

Huisartspraktijken Widar starten met nieuwe werkwijze

In het vorige WidarNieuws kon u lezen dat de huisartsen van 8 tot 10 uur het beste telefonisch bereikbaar zijn. De aanwezige assistentes zitten dan allemaal aan de telefoon. **Vanaf 5 januari verandert er meer: dan zitten van 8 tot 10 uur ook de huisartsen aan de telefoon.** U krijgt meteen antwoord op uw vraag of een afspraak op diezelfde dag. Daarnaast kunt u 24/7 gebruikmaken van de digitale hulp *Praat met de dokter*. Het e-consult komt dan te vervallen. Voor een spoedconsult kunt u natuurlijk ook vóór 10 uur terecht.

Praktijkmanager Henriette Jansen en de huisartsen Sanne van Sonsbeek en Toyna de Bordes vertellen enthousiast over de vernieuwingen. WidarNieuws wil weten hoe het zit.



Waarom deze nieuwe manier van werken?

Er spelen een heleboel dingen tegelijkertijd. De huisartsgeneeskunde is eigenlijk al tien jaar aan het veranderen. We krijgen andere vragen van de mensen en via de tweede lijn – de specialisten, de ziekenhuizen – komt er veel (na)zorg bij de huisarts. Zo is de tijd dat iemand in het ziekenhuis ligt steeds korter geworden. De huisarts moet daarna de

zorg in veel gevallen overnemen. Ook de vergrijzing heeft invloed.

Er komt van alle kanten steeds meer op het bord van de huisarts terecht. Tegelijkertijd zijn er te weinig huisartsen en assistentes. De werkdruk is hoog. Om dat op te vangen hebben we de laatste twee jaren achter de schermen van Widar al dingen veranderd. Nu komt er echt een grote verandering. De ontwikkelingen dwingen ons daartoe, maar we verwachten dat de nieuwe manier van werken positief zal zijn voor de patiënten, assistentes en huisartsen. Het lijkt ons de beste manier om de noodzakelijke aanpassingen vorm te geven en daardoor het werk vol te kunnen houden.

Maar wordt het dan niet juist zwaarder als de huisartsen 's ochtends ook nog aan de telefoon gaan zitten? Daar zijn toch de assistentes voor?

Dat zou je misschien denken, maar het scheelt juist veel tijd. Doordat assistentes en huisartsen 's ochtends samen aan de telefoon zitten, kunnen we de patiënten meteen antwoord geven op hun vraag. Assistentes kunnen zo nodig de patiënt even in de wacht zetten en overleggen met de arts. En mensen die echt een consult nodig hebben, kunnen diezelfde dag komen.

Tot nu kwamen er de hele dag telefoontjes met medische kwesties. Assistentes moesten daarvoor de huisartsen regelmatig storen; vaak ook tijdens hun spreekuur. Dat is vervelend en niet efficiënt: berichtjes en telefoontjes heen en weer om helder te

krijgen hoe het zit en wat er moet gebeuren. De patiënt moest soms lang wachten tot hij een antwoord kreeg. Onze verwachting is dat de nieuwe aanpak gaat zorgen voor snellere actie en minder frustratie. De weg van vraag naar antwoord wordt korter.

Kunnen jullie iedereen inplannen die 's ochtends belt en een afspraak nodig heeft?

Dat moet lukken. Er staan nog geen consulten gepland voor die dag. De spreekuur-agenda is leeg. Zoals het tot nu toe ging was de dag vaak al driekwart volgepland met consulten. Dat is een stressvol begin van de dag. Zeker als je weet dat er die dag nog veel patiënten zullen bellen die ook een afspraak nodig hebben. Die patiënten konden vaak pas dagen later terecht. Dat is voorbij met de nieuwe manier van werken.

Als de patiënt weet dat hij pas over twee dagen tijd heeft om naar het spreekuur te komen, dan moet hij dus bellen op die dag en niet eerder?

Klopt. Patiënten kunnen bellen tussen 8 en 10 uur voor de huisarts. Daarna niet meer. Voor spoedgevallen zijn we natuurlijk ook na 10 uur bereikbaar. Als de patiënt om drie uur 's middags belt omdat hij een keer een afspraak met de huisarts wil voor bijvoorbeeld maagzuur, dan krijgt hij vanaf nu te horen dat hij daarvoor tussen 8 en 10 uur moet bellen. Dan krijgt hij op de dag dat hij belt een afspraak als dat nodig is. Het heeft dus geen zin om te bellen met de gedachte dat er verderop in de week nog wel plek zal zijn. Er is op de dag zelf plek. Dat zal wel even wennen zijn.

Na 10 uur kan wel voor andere personen worden gebeld zoals de praktijkverpleegkundige, de POH-GGZ, voor lopende behandelingen voor bijvoorbeeld diabetes en astma. Die telefoontjes kunnen door één assistente worden afgehandeld. De assistentes krijgen meer tijd voor hun andere werkzaamheden zoals het draaien van hun eigen spreekuur. En het is fijn dat als een huisarts ziek is, er voor die dag geen 20, 25 consulten af hoeven te worden gebeld.

Stel, het is 's ochtends heel druk aan de telefoon en het lukt niet om voor 10 uur iemand aan de telefoon te krijgen. Wat dan?

Als je voor 10 uur belt dan blijf je aan de telefoon in de wachtrij of je kiest ervoor om teruggebeld te worden. Dat hoor je in het keuzemenu. De patiënt kan er ook voor kiezen om naar *Praat met de dokter* te gaan. We gaan *Praat met de dokter* gebruiken omdat zorgverzekeraars willen dat huisartsen de mogelijkheid van digitale triage aanbieden aan de patiënten. Triage is een methode om de hulpvraag te beoordelen en te bepalen welke zorgverlener de patiënt het beste kan helpen. Nu doen de doktersassistentes de triage aan de telefoon. Bij *Praat met de dokter* krijgt de patiënt ook een aantal vragen. De antwoorden typt hij in het systeem. Zo wordt in enkele stappen helder wat precies de vraag aan de dokter is. De assistente bekijkt tijdens openingsuren het bericht in *Praat met de dokter* en neemt contact op met de patiënt. Een eventuele afspraak bij de dokter is op deze manier al goed voorbereid.

Praat met de dokter werkt samen met andere digitale systemen die de huisartsen gebruiken. Dat scheelt administratie en dus kostbare tijd. De patiënt kan *Praat met de dokter* elk moment van de dag gebruiken door in te loggen in de [Patiëntenomgeving](#). Het e-consult komt hiermee te vervallen.

Je kunt toch ook gewoon op internet heel veel informatie vinden. Je stelt een vraag en binnen een paar seconden komt er een heel verhaal tevoorschijn.

Dat is waar. We zien steeds vaker dat vooral jonge mensen ChatGPT gebruiken. Ze krijgen dan allerlei onwaarschijnlijke en ronduit verkeerde informatie over wat ze zouden mankeren en wat daaraan gedaan moet worden. Dat is vervelend en kan heel verkeerd uitpakken. Dat zal bij *Praat met de dokter* niet voorkomen. *Praat met de dokter* is een gesloten medische omgeving met betrouwbare informatie. Het voldoet aan hele strenge veiligheidseisen. Bovendien: je zoekvraag gaat niet op internet zwerven. Ook wel een prettig idee.

Hebben jullie dit helemaal zelf verzonnen?

Nee, zeker niet. We zijn op bezoek geweest bij een praktijk die deze aanpak al twee jaar hanteert. Daar zagen we allemaal blijde mensen rondlopen. Dokters, assistentes, iedereen was blij. En dat kan natuurlijk alleen omdat ook de patiënten tevreden zijn. Een assistente zei dat ze er in het begin heel erg tegenop zag. Ze was bang voor boze patiënten aan de lijn met ‘waarom mag ik nu niet bellen?’. Maar het interessante was volgens haar, dat mensen zagen dat het waar is. Dat ze als ze ’s ochtends bellen er ook meteen iets wordt gedaan met de vraag, de klachten. En dat ze, als het nodig is, diezelfde dag meteen een afspraak kunnen krijgen. Met deze aanpak is daar dan ruimte voor. Dat is hartstikke fijn.

We begrijpen dat de huisartsenzorg enorm is veranderd voor de grote groep mensen die hier al twintig, dertig jaar patiënt is. De nieuwe werkwijze is ons opgelegd door de situatie, maar het is wel een keuze die we met overtuiging maken.

We weten dat er juist extra tijd zal ontstaan voor de patiënten die dat nodig hebben. Vooral omdat we na 10 uur ’s ochtends minder gestoord zullen worden. We krijgen naar verwachting meer ruimte voor de persoonlijke zorg en aandacht die we als antroposofisch gezondheidscentrum willen geven. We moeten ons daarbij wel beperken tot wat nodig en nuttig is. Tijd voor zomaar elke maand een praatje met de dokter is er met de nieuwe aanpak natuurlijk ook niet.

We hebben er veel vertrouwen in dat we samen met de patiënten kunnen werken aan een toekomstbestendige huisartsenzorg bij Widar.

Publicatiedatum: 30-12-2025