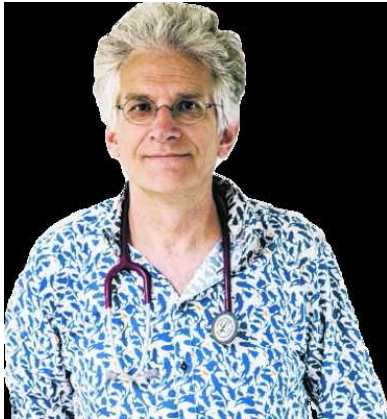


Oké, maandagochtend, het schelden begint weer



Joost Zaat

JOOST ZAAT

Blijkbaar heeft de beller niet door dat de telefoonlijn inmiddels wel open staat. 'Wat een teringkut', hoort de assistente. 'Tja, zo kan ik u niet helpen', zegt die en ze hangt maar op als de beller almaar door blijft gaan met schelden. Terugbellen kan niet, omdat ze in al het geraas geen naam gehoord heeft.

Maandagochtend. De vier assistenten proberen tussen 8 en 9 uur tweehonderd telefoontjes weg te werken, zie ik later in het telefoonlogboek. Dat betekent dat bellers soms een flinke tijd in de wachtrij staan. Als de week om is, hebben de assistenten, naast al hun andere werk, zo'n 2.300 telefoontjes weggewerkt: bijna 10 procent daarvan dus in dat ene beginuurtje van de week.

De afgelopen jaren hebben we in de praktijk voortdurend geïnvesteerd in nog meer lijnen, automatische wachtrijen, mogelijkheden tot e-mailafspraken en e-mailconsulten, receptenlijnen, verwijzingen naar thuisarts.nl en de app 'moet ik naar de dokter'. Iedereen kan de hele werkdag door bellen en kan 24/7 de vraag om een nieuw recept kwijt.

Toch is het elke week op maandagochtend spitsuur. Blijkbaar is de gewoonte om na het weekend direct te bellen niet veranderbaar. Het plannen van spreekuren is omgaan gaan met schaarste. Het is het afstemmen van het gebrek aan tijd aan de kant van de patiënt en te weinig tijd bij de dokter.

De drukte in huisartsenpraktijken is de afgelopen jaren toegenomen volgens het onderzoeksinstituut Nivel. Ruim 13 miljoen Nederlanders zien een of meer keer per jaar hun huisarts. Elk jaar zijn er dik 58 miljoen contacten met een huisartsenpraktijk. Het merendeel daarvan loopt eerst via een doktersassistent. Het goed functioneren van een praktijk staat of valt bij aardige assistenten die goed tijd kunnen indelen en goed met mensen om kunnen gaan. Zij maken tientallen keren per dag een keus - wie moet er vandaag gezien worden en wie kan met een zere enkel of drie weken moeheid ook nog een dag wachten?

Niet iedere beller lijkt te begrijpen dat niet alleen hun eigen tijd schaars is, maar ook die van de dokter. Als je net vrij genomen hebt en denkt dat je moeheid een voorteken van kanker is, is het natuurlijk ontzettend irritant dat 'zo'n receptiebitch' het beter denkt te weten dan de dokter. Niet alleen ambulancemedewerkers moeten het soms ontgelden, ook gewone assistenten aan de balie van de huisarts: 'Ik heb zelf toch wel nagedacht dat ik de dokter moet spreken. Jij bent de dokter toch niet? Je gaat nú een afspraak maken, anders trek ik je wel even over de balie.'

De frustratie uit ongerustheid kan ik nog begrijpen, maar niet dat je dan iemand intimideert of uitscheldt die probeert ergens een extra afspraakplekje te vinden of antwoord op een vraag te geven. Niet altijd zullen assistenten de

goede toon vinden, maar ze proberen het altijd. 'Hoe was het vandaag?' vraag ik aan het eind van de dag. 'Kut, maar morgen gaat het vast beter,' zeggen ze opgewekt maar moe.

Reageren? j.zaat@volkskrant.nl