

STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID

INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

www.igz.nl



Telefonische bereikbaarheid huisartsenposten

Den Haag, juni 2005



Aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Hierbij bied ik u het rapport aan over een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de huisartsenposten in Nederland. Het onderzoek is in december 2004 uitgevoerd. Onderzocht zijn alle huisartsenposten die op een eigen telefoonnummer voor patiënten bereikbaar zijn. Het onderzoek was reeds aangekondigd in het inspectierapport over de huisartsenposten van april 2004

Over het algemeen is de telefonische bereikbaarheid redelijk te noemen. Er is echter nog voldoende ruimte om de bereikbaarheid structureel te verbeteren. Een aantal individuele huisartsenposten moet maatregelen nemen om de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid op peil te brengen. Enkele huisartsenposten zijn in een aantal gevallen niet bereikbaar (1 procent van de meldingen). Ook komen spoedmeldingen voor met een wachttijd van meer dan één minuut. Dit is voor de inspectie onacceptabel.

Het gebruik van telefoonsystemen en meldteksten is niet eenduidig. Dit leidt tot grote verschillen in bereikbaarheid en kwaliteit van zorg. De inspectie zal de koepel voor de huisartsenposten verzoeken om richtlijnen op te stellen.

Gezien de discussie over de openingstijden van de huisartsenposten (17.00 uur of 18.00 uur) door de week, is ook gekeken naar de continuïteit van de huisartsenzorg op dat tijdstip. Op een uitzondering na is deze goed geregeld. In drie gebieden in Zeeland, waar de huisartsenzorg in ANW- diensten gebruikmaakt van de daar gelegen huisartsenposten, is de continuïteit van zorg niet voldoende geregeld.

Op basis van de bevindingen zal de inspectie de huisartsenposten en de betreffende huisartsen waarvan de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid is achtergebleven, aanspreken.

Om te zien of daadwerkelijk structurele verbeteringen zijn doorgevoerd, herhaalt de inspectie het onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid over een jaar.

Hoogachtend

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'K' followed by a large, sweeping flourish that ends in a horizontal line.

Prof. dr. J.H. Kingma

Den Haag, juni 2005

Samenvatting

Een vervolgonderzoek op het inspectierapport over de huisartsenposten uit 2004

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft in september 2004 opdracht gegeven aan de firma TACT/INTERVIEW-NSS om metingen te verrichten naar de telefonische bereikbaarheid van de huisartsenposten in Nederland. Dit onderzoek was aangekondigd als vervolgactie in het inspectierapport *huisartsenposten in Nederland, Nieuwe structuren met veel kinderziekten* van april 2004. In december 2004 is het onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de huisartsenposten uitgevoerd in samenwerking met de koepel van de huisartsenposten van de Landelijke Huisartsen Vereniging.

Hoewel de bereikbaarheid van de huisartsenposten over het algemeen redelijk is, is er voldoende ruimte voor het structureel verbeteren van de telefonische bereikbaarheid

Er is een grote variatie tussen de posten in de wachttijd van een patiënt tot het moment waarop een medewerker van de post de triage kan uitvoeren.

Van de spoedoproepen wordt 51 procent binnen 30 seconden en 89 procent binnen 1 minuut persoonlijk beantwoord. De inspectie acht het onverantwoord dat 11 procent van de spoedoproepen niet persoonlijk binnen 1 minuut beantwoord wordt. Van alle spoedoproepen wordt 1 procent zelfs niet binnen 5 minuten beantwoord.

Van de gewone (niet-spoed) oproepen wordt 26 procent binnen 30 seconden en 59 procent binnen 60 seconden persoonlijk beantwoord.

Bij 1 procent van de oproepen (zowel gewone als spoed) is geen persoonlijk contact totstandgekomen. De betreffende zeven posten bleken bij één tot twee van de tien oproepen niet bereikbaar. De inspectie acht dit onverantwoord.

De Voice Respons Systemen (VRS) die door 65 procent van de posten zijn ingevoerd voor een goede 'call-handeling', veroorzaken een significant slechtere bereikbaarheid. Bij zeven huisartsenposten met VRS wordt bij spoed doorverwezen naar een ander nummer, waarvan het merendeel naar 112.

De helft van de huisartsenposten gebruikt een 0900-nummer, een methodiek waar de inspectie in een circulaire uit 2002 negatief over heeft geadviseerd vanwege drempels in de bereikbaarheid (in een aantal situaties, zoals pensions en bedrijven, is deblokkering van 0900-nummers in de centrale voor de patiënt niet mogelijk). Er is niet gebleken dat toepassing van deze nummers een langere wachttijd veroorzaakt. Daar waar deze nummers gebruikmaken van VRS is dat echter vaak wel het geval. Bovendien zijn de gehanteerde tarieven voor de patiënten beduidend hoger dan de lokale tarieven.

De continuïteit van de huisartsenzorg is door de week tussen 17.00 en 18.00 uur goed geregeld

De huisartsenposten zijn van maandag tot vrijdag tussen 17.00 en 18.00 uur bijna allemaal geopend. Daar de vergoeding voor de huisartsenposten pas om 18.00 uur ingaat, zijn er lokaal afspraken gemaakt over de openingstijden. De huisarts zelf (en niet de huisartsenpost) is verantwoordelijk voor de continuïteit van zorg tot de opening van de huisartsenpost. Vier huisartsenposten bleken niet geopend tussen 17.00 en 18.00 uur. Een van deze huisartsenposten bleek tussen 17.00 en 17.30 gesloten. De gebelde huisartsenpraktijken in dat adherentiegebied bleken echter alle geopend of de waarneming te hebben geregeld.

Het is opmerkelijk dat de andere drie posten die niet geopend waren alle in Zeeland liggen. Bovendien bleek een groot aantal van de gebelde huisartsenpraktijken in Zeeland niet bereikbaar en de waarneming niet te hebben geregeld.

Inhoudsopgave

1	Conclusies en maatregelen	9
1.1	Telefonische bereikbaarheid: niet in eenduidige normen vastgelegd	9
1.2	Continuïteit van de huisartsenzorg tussen 17.00 en 18.00 uur: goed geborgd, behalve bij een aantal praktijken in Zeeland	12
2	Inleiding	13
2.1	Opzet van het bereikbaarheidsonderzoek	13
3	Resultaten onderzoeksdeel 1	15
3.1	Wachttijd	15
3.2	Elementen Voice Response Systeem	27
3.3	Meldteksten directe oproepen	30
4	Resultaten onderzoeksdeel 2	31
4.1	Overzicht doorschakelproces huisartsenposten maandag/vrijdag 17.00-1800 uur	32
5	Summary	35
Bijlage		
1	Kritiek kwaliteitskenmerk	37

1 Conclusies en maatregelen

In december 2004 zijn in totaal 86 huisartsenposten onderzocht. Dat zijn alle posten in Nederland die ten tijde van het onderzoek voor een patiënt telefonisch bereikbaar waren. Het daadwerkelijk aantal huisartsenposten in Nederland is hoger, daar in een aantal gevallen één nummer de toegankelijkheid van meerdere huisartsenposten verzorgt.

De ene helft van de telefoonnummers bestaat uit 0900-nummers, de andere helft uit normale telefoonnummers. In 65 procent van alle telefoonnummers beschikken de posten over een Voice Respons Systeem (VRS), waarbij de beller in eerste instantie een tekst te horen krijgt en eventueel gebruik kan maken van een keuzetoets (spoedtoets). Dit VRS-systeem kan zowel voor 0900-nummers als voor reguliere telefoonnummers gebruikt worden.

Het onderzoek richt zich op de volgende onderwerpen:

- 1 Telefonische bereikbaarheid:
 - a Wachttijden en spoed.
 - b Voice Response Systemen (VRS).
 - c Onbereikbaarheid.
 - d 0900-nummers.
- 2 Continuïteit van de huisartsenzorg tussen 17.00 en 18.00 uur.

1.1 Telefonische bereikbaarheid: niet in eenduidige normen vastgelegd

Primair doel van het onderzoek is zicht te krijgen op de bereikbaarheid van de huisartsenposten. Bereikbaarheidsinzicht dient altijd gepaard te gaan met duidelijke normatiek ten aanzien van beantwoordingstijden en kwaliteit van beantwoording (door wie of wat beantwoord).

De eerder door LHV geformuleerde kwaliteitseisen (bijlage 1) zijn niet geheel eenduidig op dat gebied en dus ook niet toepasbaar als eenduidige normatiek voor de resultaten van het bereikbaarheidsonderzoek. Om toch een voor alle oproepen identieke 'meetlat' te kunnen toepassen is ervoor gekozen om de wachttijden tot aan live-beantwoording door een persoon die de triage kan uitvoeren, van alle oproepen in een vijftal tijdsintervallen in kaart te brengen.

Per post zijn in de avonden, nachten en weekenden op verschillende tijdstippen 10 oproepen geplaatst: 5 'spoed' oproepen en 5 'normale' oproepen.

Op basis van de resultaten kan het volgende worden geconcludeerd:

1.1.1 WACHTTIJDEN en SPOED : Directe nummers beter bereikbaar

- 26 procent van de 'gewone' oproepen wordt binnen 30 seconden persoonlijk beantwoord.
- 51 procent van de 'spoed' oproepen wordt binnen 30 seconden persoonlijk beantwoord.
- 59 procent van de 'gewone' oproepen wordt binnen 60 seconden persoonlijk beantwoord.
- 89 procent van de 'spoed' oproepen wordt binnen 60 seconden persoonlijk beantwoord.

De directe nummers zijn significant beter bereikbaar dan de VRS-nummers:

- Bij de ‘gewone’ oproepen binnen 30 seconden beantwoord: 65 procent direct versus 5 procent VRS.
- Bij de ‘gewone’ oproepen na 60 seconden beantwoord: 14 procent direct versus 53 procent VRS.
- Bij de ‘spoed’ oproepen binnen 30 seconden beantwoord: 70 procent direct versus 40 procent VRS.
- Bij de ‘spoed’ oproepen na 60 seconden beantwoord: 8 procent direct versus 11 procent VRS.

De HDS-afdeling van de Landelijke Huisartsen Vereniging (huisartsendienstenstructuur) heeft in 2003 het kwaliteitsmerk^[1] voor telefonische bereikbaarheid vastgesteld. Volgens dit kenmerk dient er bij 90 procent van de spoedoproepen binnen 30 seconden persoonlijk contact te zijn met de hulpverlener.

Uiteraard is door overmacht een langere wachttijd nooit geheel uit te sluiten. De inspectie is echter van mening dat het onwenselijk is dat bij het grootste deel van de VRS gebruikende huisartsenposten (60 procent) de spoedoproepen langer duren dan 30 seconden. Bovendien vindt de inspectie het onacceptabel dat 11 procent van alle spoedoproepen een langere wachttijd kent dan 60 seconden. Dit is bij 31 van de huisartsenposten voor één tot twee van de vijf gemeten spoedoproepen het geval.

Maatregel

De 31 betreffende huisartsenposten dienen de spoedstructuur van hun telefonische bereikbaarheid te verbeteren.

1.1.2 Voice Respons Systemen: maatregelen noodzakelijk

Bij 58 van de huisartsenposten (65 procent) wordt gebruikgemaakt van een VRS. Bij 35 hiervan kan direct een keus worden gemaakt voor een spoedtoets. Bij zeven huisartsenposten wordt een alternatief nummer aangegeven. In één geval is dit naar een (ander) 0900-nummer, eenmaal wordt verwezen naar een regulier telefoonnummer en bij 5 huisartsenposten naar 112.

Dit betekent dat een patiënt bij spoed wel driemaal een ander nummer kan bellen: de eigen huisarts die naar de post verwijst; de post die naar het andere nummer verwijst en vervolgens het nummer voor spoed. In alle gevallen kunnen wachttijden optreden. De inspectie acht het onverantwoord om juist bij spoed patiënten meerdere malen te laten bellen.

Bij zeventien huisartsenposten wordt eerst met behulp van een meldtekst informatie verstrekt van een gemiddelde tijdsduur van 11 seconden, alvorens gewezen wordt op de spoedtoets. Dit knelt des te meer omdat door het VRS de patiënt niet door een persoonlijk contact zijn spoedeisendheid kenbaar kan maken.

De 58 huisartsenposten met het VRS hebben een grote diversiteit in duur en inhoud van de meldtekst. De totale tekstduur varieert van 10 tot 50 seconden. De inhoud is wisselend in openingstekst, informatieverstrekking en aanwezigheid van spoedtoets. De lengte van meldtekst kan een substantieel deel van de totale wachttijd verklaren, zowel bij spoed als bij het normale contact.

[1] Bijlage Kritiek Kwaliteitskenmerk Koepel huisartsenposten: Telefonische bereikbaarheid versie 1.1.2.

Vanuit oogpunt van bereikbaarheid is inzet van directe nummers (dus zonder VRS) te verkiezen; directe nummers zorgen immers voor een snellere beantwoording. Indien men het VRS-systeem toch handhaaft, moet een aantal maatregelen worden genomen.

Maatregelen voor huisartsenposten met VRS

De koepel van huisartsenposten moet richtlijnen ontwikkelen voor het geval huisartsenposten toch voor VRS kiezen.

- 1 Er moet een optimale, efficiënte en uniforme inrichting komen van de VRS-menu's. Na een korte welkomsttekst moet de beller direct middels een keuzetoets kunnen kiezen voor spoedeisende hulp. Belangrijk is om daarbij als 'filter' te vermelden dat het gaat om 'acute en levensbedreigende' situaties. Zeer snelle beantwoording van de spoedoproepen is daarbij het uitgangspunt.
- 2 Bij spoedoproepen dient niet naar andere telefoonnummers zoals 112 te worden verwezen. Spoedoproepen dienen zo spoedig mogelijk persoonlijk te worden beantwoord, door de dienstdoende huisarts direct zelf te worden overgenomen/opgenomen en door de post te worden afgehandeld.

1.1.3 Onbereikbaarheid: 1 procent van de telefoontjes niet beantwoord

Zowel bij de 'gewone' als bij de 'spoed' oproepen is 1 procent in het geheel niet beantwoord ('geen contact'): dit betekent dat na een wachttijd van 999 seconden de verbinding is verbroken zonder dat sprake is geweest van persoonlijke beantwoording. Het betreft een respectievelijk twee van de tien oproepen bij zeven verschillende posten.

Maatregel

De betreffende zeven huisartsenposten moeten direct hun telefoonsystemen aanpassen om te voorkomen dat patiënten geen contact kunnen krijgen.

1.1.4 0900-nummers: geen langere wachttijden dan reguliere nummers

Ruim de helft (53 procent) van de onderzochte huisartsenposten gebruikt een zogenaamd 'servicenummer': een 0900-nummer. Deze 0900-nummers veroorzaken op zich (behalve door de tariefmelding aan het begin van het contact) geen langere wachttijd dan reguliere telefoonnummers. Als er echter van VRS gebruik wordt gemaakt in combinatie met de 0900-nummers is dat vaak wél het geval. De gehanteerde tarieven variëren van 10 tot en met 15 cent per minuut. Deze tarieven liggen beduidend hoger dan het lokale tarief. Op één huisartsenpost na wordt aan het begin van het contact het gehanteerde tarief gemeld. In enkele uitzonderlijke situaties, zoals bij pensions en bedrijven, is deblokkering van 0900-nummers in de centrale voor de patiënt niet mogelijk. De 0900-nummers in combinatie met VRS zijn drempelverhogend omdat zij langere wachttijden tot gevolg hebben, hogere kosten veroorzaken en in sommige situaties niet bereikbaar zijn.

Daarnaast nopen maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van de telefonie tot een herbezinning over het gebruik van 0900-nummers bij huisartsenposten. Veel mensen maken gebruik van een mobiele telefoon en zijn daarmee in noodsituaties minder afhankelijk geworden van vaste aansluitingen. Er zijn ontwikkelingen over een landelijk spoednummer. 0900-nummers hoeven de wachttijd niet te verlengen. De gebruiksonvriendelijkheid die

vooral ouderen als hinderlijk ervaren, is meer gerelateerd aan toepassing van VRS dan aan het 0900-nummer.

Maatregel

Er moeten geen drempels in de telefonische bereikbaarheid worden opgeworpen door gebruik van 0900-nummers en/of het Voice Response Systeem. De koepel van de huisartsenposten moet, in overleg met andere terzake relevante koepels, hierover richtlijnen te ontwikkelen. Ondertussen vindt de inspectie het wel verstandig om de beschikbaarheid van een regulier telefoonnummer naast een 0900-nummer te handhaven.

Samenvattend kan gesteld worden dat, hoewel zeker geen sprake is van structurele onbereikbaarheid van de onderzochte huisartsenposten, er voldoende ruimte is voor het structureel verbeteren van de bereikbaarheid.

1.2 Continuïteit van de huisartsenzorg tussen 17.00 en 18.00 uur: goed geborgd, behalve bij een aantal praktijken in Zeeland

De continuïteit van de huisartsenzorg is goed geborgd. Slechts in drie gevallen is de huisartsenpost op doordeweekse dagen tussen 17.00 uur en 18.00 uur niet geopend. Deze drie gevallen komen alle voor in Zeeland, te weten Goes, Vlissingen en Zierikzee. De huisartsen*praktijken* die in het adherentiegebied van de betreffende posten gebeld zijn, zijn voor een belangrijk deel gesloten en hebben hun waarneming niet geregeld. In die gevallen kan de huisarts (bij spoed) niet bereikt worden. De inspectie is van mening dat de huisarts zelf verantwoordelijk is om te zorgen voor een goede continuïteit van de zorg. Als de huisartsenposten om 18.00 uur openen, dan moet de aangesloten huisarts of diens waarnemer tot dat tijdstip bereikbaar te zijn voor de patiënt.

Een andere huisartsenpost is op doordeweekse dagen vanaf 17.30 uur geopend. De tien huisartsenpraktijken die in het betreffende adherentiegebied gebeld zijn, waren alle geopend of hadden hun waarneming geregeld.

Maatregel

De inspectie wijst de huisartsen in Zeeland op hun verantwoordelijkheid om de continuïteit van zorg te garanderen.

Tijdens het onderzoek is niet onderzocht of de wachttijd tussen 17.00 en 18.00 uur afwijkt van de tijden die tijdens de diensten in deel 1 zijn gemeten. Eventueel kan dit deel bij het vervolgonderzoek volgend jaar worden gemeten.

2 Inleiding

In opdracht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en in samenwerking met de de HDS-afdeling (huisartsendienstenstructuur) van de Landelijke Huisartsen Vereniging heeft TACT/Interview-NSS een onderzoek uitgevoerd naar de bereikbaarheid van de huisartsenposten (HAP'en) in Nederland. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van 6 tot en met 18 december 2004.

Doelstelling van het bereikbaarheidsonderzoek is:

- Het objectief bepalen van de telefonische bereikbaarheid van de huisartsenposten in kwalitatief opzicht.
- Inzicht geven in de continuïteit van de huisartsenzorg tijdens werkdagen tussen 17.00 en 18.00 uur.
- Met deze gegevens de organisaties te ondersteunen bij de verbetering van de bereikbaarheid.

2.1 Opzet van het bereikbaarheidsonderzoek

Het onderzoek valt uiteen in twee delen.

- Bij deel 1 van het onderzoek zijn de huisartsenposten gebeld op de nummers die ook bij patiënten bekend zijn. Voorafgaande aan het werkelijke onderzoek is gekeken naar de wijze waarop de opvang van het inkomend telefoonverkeer vorm is gegeven. Uit dit vooronderzoek is vastgesteld dat een deel van de huisartsenposten ingericht is met een Voice Response Systeem en dat bij een ander deel de oproepen in principe direct door een live-medewerker worden beantwoord.

Vanuit de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de HDS-afdeling van de LHV zijn vijf onderzoeksperiodes aangegeven waarin het onderzoek is uitgevoerd:

- Maandag tot en met vrijdag tussen 06.00 - 08.00 uur.
- Maandag tot en met vrijdag tussen 19.00 - 21.00 uur.
- Maandag tot en met vrijdag tussen 23.00 - 01.30 uur.
- Zaterdag tussen 10.30 - 12.00 uur.
- Zondag tussen 15.00 - 18.00 uur.

Het onderzoek is zodanig opgezet dat elke huisartsenpost in principe totaal 10 keer is gebeld en dat deze 10 oproepen zijn opgedeeld in 5 zogenaamde normale oproepen en 5 spoedoproepen.

- Deel 2 van het onderzoek is uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 17.00 – 18.00 uur. Bij dit deel is gekeken in hoeverre de continuïteit van de zorg door de huisartsenpraktijken en de huisartsenposten is geborgd. Gekeken is of de huisartsenposten na 17.00 uur open zijn. Vooraf is bepaald dat, wanneer dit niet het geval is, per huisartsenpost een aantal huisartsen en huisartsenpraktijken gebeld zou worden om te zien in hoeverre zij alsnog bereikbaar waren of dat reeds was doorgeschakeld naar een huisartsenpost of dat er naar werd verwezen.

Het onderzoek geeft inzicht in de volgende aspecten.

- Hoe lang duurt het voordat een oproep door een live-medewerker wordt beantwoord waaraan een medische vraag kan worden gesteld? Dit item wordt uitgewerkt voor alle oproepen en gespecificeerd per type oproep (spoed/normaal), soort huisartsenpost (direct/via Voice Response Systeem) en per tijdseenheid.
- Zijn er verschillen in wachttijd waar te nemen tussen huisartsenposten met een Voice Response Systeem en huisartsenposten die dit niet hebben? Zo ja, hoe groot zijn die verschillen in tijd gezien?

- Zijn er verschillen in tijd en inhoud van de in gebruik zijnde Voice Response Systemen en zo ja, welke varianten komen voor en wat zijn de verschillen in tijd?
- Indien een oproep niet door een automatische melder wordt beantwoord, wat is dan de gebruikte meldtekst door de medewerker?

3 Resultaten onderzoeksdeel 1

3.1 Wachtijd

Tabel 1

Wachtijd alle 'gewone' oproepen

Dag	Tijd	Aantal oproepen		Geen contact		Wachtijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachtijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachtijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachtijd voor beantwoording > 300 sec.	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal		447		5	1	116	26	149	33	161	36	16	4
ma-vr	06:00-08:00	89		1	1	21	24	35	39	29	33	3	3
za	10:30-12:00	95		3	3	24	25	30	32	34	36	4	4
zo	15:00-18:00	85		0	0	21	25	25	29	35	41	4	5
ma-vr	19:00-21:00	88		0	0	27	31	29	33	30	34	2	2
ma-vr	23:00-01:30	90		1	1	23	26	30	33	33	37	3	3

De wachtijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Bij een langere beantwoording dan 300 sec. bleek de gemiddelde wachtijd 458 sec. Tussen 23.00 uur en 01.30 uur bleek de gemiddelde wachtijd daarbij het langst (577 sec.).

Tabel 2
Wachttijd alle 'spoed' oproepen

Tijdvak	Aantal oproepen	Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	385	3	1	195	51	147	38	37	10	3	1
ma-vr	78	0	0	31	40	44	56	3	4	0	0
za	85	1	1	50	59	27	32	7	8	0	0
zo	70	1	1	36	51	27	39	6	9	0	0
ma-vr	75	1	1	43	57	22	29	7	9	2	3
ma-vr	77	0	0	35	45	27	35	14	18	1	1

De wachttijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Bij een langere beantwoording dan 300 sec. bleek de gemiddelde wachttijd 382 sec. Tussen 23.00 uur en 01.30 uur bleek de gemiddelde wachttijd daarbij het langst (398 sec.). Bij de beantwoording met een wachttijd tussen 60 en 300 sec. bleek de gemiddelde wachttijd 108 sec. Tussen 06.00 en 08.00 uur bleek de gemiddelde wachttijd daarbij het langst (130 sec.).

Tabel 3
Wachttijd alle oproepen

Tijdvak	Aantal oproepen	Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	832	8	1	311	37	296	36	198	24	19	2
ma-vr	167	1	1	52	31	79	47	32	19	3	2
za	180	4	2	74	41	57	32	41	23	4	2
zo	155	1	1	57	37	52	34	41	26	4	3
ma-vr	163	1	1	70	43	51	31	37	23	4	2
ma-vr	167	1	1	58	35	57	34	47	28	4	2

De wachttijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Bij de beantwoording met een wachttijd tussen 60 en 300 sec. bleek de gemiddelde wachttijd 106 sec. Tussen 19.00 en 21.00 uur bleek de gemiddelde wachttijd daarbij het langst (112 sec.).

Tabel 4
Wachttijd oproepen via VRS

Aantal oproepen	Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor Beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	542	3	117	22	238	44	167	31	17	3

De tabel geeft de wachttijden weer van die oproepen die in eerste instantie zijn beantwoord door een Voice Response Systeem. De wachttijd is gemeten van het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Tabel 5
Wachttijd oproepen direct

Aantal oproepen	Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	290	5	194	67	58	20	31	11	2	1

De tabel geeft de wachttijden weer van die oproepen die in eerste instantie niet zijn beantwoord door een Voice Response Systeem. De wachttijd is gemeten van het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Tabel 6

Wachttijd 'gewone' oproepen via VRS

Huisartsenpost	Aantal oproepen		Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	292		2	1	16	5	119	41	141	48	14	5
HDS West-Zeeuws-Vlaanderen Oostburg	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
Coop HD Regio Arnhem Zevenaar	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Coop. HAP Midden en Oost Zeeuws-Vlaanderen Terneuzen	5		0	0	3	60	0	0	2	40	0	0
CHAP Kop van Noord-Holland Den Helder	10		0	0	2	20	1	10	5	50	2	20
Coop. Ver. HAP De Gelderse Vallei Ede	5		0	0	2	40	1	20	1	20	1	20
HD Westelijke Mijnstreek Sittard	5		0	0	1	20	3	60	1	20	0	0
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Eindhoven	5		0	0	1	20	2	40	2	40	0	0
Centrale Doktersdienst Zoetermeer	5		0	0	1	20	1	20	3	60	0	0
CHAP Rijnmond Hellevoetsluis	5		0	0	0	0	5	100	0	0	0	0
CHAP Friesland Heerenveen	5		0	0	0	0	5	100	0	0	0	0
SDH Zwolle/Flevoland Zwolle	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
Coop. HD Nijmegen UA	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Amstelland	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Haarlemmermeer	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land Z	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land N	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
Nightcare OZL Heerlen	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
CHAP Rijnmond Zuid	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
SD RHV Gelders Rivierenland Tiel	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
CHAP Rijnmond Ruwaard	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
SDH Utrecht Nieuwegein	5		0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Midden Ken.land	5		0	0	0	0	4	80	0	0	1	20
CHAP Almelo UA	5		0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
HAP Maastricht en Heuvelland Maastricht	5		0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
CHAP West-Friesland Hoorn	5		0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Den Bosch	5		0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Venray	5		0	0	0	0	3	60	2	40	0	0

Huisartsenpost	Aantal oproepen		Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Utrecht	5	0	0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
HAP Amsterdam	5	0	0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
HAP Delft	5	0	0	0	0	0	3	60	1	20	1	20
CHD Drente Assen	5	0	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
HAP Midden-Holland Gouda	5	0	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
HD Twente Oost Oldenzaal	5	0	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
CHD Drente Emmen	5	0	0	0	0	0	2	40	2	40	1	20
Coop. HAP Alkmaar	5	0	0	0	0	0	2	40	2	40	1	20
SDH Utrecht Zeist	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
CHAP Rijnmond Sophiahof	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
CHD Drente Hoogeveen	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Roermond	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
HD Twente-Oost Enschede	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Weert	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Venlo	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
SDH Utrecht Woerden/Leidsche Rijn	5	0	0	0	0	0	1	20	4	80	0	0
Coop HAP Nieuwe Waterweg Noord Vlaardingen	5	0	0	0	0	0	1	20	3	60	1	20
SDH Utrecht Utrecht	5	0	0	0	0	0	1	20	3	60	1	20
CHAP Rijnmond Rotterdam IJsselland	5	0	0	0	0	0	1	20	3	60	1	20
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Eemland	5	0	0	0	0	0	1	20	3	60	1	20
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Leiden	4	0	0	0	0	0	1	25	3	75	0	0
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Noord West Veluwe	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
CHD Drente keuzetoets wachten	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
CHAP Zuid-Oost Brabant Eindhoven	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
HDS Zorggroep Almere	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
Coop. Regionale HAP Drechtsteden Dordrecht	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
Coop. Doktersinst Duin- en Bollenstreek Voorhout	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Alphen aan de Rijn	5	0	0	0	0	0	0	0	5	100	0	0
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Zaanland	8	1	13	0	0	0	3	38	4	50	0	0
Mobiele Artsen Service Haaglanden Den Haag	5	1	20	0	0	0	0	0	2	40	2	40

De tabel geeft de wachttijden weer van normale oproepen aan huisartsenposten met een eerste beantwoording door een Voice Response Systeem.

De wachttijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Tabel 7

Wachttijd 'spoed' oproepen via VRS

Huisartsenpost	Aantal oproepen		Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	250		1	0	101	40	119	48	26	10	3	1
Coop. HAP Midden en Oost Zeeuws-Vlaanderen Terneuzen	5		0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SD RHV Gelders Rivierenland Tiel	5		0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
CHAP Rijnmond Zuid	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
Coop. Ver. HAP De Gelderse Vallei Ede	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
Coop HAP Nieuwe Waterweg Noord Vlaardingen	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
CHAP Friesland Heerenveen	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
SDH Utrecht Utrecht	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
Coop HD Regio Arnhem Zevenaar	5		0	0	4	80	0	0	1	20	0	0
HDS West-Zeeuws-Vlaanderen Oostburg	4		0	0	4	100	0	0	0	0	0	0
HD Westelijke Mijnstreek Sittard	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
SDH Utrecht Zeist	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
Coop. Doktersdienst Duin- en Bollenstreek Voorhout	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
HAP Midden-Holland Gouda	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
HD Twente Oost Enschede	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
CHAP Rijnmond Ruwaard	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
CHAP Rijnmond Hellevoetsluis	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
CHAP Rijnmond Rotterdam IJsselland	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
SDH Utrecht Nieuwegein	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Coop. HD Nijmegen UA	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Coop. Regionale HAP Drechtsteden Dordrecht	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Eemland	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Coop. HAP Alkmaar	5		0	0	2	40	3	60	0	0	0	0
Centrale Doktersdienst Zoetermeer	5		0	0	2	40	3	60	0	0	0	0
SDH Zwolle/Flevoland Zwolle	5		0	0	2	40	2	40	1	20	0	0
CHAP West-Friesland Hoorn	5		0	0	2	40	2	40	1	20	0	0
Nightcare OZL Heerlen	5		0	0	2	40	2	40	1	20	0	0
HAP Delft	5		0	0	2	40	2	40	1	20	0	0
HAP Amsterdam	5		0	0	2	40	2	40	1	20	0	0
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Leiden	4		0	0	2	50	2	50	0	0	0	0

Huisartsenpost	Aantal oproepen		Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Utrecht	5	0	0	0	1	20	4	80	0	0	0	0
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Noord West Veluwe	5	0	0	0	1	20	4	80	0	0	0	0
CHAP Almelo UA	5	0	0	0	1	20	4	80	0	0	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Venlo	5	0	0	0	1	20	4	80	0	0	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Weert	5	0	0	0	1	20	3	60	1	20	0	0
Mobiele Artsen Service Haaglanden Den Haag	5	0	0	0	1	20	3	60	1	20	0	0
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Den Bosch	5	0	0	0	1	20	3	60	1	20	0	0
HD Twente Oost Oldenzaal	5	0	0	0	1	20	2	40	2	40	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Venray	5	0	0	0	0	0	5	100	0	0	0	0
HDS Zorggroep Almere	5	0	0	0	0	0	5	100	0	0	0	0
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Eindhoven	5	0	0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HAP Maastricht en Heuvelland Maastricht	5	0	0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
CHAP Zuid-Oost Brabant Eindhoven	5	0	0	0	0	0	4	80	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Amstelland	5	0	0	0	0	0	4	80	0	0	1	20
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Haarlemmermeer	4	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0
SDH Utrecht Woerden/Leidsche Rijn	4	0	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Midden Ken.land	5	0	0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
HAP Noord en Midden Limburg Roermond	5	0	0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
CHAP Rijnmond Sophiahof	5	0	0	0	0	0	3	60	1	20	1	20
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land Z	5	0	0	0	0	0	3	60	1	20	1	20
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land N	4	0	0	0	0	0	2	50	2	50	0	0
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Alphen aan de Rijn	5	1	20	3	60	1	20	0	0	0	0	0

De tabel geeft de wachttijden weer van de spoedoproepen aan huisartsenposten met een eerste beantwoording door een Voice Response Systeem.

De wachttijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Tabel 8

Wachttijd 'gewone' oproepen direct

Huisartsenpost	Aantal oproepen		Geen contact		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	155		3	2	100	65	30	19	20	13	2	1
Ver. Doktersdiensten Groningen	10		0	0	10	100	0	0	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Veldhoven	5		0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Valkenswaard	5		0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Bladel	5		0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
HAP Hoekse Waard Middelharnis	5		0	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SDH Stedendriehoek Oost-Achterhoek	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Eersel	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Deurne	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Bergeijk	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden IJmuiden/Velzen	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
HAP Hoekse Waard Klaaswaal	5		0	0	4	80	1	20	0	0	0	0
Coop. HAP HDS West-Brabant Etten-Leur	5		0	0	4	80	0	0	1	20	0	0
Coop. HAP Roosendaal UA	5		0	0	4	80	0	0	1	20	0	0
CHAP Westland Naaldwijk	5		0	0	4	80	0	0	0	0	1	20
SDH Stedendriehoek Deventer	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
Coop. HAP Gorinchem	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
SDH Stedendriehoek Zutphen	5		0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
CHAP Breda	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Coop. HAP Oosterhout UA	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
SDH Stedendriehoek Apeldoorn	5		0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
SDH Utrecht Houten	5		0	0	2	40	2	40	0	0	1	20
Coop. HD Midden Brabant Tilburg	5		0	0	2	40	1	20	2	40	0	0
SD RHV Oude IJssel Hengelo	5		0	0	2	40	1	20	2	40	0	0
Huisartsengeneeskunde Zeeland Vlissingen	5		0	0	1	20	3	60	1	20	0	0
Huisartsengeneeskunde Zeeland Goes	5		0	0	1	20	2	40	2	40	0	0
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Purmerend	5		0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
Huisartsengeneeskunde Zeeland Zierikzee	5		0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
Coop. HAP Bergen op Zoom	5		1	20	3	60	0	0	1	20	0	0
HDS Eilandspolder Middenbeemster	10		2	20	5	50	1	10	2	20	0	0

De tabel geeft de wachttijden weer van de normale oproepen aan huisartsenposten waarbij de oproep in eerste instantie niet door een Voice Response Systeem wordt beantwoord. De wachttijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Tabel 9

Wachttijd 'spoed' oproepen direct

Huisartsenpost	Aantal		Wachttijd voor beantwoording < 30 sec.		Wachttijd voor beantwoording 31-60 sec.		Wachttijd voor beantwoording 61-300 sec.		Wachttijd voor beantwoording > 300 sec.	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal	135	1	94	70	28	21	11	8	0	0
SDH Stedendriehoek Apeldoorn	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
Coop. HAP Roosendaal UA	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
HAP Hoekse Waard Klaaswaal	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
Coop. HAP Bergen op Zoom	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SDH Stedendriehoek Zutphen	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
CHAP Westland Naaldwijk	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Bladel	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Bergeijk	5	0	5	100	0	0	0	0	0	0
SDH Stedendriehoek Oost-Achterhoek	5	0	4	80	1	20	0	0	0	0
SDH Stedendriehoek Deventer	5	0	4	80	1	20	0	0	0	0
Coop. HAP Oosterhout UA	5	0	4	80	1	20	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Deurne	5	0	4	80	1	20	0	0	0	0
HAP Hoekse Waard Middelharnis	5	0	4	80	1	20	0	0	0	0
Coop. HAP HDS West-Brabant Etten-Leur	5	0	4	80	0	0	1	20	0	0
SHO Kempen en Omstreken Valkenswaard	5	0	4	80	0	0	1	20	0	0
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden IJmuiden/Veizen	5	0	3	60	2	40	0	0	0	0
Coop. HD Midden Brabant Tilburg	5	0	3	60	2	40	0	0	0	0
SHO Kempen en Omstreken Eersel	5	0	3	60	2	40	0	0	0	0
SD RHV Oude IJssel Hengelo	5	0	3	60	1	20	1	20	0	0
CHAP Breda	5	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Coop. HAP Gorinchem	5	0	2	40	2	40	1	20	0	0
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Purmerend	5	0	1	20	2	40	2	40	0	0
Huisartsengeneeskunde Zeeland Goes	5	0	1	20	2	40	2	40	0	0
Huisartsengeneeskunde Zeeland Vlissingen	5	0	0	0	5	100	0	0	0	0
Huisartsengeneeskunde Zeeland Zierikzee	5	0	0	0	3	60	2	40	0	0
SHO Kempen en Omstreken Veldhoven	5	1	4	80	0	0	0	0	0	0
SDH Utrecht Houten	5	1	3	60	1	20	0	0	0	0

De tabel geeft de wachttijden weer van de spoedoproepen aan huisartsenposten waarbij de oproep in eerste instantie niet door een Voice Response Systeem wordt beantwoord.

De wachttijd is gemeten vanaf het moment van bellen tot aan beantwoording door een live-medewerker die de triage kan doen.

Tabel 10

Overzicht uitgevoerde oproepen direct

<i>Huisartsenpost</i>	<i>Gebed telefoonnummer</i>	<i>Aantal oproepen</i>	<i>'Gewone' oproepen</i>	<i>Spoed oproepen</i>
CHAP Breda	076-5285500	10	5	5
CHAP Westland Naaldwijk	0174-638738	10	5	5
Coop. HAP Bergen op Zoom	0164-273855	10	5	5
Coop. HAP Gorinchem	0183-646410	10	5	5
Coop. HAP HDS West-Brabant Etten-Leur	076-5040444	10	5	5
Coop. HAP Oosterhout UA	0162-435000	10	5	5
Coop. HAP Roosendaal UA	0165-530200	10	5	5
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Purmerend	0299-313233	10	5	5
Coop. HD Midden Brabant Tilburg	0900-3322222	10	5	5
HAP Hoekse Waard Klaaswaal	0186-576660	10	5	5
HAP Hoekse Waard Middelharnis	0187-480447	10	5	5
HDS Eilandspolder Middenbeemster (*1)	0299-684433	10		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden IJmuiden /Velzen	0255-575299	10	5	5
Huisartsengeneeskunde Zeeland Vlissingen	0900-1985	10	5	5
Huisartsengeneeskunde Zeeland Goes	0900-1785	10	5	5
Huisartsengeneeskunde Zeeland Zierikzee	0900-1585	10	5	5
SD RHV Oude IJssel Hengelo	0314-329888	10	5	5
SDH Stedendriehoek Apeldoorn	0900-6009000	10	5	5
SDH Stedendriehoek Deventer	0570-501777	10	5	5
SDH Stedendriehoek Oost-Achterhoek	0900-5009000	10	5	5
SDH Stedendriehoek Zutphen	0900-2009000	10	5	5
SDH Utrecht Houten	030-6363222	10	5	5
SHO Kempen en Omstreken Bergeijk	0900-1232020	10	5	5
SHO Kempen en Omstreken Bladel	0900-1232022	10	5	5
SHO Kempen en Omstreken Deurne	0900-1232021	10	5	5
SHO Kempen en Omstreken Eersel	0900-1232020	10	5	5
SHO Kempen en Omstreken Valkenswaard	0900-2049220	10	5	5
SHO Kempen en Omstreken Veldhoven	0900-1232024	10	5	5
Ver. Doktersdiensten Groningen (*2)	0900-9229	10	5	5

(*1) HDS Eilandspolder Middenbeemster: De oproepen voor Middenbeemster worden in eerste instantie opgevangen door een alarmcentrale die daarna de aanvraag doorzet naar dienstdoende huisarts(en); dit is in overleg met IGZ en de HDS-afdeling van de LHV niet verder onderzocht. Bij Middenbeemster is gemeten de tijd tussen bellen en beantwoording door alarmcentrale.

(*2) Ver. Doktersdiensten Groningen: Bij Groningen wordt de oproep in eerste instantie beantwoord door een medewerker die vervolgens aanbiedt op terug te bellen; dit is in overleg met IGZ en de HDS-afdeling van de LHV niet verder onderzocht. Bij de oproepen aan Groningen is gemeten de tijd tussen bellen en beantwoording door live-medewerker.

<i>Huisartsenpost</i>	<i>Gebeld telefoonnummer</i>	<i>Aantal oproepen</i>	<i>'Gewone' oproepen</i>	<i>Spoed oproepen</i>
Centrale Doktersdienst Zoetermeer	079-3431600	10	5	5
CHAP Almelo JA	0900-9004000	10	5	5
CHAP Friesland Heerenveen CHAP Friesland Heerenveen	0900-1127112	10	5	5
CHAP Kop van Noord-Holland Den Helder	0223-670470	10	10	*
CHAP Rijnmond Hellevoetsluis	0181-335500	10	5	5
CHAP Rijnmond Rotterdam IJsselland	010-2799262	10	5	5
CHAP Rijnmond Ruwaard	0181-627055	10	5	5
CHAP Rijnmond Sophiahof	010-4669573	10	5	5
CHAP Rijnmond Zuid	010-2909888	10	5	5
CHAP West-Friesland Hoorn	0229-297800	10	5	5
CHAP Zuid-Oost Brabant Eindhoven	0900-8861	10	5	5
CHD Drente Assen	0900-1120112	5	5	*
CHD Drente Emmen	0900-1120112	5	5	*
CHD Drente Hoogeveen	0900-1120112	5	5	*
CHD Drente keuzetoets wachten	0900-1120112	5	5	*
Coop HAP Nieuwe Waterweg Noord Vlaardingen	010-2493939	10	5	5
Coop HD Regio Arnhem Zevenaar	0900-1598	10	5	5
Coop. Doktersdienst Duin- en Bollenstreek Voorhout	0900-3343678	10	5	5
Coop. HAP Alkmaar	072-5180618	10	5	5
Coop. HAP Midden en Oost Zeeuws-Vlaanderen Terneuzen	0115-643000	10	5	5
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Zaandam	075-6533000	8	8	*
Coop. HD Nijmegen JA	0900-8880	10	5	5
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Den Bosch	0900-8860	10	5	5
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Eindhoven	0900-8860	10	5	5
Coop. Regionale HAP Drechtsteden Dordrecht	078-6542600	10	5	5
Coop. Ver. HAP De Gelderse Vallei Ede	0318-3434444	10	5	5
HAP Amsterdam	020-5923434	10	5	5
HAP Delft	015-2511930	10	5	5
HAP Maastricht en Heuvelland Maastricht	043-3877777	10	5	5
HAP Midden-Holland Gouda	0182-322488	10	5	5
HAP Noord en Midden Limburg Roermond	0900-8818	10	5	5
HAP Noord en Midden Limburg Venlo	0900-8818	10	5	5
HAP Noord en Midden Limburg Venray	0900-8818	10	5	5
HAP Noord en Midden Limburg Weert	0900-8818	10	5	5
HD Twente Oost Enschede	053-4366066	10	5	5
HD Twente Oost Oldenzaal	0541-536769	10	5	5
HD Westelijke Mijnstreek Sittard	046-4009925	10	5	5

<i>Huisartsenpost</i>	<i>Gebeld telefoonnummer</i>	<i>Aantal oproepen</i>	<i>'Gewone' oproepen</i>	<i>Spoed oproepen</i>
HDS Zorggroep Almere	0900-2030203	10	5	5
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden amstelland	0900-0567	10	5	5
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Haarlemmermeer	0900-0567	9	5	4
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Midden Kennemerland	0900-0567	10	5	5
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Kennemerland Nrd	0900-0567	9	5	4
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Kennemerland Zd	0900-0567	10	5	5
HDS West-Zeeuws-Vlaanderen Oostburg	0115-643000	9	5	4
Mobiele Artsen Service Haaglanden Den Haag	070-3469669	10	5	5
Nightcare OZL Heerlen	045-778844	10	5	5
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Alphen aan de Rijn	0172-467007	10	5	5
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Leiden	0900-5138039	8	4	4
SD RHV Gelders Rivierland Tiel	0900-7060504	10	5	5
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Eemland	0900-3311233	10	5	5
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Noord West Veluwe	0900-3410341	10	5	5
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Utrecht	0900-9359	10	5	5
SDH Utrecht Nieuwegein	0900-4201420	10	5	5
SDH Utrecht Utrecht	0900-4501450	10	5	5
SDH Utrecht Woerden/Leidsche Rijn	0900-4701470	9	5	4
SDH Utrecht Zeist	0900-4301430	10	5	5
SDH Zwolle/Flevoland Zwolle	0900-3336333	10	5	5

* Bij deze huisartsenposten werd bij een spoedoproep verwezen naar een ander nummer, merendeels 112. In overleg met de Inspectie v oor de Gezondheidszorg en de HDS-afdeling van de LHV zijn deze herhaaloproepen niet uitgevoerd.

3.2 Elementen Voice Response Systeem

65 procent van de oproepen is in eerste instantie beantwoord door een Voice Response Systeem (VRS). Er is gekeken naar de verschillende elementen binnen de VRS-tekst. Hierbij is met name gelet op de melding dat bij levensbedreigende situaties hetzij een keuzetoets kan worden gebruikt of dat er wordt doorverwezen naar een ander telefoonnummer. Ook is geluisterd of deze melding direct aan het begin van de VRS-tekst is gedaan of dat er eerst andere informatie werd gegeven.

Bij 35 van de 58 gebelde huisartsenposten waarbij een oproep in eerste instantie door de VRS is beantwoord, kon direct een keuze worden gemaakt voor een spoedtoets of werd een alternatief nummer gegeven. Bij 17 huisartsenposten werd eerst andere informatie gegeven voordat er op de keuzemogelijkheid werd gewezen. De gemiddelde tijd dat men op deze mededeling moest wachten, bedroeg ruim 11 seconden.

Bij 6 huisartsenposten werd er geen keuzemogelijkheid geboden maar voor spoed verwezen naar een ander nummer.

Het onderzoek heeft aan het licht gebracht dat er een diversiteit aan meldteksten in gebruik is bij huisartsenposten met een VRS. Bij enkele huisartsenposten wordt volstaan met alleen het noemen van de naam van de Huisartsenpost en de mogelijkheid van maken van een spoedkeuze of blijven wachten. Andere huisartsenposten maken naast de hiervoor gegeven informatie ook melding van het opnemen van de gesprekken, vragen om het bij de hand houden van verzekeringspapieren, tot aan het geven van informatie over kosten van het invoeren van de hulp van een Huisartsenpost.

De lengte van de VRS-teksten varieert van 10 tot 50 seconden.

Overzicht elementen VRS-teksten

Onderstaand overzicht geeft inzicht in de verschillende elementen die in de VRS-teksten voorkomen.

- Wordt er een neutrale opening gebruikt (Goedenmorgen/-middag/-avond of-nacht)?
- Wordt de naam van de HAP of HDS genoemd?
- Wordt er aan het begin van de tekst de mogelijkheid gegeven om een spoedtoets te gebruiken of een alternatief spoednummer te bellen?
- Komt de mogelijkheid een spoedtoets te gebruiken na (een deel van) de informatie?
- Wordt er melding van gemaakt dat het gesprek wordt opgenomen?
- Wordt er informatie gegeven over de kosten?
- Wordt er gevraagd polisnummer en/of verzekeringspapieren bij de hand te houden?

Bij een aantal huisartsenposten wordt nog andere informatie gegeven zoals:

- 9 maal: "... de huisartsenposten zijn uitsluitend voor spoedeisende zaken en hieraan zijn kosten verbonden; particuliere patiënten krijgen een factuur thuis ..."
- 1 maal: "... de CHPE is uitsluitend bedoeld voor klachten die niet tot de volgende dag kunnen wachten ..."
- 1 maal: "... particulier verzekerden moeten rekening houden met hogere kosten vanwege hulpverlening buiten kantooruren ..."
- 3 maal: "... toets ... voor informatie over tarieven..."
- 2 maal: "... u wordt verzocht om medicijngegevens bij de hand te houden ... "
- 1 maal: "... bij drukte kunt u teruggebeld worden..."

Overzicht elementen VRS-teksten

Huisartsenpost

	Gebeld telefoon-nummer	Neutrale opening	Naam HAP	Spoedtoets begin	Spoedtoets later	Verwijzing bij spoed	Gespreksoptimales	Kosten	Polis/Verzekering
HDS Zoraarop Almere	0900-2030203		x		x na 12 seconden		x	x	
Centrale Doktersdienst Zoetermeer	079-3431600	x	x	x					
CHAP Almelo UA	0900-9004000		x		x na 7 seconden	x 0900-6000	x	x	x
CHAP Friesland Heerenveen	0900-1127112	x	x	x					x
CHAP Kop van Noord-Holland Den Helder	0223-670470		x			x 0223-670444	x	x	x
CHAP Rinmond Hellevoetsluis	0181-335500		x	x					x
CHAP Rinmond Rotterdam IJsselland	010-2799262		x	x					x
CHAP Rinmond Ruwaard	0181-627055		x	x					x
CHAP Rinmond Sophiahof	010-4669573		x	x					x
CHAP Rinmond Zuid	010-2909888		x	x					x
CHAP West-Friesland Hoorn	0229-297800		x		x na 9 seconden				
CHAP Zuid-Oost Brabant Eindhoven	0900-8861		x	x					
CHD Drente Assen	0900-1120112		x			x 112	x		
CHD Drente Emmen	0900-1120112		x			x 112	x		
CHD Drente Hooqveen	0900-1120112		x			x 112	x		
CHD Drente keuzetoets wachten	0900-1120112		x			x 112	x		
Coop HAP Nieuwe Waterweg Noord Vlaardingen	010-2493939		x		x na 6 seconden				
Coop HD Regio Arnhem Zevenaar	0900-1598		x	x					
Coop. Doktersdienst Duin- en Bollenstreek Voorhout	0900-3343678	x	x	x					x
Coop. HAP Aikmaar	072-5180618		x	x	x na 14 seconden				x
Coop. HAP Midden en Oost Zeeuws-Vlaanderen Terneuzen	0115-643000		x	x					
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Zaandam	075-6533000		x			x 112			
Coop. HD Nijmegen UA	0900-8880		x	x					
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Den Bosch	0900-8860		x	x					
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Eindhoven	0900-8860		x	x					
Coop. Regionale HAP Drechtsteden Dordrecht	078-6542600		x	x					x
Coop. Ver. HAP De Gelderse Vallei Ede	0318-434444	x	x	x	x na 8 seconden				x
HAP Amsterdam	020-5923434		x	x					
HAP Delft	015-2511930		x		x na 4 seconden				
HAP Maastricht en Heuvelland Maastricht	043-387777	x	x	x					x
HAP Midden-Holland Gouda	0182-322488		x	x					x
HAP Noord en Midden Limburg Roermond	0900-8818	x	x		x na 12 seconden				x
HAP Noord en Midden Limburg Venlo	0900-8818	x	x		x na 12 seconden				x

Huisartsenpost

	Gebeld telefoon-nummer	Neutrale opening	Nam HAP	Spoeftoets begin	Spoeftoets later	Verwijzing bij spoed	Gespreksopnames	Kosten	Polis/Verzekering
HAP Noord en Midden Limburg Venrav	0900-8818	x	x		x na 12 seconden		x	x	
HAP Noord en Midden Limburg Weert	0900-8818	x	x		x na 12 seconden		x	x	
HD Twente Oost Oldenzaal	0541-536769		x	x			x		
HD Twente-Oost Enschede	053-4366066		x	x			x		x
HD Westelijke Mijnstreek Sittard	046-4009925		x	x			x		x
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Amstelland	0900-0567	x			x na 13 seconden			x	
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Haarlemmermeer	0900-0567	x			x na 13 seconden			x	
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Midden Ken.land	0900-0567	x			x na 13 seconden			x	
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land N	0900-0567	x			x na 13 seconden			x	
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land Z	0900-0567	x			x na 13 seconden			x	
HDS West-Zeeuws-Vlaanderen Oostburg	0115-643000		x	x					x
Mobile Artsen Service Haaglanden Den Haag	070-3469669		x	x			x	x	x
Nightcare OZL Heerlen	045-5778844		x	x				x	x
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Alphen aan de Rijn	0172-467007		x	x			x	x	x
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Leiden	0900-5138039		x	x			x	x	x
SD RHV Gelders Rivierland Tiel	0900-7060504		x	x					
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Eemland	0900-3311233		x	x			x	x	x
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Noord West Veluwe	0900-3410341		x	x			x	x	x
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Utrecht	0900-9359		x	x			x	x	x
SDH Utrecht Nieuwegein	0900-4201420		x	x			x	x	x
SDH Utrecht Utrecht	0900-4501450		x	x			x	x	x
SDH Utrecht Woerden/Leidsche Rijn	0900-4701470		x	x			x	x	x
SDH Utrecht Woerden/Leidsche Rijn	0900-4701470		x	x			x	x	x
SDH Utrecht Zeist	0900-4301430		x	x			x	x	x
SDH Zwolle/Flevoland Zwolle	0900-3336333		x		x na 18 seconden		x	x	x

3.3 Meldteksten directe oproepen

Bij de directe oproepen is geregistreerd wat de meldtekst is geweest die door de medewerker is uitgesproken. Omdat na beantwoording van de oproep door een persoon waaraan een medische vraag kon worden gesteld het contact werd verbroken, is er bij deze oproepen geen zicht op mogelijke aanvullende info die daarna zou kunnen worden gegeven. Gebruik van de meldtekst is geregistreerd in een onderstaande meldtekstvarianten.

Neutrale opening, naam HAP of HDS, eigennaam	19%
Neutrale opening, naam HAP of HDS	55%
Neutrale opening, eigennaam	1%
Naam HAP of HDS, eigennaam	6%
Alleen de neutrale opening	2%
Alleen naam HAP of HDS	14%
Alleen de eigennaam	0%
Anders	3%

4 Resultaten onderzoeksdeel 2

Onderzoeksdeel 2 is erop gericht om inzicht te krijgen in de continuïteit van de huisartsenzorg. Daartoe zijn tussen dagelijks tussen 17.00 en 18.00 uur de huisartsenposten gebeld op de nummers zoals die ook in het bereikbaarheidsonderzoek zijn gehanteerd. Indien een Huisartsenpost open was, kon de poging als geslaagd worden beschouwd.

Was dit niet het geval, dan werden door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de HDS-afdeling van de Landelijke Huisartsen Vereniging aangegeven huisartsen gebeld.

4.1 Overzicht doorschakelproces huisartsenposten maandag/vrijdag 17.00-1800 uur

Huisartsenpost	Datum en tijd van bellen	Open	Aantal huisartsen gebeld	Bijzonderheden
Coop. HAP Alkmaar	10 dec.17.22	open		
CHAP Almelo UA	6 dec.17.18	open		
HDS Zorggroep Almere	9 dec.17.07	open		
Samenw. Huisartsendiensten Rijnland Alphen aan de Rijn	8 dec.17.36	open		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Amstelland	8 dec.17.33	open		
HAP Amsterdam	7 dec.17.20	open		
SHO Kempen en Omstreken Bladel	10 dec.17.55	open		
Coop. HAP Bergen op Zoom	10 dec.17.48	open		
CHAP Breda	10 dec.17.34	open		
HAP Delft	7 dec.17.08	open		
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Den Bosch	8 dec.17.40	open		
Mobiele Artsen Service Haaglanden Den Haag	9 dec.17.15	open		
CHAP Kop van Noord-Holland Den Helder	8 dec.17.46	open		
SHO Kempen en Omstreken Deurne	10 dec.17.54	open		
SDH Stedendriehoek Deventer	7 dec.17.29	open		
Coop. Regionale HAP Drechtsteden Dordrecht	8 dec.17.48	open		
CHD Drente keuzetoets wachten	7 dec.17.16	open		VRS-menu voor Assen, Hoogeveen, Emmen
Coop. Ver. HAP De Gelderse Vallei Ede	6 dec.17.22	open		
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Eemland	6 dec.17.20	open		
SHO Kempen en Omstreken Eersel	10 dec.17.5	open		
Coop. HD Noord Brabant Nrd-O Eindhoven	8 dec.17.47	open		
HD Twente Oost Enschede	6 dec.17.17	open		
Coop. HAP HDS West-Brabant Etten-Leur	9 dec.17.12	open		
Huisartsengeneeskunde Zeeland Goes	10 dec.17.22	gesloten	10x	Zie 2a *
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Utrecht	6 dec.17.15	open		
HAP Midden-Holland Gouda	8 dec.17.39	open		
Coop. HAP Gorinchem	9 dec.17.13	open		
Ver. Doktersdiensten Groningen	6 dec.17.20	open		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Haarlemmermeer	7 dec.17.31	open		
CHAP Friesland Heerenveen	8 dec.17.50	open		
Nightcare OZL Heerlen	6 dec.17.10	open		
CHAP Rijnmond Hellevoetsluis	9 dec.17.32	open		
SD RHV Oude IJssel Hengelo	7 dec.17.10	open		

<i>Huisartsenpost</i>	<i>Datum en tijd van bellen</i>	<i>Open</i>	<i>Aantal huisartsen gebeld</i>	<i>Bijzonderheden</i>
CHAP West-Friesland Hoorn	6 dec.17.23	open		
SDH Utrecht Houten	6 dec.17.13	open		
CHAP Rijnmond Rotterdam IJsselland	9 dec.17.15	open		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden IJmuiden/Velzen	8 dec.17.31	open		
HAP Hoekse Waard Klaaswaal	9 dec.17.33	open		
Samenv. Huisartsendiensten Rijnland Leiden	8 dec.17.38	open		
HAP Maastricht en Heuvelland Maastricht	8 dec.17.17	open		
HDS Eilandspolder Middenbeemster	10 dec.17.28	open		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Midden Ken.land	8 dec.17.33	open		
HAP Hoekse Waard Middelhamis	9 dec.17.33	open		
CHAP Westland Naaldwijk	8 dec.17.41	open		
SDH Utrecht Nieuwegein	6 dec.17.14	open		
Coop. HD Nijmegen UA	6 dec.17.16	open		
HDS West-Zeeuws-Vlaanderen Oostburg	10 dec.17.36	open		
Coop. HAP Oosterhout UA	10 dec.17.48	open		
HAP Noord en Midden Limburg	9 dec.17.14	open		VRS-menu voor Venray, Venlo, Roermond, Weert
HD Twente Oost Oldenzaal	6 dec.17.18	open		
SDH Stedendriehoek Oost-Achterhoek	7 dec.17.25	open		
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Purmerend	8 dec.17.51	open		
HAP Noord en Midden Limburg Roermond	9 dec.17.14	open		
Coop. HAP Roosendaal UA	10 dec.17.54	open		
CHAP Rijnmond Ruwaard	9 dec.17.18	open		
HD Westelijke Mijnstreek Sittard	8 dec.17.13	gesloten	7x	Zie 2b*
HD Westelijke Mijnstreek Sittard	8 dec.17.32	open		Herhaalprosp van 8 dec. 17.13
CHAP Rijnmond Sophiahof	9 dec.17.16	open		
Coop. HAP Midden en Oost Zeeuws-Vlaanderen Terneuzen	9 dec.17.03	open		
SD RHV Gelders Rivierland Tiel	9 dec.17.03	open		
Coop. HD Midden Brabant Tilburg	6 dec.17.22	open		
SDH Utrecht Utrecht	6 dec.17.11	open		
SHO Kempen en Omstreken Valkenswaard	10 dec.17.35	open		
SHO Kempen en Omstreken Veldhoven	10 dec.17.28	open		
SDH Gooi Eemland Vechtstreek Noord West Veluwe	6 dec.17.16	open		
Coop HAP Nieuwe Waterweg Noord Vlaardingen	7 dec.17.08	open		
Huisartsengeneeskunde Zeeland Vlissingen	10 dec.17.22	gesloten	10x	Zie 2c*
Coop. Doktersienst Duin- en Bollenstreek Voorhout	7 dec.17.27	open		

<i>Huisartsenpost</i>	<i>Datum en tijd van bellen</i>	<i>Open</i>	<i>Aantal huisartsen gebeld</i>	<i>Bijzonderheden</i>
SDH Utrecht Woerden/Leidsche Rijn	6 dec.17.11	open		
Coop. HAP Zaanstreek/Waterland Zaandam	8 dec.17.51	open		
SDH Utrecht Zeist	6 dec.17.14	open		
Coop HD Regio Arnhem Zevenaar	7 dec.17.21	open		
Huisartsengeneeskunde Zeeland Zierikzee	10 dec.17.23	gesloten	8x	Zie 2d*
Centrale Doktersdienst Zoetermeer	7 dec.17.19	open		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land N	8 dec.17.31	open		
HDS Kennemerland, Amstelland en Meerlanden Zuid Ken.land Z	8 dec.17.33	open		
CHAP Rijnmond Zuid	9 dec.17.16	open		
SDH Stedendriehoek Zutphen	7 dec.17.24	open		
SDH Zwolle/Flevoland Zwolle	6 dec.17.22	open		

2a*

Van de 9 huisartsenpraktijken die in het telefoongebied 0113- zijn gebeld, bleek 6x open; 3x niet open.

2b*

Afwezigheidsmelder met melding openingstijd vanaf 17.30 uur. Van de 10 huisartsenpraktijken die in het telefoongebied 046- tussen 17.00 en 17.30 uur zijn gebeld, bleek 8x open, 2 afwezigheidsmelders met verwijzingen.

2c*

Van de 10 huisartsenpraktijken die in het telefoongebied 0118- zijn gebeld, bleek 3x open; 6x niet open en 1x alleen voor dringende gevallen open

2d*

Van de 8 huisartsenpraktijken die in het telefoongebied 0113- zijn gebeld, bleek 3x open; 5x niet open

5 Summary

A follow-up study to the Inspectorate's report on out-of-hours GP services in 2004

In September 2004 the Netherlands Health Care Inspectorate commissioned the TACT/INTERVIEW-NSS research agency to test the accessibility by telephone of out-of-hours GP centres in the Netherlands. The Inspectorate announced the study as a follow-up to its April 2004 report entitled "Out-of-hours GP centres in the Netherlands: new structures with considerable teething troubles". The follow-on research into how easy it is to contact out-of-hours GP centres by phone took place in December 2004. It was conducted in cooperation with the umbrella organisation of out-of-hours GP centres of the Netherlands Association of General Practitioners.

While the accessibility of out-of-hours GP centres is generally reasonable, there is sufficient room for structurally improving their accessibility by phone.

Considerable variation exists between the centres in terms of queuing times, i.e. how long a patient must wait until an employee at the centre is able to carry out triage. Of all emergency calls, 51% were answered personally within 30 seconds and 89% within 60 seconds. The Inspectorate considers it unsatisfactory for 11% of all emergency calls not to be answered personally within one minute. The study showed that 1% of all emergency calls were not answered within even five minutes.

Of the ordinary non-urgent calls, 26% were answered personally within 30 seconds and 59% within 60 seconds. Of all calls – urgent and non-urgent – 1% failed to result in personal contact. The seven centres concerned were found to be unreachable by between one and two out of every ten callers. The Inspectorate considers this unsatisfactory.

The Voice Response Systems (VRS) introduced by 65% of the centres to ensure good call handling have actually caused a significant deterioration of accessibility. At seven out-of-hours GP centres with a VRS system, the study revealed that urgent calls were referred to another number, the majority to the general emergency services number 112.

The study showed that half of the out-of-hours GP centres use a 0900 number, a method labelled undesirable by the Inspectorate in a 2002 circular because of the accessibility barriers that it creates (in some situations, e.g. when calling from guesthouses and companies, it is impossible for patients to deactivate a PBX bar on 0900 numbers). The study did not show that use of these numbers caused longer queuing times. However, this was often found to be the case where the numbers were linked to a VRS system. Moreover, the 0900 call charges payable by patients are significantly higher than those for local calls.

The continuity of GP care is adequately assured on weekdays between 5:00 pm and 6:00 pm.

Almost all the out-of-hours GP centres were found to be open between 5:00 pm and 6:00 pm on Mondays to Fridays. Local opening hours have been agreed, as payments for out-of-hours GP services do not commence until 6:00 pm. The GP (not the out-of-hours centre) is responsible for ensuring the continuity of care until the out-of-hours centre

opens. The study showed that four out-of-hours GP centres were not open between 5:00 pm and 6:00 pm. One of these centres was closed between 5:00 pm and 5:30 pm. However, the GP practices called in the adherence area were all found to be open or to have arranged on-call services.

Interestingly, the other three centres that were not open were all located in the province of Zeeland. Moreover, a large number of the GP practices that were called in Zeeland were found to be unreachable without having arranged on-call services.

BIJLAGE **Kritiek kwaliteitskenmerk**

Telefonische bereikbaarheid (1.1.2)

Begrippen

Deze kwaliteitseisen hebben betrekking op de bereikbaarheid voor zorgvragen van patiënten. Aspecten van bereikbaarheid zijn:

- Informatie aan patiënten over de wijze waarop de CHP voor zorgvragen bereikbaar is.
- Telefonische bereikbaarheid.
- Bereikbaarheid van de huisartsenpost buiten diensturen (bijvoorbeeld antwoordapparaat met melding openingstijden).

Aanrijdtijden en afstanden zijn eveneens onderdeel van de bereikbaarheid. Deze zijn (worden nog) in afzonderlijke kwaliteitseisen uitgewerkt.

Een deel van de huisartsenpost maakt gebruik van een belcentrale op een andere locatie dan de huisartsenpost. Aan deze centrales worden dezelfde eisen gesteld als aan de CHP.

Reikwijdte

Kwaliteitseisen

Richtlijnen voor:

- de snelheid waarmee een eerste telefonisch contact tot stand moet komen.
- regelingen voor bereikbaarheid bij spoed (aansluitend bij kwaliteitseisen - alarmsituaties).
- regelingen voor storingen en overbelasting.
- informatie aan patiënten.

Registratie en toetsing

Percentage dat, gemiddeld en tijdens piekuren geen contact krijgt (lijnen bezet)

- Wachttijd voor 1^e contact.
- Aantallen en tijdsduur voor 'in de wacht staan'.
- Omvang en aard van de klachten over niet of slecht bereikbaar zijn.
- (Alle uitkomstmaten).

Doel

Alle patiëntencontacten van de huisartsenpost starten, in principe, met een telefonisch contact. Deze toegang moet dus zonder haperen functioneren. De kwaliteitseisen moeten zoveel mogelijk garanderen dat:

- Er indien nodig snel telefonisch contact met de huisartsenpost tot stand komt (veiligheid voor de patiënt).
- De bereikbaarheid bij storingen geregeld is (veiligheid voor de patiënt).
- De patiënt geen lange wachttijden of andere belemmeringen ondervindt (patiëntgerichte zorg).

Volgens de nog steeds fungerende LHV-richtlijnen en NHG-standaard dienen er voor het verkrijgen van de hulp van de waarnemer geen extra drempels aanwezig te zijn. De huisartsenpraktijk moet zo zijn georganiseerd dat de huisarts bij reële problemen wordt bereikt (uitspraak Medisch Tuchtcollege). Dit geldt ook voor de huisartsenpost. De huisarts die zijn of haar waarneemdiensten aan de huisartsenpost uitbesteedt blijft hiervoor verantwoordelijk en moet zich ervan vergewissen dat dit goed geregeld is.

Kwaliteitseisen en verantwoordelijkheden (Landelijke Organisatie van huisartsenposten / 18 november 2004

Kwaliteitseisen	Uitwerkingen
De patiënt is geïnformeerd over de bereikbaarheid van de huisartsenpost	Er zijn afspraken over wie voor welke informatie zorgt. <i>B.v. de CHP geeft algemene publieksinformatie, de huisartsen informeren de eigen patiënten op eenduidige wijze.</i>
De patiënt krijgt direct telefonische toegang tot de huisartsenpost.	De patiënt hoeft slechts één telefoonnummer te bellen voor toegang tot de huisartsenpost. De patiënt is redelijkerwijs op de hoogte van het (de) telefoonnummer(s) van de huisartsenpost of wordt, indien er geen algemeen bekend nummer is, via het telefoonnummer van de eigen huisarts direct doorgeschakeld.
De CHP is niet uitsluitend via een 0900 nummer bereikbaar.	De CHP biedt, naast een 0900 nummer, ook de mogelijkheid voor toegang via een ander nummer.
De patiënt die buiten kantooruren het praktijknummer van de eigen huisarts (aan)belt krijgt duidelijke en eenduidige informatie over de huisartsenpost.	<i>B.v.</i> - <i>antwoordapparaat met uniforme tekst plus telefoonnummer CHP</i> - <i>informatiebord aan de voordeur.</i>
De huisartsenpost heeft criteria voor de snelheid waarmee telefonisch contact tot stand moet komen en een management-systeem voor de 'wachtrij'.	Na 30 sec. is er contact met de huisartsenpost in de vorm van: a. opnemen door assistente b. wachtttekst (voice responder). 90% van de oproepen heeft binnen 30 sec. contact en 100% binnen 60 sec. Het percentage dat geen contact krijgt (afgebroken na 30 sec) is max. 5 %. Alle lijnen bezet mag in principe niet voorkomen (niet meer dan 1 %).
ad a	De assistente selecteert op speed en heeft de daarvoor benodigde deskundigheid:
– bij speed (U1 en U2):	- de vraag wordt onmiddellijk in behandeling genomen (zie kwaliteitseisen telefoonfunctie assistentes)
– geen speed:	–
- zo nodig opnieuw in de wacht, tot max 5 min.	-
- patiënt wordt teruggebeld. Het tijdstip van terugbellen wordt in overleg met de patiënt vastgesteld.	- patiënt wordt teruggebeld. Het tijdstip van terugbellen wordt in overleg met de patiënt vastgesteld.
ad b	
Wachtttekst (voice responder)	– de patiënt selecteert zelf op speed (via een spoedtoets, zie volgende kwaliteitseis)
– geen speed,	–
– er is binnen 5 min daadwerkelijk contact met de assistente voor 50 % van de contacten en voor 100% binnen 10 min.	– er is binnen 5 min daadwerkelijk contact met de assistente voor 50 % van de contacten en voor 100% binnen 10 min.

Kwaliteitseisen

Uitwerkingen

De huisartsenpost heeft een regeling voor snel telefonisch contact voor levensbedreigende en spoedeisende meldingen (U1 en U2).

Indien er binnen 30 sec. geen 90% eerste persoonlijk contact gewaarborgd kan worden is er een 'spoedtoets' beschikbaar voor directe toegang tot de spoedlijn.
Indien de patiënt in de wachtrij komt krijgt die een mededeling over de 'spoedtoets'.
De patiënt moet via die toets direct toegang krijgen tot de post en hoeft in geen geval opnieuw (een ander nummer) te bellen.
De spoedlijn moet onmiddellijk worden opgenomen (binnen 10 sec voor 90% van de meldingen via de spoedlijn).

De huisartsenpost heeft een regeling voor storingen en overbelasting (noodplan bereikbaarheid)

- uitval eigen centrale
- uitval centrale telefoonmaatschappij
- uitval stroomvoorziening
- brand of andere zaken waardoor men niet op locatie kan werken.

Verantwoordelijkheden

Het bestuur, eventueel gedelegeerd aan de directie, is verantwoordelijk voor:

- adequate technische voorzieningen
 - Er zijn voldoende lijnen.
(in de bijlagen zullen richtgetallen worden gegeven voor aantal lijnen per populatie / aantal telefoontjes per jaar).
 - Er zijn technische voorzieningen voor het managen van de wachtrij
(o.a. voice responssysteem, zichtbaar zijn van de wachtrij) .
- voldoende bezetting aan de telefoon
 - Een zodanig bezetting dat aan de kwaliteitseisen kan worden voldaan
(in de bijlagen zullen richtgetallen wordt gegeven voor bezetting per populatie / aantal telefoontjes per jaar.
 - De CHP heeft inzicht in de verdeling van telefoontjes per tijdstip en heeft voor piekbelasting (met name zaterdag) aanvullende maatregelen genomen.
 - Er is omschreven welke deskundigheid nodig is voor de telefoonfunctie (zie de betreffende kwaliteitseisen).
 - Bij gebruik van een extern belcentrale is aangegeven wat de verantwoordelijkheid van het bestuur van de CHP is en hoe die verantwoordelijkheid is geregeld.
- deskundigheid telefoonbezetting
 - Er zijn regelingen en instructies voor:
 - opnemen 'spoedlijn
 - bewaking wachtrij (weten hoeveel patiënten wachten en hoelang).
 - Voor de inhoudelijke afhandeling wordt verwezen naar de kwaliteitseisen voor de telefoonfunctie van de assistente.

*Kwaliteitseisen**Uitwerkingen*

Assistentes / centralisten zijn verantwoordelijk voor:

- het opnemen van de telefoon volgens de instructies en protocollen
- melding volgens de daarvoor geldende procedure wanneer in de uitvoering niet aan de kwaliteitseisen voor telefonische bereikbaarheid wordt voldaan. Zie kwaliteitseisen interne meldingen.

De huisarts die de waarneming uitbestedt aan de huisartsenpost:

- moet zich ervan vergewissen dat de telefonische bereikbaarheid zodanig geregeld is dat de patiënt met reële problemen ook toegang krijgt tot de dienstdoende huisarts. Zie Kritiek kwaliteitskenmerk interne meldingen.
-