

Zakkaartje Uitval doktersassistent

Voor de huisartsenpraktijk, tijdelijke oplossingen bij acute krapte

1. Waarom dit kaartje?

- Krapte op de arbeidsmarkt en hoog ziekteverzuim raken ook de huisartsenpraktijk – maar de zorg kan niet ‘een tandje lager’.
- Dit kaartje bundelt praktische, tijdelijke oplossingen bij een plotseling tekort aan (dokters)assistenten. Doel: de rust in de praktijk terugbrengen.
- Belangrijkste tip: veel is al vooraf te regelen, begin er niet pas mee als de nood het hoogst is.

2. Bereid je vóór (kern)

- Maak afspraken vóórdat iemand uitvalt – zeker met het griepseizoen in aantocht;
- bespreek uitwisseling in hagro-verband;
- leg contact met een invalpool of uitzendbureau;
- houd warme contacten met (oud-)stagiaires;
- spreek af wie wat doet op een uitvaldag.

3. Hagro: assistenten uitlenen

- De piek valt niet overal tegelijk: leen onderling (tijdelijk) assistenten uit, of laat iemand thuis voor een andere praktijk werken. Maak de afspraken vóórdat.
- Let op: onderling factureren (in principe BTW; vrijstelling tot € 20.000 omzet) en aansprakelijkheid.
- Veilig thuiswerken: gebruik een praktijklaptop, géén privécomputer (AVG / medische gegevens).

4. Bouw een invalpool

- Zorg dat je mensen hebt die je in nood kunt bellen;
- commercieel bureau voor tijdelijke invalkrachten;
- een gezamenlijke ‘invalpool’ via de zorggroep;
- (oud-)stagiaires warm houden na een goede stage.
- Houd kansrijke contacten actief, vooral vóór het griepseizoen.

5. Zet een student in

- Een coassistent (tussen coschappen), (bijna) afgestudeerde basisarts of hbo-verpleegkundestudent kan bijspringen – vaak aan telefoon of balie.
- Inhuur via een bureau geeft back-up en soms een basiscursus triage.
- Werkt onder verantwoordelijkheid van de huisarts; kan medische vragen direct stellen.
- Let op verslaglegging: alles wat de invalkracht doet in het dossier noteren.

6. Assistent-op-afstand

- Commerciële diensten leveren gediplomeerde assistenten die op afstand meewerken – kan écht lucht geven op hectische dagen.
- Bespreek vooraf: continuïteit, medisch beroepsgeheim, aansprakelijkheid, HIS-toegang/updates en een vast overlegmoment.
- Nadeel: minder binding met de ‘eigen’ patiënten.

7. Spreid de telefoondrukke

- Te weinig assistenten voor de telefoon? Zet een terugbelsysteem met keuzemenu in: voicemail inspreken, terugbelverzoek of wachten.
- Vooral de ochtendpiek (8-9 u) kun je zo spreiden naar rustiger momenten (bv. 10-11 u).
- **Belangrijk:** bied altijd de optie om bij spoed direct een assistente aan de lijn te krijgen.

8. Digitaal: ontlast de balie

- Laat patiënten zelf een afspraak plannen via het portaal (vooral 50-65 jr); stel duidelijke regels op (bv. niet 5 vragen in 1 consult).
- Beeldbellen/videoconsult is efficiënt en geeft minder aanloop → meer tijd voor assistenten voor andere taken.
- Gebruik het LHV/NHG-overzicht van veilige videoconsult-apps (lhv.nl).

9. Stuur naar zelfzorg

- Verwijs patiënten naar thuisarts.nl en moetiknaardedokter.nl (via website/antwoordapparaat) – dat scheelt telefoontjes.
- Stel met het team standaardantwoorden + adviezen op voor voorspelbare piekvragen (corona, (booster)vaccinaties, kinderziekte).
- Publiceer ze op de website. Voordeel: iedereen geeft hetzelfde, juiste antwoord.

10. Prioriteer de agenda

- Bespreek in het werkoverleg wat voorrang heeft.
- Op een uitvaldag: bekijk de agenda kritisch. Verzet uitstelbare zaken (oren uitspuiten, wratten stippen, voorraadbeheer) → meer rust om telefonisch bereikbaar te blijven (eerste prioriteit).
- Lean: een vaste plek voor alles, zodat een invalkracht snel de weg vindt.
- Plan voor inhaalzorg later juist wat éxtra bezetting.

11. Huisarts springt bij

- Bij hoge druk kan de huisarts zelf een paar uur of een dagdeel triage doen (vooral in grotere praktijken).
- Telefonische afhandeling scheelt aanloop op de dagen erna.
- Zorg dat je eigen geplande werk niet in de knel komt.
- Bonus: goed voor de sfeer en saamhorigheid – huisarts en assistenten zien elkaars werk.

12. Lange termijn (LHV)

- Naast noodgrepen bouw je aan structuur:
- strategische personeelsplanning – Handreiking Team Huisartsenpraktijk;
- stageplaatsen + zij-instromers doktersassistent (draaiboek op ssfh.nl; Subsidiewijzer);
- werven & binden (handreiking, Lean, digitale mogelijkheden);
- goed werkgeverschap (functioneren, verzuim, arbo) via lhv.nl.