

Rapport

Ervaringen met de doktersassistent

November 2022

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Profiel deelnemers	2
3.	Resultaten	5
3.1	Laatste contact met doktersassistent	5
3.2	Algemeen oordeel over doktersassistent	9
3.3	Reden van contact met doktersassistent	11
3.4	Contact met doktersassistent voor afspraak met huisarts	12
3.5	Contact met doktersassistent voor medische handeling	24
3.6	Overig contact met de doktersassistent	28
4.	Conclusies	31
5.	Aanbevelingen	34

1. Inleiding

Patiëntenfederatie Nederland is benieuwd naar de ervaringen van mensen met doktersassistenten in de huisartsenpraktijk, het gezondheidscentrum of bij de huisartsenpost. Voorziet de doktersassistent mensen van duidelijke informatie? Hoe vinden mensen het om gezondheidsklachten met de doktersassistent te bespreken? Hoe ervaren mensen medische handelingen die de doktersassistent uitvoert? Om hier inzicht in te krijgen is in juni 2022 onderzoek gedaan onder het eigen Zorgpanel. 9353 mensen deden mee aan het onderzoek. 91% (n=8509) had de afgelopen 2 jaar contact met een doktersassistent in een huisartsenpraktijk, huisartsenpost of gezondheidscentrum. Deze deelnemers vormen de doelgroep van dit onderzoek.

Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers aan dit onderzoek is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid. Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen:

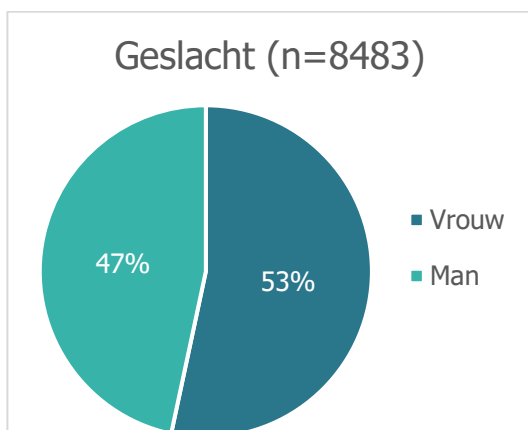
- Achtergronden praktijk waar mensen contact hebben met de doktersassistent: soort praktijk en aantal doktersassistenten.
- Oordeel over de doktersassistent: hoe tevreden zijn mensen over de doktersassistent?
- Contact met de doktersassistent voor een afspraak met de huisarts over een gezondheidsklacht of controle: werd de klacht besproken, wat vonden mensen hiervan en in hoeverre kregen ze een afspraak bij de huisarts?
- Contact met de doktersassistent voor een medische handeling: weten mensen dat doktersassistenten medische handelingen mogen uitvoeren en hoe ervaren zij dit?
- Overig contact met de doktersassistent, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een urinemonster of, het aanvragen van een herhaalrecept. Hoe hebben zij dit ervaren?

Niet elke vraag is op elke deelnemer van toepassing. Bovendien zijn niet alle vragen verplicht gesteld. Hierdoor kunnen de aantallen variëren van deelnemers die een vraag hebben ingevuld. Ook tellen percentages regelmatig op tot meer dan 100%. Dit kan komen door afronding, of omdat mensen meer dan één antwoord kunnen geven.

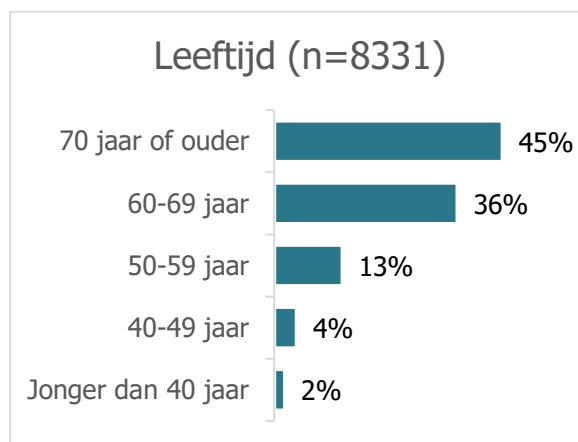
2. Profiel deelnemers

Het profiel van de 8509 deelnemers die contact met een doktersassistent hadden, is als volgt:

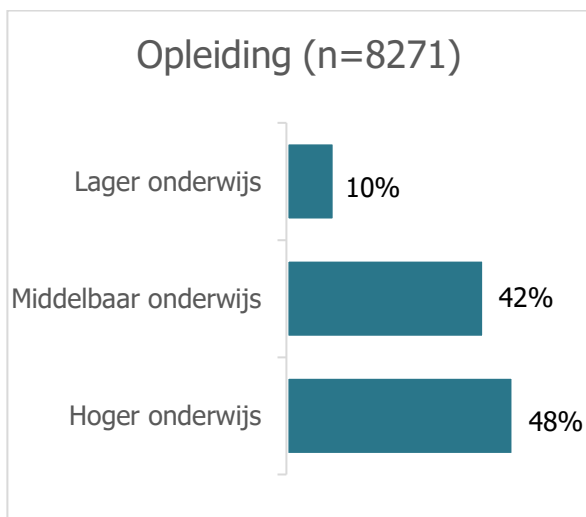
- 47% is man, 53% is vrouw.
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 67 jaar.
- Van de deelnemers is 10% lager opgeleid, 42% middelbaar opgeleid en 48% hoger opgeleid.
 - Lager onderwijs: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar onderwijs: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs of voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger onderwijs: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs of post academisch onderwijs.



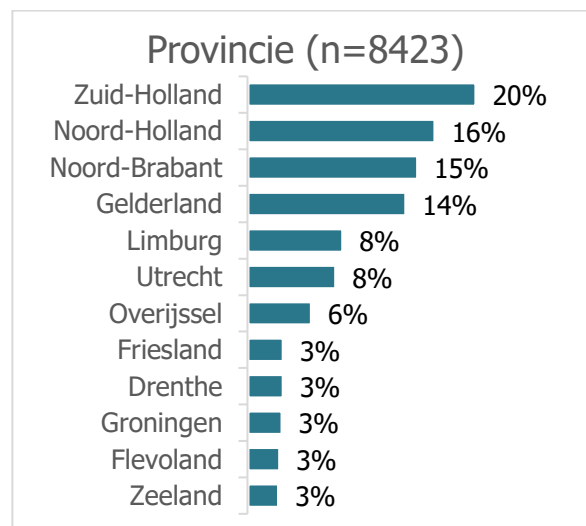
Figuur 1



Figuur 2

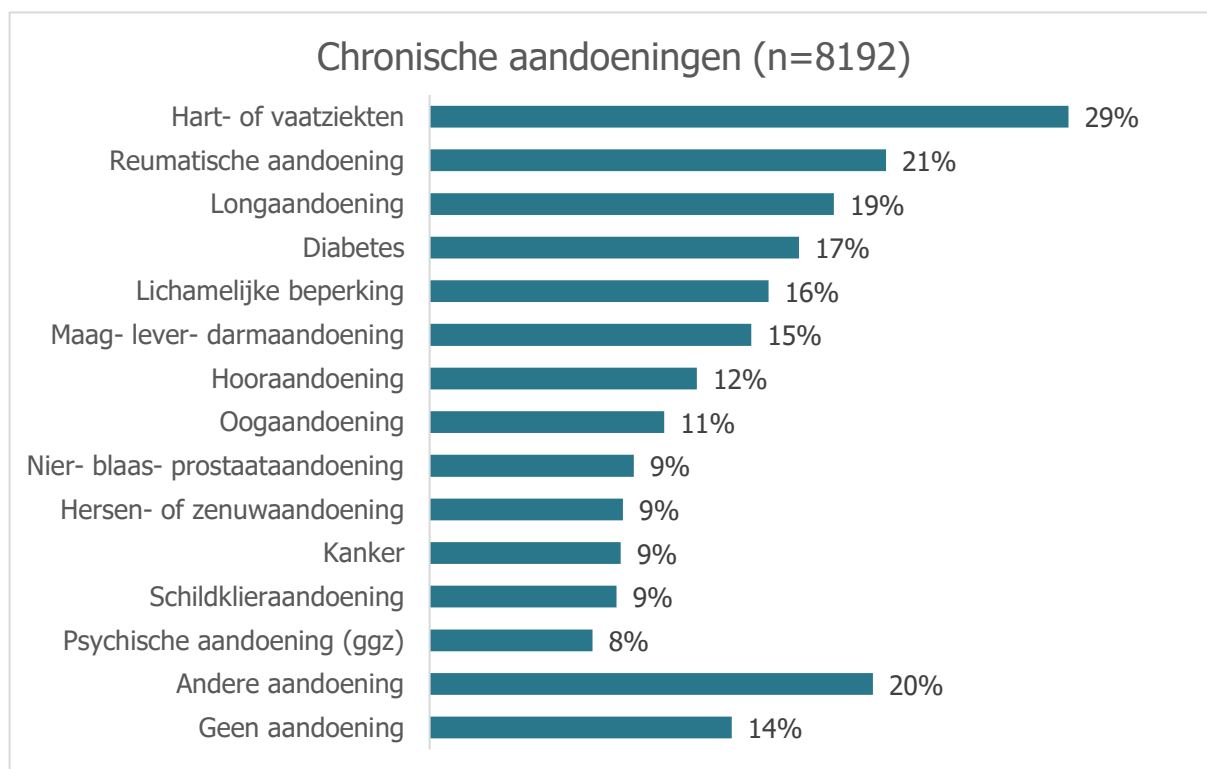


Figuur 3



Figuur 4

- De deelnemers komen vooral uit Zuid-Holland (20%), Noord-Holland (16%), Noord-Brabant (15%) en Gelderland (14%).
- 86% heeft één of meer chronische aandoeningen. Deelnemers hebben vaak te maken met hart-of vaatziekten (29%).



Figuur 5 - meerdere antwoorden mogelijk.

- Deelnemers hebben meestal eens per kwartaal (34%) of eens per half jaar (29%) contact met de huisartsenpraktijk of het gezondheidscentrum.
- De meeste deelnemers komen minder dan 1x per jaar op de huisartsenpost (74%).



Figuur 6

3. Resultaten

De resultaten van dit onderzoek gaan over het contact dat mensen in de afgelopen 2 jaar hebben gehad met een doktersassistent in een huisartsenpraktijk, huisartsenpost of gezondheidscentrum. Als mensen in de afgelopen 2 jaar vaker dan één keer contact hadden met een doktersassistent, werden zij gevraagd het laatste contact in gedachten te houden bij het invullen van de vragenlijst.

3.1 Laatste contact met doktersassistent

Deelnemers hadden meestal contact met de doktersassistent voor zichzelf (91%). Bij de optie 'voor iemand anders' werd bijvoorbeeld voor de buurvrouw, voor een cliënt of voor een vluchteling genoemd. Het contact was bijna altijd op een werkdag overdag (98%).

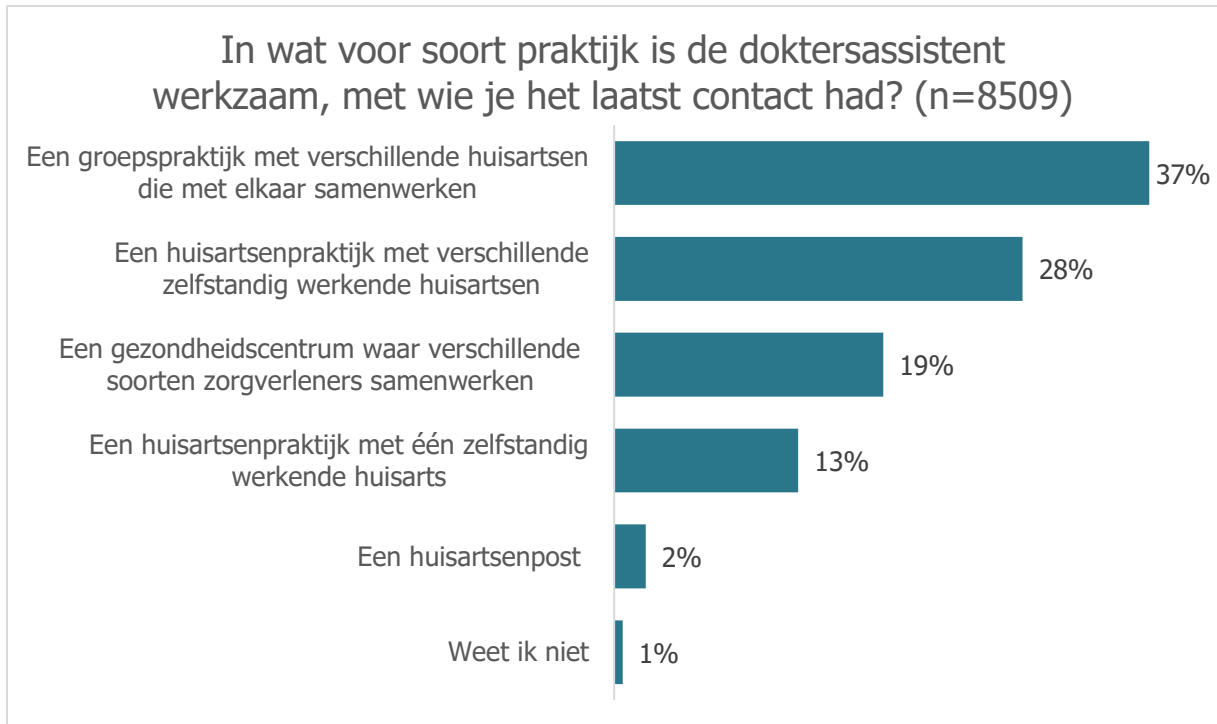


Figuur 7



Figuur 8

Het laatste contact was meestal met een doktersassistent in een huisartsenpraktijk met verschillende zelfstandig werkende huisartsen (28%), of een groepspraktijk (37%).



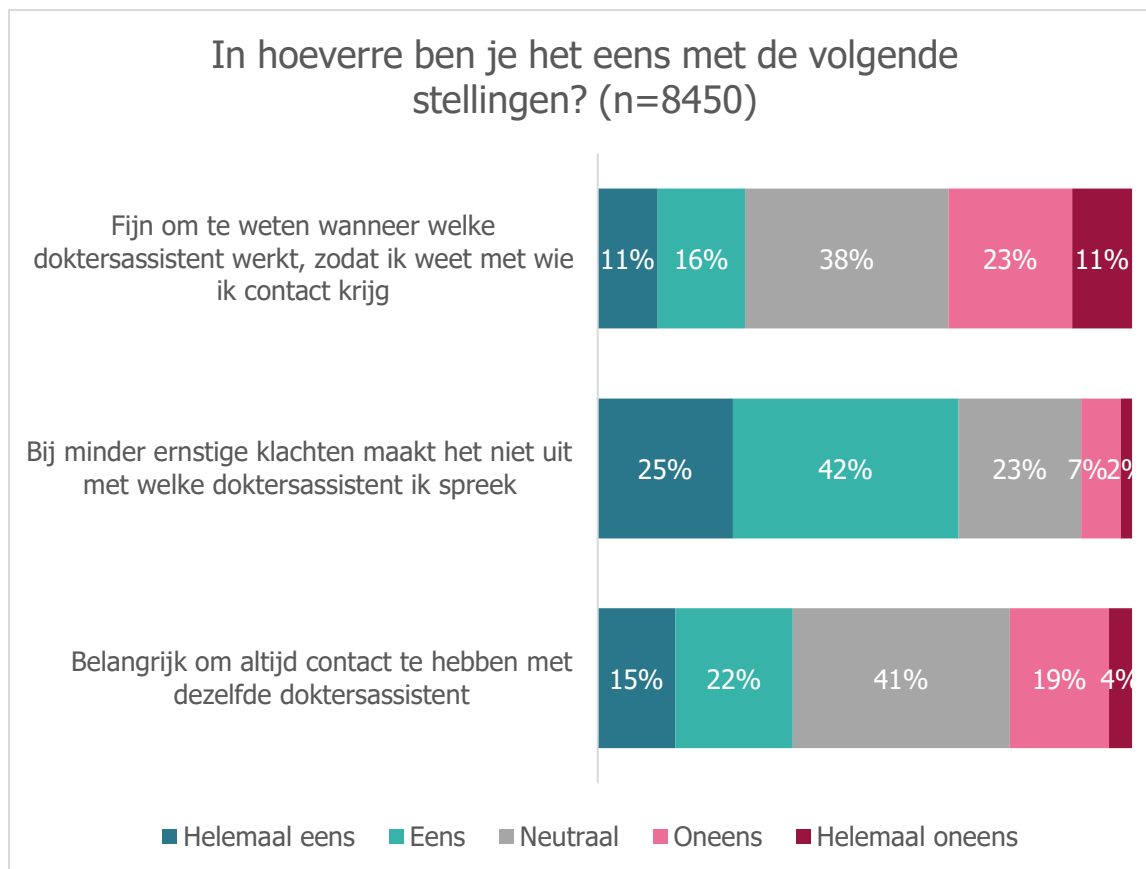
Figuur 9

In de praktijk waar deelnemers het laatste contact met de doktersassistent hadden, zijn meestal meerdere doktersassistenten werkzaam (75%).



Figuur 10

Deelnemers hebben enkele stellingen voorgelegd gekregen over de mate van voorkeur voor contact met een vaste doktersassistent. In figuur 11 zijn de resultaten weergegeven. Hieruit blijkt dat de meeste deelnemers niet per se voorkeur hebben voor een vaste doktersassistent met wie zij contact hebben. Zeker niet wanneer het gaat om minder ernstige klachten.



Figuur 11

Deelnemers is gevraagd of de doktersassistent bij hun laatste contact moest afstemmen met een andere doktersassistent of met de huisarts. Bij 32% van de deelnemers was dit het geval. Deze deelnemers is gevraagd hoe de afstemming verliep. Meestal (84%) verliep dit goed, bij 6% verliep dit niet goed. Hieronder enkele toelichtingen van deelnemers uit deze laatste groep:

"Assistente heeft mijn vraag niet duidelijk overgebracht naar de huisarts."

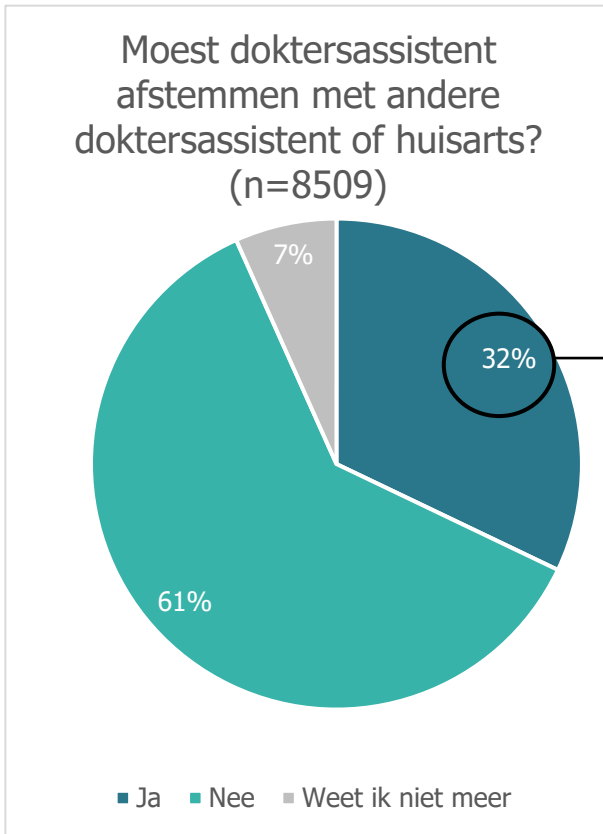
"Antwoord was onvolledig, ze moest opnieuw ruggenspraak houden."

"De arts vroeg dezelfde vragen nog een keer."

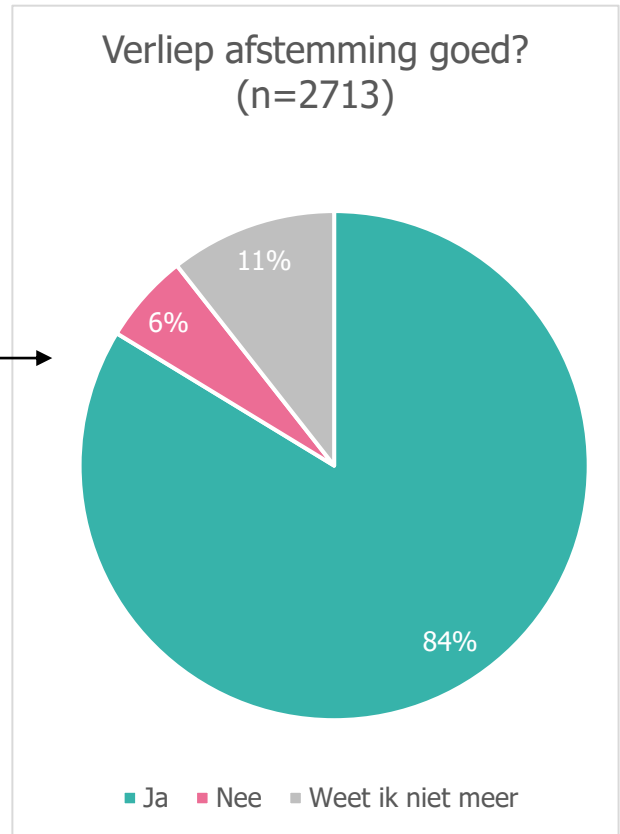
"De huisarts heeft mij niet teruggebeld zoals de doktersassistent mij beloofde."

"Er kwamen steeds nieuwe vragen waardoor het steeds opnieuw overlegd diende te worden en iets heel simpels 3 dagen duurde."

"Ik heb geloof ik wel drie keer terug moeten bellen omdat ze nog geen gelegenheid had gehad om de dokter te spreken. Elke keer sta je weer honderd uur in de wacht. Het is niet normaal zo druk als ze het hebben, of zeggen te hebben."



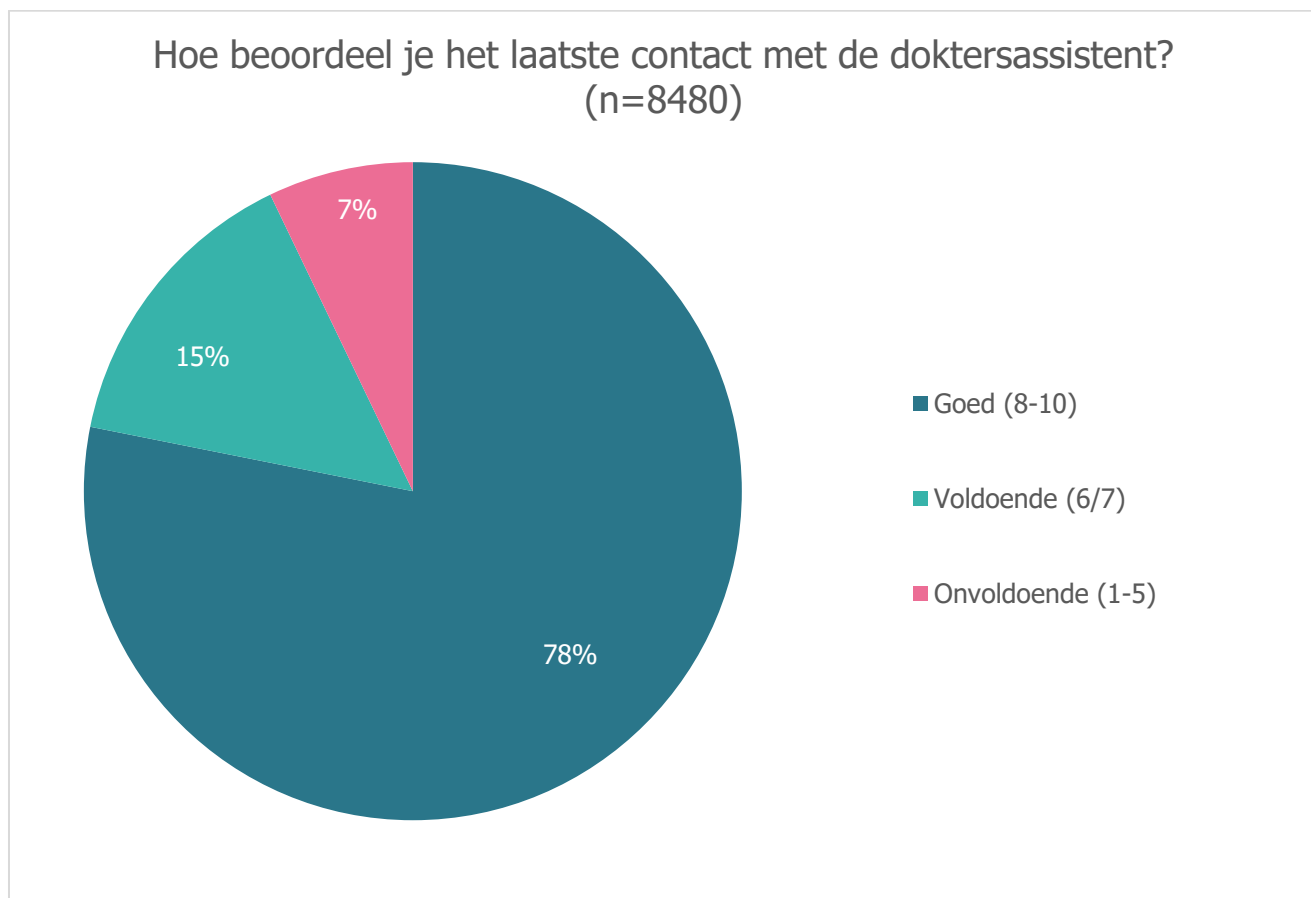
Figuur 12



Figuur 13

3.2 Algemeen oordeel over doktersassistent

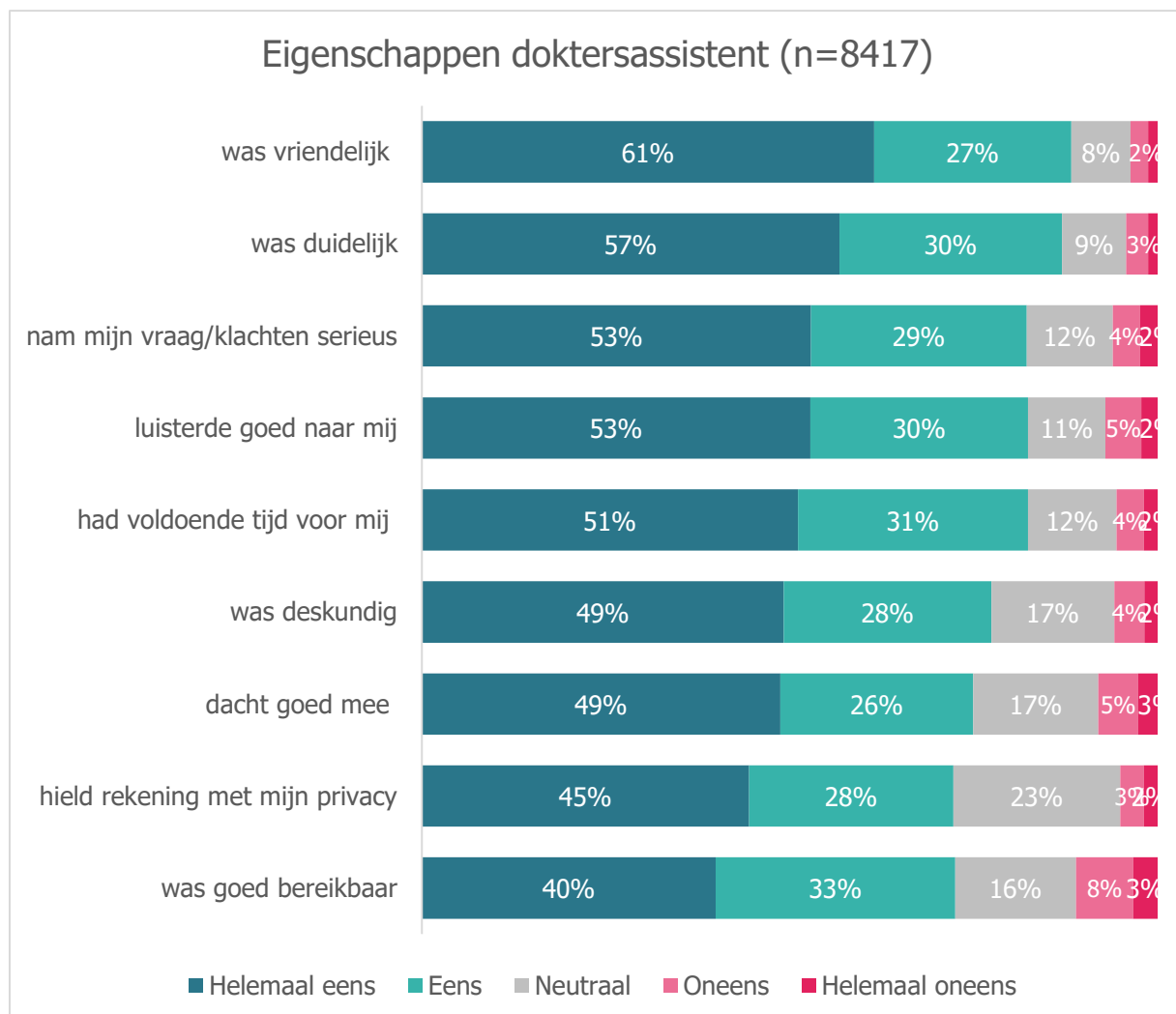
Deelnemers hebben een cijfer gegeven voor het laatste contact dat zij hadden met de doktersassistent. Ruim driekwart van de deelnemers geeft een 8 of hoger, gemiddeld geven zij een 8,1. Dit cijfer ligt in lijn met onderzoeksresultaten uit 2020 onder het Zorgpanel van de Patiëntenfederatie. In dit onderzoek kregen huisartsen gemiddeld een 8,2 en huisartsenpraktijken een 7,9.



Figuur 14

Deelnemers kregen verschillende stellingen voorgelegd over de doktersassistent met wie zij het laatst contact hadden. In figuur 15 zijn de resultaten weergegeven. De vriendelijkheid en duidelijkheid van de doktersassistent wordt het beste beoordeeld: respectievelijk 88% en 87% vindt de doktersassistent vriendelijk en duidelijk.

Het rekening houden met de privacy en de bereikbaarheid van de doktersassistent worden het minst goed beoordeeld: 73% vindt dat de assistent rekening hield met de privacy en eenzelfde percentage vindt de assistent goed bereikbaar.



Figuur 15

Deelnemers die het laatste contact met de doktersassistent met een 5 of lager beoordelen, zijn het over de gehele linie minder eens met de verschillende stellingen. Zij vinden met name dat de doktersassistent niet goed meedacht (73%), niet goed naar hen luisterde (66%), hun vraag/klacht niet serieus nam (59%) en niet deskundig was (59%).

3.3 Reden van contact met doktersassistent

Het laatste contact met een doktersassistent ging vaak over het inplannen van een afspraak met de huisarts (51%), 18% had contact voor een medische handeling en 15% voor een administratieve handeling (figuur 16). In de categorie anders werden zeer diverse zaken benoemd, maar vaak ging het om een vraag of een advies waarvoor deelnemers contact hadden.



Figuur 16 - meerdere antwoorden mogelijk.

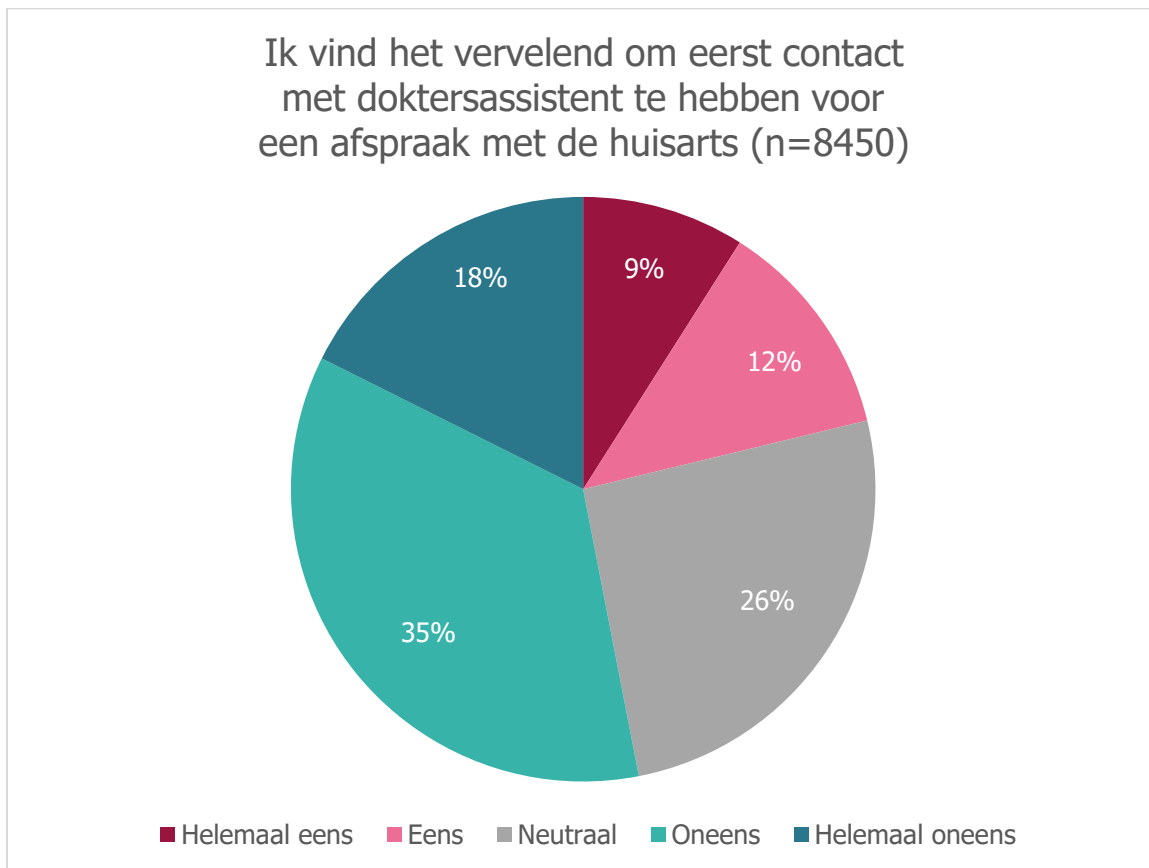
In het onderzoek is toegespitst op ervaringen met drie redenen voor contact met een doktersassistent:

1. om een afspraak met de huisarts te krijgen voor een gezondheidsklacht of controle;
2. om een medische handeling door de doktersassistent uit te laten voeren;
3. om overig contact met doktersassistent, bijvoorbeeld het inleveren van een urinemonster, het aanvragen van een herhaalrecept of voor het vragen om informatie.

De resultaten komen in drie opeenvolgende paragrafen aan de orde.

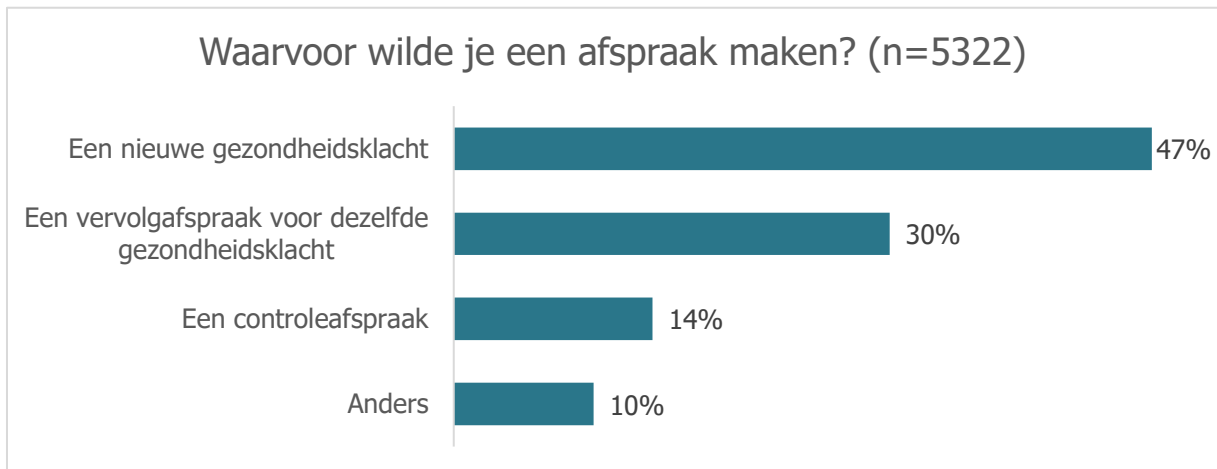
3.4 Contact met doktersassistent voor afspraak met huisarts

De meeste deelnemers vinden het niet vervelend om eerst contact met een doktersassistent te hebben, voor ze een afspraak met de huisarts kunnen maken. Zo blijkt uit de resultaten in figuur 17: 21% vindt dit vervelend, 26% is neutraal en 53% vindt dit niet vervelend.



Figuur 17

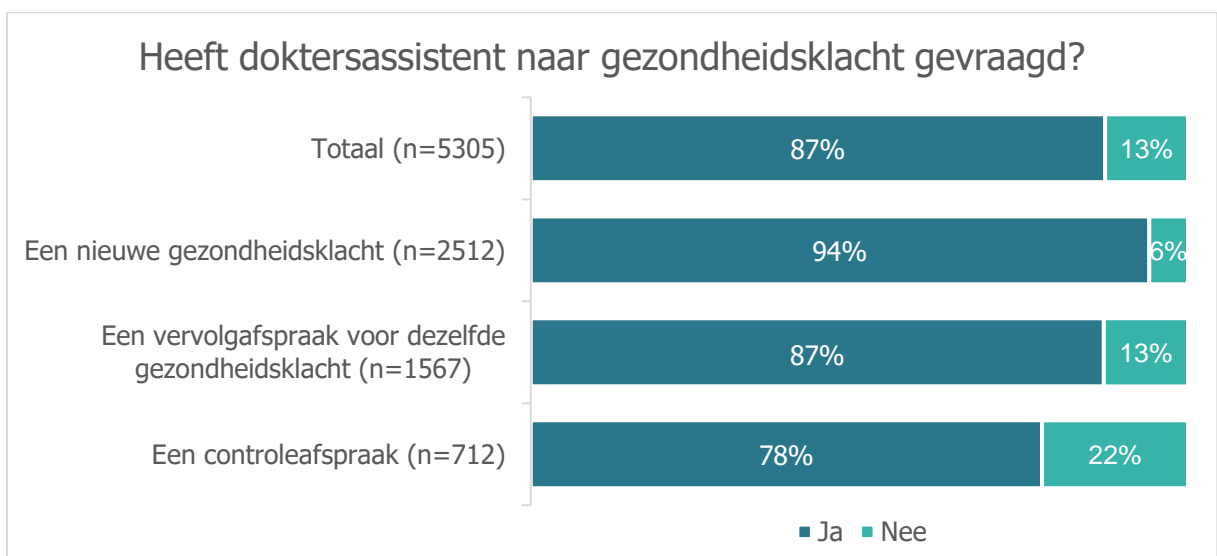
Van alle deelnemers wilde 63% (n=5333) bij het laatste contact met de doktersassistent een afspraak maken bij de huisarts voor een gezondheidsklacht of controle. Bij 47% ging het om een nieuwe gezondheidsklacht, bij 30% om een vervolgspraak voor dezelfde gezondheidsklacht en bij 14% om een controleafspraak (figuur 18). Bij de optie 'anders' noemen deelnemers vaak dat het ging om een medische handeling (bijv. een uitstrijkje of oren laten uitspuiten) of een verwijzing.



Figuur 18

Gezondheidsklacht besproken

In 87% van de gevallen heeft de doktersassistent gevraagd naar de gezondheidsklacht. Dit gebeurt vaker bij een nieuwe klacht (94%) dan bij een vervolgspraak (87%) of controleafspraak (78%) (figuur 19).



Figuur 19

Bijna negen op de tien deelnemers hebben de doktersassistent verteld om welke gezondheidsklacht(en) het ging. Bij een nieuwe gezondheidsklacht ligt dit percentage met 93% wat hoger. Mogelijk komt dit omdat de klachten al bekend zijn in geval van vervolg- en/of controleafspraken en ook al in het systeem te lezen zijn, waardoor mensen dit niet nogmaals aan de orde hoeven brengen.

Meestal vinden mensen het geen probleem om hun klacht te bespreken met de doktersassistent. Van de deelnemers die hun klacht bespraken, vond 84% dit geen probleem. Wanneer het om een controleafspraak gaat, vindt 91% het geen probleem om hun klachten te bespreken.



Figuur 20

Deelnemers die dit geen probleem vonden (n=3988), geven voornamelijk aan dat ze snappen waarom de doktersassistent deze informatie nodig heeft (76%).



Figuur 21 - meerdere antwoorden mogelijk.

De groep die het niet prettig vond om zijn gezondheidsklacht(en) met de doktersassistent te bespreken (n=765) vindt het vaak niet nodig dat de doktersassistent dit weet (61%). Daarnaast vindt 31% het vervelend om 2 keer het verhaal te vertellen (figuur 22).



Figuur 22 - meerdere antwoorden mogelijk.

Uit de toelichtingen bij 'anders, namelijk' blijkt dat mensen de doktersassistent vaak niet de geschikte persoon vinden om te bepalen of de huisarts gezien kan worden. Ze kennen de assistent bijvoorbeeld niet, twijfelen aan de kennis van deze persoon, en/of zijn bang dat ze geen afspraak met de huisarts krijgen.

"Ik was bang dat ze het niet belangrijk genoeg vond om een afspraak voor me bij de dokter te maken."

"Ik weet niet wie ik aan de telefoon heb, daarbij had zij geen idee van mijn geschiedenis en reden van mijn vraag."

"Je moet tegen de doktersassistent verantwoorden waarom jij een afspraak wilt!"

"Ik bel een dokter omdat ik een dokter nodig heb en ik heb dus geen assistente nodig. Voor simpele dingen vraag ik de assistent wel wat ik moet doen."

"Ze beslissen of ik een dokter nodig heb. Ze zijn geen dokter."

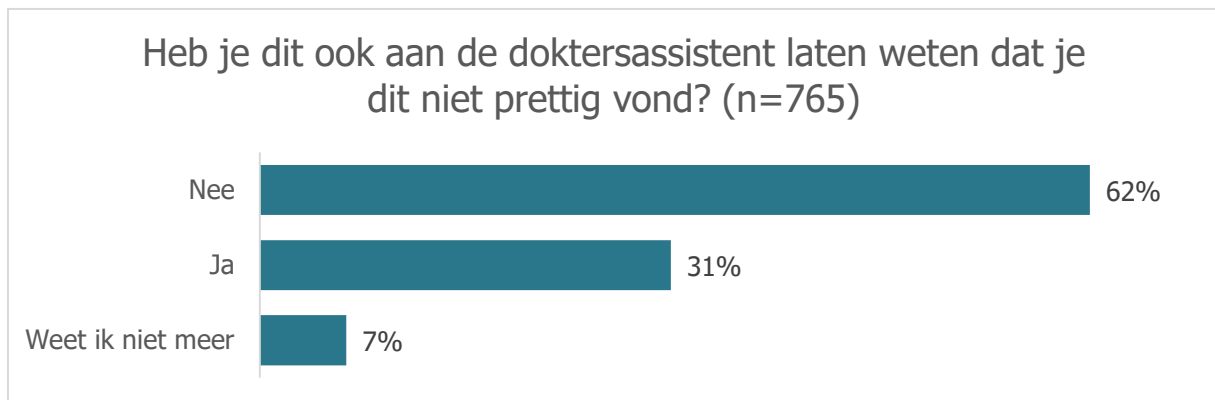
"Voelt als een soort keuring of je wel een afspraak nodig hebt..."

"De doktersassistente wilde mijn klacht niet begrijpen, volgens haar was het opgelost."

"Ik vind het soms vervelend dat de doktersassistent gaat wegen of mijn vraag wel relevant is. Ik bel alleen wanneer ik me zorgen maak en wil dan graag gezien worden door de arts."

"Ik ondervind meestal weinig empathie bij doktersassistent, ervaring in diverse praktijken helaas, telkens wordt geprobeerd om de urgentie te bagatelliseren."

Ruim 6 op de 10 deelnemers die het niet prettig vonden om hun gezondheidsklacht(en) te bespreken met de doktersassistent, heeft dit echter niet laten weten.



Figuur 23

De meeste deelnemers die hun gezondheidsklacht(en) hebben besproken met de doktersassistent (83%), vinden dat de doktersassistent (ruim) voldoende tijd had om hiernaar te luisteren. Deelnemers die het niet prettig vinden om hun klacht te bespreken, zijn minder positief over de hoeveelheid tijd die de doktersassistent had om naar de klacht te luisteren (50%). Uit de toelichtingen van deze groep blijkt dat de doktersassistent vaak gehaast overkomt. Er is weinig tijd en er wordt niet altijd goed geluisterd.

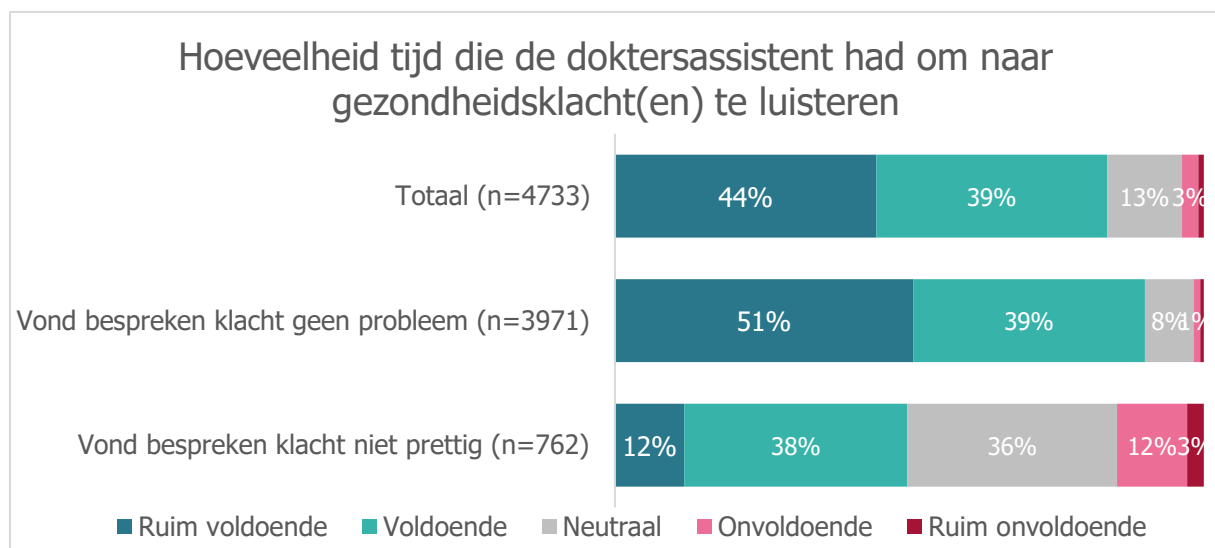
"Weinig tijd en onrustig gesprek."

"Ze hebben altijd haast en luisteren maar half."

"Er wordt alleen een standaard verhaal afgerateld en niet geluisterd."

"Je krijgt het gevoel dat het (te snel) moet, je bent geen patiënt meer, maar een product."

"Je staat altijd lang in de wacht, En vervolgens is er haast en proberen ze je zo snel mogelijk af te schepen zodat ze naar de volgende kunnen."



Figuur 24

Driekwart van de deelnemers had wel het gevoel dat ze hun gezondheidsklachten moesten vertellen aan de doktersassistent om een afspraak met de huisarts te kunnen maken. Zij geven aan dat ze zonder uitleg geen afspraak krijgen. Veel deelnemers weten ook dat het handig is als de assistent deze informatie krijgt om een goede inschatting te kunnen maken van urgentie en benodigde tijd voor de afspraak.

"Zonder antwoord te geven maakt ze geen afspraak dus je bent gedwongen."

"De doktersassistente kan bepalen of een consult nodig is en hoeveel tijd zij in moeten plannen."

"Zonder nadere toelichting was het maken van een afspraak niet mogelijk."

"Zodat ze ook kunnen kijken of er zo nodig een dubbele afspraak gemaakt moet worden."

"Zo kan de assistente inschatten hoeveel tijd er nodig is voor de afspraak en of de klacht dringend is."

"Zij vraagt ook naar dingen om alvast aan de huisarts door te geven, zodat die is voorbereid op waar ik voor kom."

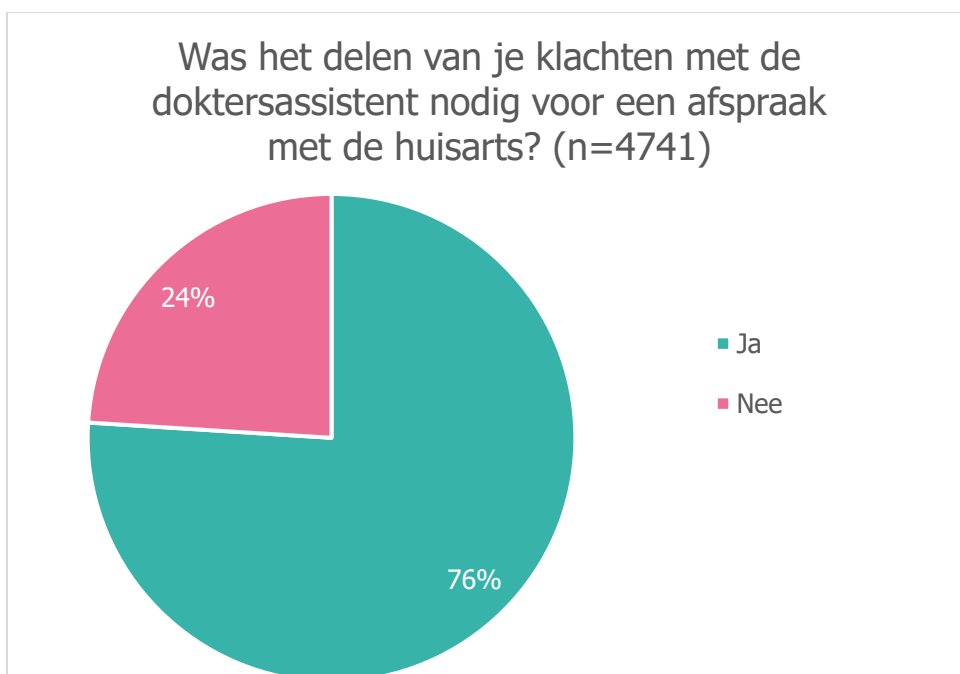
24% van de deelnemers geeft aan dat ze hun klachten niet per se hadden hoeven delen met de doktersassistent om toch een afspraak met de huisarts te krijgen. Zij geven aan dat dit niet altijd hoeft bij hun praktijk om toch een afspraak te krijgen, of omdat de praktijk al op de hoogte is van de reden voor een afspraak. Ook zijn er deelnemers die aangeven dat een assistent niet zou moeten bepalen of er een afspraak met de huisarts plaats kan vinden.

"Zonder dat de doktersassistente van mijn klacht wist had ik ook wel een afspraak met de huisarts kunnen maken."

"Ze zou voldoende moeten hebben aan mijn vraag om een vervolg van bestaande klacht waarover we de laatste keer contact hebben gehad."

"De assistente mag niet bepalen of een afspraak wel of niet nodig is."

"De afspraak kon evengoed gemaakt worden maar het is voor de arts fijn om van tevoren te weten waar de patiënt hem over wil spreken."



Figuur 25

Gezondheidsklacht niet besproken

Circa een op de tien deelnemers die een afspraak wilde maken met de huisarts voor een gezondheidsklacht of controle heeft de doktersassistent niet verteld om welke gezondheidsklacht(en) het ging (n=569). Ruim een derde van deze groep vindt het niet nodig dat de doktersassistente dit weet. Daarnaast geeft circa een kwart van deze deelnemers aan dat de klachten al bekend waren of dat dit niet van toepassing was omdat het bijvoorbeeld om een controle of meting ging.



Figuur 26 - meerdere antwoorden mogelijk.

Uit de toelichtingen bij 'anders, namelijk' is regelmatig terug te lezen dat mensen de doktersassistente niet de geschikte persoon vinden om te bepalen of de huisarts gezien kan worden, net als bij de groep die het niet prettig vindt om zijn verhaal te doen bij de assistente.

"Omdat de assistentes hier de neiging hebben om zelf al een oordeel te vellen."

"Ik vind dat ze teveel vragen zonder met een goed antwoord te komen."

"Ik heb vertrouwen in mijn arts, met zijn assistent heb ik niets en wil mijn privacy niet blootleggen."

"De assistent is niet de arts, mijn gezondheidsproblemen zijn privé zaken."

"Heeft er niets mee te maken en zijn haar zaken niet. Ze denken soms dat ze alles weten."

"Gaat om een onrustig plekje bij mijn slaap. Dat kan zij niet zien door de telefoon."

"Dit vroeg ze al bij de eerste afspraak en waarom ik terug moet komen gaat ze niets aan."

"De doktersassistent is geen arts."

79% van de deelnemers die hun gezondheidsklacht niet aan de doktersassistent heeft verteld, gaf aan dat dit geen belemmering vormde voor het maken van een afspraak met de huisarts. Ze geven hierbij bijvoorbeeld aan dat een afspraak in hun praktijk altijd mogelijk is, ook zonder dat ze weten waarvoor deze afspraak is. Maar ook dat ze bekend zijn met de deelnemer en/of de reden voor een afspraak.

"Ze doen niet aan triage, en dat vind ik prettig. Niet dat ze het niet mag weten, maar als ik afspraak wil kan dat."

"Ze deed daar niet moeilijk over. Ze kent me inmiddels wel en weet dat ik niet voor niets bel."

"In de praktijk waar ik patiënt ben is het niet gebruikelijk om de klacht te melden aan de assistente, tenzij de arts er extra tijd voor moet inplannen."

"Was alleen bloeddrukcontrole."

"Gezegd dat ik dat met mijn arts wou bespreken. En er een dubbel consult moest worden gepland. Geen punt."

"Ze kon terugzien waarom deze afspraak er moest komen."

"Omdat de assistenten weten waarvoor ik kom, wordt er direct een afspraak ingepland."

"Ik heb deze afspraak online gemaakt, dan krijg je geen doktersassistente aan de lijn."

21% van de deelnemers geeft aan dat het niet vertellen van hun klachten wel een belemmering was bij het maken van een afspraak met de huisarts. Hier wordt regelmatig aangegeven dat de assistent maar door blijft vragen en op de stoel van de huisarts gaat zitten, terwijl mensen juist met de huisarts hierover willen praten en niet met de assistent.

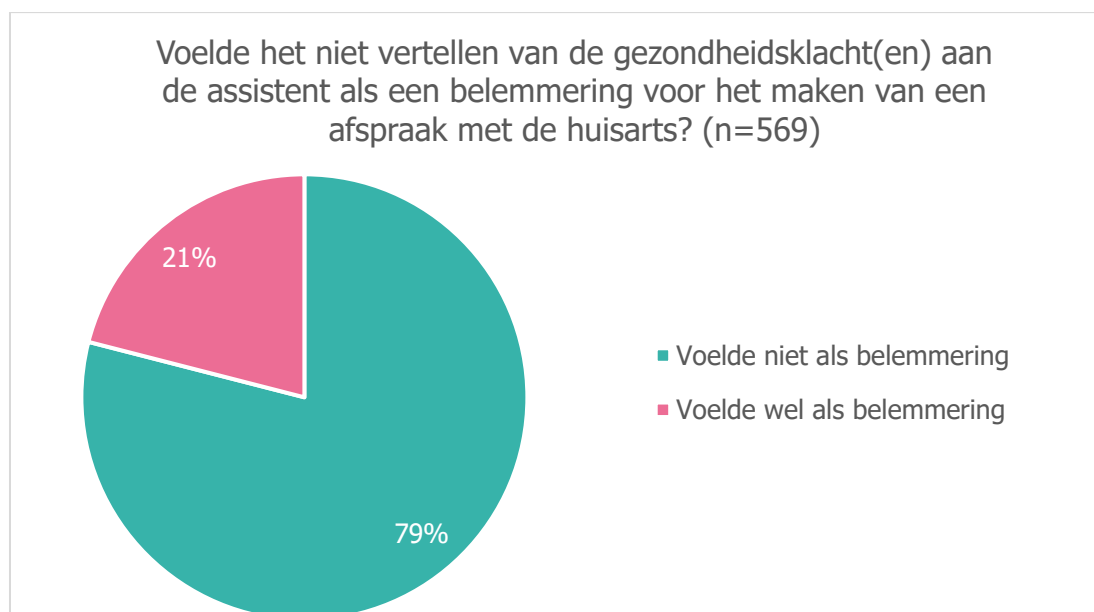
"Ze vragen je het hemd van het lijf en het lijkt op pure nieuwsgierigheid, dus ik vertel altijd dat ik géén coronagerelateerde klachten heb en daarmee is voor mij de kous af."

"Ze liggen als een leeuw voor de deur en stellen zich op alsof ze dokter zijn! Zo onbenullig."

"De assistent bleef vragen naar mijn klachten."

"Ik begrijp dat ze de huisarts willen ondersteunen, maar niet alles is door hen juist te beoordelen."

"Deze dame denkt of wekt in ieder geval de indruk, dat zij het beslissingsrecht heeft of ik de arts kan/mag spreken en dat is dus niet zo, volgens mij dan. Ik ben patiënt. De arts helpt mij en de assistente helpt de arts, zodat haar administratieve taak verlicht wordt."



Figuur 27

Afspraak met huisarts na triage

Uiteindelijk kreeg 88% een afspraak met de huisarts. Meestal (87%) was dit een fysieke afspraak, 10% kreeg een telefonische afspraak met de huisarts. Bij de optie anders wordt een bezoek aan huis regelmatig genoemd.



Figuur 28

92% vond dat die afspraak binnen een redelijke tijd werd gemaakt, rekening houdend met de aard van de gezondheidsklacht(en). 8% vond van niet. Hieronder enkele toelichtingen hiervan:

"Het verband kon er op woensdag af, de assistent gaf aan dat vrijdag vroeg genoeg was. Op vrijdag bleek de wond zwaar ontstoken. Met grote gevolgen."

"Ik had gehoopt een snellere afspraak te krijgen na een zware longontsteking in het buitenland."

"Nee het was spoed eigenlijk, ik heb zelf medische kennis maar ze hadden er niet echt haast mee."

"Ging om ernstige benauwdheid (vrijdag had hij vakantie, maandag opnieuw gebeld, en dinsdag belde hij zelf: 5 dagen zonder dat ik iets kon doen (werden er uiteindelijk 10)."

"Had dit liever sneller gewild i.v.m. de psychische toestand van een gezinslid."

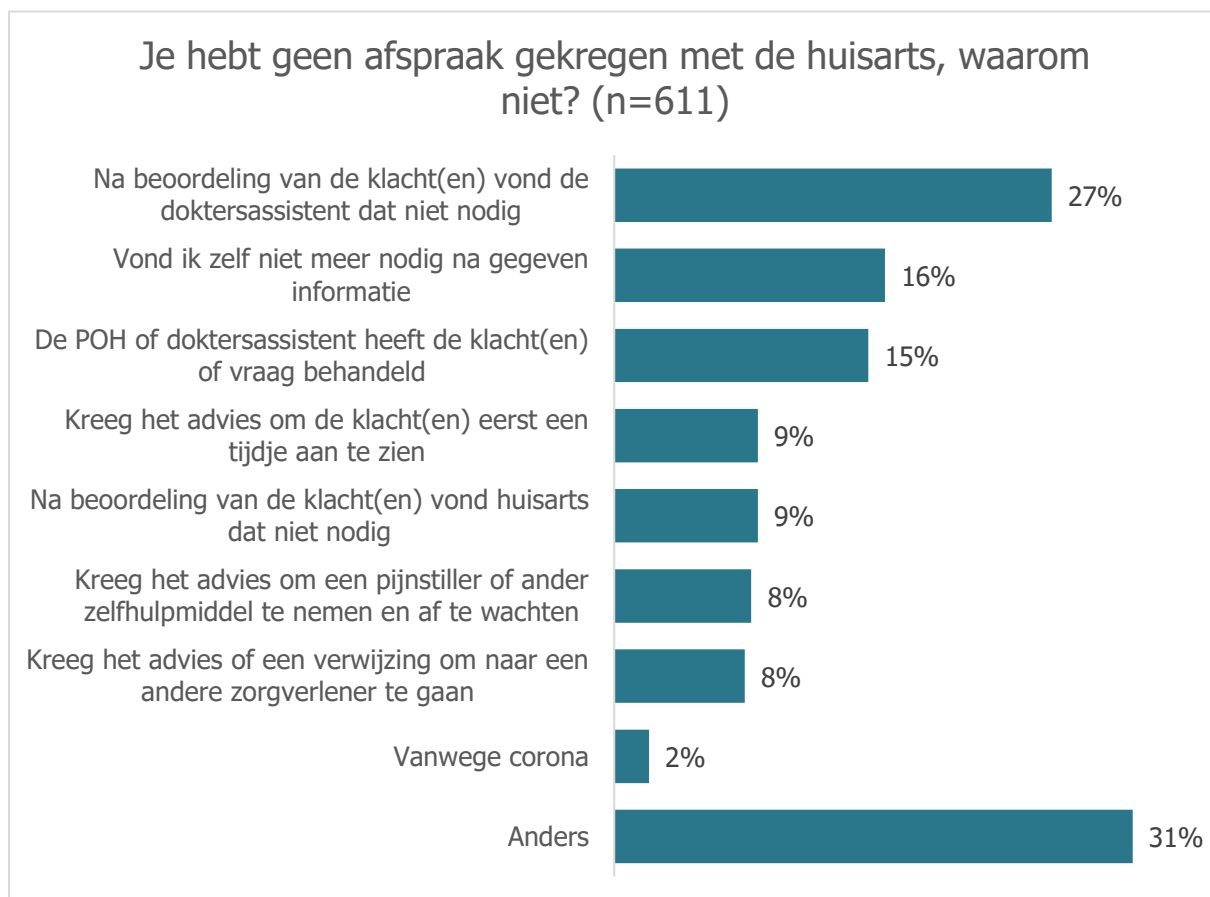
"Hij had al een week koorts en kon volgens haar pas 3 dagen later terecht."

"Het was druk dus de afspraak kon pas na een week."

"De klacht heb ik al een aantal keren gehad, en ik weet dat de huisarts mij moet doorverwijzen naar het ziekenhuis en die klacht kan heel acuut worden."

12% van de deelnemers kreeg uiteindelijk geen afspraak bij de huisarts. De reden hiervoor varieert. In de meeste gevallen werd de inschatting gemaakt dat het niet nodig was om een afspraak bij de huisarts te maken, na beoordeling van de klacht(en). In 27% van de gevallen vond de doktersassistent dat niet nodig, in 16% van de gevallen vonden mensen dat zelf niet (meer) nodig, en in 9% van de gevallen vond de huisarts dat niet nodig. Bij overige redenen geven mensen vaak een aanvulling op een ander ingevuld antwoord. Andere genoemde antwoorden hier zijn:

- De assistente zou het navragen en er later op terugkomen;
- Er was geen afspraak nodig (NB: niet duidelijk wie dit dan niet nodig vond);
- De huisarts was afwezig of met vakantie;
- Er was (nog) geen plek voor een afspraak.



Figuur 29 - meerdere antwoorden mogelijk.

De meeste deelnemers (72%) vonden de uitleg van de doktersassistent waarom ze geen afspraak met de huisarts kregen duidelijk. 28% vond dit niet duidelijk (figuur 30). Hieronder enkele toelichtingen van deze deelnemers:

"Ze gaf geen reden, maar vertelde dat de dokter het erg druk heeft en alleen tijd heeft voor dringende zaken."

"Ze begreep niet waarvoor ik eigenlijk kwam."

"Ze vond dat ik niet de bloeddruk moest meten. Alleen kijken hoe de patiënt er aan toe was. Meten is weten was haar onbekend."

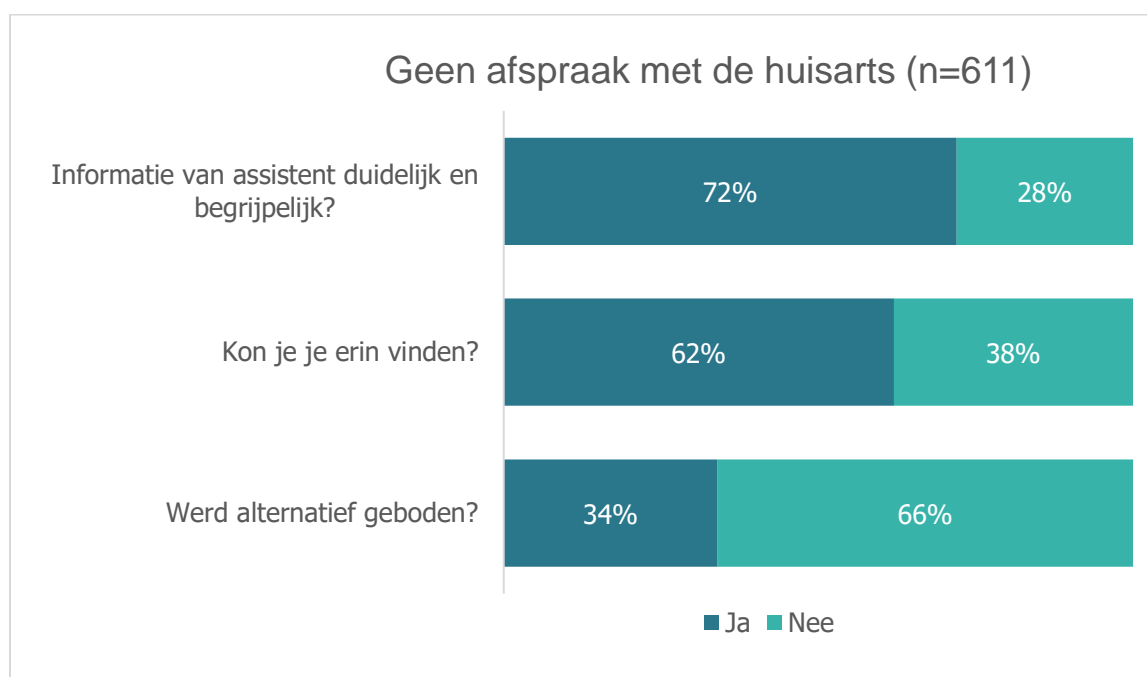
"Ze behandelen je altijd alsof je onnodig klaagt, en dat je klachten niet zo erg zijn."

"Nee, ze zegt gewoon dat ze mijn klacht met de arts zal bespreken. En dat ik dan later terug kan bellen."

"Ik kreeg het idee dat zij de arts afschermdde."

"het leek alsof de assistente een algemeen lijstje afwerkte, en zelf conclusies trok."

"Ik had hartklachten de assistente dacht dat het geen haast had."



Figuur 30

62% van de deelnemers die geen afspraak kreeg bij de huisarts kon zich daarin vinden, de overige 38% niet (figuur 30). Deelnemers die zich hierin kunnen vinden geven vaak aan dat de klacht niet heel ernstig is of dat de klacht op een andere manier wordt opgelost.

"Probleem is prima en laagdrempelig opgelost."

"De klacht was niet ernstig, het was druk."

"De klacht wordt verholpen. Dat is het belangrijkste voor mij. En de assistente is goed in haar taak."

"Er werd wel een andere behandeling voorgeschreven en daar ging het mij om."

"Ik heb vertrouwen in de praktijkondersteuner."

"Stond achter het besluit en kom ook liever niet bij de huisarts als het zo kan."

"Mij ging het erom dat mijn beenwond goed verzorgd werd, maakt niet uit wie het deed."

"Probleem paste goed bij de fysio."

Deelnemers die zich hier niet in kunnen vinden, geven vaak aan dat hun klachten dusdanig urgent zijn dat een afspraak volgens hen nodig is.

"Probleem was serieus en moest verder onderzocht worden."

"De klachten duurden al een tijdje en ik maakte me zorgen."

"Ik ben nog zeker geworden, dat mijn eigen huisarts de volgende dag mij met ambulance naar het ziekenhuis stuurde."

"ik loop al wat langer met de klacht en bel niet zomaar de huisarts."

Een derde van de deelnemers kreeg een alternatief aangeboden voor een afspraak met de huisarts, bijvoorbeeld een andere zorgverlener of een zelfhulpmiddel. Deze deelnemers vonden de informatie over dit alternatief bijna altijd duidelijk en begrijpelijk (93%).

3.5 Contact met doktersassistent voor medische handeling

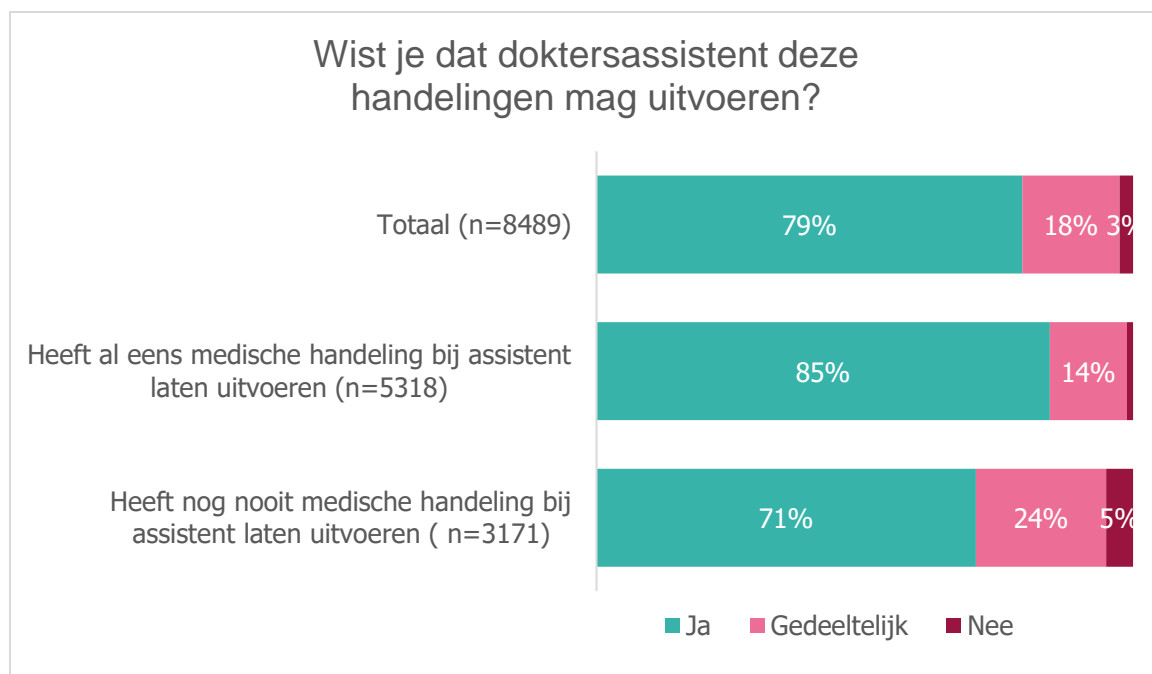
In dit blok gaat het over medische handelingen die de doktersassistent mag uitvoeren. Er is eerst aan deelnemers uitgelegd wat deze medische handelingen kunnen zijn door middel van de volgende toelichting:

"Een doktersassistent mag bepaalde medische handelingen uitvoeren. Denk hierbij aan de volgende handelingen:

- *Het opnemen van de bloeddruk*
- *Het toedienen van injecties*
- *Het prikken van bloed*
- *Het aanstippen van wratten*
- *Het verwijderen van hechtingen*
- *Het uitspuiten van de oren*
- *Het verbinden van wonden*
- *Het uitvoeren van urineonderzoek*
- *Het maken van uitstrijkjes*
- *Het maken van een ECG (hartfilmpje)."*

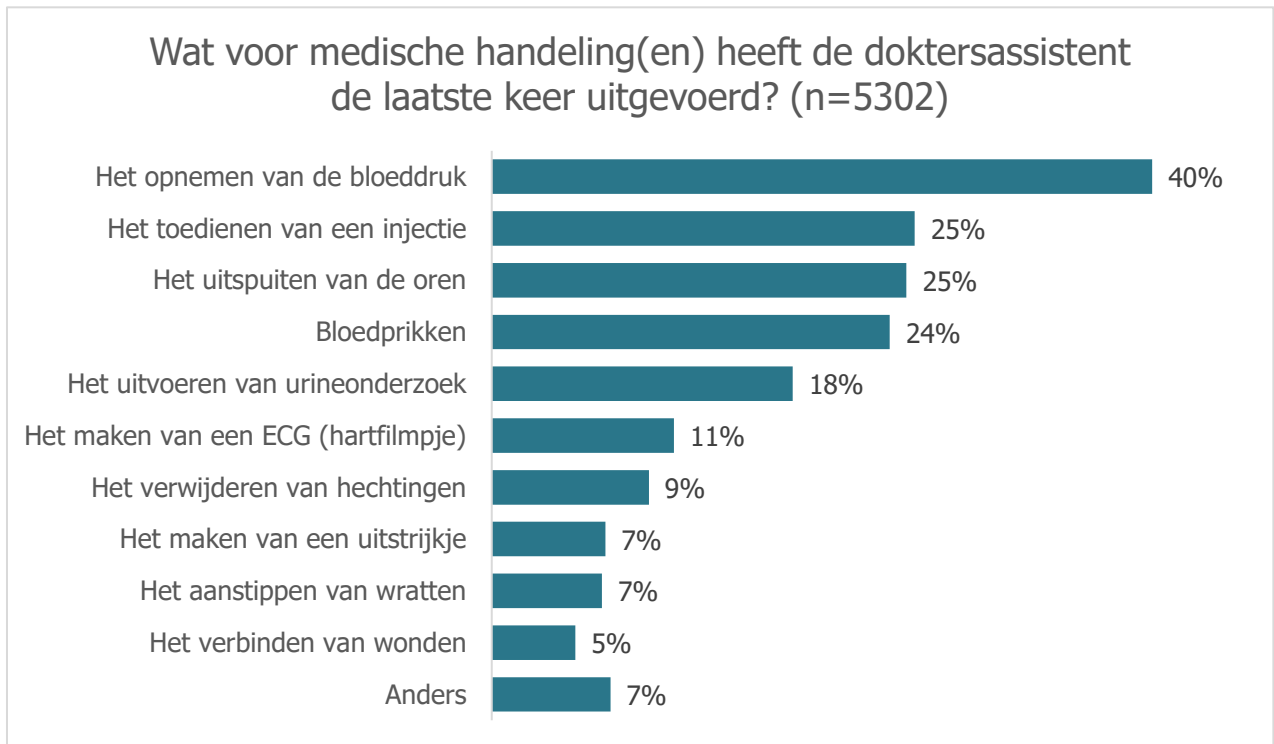
Na deze uitleg is gevraagd of ze wisten dat een doktersassistent deze medische handelingen mag uitvoeren. Bijna 8 op de 10 deelnemers wist dit, 18% wist dit gedeeltelijk en 3% was hier niet van de hoogte (figuur 31).

63% van de deelnemers geeft aan dat de doktersassistent in de afgelopen 2 jaar een medische handeling bij hen heeft uitgevoerd. Vanwege de ervaring weet deze groep vaker (85%) dat een doktersassistent verschillende handelingen mag uitvoeren vergeleken met de groep die nog nooit een medische handeling bij een assistent heeft laten uitvoeren (71%) (figuur 31).



Figuur 31

In figuur 32 is te zien welke medische handeling(en) de doktersassistent de laatste keer heeft uitgevoerd. Het ging vooral om het opnemen van de bloeddruk (40%), het toedienen van een injectie (25%), het uitspuiten van de oren (25%) en/of bloedprikken (24%). In de categorie anders worden nog diverse andere onderzoeken genoemd, zoals een longfunctietest, huidcontrole of vaatonderzoek.



Figuur 32 - meerdere antwoorden mogelijk.

Bijna iedereen die hier ervaring mee heeft (96%) heeft vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistent om de medische handeling(en) uit te voeren.

De meeste deelnemers (87%) vonden bovendien dat zij een goede uitleg van de doktersassistent kregen over de medische handeling. Uit de toelichting blijkt dat mensen het prettig vinden als de doktersassistent uitlegt wat hij/zij precies gaat doen.

"Zij vertelt uit zichzelf wat en hoe ze het doet."

"Legt uit, is duidelijk, weet en snapt waarom ik dit krijg."

"Korte uitleg gekregen over dingen die ik eigenlijk al wist. Ze zei dat het altijd prettig is om even de zaken op een rijtje te zetten ook al is het bekende kost. Was ik helemaal met haar eens."

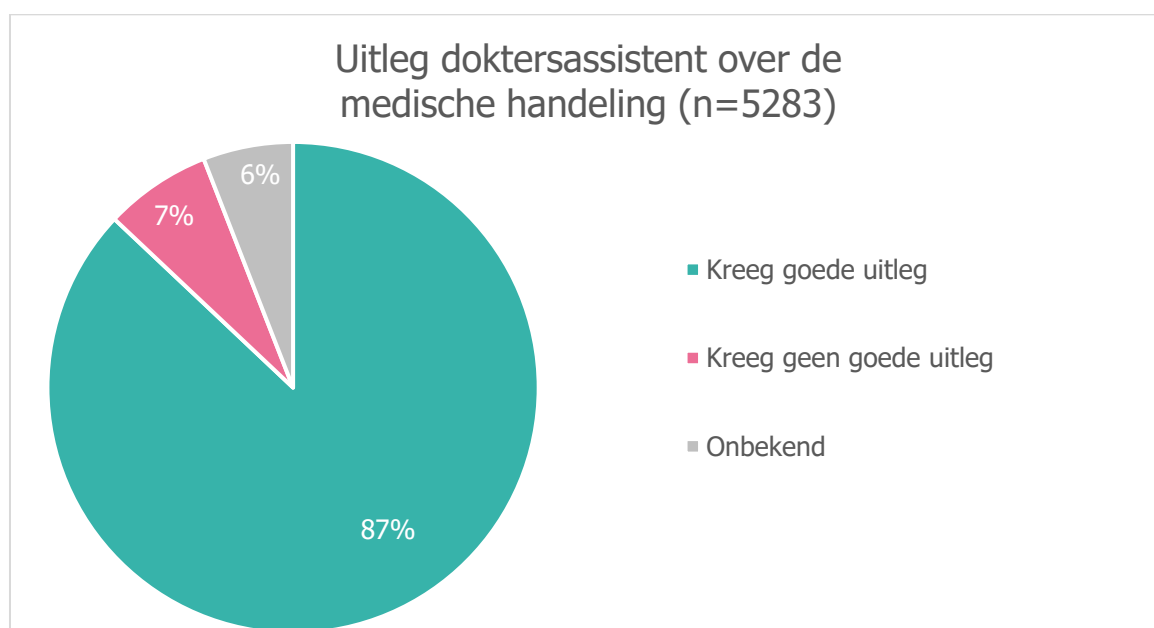
7% (n=396) kreeg geen of onvoldoende uitleg. In de toelichtingen is wel vaak te lezen dat deze uitleg ook niet nodig was.

"Ze wist niet zeker of ze wel of nieter handeling ging uitvoeren. Ze wilde eerst nog met een collega overleggen maar besloot toch de behandeling zonder overleg uit te voeren."

"Krijg deze injectie al bijna 30 jaar. Heb dus geen uitleg meer nodig."

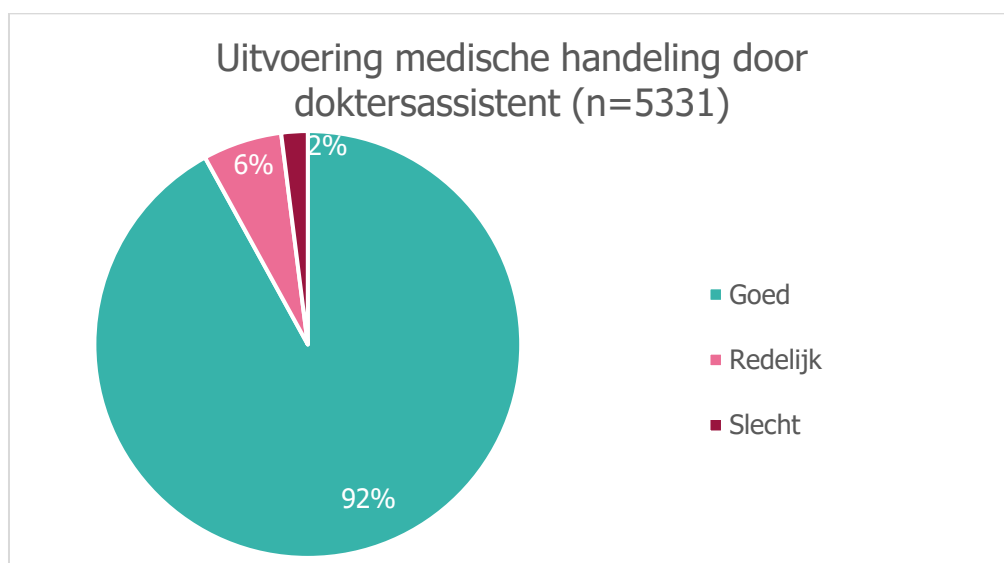
"Het is allemaal erg gehaast. Ze komen tijd tekort, daardoor minimale informatievoorzienig want dat kost tijd welke er niet is."

"Ze wist niet zeker of ze wel of niet de handeling ging uitvoeren. Ze wilde eerst nog met een collega overleggen maar besloot toch de behandeling zonder overleg uit te voeren."



Figuur 33

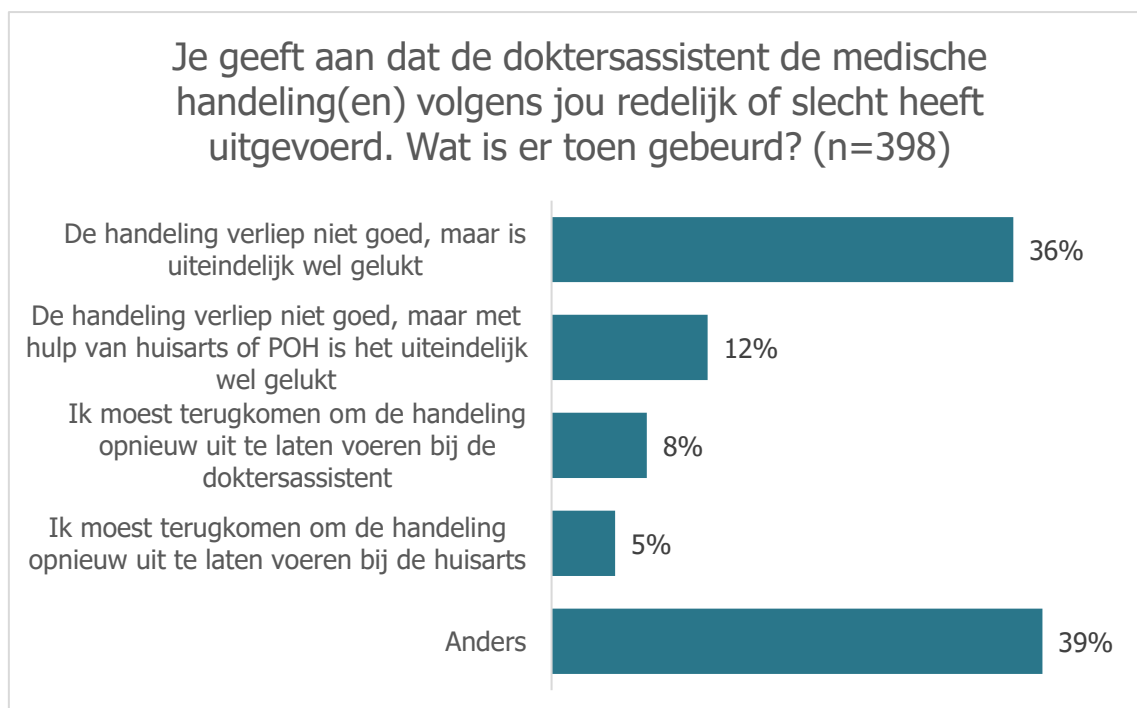
Ruim 9 van de 10 deelnemers vindt dat de doktersassistent de medische handeling goed heeft uitgevoerd (figuur 34). In enkele gevallen ging dit redelijk (6%) of slecht (2%).



Figuur 34

Als de medische handeling redelijk of slecht ging, is gevraagd wat er precies gebeurd is. In de meeste gevallen verliep de handeling niet goed, maar is het uiteindelijk wel gelukt (36%). In de categorie 'anders namelijk' worden allerlei beschrijvingen gegeven waarom iemand de uitvoering niet prettig vond, maar meestal zonder uitleg wat daar het gevolg van was. Denk hierbij aan beschrijvingen als:

- "Verkeerd aangeprikt"
- "Onprofessionele attitude"
- "Niet hygiënisch gewerkt"
- "Ze was niet aardig"



Figuur 35

3.6 Overig contact met de doktersassistent

Van alle deelnemers had 34% (n=2850) bij het laatste contact met een doktersassistent, contact over iets anders dan een afspraak met de huisarts of een medische handeling. Het ging hierbij bijvoorbeeld om het aanvragen van een herhaalrecept (35%), het krijgen van een uitslag (19%) of het inleveren van een monster (18%).

Overige redenen voor contact (29%) die genoemd worden, zijn onder meer:

- Een verwijzing en/of verwijsbrief.
- Medicatie ophalen.
- Een administratieve handeling zoals het aanvragen van een formulier of onderzoek, het verzetten van een afspraak of het aanmelden bij de praktijk.
- Specifieke uitleg of advies over een medicijn of gezondheidsklacht.



Figuur 36 - meerdere antwoorden mogelijk.

Dit contact verliep in de meeste gevallen prettig (89%). Deelnemers geven aan dat de assistent vriendelijk was en begripvol, de tijd nam, goed luisterde, duidelijk en oplossingsgericht was.

"Ik kreeg een duidelijke verklaring over wat er aan er hand was en wat ik moest doen."

"Mensvriendelijke benadering en terzakekundig."

"Assistente was vriendelijk, herkende mij en wist snel het geneesmiddel in mijn dossier te vinden waar ik een recept voor wilde. Heeft ook meteen geregeld dat ik dit voor een langere periode kreeg. Het medicijn werd dezelfde dag nog bij mij thuis afgeleverd."

"Zij begreep snel wat de bedoeling was, en handelde adequaat."

"Deskundig, vanuit ervaring, bemoedigend, prettig vriendelijk en met aandacht."

"Word altijd vriendelijk te woord gestaan en een duidelijk antwoord."

"De doktersassistent ging meteen aan de slag omdat ze de situatie heel vervelend vond."

"Ik ken de dame in kwestie al heel veel jaar en is een ervaren, deskundige schat van een professional."

Bij één op de tien deelnemers verliep dit niet prettig (11%). Hier geven deelnemers onder andere aan dat de assistent niet vriendelijk of empathisch is, niet goed luistert, hen niet serieus neemt en/of niet met een (goede) oplossing komt.

"Het duurde heel lang voordat ik contact had. Meer dan 15 minuten. Bij mijn opmerking over de bereikbaarheid reageerde de dame erg geïrriteerd."

"Gewoon niet prettig niet heel onprettig maar was weinig tijd ze was gehaast en wat bazig."

"Hele abstracte benadering. Duidelijk iemand die vanwege drukte etc. slecht op de hoogte was van mijn chronische aandoening en ziekteverloop inclusief diagnose kanker."

"De assistente is onvriendelijk, nors, gehaast, lange wachttijd aan de telefoon."

"Helaas word het altijd een discussie, Er wordt wat bedacht vanuit de huisarts of andere zorginstanties. Ik moet dan contact opnemen met de huisarts. en vervolgens is het weer één grote chaos en word er vooral moeilijk gedaan. In plaats gewoon te doen wat ze zelf bedenken of waarvoor ze aangenomen zijn."

"Ik had sterk het gevoel niet serieus genomen te worden."

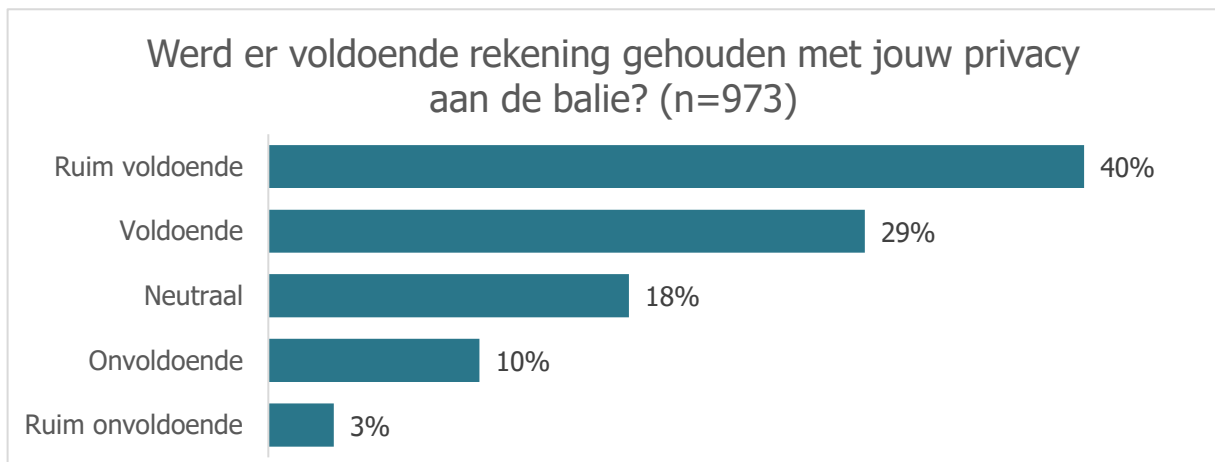
"De assistente was niet heel vriendelijk en gaf op mijn vraag een vreemd antwoord. Heb gevraagd of ze e.e.a. zou willen navragen bij de POH. Dat ging ze doen en zou mijn terugbellen. Helaas heeft ze dit tot nu toe niet gedaan. Dus mijn vraag is nog steeds onbeantwoord."

"Je moet bijna altijd alles drie keer toelichten, ik ben reeds meer dan 10 jaar diabeet en vraag om herhaalrecepten voor de duur van één jaar. Daar wordt nogal ingewikkeld overgedaan terwijl dit wel kan/mag."

"Ze zijn vaak slecht ingelicht of het staat niet in de computer."

"Niet oprecht en veel te zakelijk."

Een derde van dit contact (n=973) vond plaats aan de balie van de doktersassistent. Deze deelnemers is gevraagd hoe zij de privacy aan de balie ervaren hebben. Daaruit blijkt dat er vaak (ruim) voldoende rekening wordt gehouden met de privacy (69%), maar in 13% van de gevallen onvoldoende of niet. Hier geven deelnemers vaak aan dat er sprake is van een open balie en iedereen kon meeluisteren.



Figuur 37

"De wachtkamer is open en je hoort alle gesprekken, ook de telefonische gesprekken die gevoerd worden door de assistenten. De wachtkamer zat vol met patiënten."

"Openbare ruimte, daar is het loket van de huisarts. Geen enkele privacy."

"De mensen achter mij kunnen alles horen en de rest van de assistenten ook."

"Ze riep in het bijzijn van andere mensen welke medicatie ik gebruik."

"Er was geen mogelijkheid voor een vertrouwelijk gesprek."

"Dat is er eigenlijk nooit. Iedereen staat te wachten in de hal, waar ook de balie is."

"Ik vind het super vervelend dat de hele wachtkamer meeluistert."

"Balie is in de wachtruimte en doordat er glas tussen assistente en mij zit moet er harder worden gepraat, waardoor iedereen mee kan luisteren."

4. Conclusies

In totaal hebben 9353 mensen meegedaan aan dit onderzoek. Van deze groep had 91% (n=8509) in de afgelopen twee jaar contact met een doktersassistent in een huisartsenpraktijk, huisartsenpost of gezondheidscentrum. Dat is de doelgroep van dit onderzoek.

De meeste deelnemers hadden contact met een doktersassistent in een praktijk met verschillende zelfstandig werkende huisartsen (28%) of een groepspraktijk (37%). In driekwart van de situaties waren er meerdere doktersassistenten werkzaam. De meeste deelnemers hebben niet per se voorkeur voor een vaste doktersassistent met wie zij contact hebben. Zeker niet wanneer het gaat om minder ernstige klachten. Wanneer er afstemming nodig is tussen doktersassistenten of tussen assistent en huisarts verloopt dit meestal (84%) goed.

Algemeen oordeel doktersassistent

Gemiddeld krijgt de doktersassistent een 8,1. Ruim driekwart van de deelnemers geeft een 8 of hoger. Vriendelijkheid en duidelijkheid scoren het hoogst: 88% vindt de assistent vriendelijk en 87% duidelijk. Minder goed scoren bereikbaarheid en mate waarin met privacy rekening wordt gehouden: 73% vindt de assistent goed bereikbaar, eenzelfde percentage vindt dat de assistent rekening houdt met privacy.

Contact met doktersassistent voor afspraak met huisarts

Vaak hebben mensen contact met de assistent om een afspraak met de huisarts te kunnen krijgen. Meestal vinden mensen het niet vervelend dat dit contact via de assistent loopt: 21% vindt dit vervelend, 26% is neutraal en 53% vindt dit niet vervelend.

63% (n=5333) wilde bij het laatste contact met de assistent een afspraak met de huisarts over een gezondheidsklacht of controle. Bij 47% ging het om een nieuwe gezondheidsklacht, bij 30% om een vervolgspraak voor dezelfde gezondheidsklacht en bij 14% om een controleafspraak.

Gezondheidsklacht besproken

In 87% van de gevallen heeft de doktersassistent gevraagd naar de gezondheidsklacht. Dit gebeurt vaker bij een nieuwe klacht (94%) dan bij een vervolgspraak (87%) of controleafspraak (78%).

Bijna negen op de tien deelnemers hebben de doktersassistent verteld om welke gezondheidsklacht(en) het ging.

De meeste deelnemers (84%) vonden het geen probleem om hun klacht te bespreken met de doktersassistent. Zij geven vooral als reden aan te snappen waarom de assistent deze informatie nodig heeft (76%). Deelnemers die het niet prettig vonden om hun klacht met de assistent te bespreken, geven vooral als reden dat de assistent dat niet hoeft te weten (61%). Ook vindt 31% het vervelend om twee keer hun verhaal te vertellen. Ruim zes op de tien deelnemers die dit niet prettig vonden, hebben dat de assistent niet laten weten.

Voor het bespreken van de gezondheidsklacht wordt over het algemeen voldoende tijd genomen: 83% vindt dat de assistent voldoende tijd had om hiernaar te luisteren. Dit percentage ligt lager (50%) in de groep die het bespreken van de gezondheidsklacht sowieso al niet prettig vindt.

Driekwart van de deelnemers had wel het gevoel dat ze hun gezondheidsklachten moesten vertellen aan de doktersassistent om een afspraak met de huisarts te kunnen maken. Zij geven aan dat ze zonder uitleg geen afspraak krijgen. Veel deelnemers weten ook dat het handig is als de assistent deze informatie krijgt om een goede inschatting te kunnen maken van urgentie en benodigde tijd voor de afspraak.

24% van de deelnemers geeft aan dat ze hun klachten niet per se hadden hoeven delen met de doktersassistent om toch een afspraak met de huisarts te krijgen. Zij geven aan dat dit niet altijd hoeft bij hun praktijk om toch een afspraak te krijgen, of omdat ze al op de hoogte zijn van de reden voor een afspraak. Ook zijn er deelnemers die aangeven dat een assistent niet zou moeten bepalen of er een afspraak met de huisarts plaats kan vinden.

Gezondheidsklacht niet besproken

Circa een op de tien deelnemers (n=569) heeft zijn gezondheidsklacht(en) niet besproken met de doktersassistent. Ruim eenderde van deze groep vindt het niet nodig dat de doktersassistente dit weet. Daarnaast geeft circa een kwart van deze deelnemers aan dat de klachten al bekend waren of dat dit niet van toepassing was omdat het bijvoorbeeld een controle of meting betrof.

79% van de deelnemers gaf aan dat het niet vertellen van hun gezondheidsklachten aan de doktersassistent geen belemmering vormde voor het maken van een afspraak met de huisarts. Ze geven hierbij bijvoorbeeld aan dat een afspraak in hun praktijk altijd mogelijk is, ook zonder dat ze weten waarvoor deze afspraak is. Maar ook dat ze bekend zijn met de deelnemer en/of de reden voor een afspraak.

21% van de deelnemers geeft aan dat het niet vertellen van hun klachten wel een belemmering was bij het maken van een afspraak met de huisarts. Hier wordt regelmatig aangegeven dat de assistent maar door blijft vragen en op de stoel van de huisarts gaat zitten, terwijl mensen juist met de huisarts hierover willen praten en niet met de assistent.

Afspraak met huisarts na triage

Uiteindelijk kreeg 88% een afspraak met de huisarts. Meestal (87%) was dit een fysieke afspraak, 10% kreeg een telefonische afspraak met de huisarts.

92% vond dat die afspraak binnen een redelijke tijd werd gemaakt, rekening houdend met de aard van de gezondheidsklacht(en). 8% vond van niet.

12% van de deelnemers kreeg uiteindelijk geen afspraak bij de huisarts. De redenen hiervoor variëren. In de meeste gevallen werd de inschatting gemaakt dat het niet nodig was om een afspraak bij de huisarts te maken, na beoordeling van de klacht(en).

De meeste deelnemers (72%) vonden de uitleg van de doktersassistent waarom ze geen afspraak met de huisarts kregen duidelijk. 28% vond dit niet duidelijk.

62% van de deelnemers die geen afspraak kregen bij de huisarts kon zich daarin vinden, de overige 38% niet. Het gevoel van urgentie speelt hierbij vaak een rol. Wanneer mensen hun klacht niet heel ernstig vinden, kunnen ze zich hier ook vaker in vinden.

Eenderde van de deelnemers kreeg een alternatief aangeboden voor een afspraak met de huisarts, bijvoorbeeld een andere zorgverlener of een zelfhulpmiddel. Deze deelnemers vonden de informatie over dit alternatief bijna altijd duidelijk en begrijpelijk (93%).

Contact met doktersassistent voor medische handeling

Bijna acht op de tien deelnemers weet dat de assistent verschillende medische handelingen uit mag voeren, 18% wist dit gedeeltelijk en 3% was hier niet van de hoogte.

63% van de deelnemers heeft in de afgelopen twee jaar een medische handeling laten uitvoeren door de doktersassistent. Deze groep is vaker op de hoogte van de verschillende medische handelingen die een doktersassistent mag uitvoeren.

Handelingen waar deelnemers met name ervaring mee hebben, zijn het opnemen van de bloeddruk (40%), het toedienen van een injectie (25%), het uitspuiten van de oren (25%) en/of bloedprikken (24%).

Bijna iedereen (96%) heeft vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistent om de medische handeling(en) uit te voeren. De meeste deelnemers (87%) vonden bovendien dat ze een goede uitleg van de doktersassistent kregen over de medische handeling. Ruim negen van de tien deelnemers vindt dat de doktersassistent de medische handeling goed heeft uitgevoerd.

Overig contact met de doktersassistent

34% (n=2850) had overig contact met de assistent, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een herhaalrecept (35%), het krijgen van een uitslag (19%) of het inleveren van een monster (18%). Dit contact verliep in de meeste gevallen prettig (89%). Deelnemers geven aan dat de assistent vriendelijk was en begripvol, de tijd nam, goed luisterde, duidelijk en oplossingsgericht was. Wanneer het contact niet prettig verliep (11%), wordt onder andere aangegeven dat de assistent niet vriendelijk of empathisch is, niet goed luistert, hen niet serieus neemt en/of niet met een (goede) oplossing komt. Eenderde van dit contact vond plaats aan de balie van de doktersassistent. In 69% van de gevallen wordt (ruim) voldoende rekening gehouden met de privacy, bij 13% niet. Er was bijvoorbeeld sprake van een open balie en iedereen kon meeluisteren.

5. Aanbevelingen

De doktersassistent bij de huisartsenpraktijk is voor veel mensen het eerste contact met de praktijk, als zij een vraag over hun gezondheid hebben of een gezondheidsklacht ervaren. Daarmee is de doktersassistent een belangrijke schakel in de toegang tot laagdrempelige eerstelijnszorg. Uit het onderzoek blijkt dat mensen dit contact veelal als positief ervaren. Het is belangrijk om dat te behouden. Tegelijkertijd zien we op een aantal punten ook mogelijkheden tot verbetering. Deze liggen in lijn met de aanbevelingen die wij eerder hebben gedaan voor de huisartsenzorg.¹

Wij doen de volgende aanbevelingen:

1. Werk aan verbetering en behoud van goede bereikbaarheid en toegankelijkheid

De toegankelijkheid van huisartsenzorg staat onder druk, onder meer omdat de vraag toeneemt. Dat maakt het noodzakelijk om de toegang nog beter te organiseren. In dit onderzoek zien we dat dan ook terug in het feit dat de bereikbaarheid van de assistent minder goed scoort dan vele andere aspecten. Dat leidt ertoe dat we alle bij de huisartsenzorg betrokken organisaties oproepen om bereikbaarheid van de praktijk zodanig te organiseren, dat patiënten altijd goede toegang tot de huisartsenzorg hebben, rekening houdend met hun wensen en mogelijkheden.

Om dat te bereiken is het nodig dat alle mogelijke en gewenste contactvormen tussen patiënt en de praktijk optimaal gerealiseerd en gebruikt worden. Daarbij kan meer worden ingezet op digitale mogelijkheden en een efficiënte organisatie, zodat de toegankelijkheid en bereikbaarheid voldoende kan blijven. In het hierboven genoemde onderzoek naar de huisartsenzorg bleek bijvoorbeeld dat mensen meer mogelijkheden willen voor digitaal contact of digitaal praktische zaken regelen. Denk daarbij onder meer aan:

- patiënten die zelf hun afspraken online plannen,
- kleine vragen via digitale weg afhandelen (chat, e-mail),
- online herhaalmedicatie regelen,
- zorgen dat patiënten worden geholpen met goede zelfzorgadviezen, bijvoorbeeld via Thuisarts.nl
- organiseer de bereikbaarheid efficiënt, want we zien in het onderzoek dat de meeste deelnemers niet per se een voorkeur hebben voor een vaste doktersassistent waarmee zij contact hebben. Dat laat zien dat er ruimte is om de toegang meer vanuit efficiëntie te organiseren in plaats van altijd een vast aanspreekpunt na te streven.

Het kan de doktersassistent ontlasten en vergroot de mogelijkheden en het gemak voor patiënten die dat wensen. Om deze aanbevelingen te realiseren zijn samenwerking, inzet en ondersteuning van alle bij de huisartsenpraktijk betrokken disciplines (huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners) noodzakelijk.

¹ Klik [hier](#) om het rapport Huisartsenzorg januari 2021 in te zien.

2. Laat de keuze bij de patiënt om wel of niet met de doktersassistent te bespreken waarvoor een patiënt een afspraak wil met de huisarts

Daarmee ontstaat een vertrouwde, veilige en soepele toegang tot de huisarts. Voor één op de vijf deelnemers aan het onderzoek is het vervelend om eerst contact te hebben met de assistent alvorens aan afspraak met de huisarts te kunnen maken. Ook het bespreken van een gezondheidsklacht is voor bijna één op de vijf mensen onprettig. Meestal begrijpen mensen waarom dit nodig is, maar het is dus lang niet altijd prettig. Van de mensen die niet aan de assistent vertelden welke gezondheidsklacht ze hadden voelde het in één op de vijf gevallen als een belemmering om een afspraak met de huisarts te kunnen maken. Dat staat haaks op de laagdrempelige toegang tot huisartsenzorg die van groot belang is. We roepen de doktersassistenten er dan ook toe op om patiënten duidelijk te maken (1) dat er altijd toegang tot de huisarts mogelijk is zonder de gezondheidsklacht al te bespreken en (2) wat het patiënten oplevert door het wel te bespreken (betere inschatting van de urgentie, eventueel alvast (zelfzorg) tips, etc.)

3. Als een afspraak met de huisarts niet kan of niet nodig is, bied dan een alternatief.

We zien in dit onderzoek dat tweederde van de mensen die geen afspraak met de huisarts kon maken, geen alternatief kreeg aangeboden. In iets meer dan de helft gevallen konden mensen zich daar wel in vinden. Maar voor de gevallen waarin dat anders ligt, bevelen we aan een alternatief te noemen en/of goede informatie te geven over de reden. Dit kan bijvoorbeeld het volgende zijn:

- een onderbouwing geven waarom een afspraak niet nuttig is op dit moment en daarbij aangeven wanneer wél en waar je op moet blijven letten;
- een patiënt wijzen op de mogelijkheden die een andere zorgverlener kan bieden, denk voor problemen met het bewegingsapparaat bijvoorbeeld aan de fysiotherapeut
- zelfzorgtips bieden;
- mensen wijzen op goede informatie zoals via [Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl);

Tot slot

Over het algemeen zien we in dit onderzoek dat patiënten tevreden zijn over de doktersassistent. Dat is een positief signaal in tijden van veel drukte in de praktijk. De tevredenheid gaat dan zowel om de communicatie als over de medische handelingen. Ten aanzien van de medische handelingen is de tevredenheid iets groter dan over de communicatie. Om ook in de toekomst met een toenemende zorgvraag die kwaliteit en tevredenheid te behouden, kan niet worden stilgezeten. Het is in onze ogen nodig om goede digitale toepassingen en een efficiënte organisatie in zetten, om te helpen de toegankelijkheid te behouden en te versterken zonder dat zij een groter beslag leggen op de doktersassistent. Bovendien is het informeren van mensen over alternatieven voor een afspraak met de huisarts en uitleg over waarom een afspraak (nog) niet nodig is belangrijk.