

# De overbelaste huisarts

## 'Als ik op maandag bel, kan ik pas vrijdag terecht'

**VOLLE WACHTKAMERS, KORTE CONSULTEN. HUISARTSEN HEBBEN HET RAZEND DRUK DOOR ALLE TAKEN DIE ZE ERBIJ KREGEN. EN OOK DE PATIËNTEN MERKEN DAT: "TOEN IK NIET METEEN KON KOMEN, BEN IK ZELF OP INTERNET GAAN ZOEKEN, WAT ME NIET BEPAALD GERUSTSTELDE."**

In de film *Médecin de campagne* belichaamt Jean-Pierre het beeld van de ideale huisarts. De dokter op wie iedereen kan rekenen, die altijd een luisterend oor biedt, zijn patiënten verzorgt, geruststelt, thuis én in het ziekenhuis bezoekt en zeven dagen per week voor ze klaarstaat. Het is een zorgzame rol die huisartsen graag vervullen, maar die hen steeds moeilijker wordt

gemaakt. Hun wachtkamers en agenda's zitten stampvol. Dokters hebben het enorm druk en velen raken overbelast. Een van de belangrijkste oorzaken is dat huisartsen er de laatste jaren steeds meer taken bij kregen. "Ouderen blijven bijvoorbeeld steeds langer thuis wonen. Zij kampen vaker met complexe problemen die veel tijd van de huisarts vragen", zegt

Wendy Borneman, huisarts en bestuurslid van de LHV, de Landelijke Huisartsen Vereniging. Om de zorgkosten terug te dringen, nemen huisartsen bovendien steeds meer zorgtaken over die vroeger door het ziekenhuis of de geestelijke gezondheidszorg werden gedaan. Zo komen meer kleine chirurgische ingrepen, zoals het verwijderen van moedervlekken of de behandeling

van een ingegroeide teennagel, op het bordje van de huisarts. "Voorheen verwees je iemand met relatieproblemen of een burn-out naar een psycholoog, nu begeleiden we deze mensen zo veel mogelijk zelf", legt Borneman uit. "Iemand die een hartaanval heeft gehad, ging vroeger voor periodieke controles naar de cardioloog, maar komt nu bij de huisarts. Dat geldt ook voor

de patiënt met suikerziekte die eerst werd doorverwezen naar de internist of het kind met oorpijn dat voorheen naar de oorarts ging." En dan is er ook nog eens de administratieve rompslomp, zoals het invullen van declaraties voor de verzekering en het bijhouden van patiëntendossiers, die veel tijd vergt. Tot slot groeit de vraag harder dan

**'UIT MIJN JEUGD HERINNER IK ME EEN INLOOFSPREEKUR, MAAR DAT IS ECHT VERLEDEN TIJD'**

het aantal huisartsen, waardoor het werk toeneemt en er niet altijd makkelijk een vervanger te vinden is bij vakantie of ziekte. Geen wonder dus dat er in de uitpuilende agenda van de huisarts niet altijd meteen tijd is voor een afspraak en dat een consult vaak beperkt moet blijven tot de kern. Voor zomaar 'een praatje' is geen tijd meer.

### Nooit meteen terecht

Miranda (42) heeft zo'n drukke huisarts. Hoewel ze er de deur niet plat loopt, kon ze er de keren dat ze wel een afspraak wilde maken, vaak pas dagen later terecht. "Laat ik vooropstellen dat ik erg blij ben met mijn huisarts. Ze is bekwaam en ik voel me vertrouwd bij haar. Toch vind ik het vervelend dat ik er nooit meteen terecht kan. Ik herinner me uit mijn jeugd dat onze dokter een inloofspreekuur had. Je kon er om kwart voor acht gaan zitten en kwam vanzelf aan de beurt. Dat is echt verleden tijd. Laatst belde ik, omdat ik me zorgen maakte over

een vreemd plekje op mijn huid. Ik wilde meteen langskomen. Dat was helaas niet mogelijk. Althans, niet bij mijn eigen huisarts en daar wilde ik graag heen. Ik belde op maandag en kon pas vrijdag terecht. In de tussentijd ben ik zelf op internet gaan zoeken, wat me niet bepaald geruststelde. Uiteindelijk bleek het gelukkig niks ernstigs te zijn, maar ik had dat liever meteen die maandag al gehoord." Miranda is niet de enige die soms moet wachten op een afspraak, tenzij er natuurlijk sprake is van een spoedgeval. De meeste huisartsen in Nederland hebben geen inloofspreekuur, bijna driekwart van de >

### FEITEN EN CIJFERS

- Nederland telt per 1 januari 2019 13.710 geregistreerde huisartsen die gemiddeld 2.095 patiënten hebben.
- 96 procent van alle ondervraagde huisartsen zegt te haastig een consult te moeten afronden.
- Twee derde van de huisartsen zegt de noodzakelijke werkzaamheden niet af te krijgen in de reguliere werktijd.
- Een kwart van de huisartsen ervaart zo veel werkdruk, dat ze een burn-out hebben gehad of er een op de loer ligt.
- 20 procent van alle artsen onder de 35 jaar heeft burn-outklachten, tegenover 13 procent twee jaar geleden.

**Bron:** Onderzoek Newcom, uitgevoerd door de Landelijke Huisartsenvereniging (LHV) en het onderzoek Quickscan Bezieling van zorgverlenersorganisatie VvAA,

patiënten kan alleen op afspraak naar de dokter. Aan de hand van een zogenaamde triage, beoordeelt de assistente of een consult nodig is. Zij stelt een aantal vragen om te kijken wat je nodig hebt om van je gezondheidsklachten af te komen en hoeveel spoed het heeft. Ze wil weten waar je precies pijn hebt en of je de klachten al eerder hebt gehad. Op basis van je antwoorden kan ze ervoor kiezen een afspraak met de huisarts in te plannen, de huisarts vragen je terug te bellen of een telefonisch advies te geven. Als je een afspraak krijgt, hangt het van de klachten af hoe snel je langs kunt komen.

## Goed getraind

Huisarts Borneman benadrukt dat doktersassistenten en praktijkondersteuners goed opgeleide zorgprofessionals zijn. "Zij hebben het hele overzicht, zijn erop getraind goed door te vragen en om zelf advies te geven. Durf daar op te vertrouwen. Wil je desondanks toch liever persoonlijk met de huisarts spreken, dan kan dat altijd. Houd er wel rekening mee dat het alleen niet altijd diezelfde dag kan."

Hanneke (46) kwam tot haar spijt niet verder dan de assistente, toen ze last had van hoofd- en rugpijn. "Ze vroeg naar de ernst ervan en raadde mij vervolgens aan een paracetamol te nemen. Ik moest het nog even aankijken."

De tweede keer overdreef Hanneke haar klachten om tóch bij haar huisarts terecht te komen. "Het ging namelijk niet alleen om die pijn, maar ook om persoonlijke problemen die ik liever niet met de assistente of een praktijkondersteuner wilde bespreken. Mijn lichamelijke klachten hielden volgens mij verband met stress en angst. Daarover wilde ik met mijn huisarts spreken. Dus heb ik mijn pijn wat erger gemaakt dan die was, waardoor ik die afspraak wél kreeg.

## 'IK OVERDREEF MIJN PIJN EEN BEETJE, ZODAT IK DIE AFSPRAAK WÉL KREEG'

Met mijn huisarts durfde ik vrijuit te praten over wat me dwarszat. Zij nam de tijd voor me en kon me vervolgens goed helpen."

## Niet voor niets

De triage bij de doktersassistent, waarmee Hanneke te maken kreeg, is er niet voor niets. Die is noodzakelijk om te voorkomen dat de huisarts het nóg drukker krijgt. De dokter doet lang niet meer alles zelf en krijgt hulp van de praktijkverpleegkundige of de praktijkondersteuner. De doktersassistent handelt zelf ook steeds meer medische vragen af.

Desondanks is de tijd die de huisarts voor een consult heeft nog steeds

beperkt. Uit een onderzoek onder 1600 huisartsen blijkt dat 78 procent weleens een verkeerde inschatting heeft gemaakt als gevolg van de hoge werkdruk en te weinig tijd. Het is niet zo dat daardoor ineens massaal medische missers worden gemaakt. Wel verwijzen huisartsen soms onterecht door naar een medisch specialist of schrijven meer medicijnen voor dan nodig was. Ook Borneman vindt de tien minuten die ze voor een patiënt heeft eigenlijk te weinig: "In die tijd moet je alles doen. Het gesprek, onderzoek, een verwijzing schrijven, eventueel overleg met ziekenhuis, thuiszorg of jeugdzorg. Vooral bij ingewikkelde problemen kom je dan tijd te kort. Het komt voor dat ik mensen sneller doorverwijs dan ik zou willen. Als ik langer met ze had kunnen praten,

was er misschien een andere oplossing geweest. Maar daar is geen tijd voor. En dat is jammer, want je wilt als dokter zo veel mogelijk aandacht aan je patiënt kunnen besteden."

## Met liefde

Hoewel het werk behoorlijk stressvol kan zijn, doet Borneman het met liefde. "Ik krijg er veel energie van en haal er voldoening uit om mensen te helpen. Het is bijzonder dat patiënten je toelaten in hun privé-zaken. Tegelijkertijd is deze baan zeker druk. Je ziet vaak meer dan dertig mensen per dag, soms met ernstige en ingewikkelde problemen. Als je na een lange dag meteen door moet naar de huisartsenpost voor een avond- of nachtdienst, kan het zwaar zijn. Na zo'n dienst kan ik niet slapen en lig ik de halve nacht wakker. Dan ben ik nog zo druk in mijn hoofd van alles wat er die dag voorbijkwam."

Borneman werkt in een groot team met praktijkondersteuners, waarbij

## TIPS VAN HUISARTS WENDY BORNEMAN

- Geef het de tijd als je verkouden bent of griep hebt. Je hoeft niet meteen naar de huisarts te gaan. Vaak kan die het probleem ook niet meteen oplossen.
- Hoesten kan best drie weken aanhouden. Een huisarts kan niet toveren en de hoest wegnemen, hoe vervelend het ook is.
- Kijk op [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl). Dit is een betrouwbare website van huisartsen waarop je alle aandoeningen kunt vinden. Aan de hand van je symptomen kun je beoordelen of je nog even kunt afwachten of meteen naar de huisarts moet gaan.

de taken onderling verdeeld zijn. "Dat vind ik alleen maar goed. Ik hoef niet per se alles zelf te doen. Wel werken de assistenten en praktijkondersteuners onder mijn verantwoordelijkheid, dus we overleggen veel. Helaas is er ook dan vaak te weinig tijd om alles over alle patiënten te bespreken. Zo had ik ook kleine dingen wel willen horen, om een beter beeld van de patiënt te krijgen."

## Jonge huisartsen

Vooralsnog blijft de huisarts druk. Het is volgens Borneman een ingewikkeld probleem waar niet meteen een oplossing voor te vinden is. "Belangrijk is in elk geval om de werkdruk omlaag te krijgen, de huidige huisartsen te behouden en meer nieuwe huisartsen en ondersteunend personeel op te leiden. Voor jonge huisartsen moet het vak aantrekkelijk blijven. Dat kan door bijvoorbeeld te stimuleren dat er meer stageplaatsen beschikbaar komen op plaatsen waar jonge artsen niet vanzelf voor kiezen, zoals

## 'JAMMER DAT IK VAN HUISARTS MOEST WISSELEN, IK WAS ERG GEHECHT AAN MIJN DOKTER'

Zeeland of op het platteland. Zo kunnen ze ervaren dat het ook daar leuk kan zijn om te werken. Of door huisartsen die een praktijk willen

beginnen te helpen met het zoeken of bouwen van een praktijkpand." Vroeger werkte in een praktijk vaak één dokter met één assistente, vaak zijn echtgenote. Tegenwoordig heeft een huisarts veel personeel. Borneman: "Het zou heel fijn zijn als huisartsen beter ondersteund worden met hun personeelsbeleid, itc-zaken en hun administratie. Dat scheelt veel tijd die hij dan aan de zorg kan besteden. Het zou daarom goed zijn als de zorgverzekeraar geld beschikbaar stelt voor een praktijkmanager. Over dit soort oplossingen zijn wij als Landelijke Huisartsen Vereniging steeds in gesprek met de minister, gemeentes en zorgverzekeraars. Het Capaciteitsorgaan, dat berekeningen maakt over hoeveel zorgverleners nodig zijn, heeft aan de minister geadviseerd het aantal opleidingsplekken voor huisartsen flink uit te breiden."

## Fijne band

Om de druk op de huisarts te verlagen, gebeurt het soms ook dat patiëntenbestanden worden gesplitst. Brenda (35) maakte dat drie jaar geleden mee. "Ik kan nu sneller terecht, maar de keerzijde was dat ik een nieuwe huisarts kreeg. Dat vond ik jammer, want ik was juist gewend aan mijn dokter. Ik kom daar van kinds af aan. Sterker nog: hij heeft me ter wereld gebracht. Hij heeft mijn vader ook liefdevol begeleid toen die ernstig ziek werd. Ik had echt een band met hem." Het bestand werd echter op postcode gesplitst, waardoor Brenda bij de nieuwe huisarts terecht kwam. "Een dokter bijna net zo oud als ik. In het begin moest ik daar echt aan wennen. Maar nu ik haar beter ken, ben ik heel tevreden. Mijn vorige huisarts gaat bijna met pensioen, dus ik had sowieso een andere gekregen. Dan heb ik aan mijn nieuwe huisarts helemaal geen slechte!"