

Protocol Terugbelsystemen

Praktische checklist om te starten met een terugbelsysteem in de huisartsenpraktijk

1. Wat is een terugbelsysteem? - De patiënt hoeft niet in de wachtrij te blijven, maar wordt op een afgesproken tijd teruggebeld - Systemen: TeleQ, Vcare, Advitronics etc. - Belofte: rust aan de balie, kortere wachtrij, tevreden patiënten - De praktijk: 3 praktijken = 3 verhalen; de één zweert erbij, de ander stopt na een half jaar - Kern: het is geen knop die je omzet, maar een andere manier van werken	2. Denk hier eerst over na - Wat vinden de assistentes ervan: rust, of juist verborgen werklast die zich opstapelt? - Hoe ervaart de patiënt het: als service of als afgescheept worden? - Hoe borg je spoed – moet die ook wachten? - Krijg je nog wél iemand direct aan de lijn? - Kost de hele workflow uiteindelijk niet gewoon méér tijd?	3. Halve invoering = mislukking - Een terugbelsysteem staat of valt met ijzeren discipline - Bel je niet terug op de afgesproken tijd → vertrouwen (en systeem) failliet - Doe je het half, dan is het oude systeem misschien beter - Kies bewust: helemaal doen of niet - Beslis samen met het hele team, niet top-down
4. Stap 1 – Techniek & capaciteit - Bepaal je aantal slots: hoeveel telefoontjes doet 1 assistente per uur? - Stel in dat er nooit meer verzoeken binnenkomen dan je capaciteit aankan - Zet de terugbeloptie uit tussen 12:00–14:00 (lunch/overleg) - Zet de optie uit na 16:00 om uitloop te voorkomen - Zo voorkom je een lijst die je niet meer wegwerkt	5. Stap 2 – Het bandje - Maak de tekst dwingend maar vriendelijk - Fout: “U kunt eventueel ook teruggebeld worden.” - Goed: “Om wachttijd te voorkomen bellen wij u terug rond 10:30. Toets 1 om te bevestigen.” - Noem een concreet tijdstip en laat de patiënt bevestigen - Bouw altijd een spoedoptie in die door het systeem heen breekt	6. Stap 3 – Het werkproces - Assistentes werken met headsets: systeem belt éérs de assistente, dan de patiënt - Pogingen-protocol: probeer het 2× met 5 min ertussen - Daarna: voicemail of notitie “2× geprobeerd, niet bereikbaar” → bal weer bij de patiënt - Wijs één terugbel-specialist aan voor de ochtend - De anderen doen ondertussen balie en fysieke patiënten
7. Stap 4 – Patiëntcommunicatie - Patiënten moeten wennen; ze zijn bang “vergeten” te worden - Website & nieuwsbrief: “Nieuw: wij bellen u! U hoeft niet meer te wachten.” - Aan de balie bij klachten: “Heeft u de terugbeloptie al geprobeerd? Wij bellen op een vast tijdstip.” - Wees consequent in de boodschap richting patiënten - Vertrouwen groeit als je de belofte elke keer nakomt	8. Stap 5 – Evaluatie - Kijk na 2 wk naar de ‘verloren gesprekken’ - Weigeren mensen de optie en blijven ze hangen? Waarom? (tijdslot te laat op de dag?) - Krijgen de assistentes de lijst weggewerkt? - Zo niet: minder slots openzetten óf meer assistentes op het terugbel-blok - Blijf bijsturen; het systeem is nooit in één keer af	9. Spoed & bereikbaarheid - Spoed mag nooit in de terugbelrij belanden - Regel een spoedoptie die direct doorschakelt - Zorg dat urgente zorg altijd direct een assistente bereikt - Communiceer helder hoe patiënten bij spoed moeten handelen - Toets dit expliciet vóór de start
10. Financiering - MTVDP (Meer Tijd Voor De Patiënt): terugbelsystemen vallen onder ‘anders werken’ en werkdrukverlaging - Bekostiging meestal uit de S3-opslag (MTVDP) – de meest gebruikte pot - Besparing op belkosten: een korte terugbelafpraak is efficiënter dan lange wachtrijen - Onderbouw de investering met rust, service en minder werkdruk	11. NZa-normen & boetepreventie - IGJ en NZa handhaven strenger op telefonische bereikbaarheid - Structureel te lang wachten of ‘in gesprek’ → risico op sancties - Een terugbelsysteem garandeert bereikbaarheid (de patiënt wordt geholpen, ook al is het later) - Verbeter je service-level scores aanzienlijk - Zo voorkom je problemen bij toezicht	12. Voor wie werkt het (niet)? - Werkt goed bij hoge belpieken in de ochtend en een gemotiveerd team - Werkt slecht bij te weinig capaciteit om de lijst weg te werken - Bepaal vooraf: ochtend, middag of allebei? - Beslis of je de reguliere lijn (deels) dichtzet - Eindvraag: werkt het, voor wie, en hoe pak je het aan?