



Protocol: Terugbelsystemen in de Huisartsenpraktijk

Een overzicht van telefonie-oplossingen en terugbelsystemen, gecombineerd met de financiële impact, rekenvoorbeelden en een stappenplan voor een rustige ochtendspits.

Deel 1: Het Landschap van Terugbelsystemen

Telefonie blijft de grootste tijds slurper in de praktijk. Terugbelsystemen zijn er niet om méér patiënten te helpen, maar om de piekbelasting ("het spitsuur") af te vlakken en de frustratie van de wachtrij weg te nemen. We delen ze in drie groepen in.

▼ Categorie A: De Wachtrij-Vervanger

Doel: De patiënt uit de wachtrij halen zonder zijn plek te verliezen.

- **Advitronics (KPN EEN) / Xelion / Gecall**

- **Wat is het:** Een module op je bestaande VoIP-centrale. De patiënt hoort na X minuten of bij X wachtenden: "Toets 1 om teruggebeld te worden." Het systeem houdt de plek vast en belt de assistente zodra zij aan de beurt zijn, waarna het systeem de patiënt belt.
- **Kosten:** Vaak een relatief kleine add-on op het bestaande telefoniecontract (€ 10 - € 25 per maand per lijn/gebruiker).
- **Uniek:** Laagdrempelig. Vereist geen gedragsverandering van de patiënt, het is puur service.

▼ Categorie B: De Slimme Planner

Doel: De telefoonstroom reguleren en spreiden over de dag (Peak Shaving).

- **Aurora teleQ**

- **Wat is het:** De 'Rolls Royce' onder de terugbelsystemen. De patiënt belt en krijgt *direct* te horen: "Het is druk. Wij kunnen u terugbellen om 10:15 uur." De patiënt hangt op. De assistente krijgt een geordende lijst met terugbelafspraken op het scherm.
- **Kosten:** Licentiebasis per praktijk/grootte. Reken op € 2.000 - € 3.500 per jaar (afhankelijk van module en praktijkgrootte).
- **Rendement:** Gigantische reductie van stress. De telefoon gaat letterlijk niet meer over; de assistente belt uit in een flow.
- **Uniek:** Het systeem berekent zelf de capaciteit. Als het blok 10:00-11:00 vol zit, biedt hij automatisch 11:15 aan.

▼ Categorie C: De Geïntegreerde Triage-Bel

Doel: Triage combineren met terugbellen.

- **Spreekuur.nl / Pharmeon (De digitale route)**
 - **Wat is het:** Patiënten bellen niet, maar starten online. Als de triage (digitaal) uitwijst dat contact nodig is, komt dit als een 'terugbelverzoek' met prioriteit in de lijst van de assistente.
 - **Kosten:** Onderdeel van de bredere licentie (zie vorig protocol).
 - **Uniek:** De assistente weet *waarom* ze terugbelt (anamnese is al gedaan), wat het gesprek 50% korter maakt.

Deel 2: De Regelingen & Financiën

Hoe betaal je een systeem zoals teleQ of een upgrade van Advitronics?

▼ 1. MTVDP (Meer Tijd Voor De Patiënt)

- Net als bij digitale triage, vallen terugbelsystemen onder de noemer 'anders werken' en 'werkdrukverlaging'.
- **De regel:** De investering in telefoonsystemen die de toegankelijkheid vergroten en stress bij personeel verlagen, mag bekostigd worden uit de S3-opslag (MTVDP). Dit is de meest gebruikte pot hiervoor.

▼ 2. NZa Bereikbaarheidsnormen (Boete-preventie)

- Dit is geen inkomstenbron, maar een *kostenbesparing*. De Inspectie (IGJ) en NZa handhaven strenger op telefonische bereikbaarheid.
- **De regel:** Als patiënten structureel te lang wachten of de lijn "in gesprek" is, riskeert de praktijk sancties. Een terugbelsysteem garandeert bereikbaarheid (de patiënt wordt immers

geholpen, ook al is het later) en verbetert je service-level scores aanzienlijk.

▼ 3. Besparing op belkosten

- **De regel:** Bij systemen waar de praktijk betaalt voor inkomende gespreksminuten (vrije nummers) of waar patiënten klagen over hoge kosten, bespaart een terugbelsysteem geld. Een wachtende patiënt kost geld (of frustratie); een terugbelafpraak van 2 minuten is efficiënt.

Deel 3: De Rekenvoorbeelden = Wat levert het onderaan de streep op?

Bij terugbelsystemen meten we winst in "rust aan de balie" en "kortere gesprekken". Een gefrustreerde patiënt die 20 minuten heeft gewacht, heeft de eerste 2 minuten van het gesprek nodig om te klagen. Die tijd win je terug.

Aanname: Een terugbelgesprek is gemiddeld **45 seconden korter** (geen gemopper, assistente heeft dossier al open staan).

▼ Scenario 1: De Solist (Normpraktijk)

- **Situatie:** 1 assistente doet telefoon én balie. Telefoon gaat constant tijdens baliewerk.
- **Keuze:** Categorie A (Wachtrij-vervanger in huidige centrale).

Kostenpost / Besparing	Bedrag / Uren	Toelichting
Kosten Upgrade (jaar)	€ 300,-	Module op bestaand VoIP contract.
Tijdwinst Assistent	1 uur per week	Minder schakelmomenten/onderbrekingen.
Kwaliteitswinst	Niet in € uit te drukken	Privacy aan de balie verbetert (telefoon rinkelt niet door gesprekken heen).
Netto Resultaat	Rust + Privacy	Lage investering, groot plezier voor de assistente.

Conclusie Solist: Het gaat hier niet om harde euro's, maar om het voorkomen dat de assistente overspannen raakt door het multitasken.

▼ Scenario 2: De Duopraktijk (teleQ scenario)

- **Situatie:** Ochtendspits is chaos. 2 à 3 assistentes. Veel klachten over bereikbaarheid.
- **Keuze:** Categorie B (Aurora teleQ).

Kostenpost / Besparing	Bedrag / Uren	Toelichting
Kosten Software (jaar)	€ 2.500,-	Licentie en installatie.
Dekking MTVDP	-/- € 2.500,-	Volledig te dekken uit S3-gelden.
Tijdwinst (Efficiëntie)	4 uur per week	150 calls x 45 sec winst = kleine 2 uur per dag winst over het team.
Waarde Tijdwinst (jaar)	€ 8.000,-	Tijd die vrijkomt voor administratie of eigen spreekuur POH/Assistente.

Conclusie Duo: De investering betaalt zichzelf terug in capaciteit. Je hoeft geen extra 'telefoniste' in te huren voor de ochtendspits, omdat het systeem de gesprekken uitsmeert naar de rustige middag.

▼ Scenario 3: Gezondheidscentrum (HOED)

- **Situatie:** 8.000+ patiënten. Callcenter dynamiek.
- **Keuze:** Categorie B (Gavanceerd) of C (Integratie).

Kostenpost / Besparing	Bedrag / Uren	Toelichting
Kosten Software (jaar)	€ 5.000,-	Enterprise licentie.
Besparing Personeel	0,5 FTE	Door 'peak shaving' is er één assistente minder nodig in de ochtendbezetting.
Financiële Impact (jaar)	€ 25.000,- +	Directe besparing op loonkosten door efficiëntere inzet personeel.

Conclusie HOED: Bij deze volumes is een terugbelsysteem pure bedrijfsvoering. Het maakt de personeelsplanning voorspelbaar in plaats van reactief.

Deel 4: Implementatie Stappenplan

Een terugbelsysteem vraagt om een ijzeren discipline van de assistentes. Als je niet terugbelt op de afgesproken tijd, is het vertrouwen (en het systeem) failliet.

▼ Stap 1: De Technische Inrichting & Capaciteit

Bepaal hoeveel "slots" je hebt.

- **De Rekensom:** Hoeveel telefoontjes kan één assistente per uur doen? (Reken op 15-20).
- **De Instelling:** Stel het systeem zo in dat er nooit méér terugbelverzoeken worden aangenomen dan er capaciteit is. Tip: Zet de terugbeloptie uit tussen 12:00 en 14:00 (lunch/overleg) en na 16:00 (om uitloop te voorkomen).

▼ Stap 2: Het Bandje

De tekst moet dwingend maar vriendelijk zijn.

- **Fout:** "U kunt eventueel ook teruggebeld worden."
- **Goed (bij TeleQ):** "Op dit moment zijn alle assistentes bezet. Om wachttijd te voorkomen, noteren wij graag uw nummer. Wij bellen u dan terug rond 10:30 uur. Toets 1 om deze tijd te bevestigen."
- **Spoed:** Zorg ALTIJD voor een spoedoptie (toets 1) die door het terugbelsysteem heen breekt.

▼ Stap 3: Het werkproces

- **Headsets op:** Assistenten werken met headsets. Het systeem belt *hen* eerst, en daarna de patiënt.
- **Het Pogingen-protocol:** Wat als de patiënt niet opneemt?
 - Afspraak: We proberen het 2x (met 5 min tussenruimte).
 - Daarna: Voicemail inspreken (indien mogelijk) of notitie in dossier: "2x geprobeerd, pt niet bereikbaar". De verantwoordelijkheid ligt weer bij de patiënt.
- **Wie doet wat?** Wijs één assistente aan als "Terugbel-specialist" van de ochtend, zodat de anderen de balie/fysieke patiënten doen.

▼ Stap 4: Patiëntcommunicatie

Patiënten moeten wennen. Ze zijn bang dat ze "vergeten" worden.

- **Website & Nieuwsbrief:** "Nieuw: Wij bellen u! U hoeft niet meer te wachten."
- **Aan de balie:** Als mensen klagen over telefonische bereikbaarheid, leg uit: "Heeft u de terugbeloptie al geprobeerd? Dan bellen wij u op een vast tijdstip. Dat werkt perfect."

▼ Stap 5: Evaluatie

Kijk na 2 weken naar de 'verloren gesprekken'.

- Zijn er mensen die de terugbeloptie weigeren en blijven hangen? Waarom? (Misschien is de tijdslot-suggestie te laat op de dag?)
- Krijgen de assistentes de lijst weggewerkt? Zo niet: minder slots openzetten of meer assistentes op het terugbel-blok zetten.