

‘WIJ ADVISEREN HUISARTSEN
OVER ZAKEN WAARIN ZE NIET
ZIJN OPGELEID’

‘De telefoon stond
roodgloeiend met
coronavragen’



Marja

Kan een
basisarts ook
langer dan
één jaar in
mijn praktijk
werken?

Moet ik als hidsa
zelf een rechtsbij-
standsverzekering
afsluiten?

Heb ik
zorgplicht in
de situatie met
deze patiënt?



Betty

Welke
verdeelsleutel
kunnen we
aanhouden bij het
toetreden tot een
kostenmaatschap?



Margaret

Wie krijgt u
aan de lijn?

De Decentrale Frontoffice van de LHV heeft een standaard bezetting van vijf medewerkers: Mariëlle Besamusca, Tjitske de Bruijn, Betty Notenboom, Marja de Kruijff en Margret Leferink. Vanwege de enorme hausse aan vragen begin dit jaar – met name over de eigen vaccinaties van huisartsen – waren LHV-collega's Wendy van den Brink en Yvette Haasbroek tot medio maart tijdelijk aan de Decentrale Frontoffice 'uitgeleend'. De Decentrale Frontoffice is dagelijks bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur via 085-0480000.

De medewerkers van de telefonische advieslijn van de LHV beantwoorden soms wel vijftig mailtjes en telefoontjes op een dag. De onderwerpen variëren van de vaccinatievolgorde tot een slecht functionerende medewerker. Betty Notenboom, Marja de Kruijff en hun collega's zijn van alle markten thuis en als ze zelf het antwoord niet weten, kunnen ze bij collega's terecht. De afgelopen maanden werden ze bijna vier keer zo vaak gebeld als gewoonlijk. 'Je moet wel van de hectiek houden.'

TEKST: BERBER BIJMA // FOTOGRAFIE: ROB TER BEKKE

Vijf dames bemensen samen de LHV-afdeling die leden telefonisch en per mail adviseert – officieel de 'Decentrale Frontoffice' (DFO). De afgelopen maanden zijn daar twee collega's van de LHV Academie aan toegevoegd, vanwege de enorme toename van het aantal Covid-vragen. Marja de Kruijff: 'In het laatste kwartaal van 2020 kregen we 280 coronagerelateerde

vragen. In het nieuwe jaar waren dat er in ruim twee maanden al 950. De telefoon stond regelmatig roodgloeiend. Als we geen hulp van collega's hadden gekregen, was het echt spaak gelopen.' De vele vragen aan het begin van dit jaar gingen vooral over de eigen vaccinaties voor de huisartsen. Daarnaast leverden de eerste vaccinatierondes van specifieke doelgroepen door huisartsen de nodige vragen op.

De Kruijff is met een dienstverband van bijna twintig jaar een van de 'oudgedienden' bij de LHV. Ze begon bij de afdeling Juridische Zaken met het beantwoorden van ledenvragen. 'Later kwam daar Bouwadvies bij, die met eenzelfde werkwijze begon voor het adviseren van leden. Een paar jaar geleden ontstond de wens om ook voor de afdeling Beleid en Belangenbehartiging het ledenadvies meer te structureren.' Dat resulteerde in de huidige Decentrale Frontoffice, die alle werkdagen bereikbaar is voor vragen van leden. 'We zijn in principe van half negen tot vijf uur bereikbaar, maar we worden soms al om half acht op ons rechtstreekse nummer gebeld', vertelt Betty Notenboom, een van de DFO-medewerkers. Er zijn altijd minimaal

twee medewerkers die telefoondienst hebben. Ook Notenboom heeft al een stevige staat van dienst bij de LHV: twaalf jaar. Zij begon bij Bouwadvies. 'Het is gewoon ontzettend leuk om bij de LHV te werken', vertelt ze. 'Ons werk doet ertoe. Uit de ledentevredenheids-onderzoeken blijkt dat leden zeer tevreden zijn met onze dienstverlening. Het ledenadvies vanuit Juridische Zaken en Bouwadvies werd al heel goed gewaardeerd, met Beleid en Belangenbehartiging gaan we nu ook die kant op. We krijgen vaak reacties als 'bedankt voor de snelle service'. De Kruijff vindt de LHV 'een ontzettend leuke vereniging met een leuke, gevarieerde achterban'. 'Huisartsen vinden het fijn dat ze bij ons terecht kunnen. Ze stellen ons vragen over

de dingen waarin ze niet zijn opgeleid zoals arbeidsrecht, ict-zaken of bouwadvies.

■ STRESSBESTENDIG

'Bouwtekeningen, associatie of juist dissociatie, hoe zit het precies met vakantiedagen van praktijkmedewerkers, een huisarts die zelf geen coronavaccin wil maar wel anderen moet vaccineren,...' Notenboom somt op wat voor vragen er zoal voorbij kunnen komen op een werkdag. 'We kregen de afgelopen maanden meer dan 50 vragen per dag, aan de telefoon of per e-mail. Je moet wel van de hectiek houden, stressbestendig en flexibel zijn om dit werk te kunnen doen. Ik vind het een ongelooflijk leuke baan, met al dat schakelen. Er is geen dag hetzelfde.'

Behoorlijk veel vragen kunnen de medewerkers van de DFO zelf beantwoorden, vertelt Notenboom. 'Modelovereenkomsten kunnen we zelf aan leden sturen. Een juridische vraag leggen we voor aan een onze juristen en voor andere vragen schakelen we bijvoorbeeld een beleidsmedewerker in. De LHV heeft zestig beleidsmedewerkers en wij weten wie in welk onderwerp gespecialiseerd is.' De Kruijff: 'We streven ernaar dat iedere vraag binnen vijf werkdagen wordt beantwoord en als dat niet lukt, dat de vragensteller in ieder geval bericht heeft gehad. Dat lukt in 95 procent van de gevallen. Soms zijn er weken dat we zelfs ruim 80 procent binnen één dag hebben beantwoord. Dat vind ik een enorm compliment waard voor al onze collega's. Iedereen spant zich

Ik heb een visite gebracht aan een echtpaar, zowel man als vrouw hadden een zorgvraag. Hoe kan ik dat nu declareren?

Moet ik een verklaring afgeven voor patiënten die genezen zijn van Covid-19?



Mariëlle

Vervallen bij ziekte de wettelijke verlofuren?



Tjitske

Hoe kan ik mijn praktijkruimte aanpassen aan alle maatregelen?

in om de leden snel en goed antwoord te geven.' Dat houden de DFO-medewerkers nauwkeurig bij. Notenboom: 'Als een huisarts na drie dagen nog niets heeft gehoord van een collega, attenderen wij die collega daar nog even op.'

Het grote voordeel van de gestructureerde administratie van de vragen en adviezen, is dat de LHV overzicht heeft van welke vragen er leven onder de leden. Notenboom: 'We geven alle binnenkomende vragen een codering en draaien per week een overzicht uit van welke vragen waarover binnenkomen. Zo zag je bijvoorbeeld eind februari dat de vraag "Wanneer wordt mijn personeel gevaccineerd?" eruit sprong. In het begin van de coronacrisis vroegen veel huisartsen zich af wat ze moesten met personeel dat

terugkwam uit oranje gebied in het buitenland: zijn dat vrije dagen of ziektedagen? Een paar jaar geleden was de AVG een onderwerp waar veel huisartsen over belden. Door zicht te hebben op de informatie die veel huisartsen op een bepaald moment zoeken kan de LHV daarop inspelen, bijvoorbeeld met informatie op de website of met nieuwe producten als een handleiding of een cursus.'

■ EXCELLENT

De frontoffice streeft naar 'excellente dienstverlening', vertelt Notenboom. 'Dat begint met goed luisteren en de naam goed hebben als je iemand aanspreekt. We willen net een stapje verder gaan dan mensen verwachten. Als iemand belt, ga je aan de hand van het lidnummer meteen na wie je aan

de lijn hebt en kun je bijvoorbeeld zeggen: "Ik zie dat u hier een halfjaar geleden ook met die-en-die collega over hebt gesproken". Of, als je ze doorverwijst naar een andere organisatie, geef je daar meteen het telefoonnummer bij. Dat soort extra service vinden mensen plezierig.' Eerlijk is eerlijk: het is ook weleens niet leuk. De Kruijff: 'Met huisartsen die ontzettend boos zijn, heb ik op zich geen probleem. Het helpt om wat meer op leeftijd te zijn. Dan trek je je dat soort dingen steeds minder aan. Maar als mensen niet reëel zijn in hun verwachtingen, is dat soms wel moeilijk. De vaccinatiestrategie bijvoorbeeld – dat waren soms uurkoersen. Dat beleid maken wij niet, maar soms heb je toch mensen die dat óns kwalijk nemen.'

Soms wil een beller héél snel geholpen worden. 'Bijvoorbeeld iemand die over een halfuur een gesprek heeft met een slecht functionerende medewerker en meer wil weten over ontslagmogelijkheden. Dan gaan we ons best doen om binnen een halfuur een jurist te laten bellen, maar dan zeg ik ook eerlijk: "U belt rijkelijk laat". Dat beamen huisartsen dan meestal ook wel. In de hectiek van de dag zijn ze vergeten eerder te bellen. Ik probeer in ieder geval altijd mee te denken over een oplossing.' Echt moeilijke telefoontjes zijn er eigenlijk niet, vindt Notenboom. De kunst is om eerst goed te luisteren, door te vragen en ervoor te zorgen dat huisartsen het telefoontje met een goed gevoel beëindigen. Meestal lukt dat wel.'

De Kruijff herinnert zich één telefoontje van jaren geleden. Een boze huisarts beet haar toe: 'Ik gelóóf u gewoon niet!' 'Toen heb ik geantwoord: "Tsja, het geloof kan ik u niet geven." Achteraf vond ik dat best brutaal van mezelf; het is me al die jaren bijgebleven. Maar ja, het ging over cao en wetgeving en ik had al twintig keer verteld hoe het zat. Als iemand het dan nog niet wil aannemen, kan ik er niets aan doen. Maar zoiets komt echt maar zó weinig voor.'

De leukste vraag die ze ooit hebben gehad? Daar weten Notenboom en De Kruijff beiden niet zomaar op te antwoorden. De Kruijff: 'Het aantal praktijkmanagers dat ons belt neemt toe, nu steeds meer huisartsen een praktijkmanager in dienst hebben. Er is één die ik inmiddels regelmatig spreek en die dan steeds weer zegt: "Ja, ú moet ik hebben, want u weet alles." Dat is natuurlijk maar de vraag, maar toch ontzettend leuk om te horen.' ¶