

Beste patiënt,

voor u ligt de eerste Nieuwsbrief van onze praktijk. Omdat het de eerste is, is deze misschien wel wat langer, maar de bedoeling is om u zo nu en dan - kort - op de hoogte te stellen van belangrijke informatie, ontwikkelingen of ander nieuws omtrent onze praktijk. Deze nieuwsbrief zal niet op vaste momenten verschijnen, maar als wij dat nodig vinden. Het is altijd fijn om terug te horen wat u van deze manier van communicatie vindt, alle feedback hierin is welkom.

Binnen onze praktijk zijn inmiddels heel wat mensen werkzaam met ieder een eigen taak. Het lijkt ons goed om even op een rijtje te zetten wie er allemaal werkt, wat ze (mogen) doen en hoe ze u daarin kunnen helpen. Daarnaast willen wij u attenderen op wat belangrijke punten omtrent de organisatie van onze praktijk alsmede de digitale mogelijkheden die onze praktijk biedt. Veel leesplezier en bij vragen e/o opmerkingen horen wij graag van u.

### **Assistentes**

Onze assistentes zijn Astrid, Petra, Rachèl en Lettice. Verder is Hanneke een assistente die bij ons de opleiding volgt. Deze assistentes zijn onze steun en toeverlaat. Zonder hen zouden we de praktijk niet kunnen draaien. Zij zijn ook degenen die u vaak als eerste te spreken krijgt als u contact opneemt met de praktijk. De assistentes hebben naast het telefoonwerk ook veel andere taken zoals urines nakijken, administratieve handelingen, spreekuur doen voor bijvoorbeeld bloeddruk meten of een hoortest. Deze afwisseling maakt het voor hen ook aantrekkelijker om dit werk te doen.

Zij hebben een medische opleiding gevolgd en zijn door hun kennis in staat om soms een advies aan u te geven in plaats van een afspraak in te plannen bij de huisarts. Wij verwachten van onze assistentes dat zij aan de telefoon goed uitvragen waarvoor een patiënt een afspraak wil maken (dit heet triage), zodat de planning op het spreekuur zo

goed mogelijk gemaakt kan worden. Sommige mensen vinden de vragen van de assistente soms wat te veel, maar weet dan dat dat in opdracht van de huisartsen is en bedoeld om ook uw afspraak zo goed mogelijk te laten verlopen.

Steeds vaker krijgen onze assistentes negatieve reacties van patiënten. Zij worden uitgescholden, stevig aangesproken en soms zelfs bedreigd. U zult begrijpen dat wij dat niet kunnen, willen en zullen accepteren en dat wij verwachten dat iedere medewerker met respect behandeld wordt. De assistentes doen hun werk mede om u van dienst te zijn, maar zijn ook gebonden aan de mogelijkheden die daarin beschikbaar zijn.

Sanne zullen velen van u al kennen aangezien zij al lange tijd als assistente bij ons werkzaam is. Zij doet echter niet meer de standaard assistentewerkzaamheden maar ondersteunt de huisarts in het spreekuur. Ook is zij onlangs afgestudeerd als verpleegkundige. Soms zal Sanne daarom bepaalde eenvoudigere klachten zelfstandig afhandelen, eventueel met supervisie van de huisarts. Ook betekent zij veel in de wondzorg die wij bieden in de praktijk.

### **Praktijkondersteuners (POH's)**

De POH's hebben we voor lichamelijke klachten en voor mentale klachten. Lisette en Ellen zijn POH-somatiek en bieden zorg voor mensen met chronische aandoeningen zoals hoge bloeddruk, suikerziekte en astma of COPD. Zij begeleiden patiënten met genoemde aandoeningen vrij zelfstandig en overleggen daar waar nodig met de huisartsen. Zij nemen hierbij een stuk zorg voor patiënten met chronische aandoeningen uit handen van de huisarts. Lisette verzorgt daarnaast ook advies rondom reizen en vaccinaties die daarvoor nodig kunnen zijn en Ellen draagt ook zorg voor de ouderen in onze praktijk.

Verder zijn daar Ada, Annemarie - voor volwassenen - en Sandra - voor jongeren - die patiënten begeleiden als zij kampen met

mentale klachten (POH-GGz). Dit kan stress of overspannenheid zijn, ADHD of gewoon niet lekker in je vel zitten of als er moeite is met het verlies van iemand. U kunt door de huisarts naar hen doorgestuurd worden, maar ook eventueel zelf vragen om een afspraak bij hen. De zorg die de POH's-GGz bieden valt onder de basiszorg en wordt vergoed vanuit de basisverzekering.

Afspraken bij de POH's worden vaak ruim vooraf ingepland en beslaan vaak wat meer tijd dan bij de huisartsen. Er wordt echter bemerkt dat patiënten soms hun afspraak niet (tijdig) afzeggen als ze (alsnog) verhinderd zijn. Hiermee ontstaat loze tijd die voor een andere patiënt ingevuld had kunnen worden. Houdt er a.u.b. daarom rekening mee dat als u verhinderd bent u de afspraak tijdig annuleert en eventueel gelijk een nieuwe afspraak inplant.

### **Praktijkmanager**

Marie José is onze praktijkmanager. Zij is het manusje van alles en neemt heel veel regelzaken voor haar rekening. Zo zorgt zij ervoor dat elk jaar weer de uitnodigingen voor de griep prik de deur uitgaan en dat de hele griepcampagne op rolletjes verloopt. Zij handelt verder veel administratieve zaken af, waaronder ook een deel van de digitale processen binnen de praktijk.

### **Huisartsen**

Zoals u zult weten zijn de huisartsen in de praktijk dokter Gerry Vermeer (werkt niet op woensdag), dokter Mark Kiemeneij (werkt niet op donderdag) en dokter Geert Lagerwerf (werkt niet op dinsdag en donderdag). Zij zijn de eigenaars van de praktijk. Daarnaast is dokter Ester Claassen (werkt niet op maandag en vrijdag) als huisarts in dienst van de praktijk. U bent als patiënt ingeschreven bij onze praktijk en niet per se verbonden aan 1 dokter. U mag natuurlijk wel een voorkeur hebben, dat is geen probleem. Een stelregel is wel dat als u voor een bepaalde klacht bij een dokter bent geweest, dat u voor vervolg daarvan ook bij dezelfde dokter terugkomt.

En ook voor het spreekuur van de huisarts geldt: als u verhindert bent, zeg dan tijdig af zodat een andere patiënt in uw plaats gezien kan worden. Als u meermaals zonder te afmelden niet verschijnt op een afspraak in de praktijk, zult u een factuur ontvangen die niet voor vergoeding ingediend kan worden bij de zorgverzekeraar.

Dokter Kiemeneij heeft onlangs kenbaar gemaakt dat hij onze praktijk helaas gaat verlaten. Hij gaat zich richten op een andere passie, namelijk het onderwijs geven aan huisartsen in opleiding. Daarmee is het niet meer mogelijk om mede-eigenaar van de praktijk te blijven. Hij blijft nog wel voor een paar dagen werken als huisarts, maar niet meer in Waspik. Naar alle waarschijnlijkheid zal hij in de loop van het jaar minder gaan werken in de praktijk en volgend jaar vertrekken.

Dit is natuurlijk erg jammer, maar wij respecteren zijn besluit en ondersteunen zijn wens om bij te dragen aan de nieuwe generatie van harte. In de tussentijd zijn er al wel gesprekken gaande omtrent de opvolging van dokter Kiemeneij, hier zult u in de loop van het jaar meer over horen.

### **Aanpassingen**

Het is goed voor u om te weten dat ook wij - net als in de gehele zorg - te kampen hebben met krapte. Door krapte in personeel - en ook door de huidige vakantieperiode - zullen wij nu en dan de balie moeten sluiten voor 'aanlopen'. Dit maakt het mogelijk voor de assistentes om alle andere werkzaamheden goed te kunnen afronden zonder gestoord te worden door loopjes naar de balie. Wij vinden dit natuurlijk ook vervelend, omdat u dat vele jaren niet van ons gewend bent geweest, maar dat kan op dit moment niet anders.

Niet alleen in personeel maar ook op het spreekuur ontstaat er soms krapte. Dit omdat steeds meer mensen de praktijk weten te vinden voor allerlei klachten maar ook omdat de zorgvragen steeds uitgebreider worden. Dit vergt aanpassing van ons, maar ook van u als patiënt. U zou - voordat u naar

de praktijk belt - eens kunnen zoeken op [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) of daar een oplossing voor uw klacht te vinden is. Of u kijkt naar [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) om te kijken of u wel echt een afspraak bij de huisarts moet maken.

### **Bereikbaarheid**

Bovenstaande heeft ook tot gevolg dat wij aanpassingen hebben moeten doen in de bereikbaarheid van de praktijk. Deze ziet er nu als volgt uit:

- Voor SPOED kunt u altijd bellen en 'keuze 1' op het bandje gebruiken
- Vragen stellen kunt u op alle beschikbare uren
- 8:00-10:00 uur - bellen voor afspraken en visites
- 10.30-11.30 / 15:00-17:00 uur - uitslagen opvragen (als u geen gebruik maakt van de patiëntenomgeving)
- 11:30 - 15:00 uur - praktijk alleen voor spoedgevallen bereikbaar, de assistente handelt dan alle openstaande taken af

Door de toegenomen druk op de telefoon hebben wij geen andere mogelijkheid dan bovenstaande in te voeren. Wij proberen zo te blijven garanderen dat we alle dagen van het jaar - exclusief weekend- en feestdagen - bereikbaar zijn voor onze patiënten....iets wat in het land momenteel niet altijd meer vanzelfsprekend is.

### **Andere huisartspraktijk?**

Bereikbaarheid is ook iets wat wij richting onze patiënten op een goede manier willen waarborgen. Wij willen u daarom - enigszins dringend - verzoeken als u buiten Waspik of Raamsdonk (of buiten de Waspikse kant van Capelle e/o 's Gravenmoer) woont, dat u op zoek gaat naar een huisarts dicht bij u in de buurt. Als u namelijk verder weg woont, kunnen wij de aanrijtijd - bijvoorbeeld in kader van spoed - niet voldoende garanderen en dat is zeer onwenselijk. Wij bepalen hierin de grenslijn en vragen u dat te respecteren. U kunt zich bij een ontvangende huisarts

inschrijven en aan ons doorgeven dat u dat gedaan heeft. De ontvangende huisarts kan vervolgens uw dossier bij ons opvragen. Wij zorgen dan voor een goede overdracht. Twijfelt u of u binnen of buiten ons grensgebied woont, neemt dan per mail contact op met de praktijk.

### **Digitalisering**

Voor veel zaken wordt de assistente als eerste gebeld, dat mag natuurlijk - als het tenminste over een huisartsgeneeskundige kwestie gaat - maar binnen onze praktijk zijn er ook al enige tijd digitale mogelijkheden om zaken te regelen.

Steeds meer mensen weten deze weg te vinden, maar nog lang niet iedereen.

Overweeg daarom eens om een profiel aan te maken via onze website

([www.huisartsenwaspik.nl](http://www.huisartsenwaspik.nl) > rechts bovenin 'patiëntenomgeving') of via de UwZorgOnline-app (te downloaden via de app-winkel op uw mobiele telefoon).

Momenteel kan er 1 persoon per e-mailadres aangemeld worden, binnenkort zal de mogelijkheid komen om dit met DigiD te doen. U kunt via die digitale weg de volgende zaken regelen: een eenvoudige afspraak maken op het spreekuur, bepaalde recepten herhalen, een bericht sturen e/o ontvangen (e-consult) en een deel van uw dossier inzien.

Als u zich aangemeld heeft duurt het een korte tijd voordat de koppeling tot stand is gebracht, maar daarna kunt u ook digitaal met ons communiceren. Zo kunt u op uw eigen moment eenvoudige vragen stellen aan de huisarts en kunnen bijvoorbeeld uitslagen voor aangevraagd bloedonderzoek ook via een bericht in deze omgeving doorgegeven worden.

Contact met een dokter kan in een live gesprek of telefonisch plaatsvinden. Ook zou eventueel gebruikgemaakt kunnen worden van de mogelijkheid tot een videoconsult. Als u dat wenst, geef dat dan aan.

U ziet dat wij als praktijk met onze tijd mee willen gaan door zo breed mogelijk in te zetten op mogelijkheden tot contact. Mocht u hier

geen behoefte aan hebben of hier niet zo handig in zijn, dan kan dat ook nog steeds door middel van telefonisch contact natuurlijk.

Wij hopen dat u na het lezen van deze brief voor even weer voldoende op de hoogte bent van de ontwikkelingen en mogelijkheden binnen onze praktijk. Voor vragen kunt u contact met ons opnemen.

Een hartelijke groet en veel gezondheid gewenst namens het hele team,

Gerry Vermeer  
Mark Kiemeneij  
Geert Lagerwerf

=====

**Adres: 'De Wissel'**  
**Wilhelminastraat 4a**

**5165 TJ WASPIK**

**Telefoonnummer : 0416-311250**

- Toets 1 - spoed
- Toets 2 - herhaalrecepten
- Toets 3 - Assistente

**E-mail: [huisartsenwaspik@ezorg.nl](mailto:huisartsenwaspik@ezorg.nl)**

**Website: [www.huisartsenwaspik.nl](http://www.huisartsenwaspik.nl)**

**Digitaal: UwZorgOnline app**

=====