

Huisartsenpost in weekend telefonisch vaak slecht bereikbaar

PERSBERICHT

Wie op een zaterdagavond dringend een huisarts nodig heeft, moet gemiddeld 9 minuten wachten tot de dienstdoende huisartsenpost de telefoon opneemt. Bij 10 procent van de huisartsenposten bedraagt de gemiddelde wachttijd zelfs 25 minuten of langer. Dit blijkt uit onderzoek van klantcontactbeheerder Interswitch.

In het onderzoek zijn alle Nederlandse huisartsenposten op twee verschillende zaterdagavonden gebeld. De wachttijd blijkt per regio flink te verschillen. Zo bedraagt de gemiddelde wachttijd in Amsterdam maar liefst 50 minuten, terwijl je in andere regio's direct iemand aan de lijn krijgt.



Provinciale verschillen

Op provinciaal niveau scoort Flevoland het slechtst met een gemiddelde wachttijd van 19 minuten. Ook in de provincies Friesland, Noord-Brabant en Limburg ligt de gemiddelde wachttijd flink boven het Nederlandse gemiddelde van 9 minuten. Daarentegen bedraagt de gemiddelde wachttijd in Drenthe slechts drie minuten, in Zeeland één minuut en in Groningen is er zelfs helemaal geen wachttijd.

Barrières tijdens het bellen

Uit het onderzoek blijkt ook dat veel huisartsenposten door middel van een welkomstboodschap en/of keuzemenu barrières

creëren om aan de lijn te blijven. Bijvoorbeeld door te benadrukken dat de patiënt mogelijk zelf de kosten voor het gesprek en de eventuele afspraak zal moeten betalen, of door de beller te verplichten om een BSN-nummer in te voeren.

De volledige onderzoeksresultaten staan op:
<https://www.interswitch.nl/onderzoek-bereikbaarheid-huisartsen-posten/>

(Bron: Interswitch)