

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2771

Vragen van het lid **Gerbrands** (PVV) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de slechte telefonische bereikbaarheid van huisartsen* (ingezonden 10 mei 2011).

Antwoord van minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 8 juni 2011).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Huisartsen slecht bereikbaar»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u van de uitkomsten van het onderzoek door het Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL)?

Antwoord 2

De uitkomsten van het NIVEL onderzoek onderschrijven eerdere onderzoeken en geven aan dat verbetering van de telefonische bereikbaarheid noodzakelijk is. Ik hoop dat dit rapport kan helpen bij de bewustwording onder de beroepsgroep en dat het een stimulans is om nog harder te gaan werken aan de verbetering van hun bereikbaarheid.

Vraag 3

Onderschrijft u net als uw voorganger de normen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) dat niet-spoedoproepen binnen 2 minuten opgenomen moeten worden en spoedoproepen binnen 30 seconden?

Antwoord 3

Ja.

Vraag 4

Welke maatregelen zijn er sinds het onderzoek van de IGZ en de Nederlandse Patiënten en Cliënten Federatie (NPCF) in 2008 genomen, en vindt u deze maatregelen afdoende?

¹ De Telegraaf, 9 mei 2011.

Antwoord 4

Naar aanleiding van het onderzoek in 2008 heeft de IGZ de sector dringend aanbevolen om aan de normen die de IGZ noemt in haar rapport te voldoen. Er is voor gekozen om de sector de tijd te geven om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, en zo nodig in 2010 de handhaving te intensiveren.

De LHV heeft haar leden vervolgens actief gestimuleerd om stappen te nemen ter verbetering van de (telefonische) bereikbaarheid van de praktijk, onder andere door middel van het ontwikkelen van een toolkit en een cursus «Verbeteren van de Bereikbaarheid».

Ook de NPCF heeft verschillende stappen ondernomen om meer bewustwording te creëren over de bereikbaarheid van huisartsen. Voorbeelden hiervan zijn de meldactie huisartsenzorg in 2009, het «Door cliënten bekeken»-keurmerk en de LOVE-campagne die huisartsen beter bewust moet maken van hun eigen functioneren op het gebied van service en dienstverlening. Deze maatregelen zijn (nog) niet afdoende gebleken, zoals recent is gebleken uit het IGZ onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid in 2010. Uit dit onderzoek bleek dat de telefonische bereikbaarheid van huisartsen nauwelijks is verbeterd sinds 2008 en dat één op de vier huisartsenpraktijken een spoedoproep niet binnen de vastgestelde normtijd van 30 seconden beantwoordde. Het onderzoek is aanleiding geweest voor een handhavingstraject door de IGZ.

Vraag 5

Wat is uw reactie ten aanzien van de ongewenste neveneffecten, zoals het bellen naar 112, indien het contact met de huisarts niet tot stand komt?

Antwoord 5

Bovenal is het van belang dat de patiënt bij een spoedvraag direct contact kan krijgen met een competente zorgaanbieder die hem kan helpen. Dat patiënten – wanneer zij in geval van spoed geen contact kunnen krijgen met de huisarts – andere wegen zoeken om hulp te verkrijgen vind ik dan ook volstrekt normaal. Het is zou echter niet nodig moeten zijn en benadrukt andermaal dat de beroepsgroep de eigen telefonische bereikbaarheid niet lichtvaardig moet opnemen.

Vraag 6

Deelt u de mening dat de goede bereikbaarheid van de huisarts essentieel is voor onze gezondheidszorg en het versterken van de 1^e lijn? Zo ja welke maatregelen gaat u nemen om de bereikbaarheid te verbeteren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Ik deel de mening dat de goede bereikbaarheid van de huisarts erg belangrijk is. Ik zal dan ook maatregelen nemen om deze bereikbaarheid te verbeteren. Over die maatregelen zal ik u binnenkort informeren in mijn brief over basiszorg. Over de 30-secondennorm bestaat echter geen enkele discussie: hieraan moeten alle praktijken voldoen. Daarom zal de IGZ in samenwerking met VWS gaan handhaven op de telefonische bereikbaarheid van huisartsen.