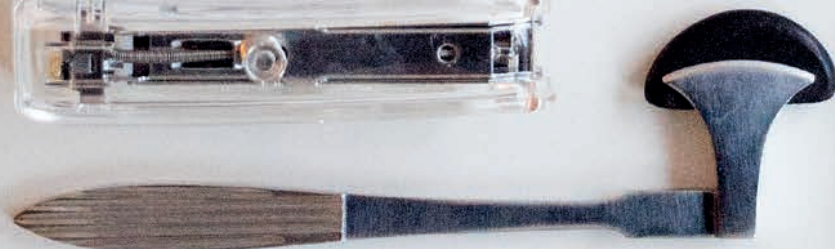
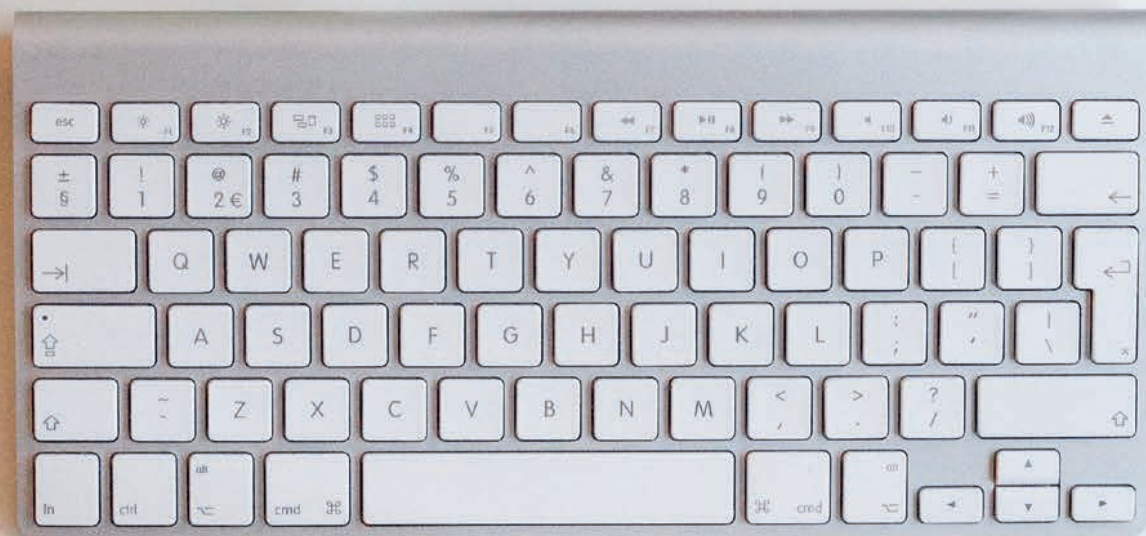
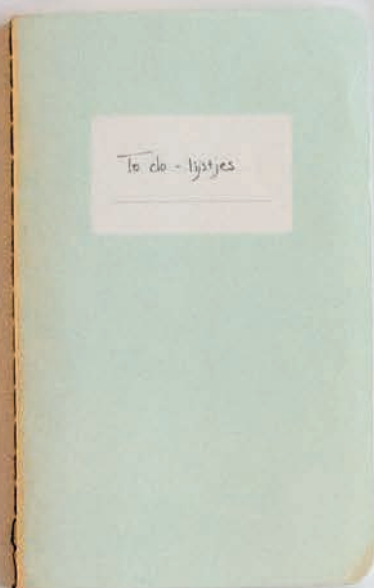


TEKST: SANDER PETERS // BEELD: SIMONE MICHELLE



# Organiseer jezelf, organiseer je praktijk

Geen huisarts heeft het vak gekozen vanwege de administratieve verplichtingen. Toch nemen die steeds meer tijd in beslag. Alle reden om deze taken zo snel en effectief mogelijk uit te voeren. De workshop 'Organiseer je praktijk' helpt hierbij. "Ik heb nu meer rust in mijn hoofd tijdens het spreekuur."

**B**art Timmers is 55 en huisarts in het Achterhoekse 's-Heerenberg. Toen hij in 1992 huisarts werd, bestond de werkdag uit spreekuur, visites, de post bekijken en soms een vergadering. "De herinnering is ongetwijfeld gekleurd, maar toch: als huisarts werkte je keihard, maar het vak was overzichtelijk. Vandaag de dag werkt de huisarts nog steeds heel hard, maar er is ontzettend veel bijgekomen. Het grootste verschil? De stroom informatie die op de praktijk afkomt. Steeds meer partijen willen iets van ons: zorgverzekeraars, gemeenten, maatschappelijk werk, allerlei paramedische disciplines, maar ook de patiënt is mondiger. Daarnaast hebben huisartsen tegenwoordig veelal ondersteunend personeel in dienst of ze werken samen met collega's onder één dak. Ook dat brengt veel afstemming met zich mee."

## ■ Hectiek

Timmers is naar eigen zeggen "nog jong genoeg om na te denken over manieren om het werk op een prettige manier vol te houden". En dus besloot hij om – in eerste instantie voor zichzelf – een aantal handvatten te formuleren die hem daarbij konden helpen. En bij collega's bespeurde hij steeds vaker dezelfde zorg over de gegroeide hec-

ctie binnen de huisartsenpraktijk. "Veel collega's vinden het vak minder prettig vanwege alle randzaken. Waar we vroeger alles zelf deden, met één assistente, en dus de praktijk noodgedwongen 'ongeveer', dan bedoel ik 'op hoofdlijnen', manageden, is door de samenwerking taakdifferentiatie ontstaan. Alle taken zijn nu vast omschreven, de huisarts moet ook veel meer verantwoordelijk worden. Kortom: de druk op de huisarts is groter."

## ■ Aapjes

De handvatten die Timmers formuleerde, vormen nu de basis van de workshop 'organiseer je praktijk' die hij namens de LHV Academie aanbiedt. "Het zijn vooral handigheidjes. Druk blijft druk, maar je kunt wel zorgen voor een leeg hoofd. Zonder schreeuwende aapjes in je hoofd. Hoe? Door bijvoorbeeld complexe taken als projecten te zien, bestaande uit meerdere acties. Daarmee geef je aan dat zo'n taak niet meteen afgerond hoeft te worden." Ook een strakke dagindeling helpt. "Ik doe het zelf al jaren: vaste blokken, waar ik nauwelijks van afwijk. Een blok spreekuur, een blok visites, een blok mail verwerken – en de mailbox opschonen! – en zo voort. Dat overzicht voorkomt dat ik ruis in mijn hoofd heb, als

ik patiënten spreek. De informatieprikkels moeten verwerkt worden in je brein."

Hoewel het vooral gaat om een andere manier van denken over je werk, is een belangrijk aandachtspunt van de workshop 'ict-handigheidjes'. Timmers: "Technologie kan het werk van de huisarts zoveel makkelijker maken. E-mail is bijvoorbeeld geen last, maar een slagvaardig wapen. Er worden ook zoveel handige apps ontwikkeld. Ja, het kost even wat inspanning om je erin te verdiepen, maar het is de investering meer dan waard. E-health of health 2.0 is geen doel, maar een middel. Het gemak dient de mens."

## ■ Controle

Sinds een jaar of twee verzorgt Timmers workshops voor de LHV-Academie, met Marcel van den Berg en Fokke Kooistra van Organiseer Je Praktijk. "De training duurt maar vier uur, dus we moeten er met redelijk grote stappen doorheen. Zeker ook omdat we de deelnemers zoveel mogelijk willen laten oefenen." Eerlijk is eerlijk: bij de aanwezige huisartsen voelt Timmers wel eens een zekere weerstand. "Managementvaardigheden, ict-hulpmiddelen: het zijn geen zaken waarvoor de gemiddelde huisarts warmloopt. Maar ik pareer die weerstand door te zeggen: deze zaken die in andere sectoren hun waarde hebben bezwezen, helpen jullie om meer tijd en aandacht te hebben voor de aspecten van het vak waarom je er ooit voor gekozen hebt. En stiekem denk ik ook dat de huisartsen er ooit in zeker zin van kunnen genieten. Die ervaring heb ik in elk geval wel gehad, toen ik besepte dat het effect had. Toen ik meer controle voelde. Meer rust en focus."

Nanda Flos (39) is negen jaar actief als huisarts. Ze is praktijkhouder in loondienst, in een gezondheidscentrum in het centrum van Venlo. Medio 2015 voelde ze dat ze actie moest ondernemen. “Ik had behoefte aan ondersteuning. Hulp om meer grip te krijgen op de bergen werk die ik moet verzetten. Ook omdat onze praktijk in een overgangssituatie zit, op weg naar verzelfstandiging. Samen met alle veranderingen in wet- en regelgeving, en de eisen die vanuit zorgverzekeraars, ziekenhuizen, lokale partijen, gemeente op ons afkwamen, zorgde dat ervoor dat ik het overzicht soms bijna kwijt was.”

### ■ Kapstok

Flos ging op zoek naar cursussen en trainingen en kwam uiteindelijk terecht bij de workshop ‘Organiseer je praktijk’. Dat was in november 2015. “Belangrijkste les die ik geleerd heb – eigenlijk iets dat ik allang wist: houd het klein. Formuleer overzichtelijke stapjes. Begin in het hier en nu. Wil niet te veel en te snel.” Nu, drie maanden later, bespeurt Flos de eerste veranderingen. “Het moet een gewoonte worden, dit soort dingen. Dat kost tijd. Het lukt me op de meeste dagen om me aan mijn strakke dagschema te houden, maar soms gaat het

## ‘Overzicht voorkomt dat ik ruis in mijn hoofd heb, als ik patiënten spreek’

nog mis. Maar dan weet ik wél waar het aan ligt. Dat inzicht groeit.”

Flos heeft bepaalde zaken bewust geparkeerd. Zoals de implementatie van Evernote en andere praktische gadgets. “Ook daar moet ik niet te veel willen. Ik heb er nu geen ruimte voor. Maar ik onthoud het voor later. Ooit gaat het me zeker van pas komen.” Dat organiseren niet leuk is, dat idee is Flos inmiddels ook kwijt. “Oké, het zal nooit mijn passie worden, maar ik heb geleerd dat een goede structuur een kapstok is. Die je kunt inrichten zoals je het zelf wil. En dat het je werk écht een stuk

leuker kan maken. En daarmee word je – daar geloof ik heilig in – een betere en prettigere huisarts voor de patiënt.”

### ■ Scholing

Een half jaar geleden meldde Rianne Hop (34) zich aan voor de workshop van Bart Timmers. Net als Nanda Flos is Hop huisarts in loondienst, bij een praktijk in Dodewaard. Omdat ze binnen die praktijk echter meer en meer management- en organisatie-taken kreeg, besloot ze zich bij te laten scholen. “Tijdens de opleiding geneeskunde komt dat aspect niet of nauwelijks

aan de orde. Ja, er komt iemand van een accountantskantoor iets vertellen, maar dat is het. De rest word je geacht in de praktijk onder de knie te krijgen.”

Rianne Hop hoort wel eens dat collega’s die voor zichzelf beginnen, enorm opzien tegen de overname van een praktijk, juist vanwege de bureaucratische rompslomp die het met zich meebrengt. Zelf heeft naar eigen zeggen “bepaald geen hekel” aan organiseren en structureren. “Maar natuurlijk ben ik huisarts geworden omdat ik graag patiënten help. En dus geniet ik ervan om mijzelf en mijn collega’s een





## 10 PRAKTISCHE TIPS

- 1 Gebruik je hoofd om óver dingen te denken, niet om áán dingen te denken. Schrijf alles direct op, maak gebruik van lijstjes.
- 2 Begin de dag met een dagelijks checklistje – wat staat er vandaag op de agenda? Welke 2 of 3 grote acties moeten gebeuren vandaag? Zijn er dingen waar je geen zin in hebt? Doe deze als eerste! En: welke acties vragen extra aandacht en energie?
- 3 Met bepaalde programma's kun je dezelfde zinsnedes in je HIS met behulp van een zelfgekozen afkorting ineens voluit typen.
- 4 Deel je dag op in duidelijke blokken en plan daarbij administratieve "overlooptijd" in.
- 5 Kijk maar 2x per dag naar je mail, en sluit die tussendoor af.
- 6 Benut de techniek: apps en programma's als Evernote maken papier overbodig en verkleinen de kans op chaos/rotzooi.
- 7 Online informatie die je tegenkomt hoef je niet meteen te lezen; sla het op met behulp van Pocket.
- 8 Leer snellezen (er is echt veel tijd te besparen door je leessnelheid te verhogen!).
- 9 Gebruik een wachtwoordmanager zoals 1Password of Lastpass.
- 10 Als organiseren je niet altijd lukt: vergeef jezelf, je bent maar een mens!

handje te helpen om het werk makkelijker en overzichtelijker te maken."

### ■ Snel en doelmatig

De workshop 'Organiseer je praktijk' is voor Hop het startpunt van waaruit ze zich wil ontwikkelen op de andere gebieden van het huisartsenvak. "Het is een laagdrempelige, praktische training. De meeste tips die je meekrijgt, zijn *reminders*. Dat je denkt: oh ja, dat heb ik wel eens gehoord of gelezen. Je wordt er nog eens op geattendeerd en het vormt misschien net het duwtje om iets in de praktijk te gaan brengen."

Een aantal handige adviezen heeft Hop inmiddels toegepast. Zo waren de ouderwetse ordners met NHG-protocollen de huisartsen en de overige praktijkmedewerkers al langer een doorn in het oog. "Ik heb er samen met een collega voor gezorgd dat die nu zijn overgetypt, geüniformeerd en dat ze door iedereen op allerlei soorten apparaten te raadplegen zijn. Dat is echt een grote vooruitgang." Ook de aandacht tijdens de cursus voor ict-hulpmiddelen kan op Hops goedkeuring rekenen. "De programma's en apps die Bart Timmers ons heeft aangeraden, daar ga ik me zeker in verdiepen.

Ik ben begin dertig en dus van de 'digitale generatie'. Ik weet dat die dingen – mits slim en gedoseerd gebruikt – het werk echt makkelijker kunnen maken. En dat is precies waarvoor ik deze workshop ben gaan volgen. De maatschappij is snel en doelmatig, ook de huisarts moet daarin mee." ■

De eerstvolgende workshop 'Organiseer je praktijk' van de LHV Academie vindt plaats op 22 maart in Utrecht.

Kijk voor meer data en locaties op [www.lhv.nl/lhv-academie](http://www.lhv.nl/lhv-academie).