



WAARNEMER GEVONDEN

Steeds meer huisartsen gebruiken website voor waarneembemiddeling

Wat zeven jaar geleden begon als een ideetje onder vier aankomende huisartsen is inmiddels uitgegroeid tot twee volwaardige bedrijven. Dit jaar verwacht de website *waarneembemiddeling.nl* 35.000 vacatures te bemiddelen. Tachtig procent van de huisartsen in Nederland maakt gebruik van de site.

EVERT PRONK

Het idee ontstond op 17 oktober 2000 in de bus terug van de 'wilde' demonstratie in Den Haag voor de financiële positie van huisartsen. 'We waren actief in de Regionale Organisatie Van Aspirant Huisartsen en wilden ook een solidair geluid laten horen,' zegt Steven van Kemenade in een ruime werkkamer van een karaktervol pand in Nijmegen.

'Voor de korte termijn maakten we ons geen zorgen. Er was een huisartsentekort, dus het zag er goed uit voor waarnemers. Wel vroegen we ons af hoe je aan een waarneemplek kwam en tegelijkertijd hoe de bestaande capaciteit aan huisartsen optimaal kon worden

benut. Destijds gingen er allerlei lijstjes rond met namen van waarnemers. Niet echt een praktisch systeem.'

ENTREPRENEURS

Het idee was eenvoudig: de vier huisartsen in opleiding (hiao's) wilden een systeem aanleggen waarin gevestigde huisartsen die een waarneemplek hebben zich kunnen inschrijven, zodat werkzoekende waarnemers en huisartsen in dienst van een huisarts (hidha's) weten waar ze mogelijk terechtkunnen.

Promotioneel gesteund door de Districts Huisartsen Vereniging Groot Gelre ontwikkelden de entrepreneurs een website waar huisartsen en waarnemers elkaar konden vinden. Huisartsen met een praktijk kunnen op de site een vacature voor een waarneming plaatsen en

de waarnemers kunnen aangeven wanneer ze beschikbaar zijn.

Waarnemingbemiddeling.nl ging in oktober 2001 in de lucht. 'We rekenden er vooral op dat gevestigde huisartsen zich zouden inschrijven. Zij waren over het algemeen veel tijd kwijt met bellen voor ze een waarnemer hadden gevonden.'

Het menselijk gedrag bleek weer eens slecht te voorspellen. De gevestigde huisartsen meldden zich nauwelijks, waarschijnlijk mede vanwege de lage automatiseringsgraad in die tijd. 'We hadden ook helemaal geen geld om te adverteren. Alles was gratis, dus er waren geen inkomsten.'

In tegenstelling tot de gevestigde huisartsen meldden de werkzoekende waarnemers zich wel spontaan. 'Na >>

'HET WERKT HEEL SNEL'

'Ik gebruik de site van *Waarneembemiddeling.nl* vooral als er op korte termijn een dienst moet worden ingevuld,' zegt Corrie de Goede, directeur van Stichting Gezondheidscentra Utrecht met twee gezondheidscentra in Utrecht en twee in Leidsche Rijn. Bij de centra zijn in totaal rond de vijftien huisartsen in loondienst. 'Als een van onze artsen ziek is, of het lukt hem of haar zelf niet een vervanger voor nascholing te regelen, dan komt het op mijn bordje. Het werkt heel snel. Je moet wel een beetje handig met de computer zijn, zeker als je bij de advertentie een logo wilt plaatsen, maar ik vind het een toegankelijke site. Eerst maak je op de site een advertentie aan en dan krijg je direct te zien welke waarnemers beschikbaar zijn. Sommigen hebben hun mobiele nummer erbij staan, maar over het algemeen mail ik alle beschikbare artsen in één keer over de dienst. Dan blijkt vaak dat er ook waarnemers tussen zitten die toch niet beschikbaar zijn,

maar dat ligt aan de waarnemers. Zij moeten dat zelf bijhouden. Ik gebruik de site ook steeds vaker om een vervanging voor een doktersassistente te regelen.'

De huisartsenpost in Utrecht werkt nog niet met geaccepteerde waarnemers, maar die in Woerden, waar de huisartsen uit Leidsche Rijn bij zijn aangesloten, wel. 'Als deze artsen diensten willen verkopen, dan moeten ze er mee rekening houden dat de waarnemer door de HAP Woerden moet worden geaccepteerd. Hoewel ik het initiatief toejuich, heb ik bij de uitwerking wel eens mijn twijfels. Het lijkt erop dat beschikbaarheid van waarnemers door dit systeem lager is, omdat artsen toch opzien tegen moeite die ze moeten doen om te worden toegelaten tot de pool van geaccepteerde waarnemers. Maar in een markt met voldoende aanbod is het natuurlijk goed om een vaste club huisartsen te hebben.' << EJP

‘IK MOET DE BOOT EEN BEETJE AFHOUDEN’

Huisarts Marcel van Philips uit Breda werkt ruim vier jaar als waarnemer. Bijna 80 procent van zijn werk betreft hij via Waarneembemiddeling.nl. ‘Ik heb op 33 verschillende huisartsenposten gewerkt. Momenteel werk ik op ongeveer 10 posten. Elke dag krijg ik zo’n twintig tot dertig verzoeken om te reageren op een vacature.

Maar die mail gaat simultaan naar andere waarnemers. Het is momenteel relatief eenvoudig om werk te vinden. Ik moet de boot zelfs een beetje afhouden. Jammer is dat het bijna alleen maar om avond-, nacht- en weekenddiensten gaat. En vacatures voor praktijkovernames zijn er heel erg weinig.’

Het bedrag dat Van Philips voor de dienst betaalt, vindt hij redelijk. ‘Het zou eerlijker zijn als gevestigde huisartsen die een dienst kwijt willen, ook zouden meebetalen. Ook zou het goed zijn als er nog meer landelijke aanbieders van dergelijke diensten komen. Ik hou niet zo van monopolies.’ << EJP

<< een paar maanden hadden we de honderdste inschrijving en kon de champagne open. Onze idee bleek daadwerkelijk in een behoefte te voorzien. In eerste instantie waren het vooral waarnemers uit de regio, maar na verloop van tijd meldden ze zich van verder. De website had al snel een landelijk bereik.’

GRATIS

In 2002 omarmt de Landelijke Huisarts Vereniging het initiatief van de Gelderlanders en besluit het financieel te ondersteunen. De LHV heft haar eigen waarneembureau op. Het aantal op waarneembemiddeling.nl werkzoekende waarnemers loopt op tot duizend, het aantal gevestigden tot drieduizend. Op dat moment is de service nog steeds gratis.

Als het ministerie van VWS eind 2004 de volledige instellingsubsidie van de LHV stopt, staakt de huisartsenvereniging de financiële ondersteuning. Van Kemenade en zijn kompanen, inmiddels met één man minder, moeten op eigen benen verder. ‘We wilden het op professioneel niveau voortzetten. Op 1 januari 2005 zijn we geld gaan vragen voor een deel van de diensten. Huis-

artsen die werk aanboden, konden zich nog steeds gratis inschrijven, maar waarnemers rekenden we 150 euro voor een jaarabonnement op de dienst. Betalen en internet horen voor veel mensen niet bij elkaar. Van sommige e-mails die we ontvingen, lusten de honden geen brood.’

Ongeveer de helft van de waarnemers haakte af toen er voor de service moest worden betaald. ‘Het heeft een vol jaar geduurd voor we weer op het oude niveau zaten. Daarna zijn we weer doorgegroeid. Momenteel bezoeken elke dag ongeveer duizend huisartsen de site. Dat aantal kan nog omhoog. Bijvoorbeeld als haito’s zich gaan inschrijven vóórdat ze klaar zijn, om op tijd zicht te hebben op de arbeidsmarkt waarin ze terecht gaan komen. Voor structureel werk, hidha-plaatsen en vacante praktijken, moet je toch rekenen op een traject van drie tot zes maanden.’

EXCLUSIEF

Ook zou groei kunnen komen uit andere zorgprofessionals uit de eerste lijn. Doktersassistenten en praktijkondersteuners hadden al eerder toegang tot de website. Sinds oktober 2006 is de service ook toegankelijk voor fysiotherapeuten, verloskundigen, ergotherapeuten

en oefentherapeuten Mensendieck en Cesar. Hiermee onderscheidt waarneembemiddeling.nl zich van concurrenten als huisartsenwerk.nl, die zich exclusief op huisartsen richt. Deze vacaturesite is met name actief in Noord-Nederland.

De huisartsen zijn ook voor Van Kemenade nog steeds corebusiness. Huisartsen met een praktijk kunnen nog steeds kosteloos een vacature plaatsen voor een korte praktijkwaarneming of avond-, nacht- en weekenddienst (ANW-dienst). Werkzoekenden krijgen vacatures per e-mail thuis of kunnen actief zoeken in de database. Voor advertenties voor langdurig werk als waarnemer of hidha moet wel worden betaald. De inschrijving voor een werkzoekende huisarts kost tegenwoordig inclusief btw 192 euro. ‘Geen enorm bedrag, en bovendien belastingaftrekbaar’, benadrukt Van Kemenade. ‘Inschrijving levert bovendien niet alleen werk op, maar is ook administratief handig. Een waarnemer kan in zijn eigen account precies zien wanneer er waar is gewerkt en welke diensten nog volgen. Huisartsen kunnen nagaan wie welke diensten wanneer heeft overgenomen.’

COLUMBUS

Van Kemenade moet even denken bij de vraag of alle functies van waarneembemiddeling.nl een succes zijn. Dan weet hij het. ‘We bieden gevestigde huisartsen ook de mogelijkheid om diensten te ruilen. We dachten dat het een ei van Columbus was, maar het is een functie die weinig wordt gebruikt.’

Wel succesvol is een service die is ontwikkeld voor huisartsenposten. ‘Wij bemerkten dat er veel vragen waren op het gebied van verantwoordelijkheid over

‘HUISARTSEN MOETEN BIJ ONS ZIJN GEACCEPTEERD’

Marijke de Mots is manager van twee huisartsenposten in Lelystad en Emmeloord. ‘Wij werken sinds 2004 met Waarneembemiddeling.nl om diensten van onze huisartsen te verkopen. Het zoeken van een waarnemer kost gemiddeld anderhalf uur. Als onze huisartsen dat zelf willen regelen, dan verwijzen we ze naar de site. Huisartsen die een dienst willen kopen, moeten bij ons zijn geaccepteerd. We verwijzen ze naar Waarneembemiddeling.nl om de procedure hiervoor te doorlopen. Uitgangspunt is dat er per post met een overzichtelijke groep waarnemers wordt gewerkt. We gebruiken het systeem ook om in de gaten te houden hoeveel diensten er worden verkocht. Als blijkt dat er in een van de vier huisartsenposten IJssel-Vecht/Flevoland alleen nog maar waarnemers werken, dan zullen we dat met onze huisartsen bespreken << EJP





Steven van Kemenade: 'We vroegen ons af hoe je aan een waarneemplek kwam en hoe de bestaande capaciteit van huisartsen optimaal kon worden benut.'

een verkochte dienst. De verkopende huisartsen moeten zorgen dat hun waarnemer BIG-geregistreerd en verzekerd is, maar de huisartsenposten delen in deze verantwoordelijkheid. Sinds 2003 bieden we huisartsenposten een Huisartsen Diensten Structuur-module. Via deze module kunnen dienstenstructuren via de website registreren welke waarnemers op hun posten mogen werken en waaraan ze moeten voldoen. Een huisartsenpost kan bijvoorbeeld als eis stellen dat een waarnemend huisarts een certificaat voor het omgaan met een defibrillator kan overleggen. Ervaren waarnemers die ook een callcenter mogen aansturen, zijn in het systeem herkenbaar. Waarnemers kunnen zich centraal aanmelden om toegelaten te worden tot de pool van geaccepteerde waarnemers voor een huisartsenpost. De "geaccepteerde waarnemer" is inmiddels een gevleugelde term, die inmiddels ook is overgenomen door posten die niet met ons samenwerken.

Van de 120 huisartsenposten in Nederland maken er 70 gebruik van de HDS-module. Dienstenstructuren met meerdere posten betalen hiervoor 1200 euro en kleinere posten 600 per jaar. Voor huisartsenposten blijkt de module administratief een uitkomst te zijn. 'De post kan de hele administratie rond het

toelaten van waarnemers en de verkoop van diensten reguleren. Ze krijgen inzicht in hoeveel diensten er inmiddels zijn verkocht en door wie, en ze kunnen zien hoe vaak een waarnemer op de post werkt. Dat kan behulpzaam zijn bij je planning.'

UITBESTEDEN

In juni 2005 zijn de ondernemers een tweede bv gestart met de naam De Zorg-Intermediair. Ook dit bedrijf richt zich op de arbeidsmarkt van de eerstelijnszorg.

De ondernemers hebben het huisartsenvak laten varen

'We richten ons met De ZorgIntermediair op collega's die het zoeken naar vervanging of personeel liever uitbesteden. Via De ZorgIntermediair worden bijvoorbeeld doktersassistenten uitgezonden, maar we zoeken namens collega's ook kandidaten voor een praktijkovername. Hierbij gaat het om het personeel

deel, zoals het opmaken van de vacature, de wervingsprocedure en het voeren van eersterondegesprekken met kandidaten. Een dokter kan ook eerst een poosje via ons aan het werk in een over te nemen praktijk. Daarnaast richten we ons op het structureel invullen van ANW-diensten. We hebben bijvoorbeeld de Samenwerkende Huisartsendiensten Rijnland (SHR, met daarin de Huisartsenpost Alphen, de Spoedpost Leiderdorp en de Spoedpost Leiden in het LUMC, EJP) als klant. Een deel van de huisartsen is in vaste dienst bij de SHR en een deel wordt via De ZorgIntermediair ingekocht. Dat houdt de organisatie flexibel.

CONCURREREN

Financieel gaat het volgens Van Kemenade goed met zowel Waarneembemiddeling.nl als De Zorgintermediair. De drie ondernemers hebben het huisartsenvak laten varen voor hun ondernemingen. Beide bv's zitten in één holding. 'In feite zijn het concurrerende bedrijven. Een arts die alles uitbestedt, schrijft zich niet in bij Waarneembemiddeling.nl. In de praktijk blijken beide bedrijven elkaar goed aan te vullen. Er zijn nu eenmaal mensen die de zaken liever in eigen hand houden en mensen die het heel graag uit handen geven.' ■