



# Bereikbaarheid Huisartsenpraktijk Broekpolder

voorkom lange wachttijden

---

**Hieronder leest u  
o.a. meer over:**

---

- Verschillende mogelijkheden voor contact
- Triage
- Thuisarts en Moet ik naar de dokter?
- Inloop spreekuur
- Agressie



Zoals u wellicht in de media heeft vernomen, kampt de huisartsenzorg in Nederland met een hoge werkdruk. Dit heeft onder andere te maken met personeelstekorten door moeilijk in te vullen vacatures, uitval door ziekte, een toenemende zorgvraag van patiënten en lange wachtlijsten/wachttijden op andere plekken in de zorg. Ook wij hebben al geruime tijd deze problemen en ook bij ons zijn er soms wachttijden aan de telefoon en duurt het soms langer voordat u terecht kunt voor een afspraak. Wij proberen dit zo goed mogelijk op te lossen. Met deze informatie willen wij u graag zo goed mogelijk informeren en onze werkwijze toelichten. We hopen hiermee onze bereikbaarheid te vergroten en onnodige wachttijden voor u te voorkomen.

## Verschillende mogelijkheden voor het maken van een afspraak of ander contact met ons

- Tussen 8 uur en 10 uur kunt u rechtstreeks met de assistente bellen. Dit is vooral aanbevolen als u een afspraak op dezelfde dag nodig heeft. Vanaf 10 uur werken wij met terugbelverzoeken. Een terugbelverzoek kunt u plannen door de praktijk te bellen en in het keuzemenu voor een terugbelverzoek te kiezen (keuze 2). Wij bellen u dan terug in het door u gekozen tijdvak. Indien wij u met een terugbelverzoek niet kunnen bereiken, proberen wij het in hetzelfde tijdvak in ieder geval nog een tweede keer. (u hoeft dus niet meteen opnieuw een terugbelverzoek in te dienen!) Let op: buitenlandse telefoonnummers kunnen we niet terugbellen
- Voor SPOED kunt u ons altijd bellen met keuze 1

## Naast de telefoon, zijn er ook andere mogelijkheden om ons te bereiken:

- U kunt ZELF een afspraak maken via ons digitale patiëntenportaal. Dit kan 24 uur per dag. Ook kunt u ons via het patiëntenportaal een vraag stellen, medicijnen bestellen of uw medisch dossier inzien.
- U kunt ook een terugbelverzoek indienen via onze chatbox op de website (groene icoon rechtsonder). Dit kan 24 uur per dag.



## Wanneer belt u 112 en wanneer belt u de spoedlijn?

Bent u in levensgevaar? Of iemand anders? Bel dan meteen 112. Dit kan dag en nacht. De telefonist vertelt u wat u moet doen tot de ambulance er is.

Is er geen levensgevaar, maar is er wel sprake van een acute situatie en heeft u snel een arts nodig? Bel dan met de praktijk en kies keuze 1 SPOED



## Triage bij het maken van telefonische afspraken

Wij werken bij het maken van afspraken volgens het systeem van triage. Triage houdt in dat met vragen een inschatting wordt gemaakt of en zo ja, hoe snel en door wie de patiënt gezien moet worden. Onze assistenten zijn hiervoor speciaal opgeleid. De assistente doet dit op basis van de geldende richtlijnen in de huisartsenzorg en in samenspraak met de huisarts en u. De assistente kan een deel van de hulpvragen ook zelf beantwoorden en afhandelen.

Soms wordt deze werkwijze beleefd als "in discussie moeten gaan voor het maken van een afspraak". Wij willen u absoluut dit gevoel niet geven. Wel willen we een zo goed mogelijke inschatting maken van noodzaak en urgentie, om zo ( schaarse) spreekuurtijd zo goed mogelijk te benutten.

## Check [Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl) of Moet ik naar de dokter?

Indien uw klacht niet acuut is, kunt u voordat u contact met ons opneemt, eerst op zoek gaan naar zelfzorgadviezen. U kunt bijvoorbeeld op de website van [Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl) en [Moet ik naar de dokter?](#) zeer betrouwbare informatie en uitleg over ziekte en gezondheid vinden aan de hand van uw klachten. Ook wordt op deze sites aangegeven in welke gevallen contact met de huisarts nodig is.



## Kleine klachten: inloospreekuur op locatie Broekpolder zonder afspraak

Iedere werkdag vanaf 8 uur is er een inloospreekuur op de locatie Broekpolder. U hoeft hiervoor geen afspraak te maken. Dit spreekuur is bedoeld voor eenvoudige, korte vragen of klachten die in ongeveer 5 minuten behandeld kunnen worden. Per consult kunt u één vraag of klacht bespreken. Voor het inloospreekuur kunt u zich elke werkdag op locatie Broekpolder vanaf 8.00 tot 8.15 uur melden bij de balie. Per ochtend kunnen onder voorbehoud van een normale personele bezetting maximaal 15 patiënten geholpen worden. Let op: kom op tijd, vol=vol.

## Toegang tot het digitale patiëntenportaal

Via het patiëntenportaal kunt u zelf gemakkelijk allerlei medische zaken regelen. U kunt via het portaal een afspraak maken, medicijnen bestellen, een vraag stellen en uw medisch dossier inzien. Voor het aanmelden op het patiëntenportaal kunt u telefonisch contact opnemen met de praktijk via een terugbelverzoek. Het portaal is alleen toegankelijk voor patiënten van 16 jaar en ouder en u moet wel in het bezit zijn van een eigen e-mailadres en mobiel-telefoonnummer.



### Graag tijdig bericht bij annulering van uw afspraak

Om onze spreekuurtijden zo goed mogelijk te benutten, vragen wij u om afzeggingen tijdig te melden minimaal 24 uur van te voren. Dit kan via de email: [info@huisartsenbroekpolder.nl](mailto:info@huisartsenbroekpolder.nl) of via een terugbelverzoek.



### Uw herhaalmedicatie bestellen

U kunt telefonisch uw herhaalmedicatie inspreken (via keuze 3) of via het patiëntenportaal chronische herhaalmedicatie aanvragen. Doe dit op tijd vanwege de benodigde verwerkingstijd van de apotheek.



### Agressie in ons werk

Schelden, bedreigen en soms zelfs fysiek geweld: het komt in de zorg helaas steeds vaker voor. Ook wij merken het toenemende "korte lontje" in ons werk. Inmiddels ervaart een groot deel van de zorgverleners agressie op de werkvloer en steeds vaker door patiënten of hun naasten. Hoewel wij begrijpen dat in sommige situaties "onmacht" kan worden gevoeld, accepteren wij geen enkele (verbale) agressie. Laten we vooral hart, oog, oor en respect hebben voor elkaar!

## Meer informatie

Voor meer informatie kunt u ook terecht op onze website.  
Ook hier worden ook regelmatig nieuwsberichten geplaatst.

[huisartsenbroekpolder.nl](https://huisartsenbroekpolder.nl)



### Openingstijden



Maandag t/m vrijdag  
08.00 - 17.00 uur



#### Spreekuur

maandag t/m vrijdag  
volgens afspraak



[info@huisartsenbroekpolder.nl](mailto:info@huisartsenbroekpolder.nl)

### Locaties praktijken

#### Wijkcentrum Citadel / Broekpolder

0251 - 257 257

Steenhouwerskwartier 29a  
1967 KD Heemskerk

#### Wijkcentrum Prinsenhof

0251 - 257 257

Beatrixlaan 4  
1947 HS Beverwijk

#### Locatie Plantage

0251 - 230 047

Florastraat 57  
1943 LG Beverwijk

In het weekend en buiten kantoortijden kunt u contact opnemen met  
**HAP Beverwijk: 0251 - 265 265**