

## **Analysedocument Vrij Roosteren Huisartsenspoedposten Dokter Drenthe**

Periode 8 Januari 2024 – 05 Januari 2025

### **Inleiding**

Dit document is samengesteld op basis van data-analyse van gegevens uit de WaarneemApp en ervaringen met deze manier van roosteren voor de tweede keer. Tegelijkertijd was het de eerste keer roosteren met als startpunt een volledig leeg rooster voor de periode van een jaar en de eerste keer dat het regierooster via Vrij Roosteren gevuld werd. Het document bevat een procesbeschrijving van de verschillende fases tijdens het roosteren, een analyse op basis van de data tijdens de livegang van het rooster, een beschrijving van uitkomsten op basis van de data van de WaarneemApp en punten ter overweging voor een volgende roosterronde.

### **Startpunt roosterronde 2024**

Vanaf het rooster van 1 juli 2023 werkt huisartsenspoedpost Dokter Drenthe met de systematiek van Vrij Roosteren voor het verkrijgen van een sluitend dienstenrooster.

Via Vrij Roosteren kan er meer rekening gehouden worden met alle uiteenlopende individuele roosterwensen van huisartsen. De systematiek doet niet alleen meer recht aan de behoefte van een individu om meer regie te kunnen uit oefenen op je eigen dienstrooster, maar ook aan het belang van de regio-organisatie om de druk op de afdeling roostering te verminderen. En daarmee het roosteren van de ANW-diensten toekomstbestendiger te maken.

Het toekomstbestendig maken van de ANW-diensten en het streven naar een meer evenredige verdeling van de dienstendruk tussen huisartsen is ook een harde eis uit het IZA-akkoord. De WaarneemApp biedt hiervoor een transparante en lerende methodiek om het ANW-roosteren toekomstbestendig te maken. De keuze voor deze systematiek was dan ook al gemaakt voordat er sprake was van nieuwe gedifferentieerde ANW-tarieven. Hierbij blijft onverlet dat de systematiek randvoorwaardelijk is en was voor het ontvangen van de gedifferentieerde ANW-tarieven.

## Algemene observaties

- De overgang naar het Vrij Roosteren betekende onder andere dat er een compleet nieuwe betalingsstructuur geïmplementeerd moest worden. Een dergelijk proces transformeren, kan erg complex en foutgevoelig zijn. Na een aantal maanden met deze nieuwe betalingsstructuur gewerkt te hebben, kunnen we concluderen dat dit goed is verlopen.
- De switch van Intershift naar de WaarneemApp betekende meer dan alleen het implementeren van de systematiek van het Vrij Roosteren. Het betekende ook het inrichten van een nieuwe sollicitatieprocedure voor de huisartsenspoedposten en nieuwe acceptatieprocedures en updaten van documenten.
- De WaarneemApp biedt ook de mogelijkheid om zelf je herregistratie-uren gevalideerd bij te houden. Hiervoor was het nodig om de in Intershift bijgehouden uren tot 5 jaar terug te beoordelen en in te laden in de software van de WaarneemApp. Het softwarematig correct overzetten van de data van het ene naar het andere systeem is complex en tijdrovend. Dit zal zeer binnenkort ingeregeld zijn. Vanaf dat moment kan je als huisarts zelf direct een gevalideerd, volledig en getekend overzicht van je herregistratie-uren downloaden.
- De WaarneemApp blijft zich ontwikkelen. Er worden regelmatig nieuwe functionaliteiten toegevoegd, die bij de komende roosterronde van voordeel zullen zijn. Het verschil in mogelijkheden tussen de 1e en de 2e ronde was groot. Tijdens onze 2e roosterronde was vooral het visuele gebruikersgemak verbeterd en heeft het algoritme een update gekregen waarbij het quotum is gaan meebewegen met het aantal diensten dat je krijgt toebedeelt. Hierdoor is het niet moeilijker om diensten te krijgen voor iemand met een hoog quotum t.o.v. iemand met een laag quotum als je alleen naar het quotum kijkt.
- De adoptiegraad van de nieuwe systematiek en de WaarneemApp tussen huisartsen is heel verschillend. Het merendeel lijkt de systematiek te doorgronden en begrijpt wat er in alle fases van ze verwacht wordt. Een klein gedeelte lijkt nog niet mee te kunnen in de nieuwe denkwijze en wat dit betekent voor de eigen keuzes die gemaakt kunnen worden en de verschillende consequenties van die keuzes.

- Via een webinar, nieuwsbrieven en uitgebreide uitleg via mails en video's per fases is alle relevante informatie aangeboden aan de huisartsen. De mogelijkheid die daarnaast door de WaarneemApp support afdeling en Dokter Drenthe geboden is om individueel te ondersteunen bij het daadwerkelijk invullen, sloot mogelijk niet voldoende aan bij de behoefte.
- De afdeling roostering van Dokter Drenthe werd de afgelopen maanden gekenmerkt door onderbezetting en veel verloop. Met de overgang naar Vrij Roosteren hebben huisartsen zelf meer regie gekregen over hun rooster en over het sluitend maken van het dienstenrooster. Dit scheelt in de benodigde ondersteuning door de afdeling roostering en heeft erin geresulteerd dat er op tijd een nieuw, sluitend rooster was voor de periode van 2024. [Zie ook punten ter overweging voor volgende roosterronde].

## **Procesbeschrijving**

### **Aanbevelingen vanuit de werkgroep en ALV op basis van de eerste roosterronde**

De implementatie van de roosterronde 2024 begint met de aanbevelingen vanuit de Werkgroep Implementatie Vrij Roosteren en de ALV op dinsdag 5 september 2023. De volgende uitgangspunten zijn met elkaar afgesproken voor de nieuwe roosterronde:

- De nieuwe roosterronde behelst een periode van 1 jaar.
- Waarnemers kunnen zich committeren als VIP-waarnemer met een quotum van 80 uur + minimaal 3 achterwachtdiensten. Hierbij krijgen ze toegang tot het rooster vanaf fase 1.
- Voor praktijkhouders wordt een quotum op basis van hun praktijkgrootte berekend. Wat betreft de achterwacht wordt afgesproken om op minimaal 3 achterwachten in te tekenen en op minimaal 5 achterwachten bij een praktijkgrootte groter dan een normpraktijk. Hierbij werd er impliciet vanuit gegaan dat praktijkhouders in zouden tekenen naar rato van praktijkgrootte.
- Wat betreft de feestdagen wordt er uitgegaan van een 'gentlemen's agreement' waartoe opgeroepen is tijdens de ALV: intekening op minimaal 2 feestdagen. Dit 'gentlemen's agreement' heeft niet expliciet de reikwijdte van de doelgroep benoemd (Praktijkhouders en VIP-waarnemers?)

- Beslisregels uit de 1e ronde, zoals rijtjes nachtdiensten gaan voor losse diensten en rijtjes weekenddiensten gaan voor losse weekenddiensten, zijn gecontinueerd.

## Webinar

De nieuwe roosterronde ging vervolgens actief van start met een live webinar op dinsdagavond 10 oktober. Tijdens het webinar kregen huisartsen alles te horen wat ze nodig hadden voor het meeroosteren met de nieuwe roosterronde, werden de beslisregels voor 2024 gedeeld en uitgelegd, net als de data waarop de verschillende roosterfases in zouden gaan. Deze data en informatie was ook terug te lezen op de website van Dokter Drenthe en is gecommuniceerd in verschillende nieuwsbrieven. Daarnaast werd er uitleg gegeven hoe huisartsen hun persoonlijke roostervoorkeuren het beste zouden kunnen invullen in de WaarneemApp via een korte demo. Vragen konden live gesteld worden via de chat. Het webinar was ook achteraf terug te kijken.

## Acceptatieprocedure

De dag na het webinar, 11 oktober, ontvingen alle huisartsen vanuit de WaarneemApp een e-mail met daarin een link waarmee de gewenste rol voor de komende roosterperiode geselecteerd of herbevestigd kon worden (praktijkhouder, hidha, VIP-waarnemer of regulier waarnemer) en huisartsen het herziene roosterreglement konden doorlezen. Deze fase liep tot en met 20 oktober en was ook het moment voor huisartsen om te controleren of hun gegevens zoals e-mailadres en telefoonnummer nog up-to-date waren in de WaarneemApp.

## Fase 1 mailingen

Vanaf 23 oktober 20.00 uur tot en met 5 november 23.59 uur stond het lege rooster open voor inschrijvingen en het doorgeven van de individuele roostervoorkeuren voor praktijkhouders, VIP-waarnemers en hidha's. Vanuit de WaarneemApp is er voor de opening van het rooster een sms en instructie-mail gestuurd met daarin een verwijzing naar het webinar, de roosterafspraken voor deze periode, handleidingen met inschrijfinstructies en een video met visuele uitleg over het inschrijven op een leeg rooster. Ook is er op 31 oktober een reminder e-mail en sms verstuurd met daarin opnieuw instructies voor het inschrijven, de toewijzingsregels en een extra checklijst om te wijzen op het extra controleren van een aantal variabelen bij inschrijving op de diensten.

Voor de sluiting van fase 1 heeft de WaarneemApp een risicoanalyse gedraaid op basis van de inschrijvingen op dat moment, waarbij er gekeken is naar het risico dat huisartsen minder diensten toebedeeld zouden krijgen dan ze mogelijk zouden willen (ten opzichte van hun quotum en maximale instellingen). Ook zijn er instructies gedeeld wat je zou kunnen veranderen en controleren in je inschrijving om te voorkomen dat je minder diensten zou kunnen krijgen dan je eigenlijk zou willen. De huisartsen hadden nog een ruime week de tijd om deze aanpassingen te maken. Deze laatste week van roosterfase 1 viel samen met de Drentse nascholing op Texel. Om alle huisartsen voldoende tijd te geven om nog aanpassingen te kunnen maken in het rooster, is er daarom besloten om roosterfase 1 dit jaar ruim een week langer te laten duren en is roosterfase 1 uiteindelijk op zondag 12 november gesloten. Concluderend: huisartsen hebben 3 weken de tijd gekregen om hun voorkeuren op te geven.



## **Fase 2 mailingen**

Op maandag 13 november om 20.00uur startte fase 2a en werd het conceptrooster op basis van de inschrijvingen in fase 1 gepubliceerd. In deze fase konden nog 10% van de toegewezen diensten geannuleerd worden en de nog openstaande diensten opgepakt worden. Deze fase stond tot en met donderdag 16 november 20.00 uur open. Vanaf dat moment begon fase 2b en kregen de reguliere waarnemers ook toegang tot het rooster. Voor de sluiting van fase 2b hebben de reguliere waarnemers nog een sms en mail ontvangen van de WaarneemApp met daarin het verzoek om mee te helpen het rooster sluitend te krijgen en te kijken of er nog passende diensten openstonden om op te pakken. Dit oppakken van nog openstaande diensten door waarnemers kon ook nog in fase 3a.

## **Fase 3 mailingen**

Op woensdag 22 november om 20.00 uur startte fase 3a. Voor het openen van de fase is er een nieuwe risicoanalyse door de WaarneemApp gedaan, waarbij er gekeken is naar de gecommitteerde huisartsen die naar verhouding van hun quotum het minst aantal diensten doen. Deze huisartsen hebben een sms en mailing ontvangen met daarin de vraag om een x aantal diensturen op te pakken om te voorkomen dat er in fase 3b nog diensten aan hen toebedeeld werden. Na het oppakken van dit minimum aantal aanvullende uren zouden deze huisartsen – naar verhouding van hun quotum – nog steeds het minste aantal uren ANW-diensten doen van de hele groep gecommitteerde huisartsen.

## **Contact en ondersteuning vanuit Dokter Drenthe**

Naast al deze mailingen, sms'jes en feedback vanuit de WaarneemApp heeft Dokter Drenthe het roosterproces tijdens de roosterfases nauwlettend in de gaten gehouden. Ook hebben we binnen de mogelijkheden, met onder andere de minimale bezetting van de afdeling roostering, huisartsen persoonlijk benaderd als duidelijk werd dat er geen actie kwam op de feedback vanuit de WaarneemApp. Een aantal keren bleek dit dan een doelbewuste keuze, andere keren bleek dat het gewenst was om mee te kijken in de software om uit te leggen waar het een en ander ingevuld en veranderd kon worden.

## Uitkomsten - Data

### Basisgegevens

#### Aantal huisartsen naar 'rol' bij aanvang van de nieuwe roosterfase:

Praktijkhouders	211
VIP-waarnemers	57
Hidha: 27	27
Totaal # gecommitteerde huisartsen	295
Reguliere waarnemers	176

Totaal aantal bij de huisartsenspoedpost aangesloten waarnemers: 233.

Het percentage van het totaal aantal bij de huisartsenspoedpost aangesloten waarnemers dat als VIP-waarnemer ingeschreven staat is daarmee 24,5%. NB Hierbij is er niet gecorrigeerd voor waarnemers die geen enkele dienst op naam hebben staan. Van de WaarneemApp weten we dat in vergelijking met andere regio's het percentage VIP-waarnemers in onze regio verhoudingsgewijs hoog ligt.

#### Aantal openstaande diensten start fase 2a:

Aantal openstaande diensten Fase 2a	
Hoogeveen	86,40%
Emmen	92,50%
Meppel	96,90%
Assen	98,70%

- Het regierooster was bij publicatie van het conceptrooster volledig gesloten.

Opvallend is dat het percentage gevulde diensten alleen op de huisartsenspoedpost Hoogeveen na het sluiten van fase 1 lager ligt dan 90%. Dit percentage kan verklaard worden door de relatieve grote hoeveelheid aan nog openstaande achterwachtdiensten op deze post.



**Aantal openstaande diensten start fase 2b (toegang reguliere waarnemers):**

Hoogeveen	88,80%
Emmen	95,90%
Meppel	97,30%
Assen	99,40%

Het aantal diensten waaruit reguliere waarnemers nog konden kiezen op het moment dat zij toegang kregen tot het rooster was vrij klein.

**# openstaande diensten start fase 3a (sluitingsfase rooster):**

Hoogeveen	92,60%
Emmen	98,60%
Meppel	98,80%
Assen	99,40%

**# openstaande diensten per post:**

Hoogeveen	83
Emmen	38
Meppel	25
Assen	15

Op alle 4 de huisartsenspoedposten betrof dit voornamelijk feestdagen en dan specifiek de diensten op 25 en 26 december en de diensten op 31 december en 1 januari. In Hoogeveen stonden de meeste diensten open; dit betroffen - naast de bovengenoemde feestdagen - grotendeels achterwacht diensten (>70).

### Aantal potentiële worst performers fase 3a:

Uit de risicoanalyse van de WaarneemApp voor de opening van fase 3a kwamen 26 potentiële 'worst performers'. Zij werden allen gevraagd om nog 615 uur aan diensten op te pakken. Bij deze potentiële 'worst performers' zaten geen VIP-waarnemers.

### # openstaande diensten fase 3b:

Huisarts	Extra uren	Toegewezen diensten	Toegewezen uren	Quotum	Pre performance	Post performance
1	9	33	216	437	0,49	0,51
2	24	30	169	318	0,53	0,61
3	18	30	177	330	0,54	0,59
4	4	17	109	191	0,57	0,59
5	9	35	193,5	332	0,58	0,61
6	9	26	190	327	0,58	0,61
7	9	55	397,5	659	0,6	0,62
8	4,5	22	146	240	0,61	0,63
<b>Totaal</b>	<b>86,5</b>	<b>248</b>	<b>1598</b>	<b>2834</b>	<b>gem. 56%</b>	<b>gem. 59,6%</b>

Op een totaal van 50429 diensturen voor heel Drenthe (zie tabel analyse uitkomst rooster), zijn in de laatste roosterfase uiteindelijk 86,5 uur aan diensten toegewezen aan 8 praktijkhoudende huisartsen, om het rooster sluitend te krijgen. Deze 8 huisartsen hadden een gemiddelde pre-performance score van 56% van hun quotum en na toekenning van de diensten was dit 60%. Deze 8 huisartsen vertegenwoordigen samen een urenquotum van 2834 uur. Met de gemiddelde post performancescore van 60% komen zij daarmee op een totaal aan 1684,5 uren die ze hebben verkregen. In totaal doen deze 8 huisartsen daarmee 1149,5 uren minder dan hun quotum bij aanvang van het rooster. De 'worst performers' waren verdeeld over 3 huisartsenspoedposten, 3 x Assen, 3 x Hoogeveen en 2 x Emmen. De nog openstaande diensten waren diensten op 25, 26 en 31 december en op 1 januari op de huisartsenspoed-posten Assen, Meppel en Emmen.

### # openstaande achterwachtdiensten fase 3b:

Om het achterwachtrooster sluitend te krijgen zijn er in fase 3b nog 23 achterwachtdiensten aan 13 huisartsen toebedeeld. 2 van de 13 huisartsen waren VIP-waarnemers. Zij hadden zich op dat moment nog op 0 achterwachtdiensten ingetekend, omdat ze dit vergeten waren. 18 van 23 diensten die nog open stonden waren achterwachtdiensten op de huisartsenspoedpost Hoogeveen.

### Analyse uitkomst rooster

NB onderstaande analyse is gebaseerd op de situatie op 4 december 2023 bij de livegang van het nieuwe rooster. Vanaf dat moment konden weer diensten ter ruiling worden aangeboden.

	# uren		% van totaal
Praktijkhouder	36946	Praktijkhouder	73,26%
VIP-waarnemer	10701	VIP-waarnemer	21,22%
HIDHA	2593,5	HIDHA	5,14%
Reguliere waarnemer	188,5	Reguliere waarnemer	0,37%
<b>Eindtotaal</b>	<b>50429</b>	<b>Eindtotaal</b>	<b>100,00%</b>

Uit bovenstaande cijfers kunnen we concluderen dat VIP-waarnemers 10701 uren dienst hebben opgepakt. Dit is 21,22% van het totaal aantal te verdelen diensturen. De 'waarde' van de nieuwe systematiek waarbij waarnemers vanaf het begin kunnen meeroosteren was voor 2023 bij aanvang van het rooster 21,59% respectievelijk 10889,5 uren. Deze uren vielen vóór de introductie van het Vrij Roosteren onder de verantwoordelijkheid van de praktijkhouders. Het aandeel aan diensten dat de reguliere waarnemers hebben opgepakt tijdens de roosterfases 2b en 3a is verwaarloosbaar. Mogelijke verklaringen hiervoor worden later in het document toegelicht.

### Aantal uur dienst per gebruikersrol per huisartsenspoedpost:

# uren	Assen	Emmen	Hoogeveen	Meppel	Eindtotaal
Praktijkhouder	9762,5	12365,5	4506	10312	36946
VIP-waarnemer	5156	3352	329,5	1863,5	10701
HIDHA	1384,5	664,5	95	449,5	2593,5
Reguliere waarnemer	18	119	30,5	21	188,5
<b>Eindtotaal</b>	<b>16321</b>	<b>16501</b>	<b>4961</b>	<b>12646</b>	<b>50429</b>

Uit bovenstaande cijfers kunnen we opmaken dat praktijkhouders in Assen het meeste profiteerden van het percentage diensten dat door VIP-waarnemers gedaan wordt bij livegang van het rooster, praktijkhouders in Hoogeveen profiteren het minste. Na Assen, profiteert Emmen het meeste van VIP-waarnemers bij de eerste verdeling van de diensten.

### Aantal uur dienst per gebruikersrol per diensttype (per huisartsenspoedpost):

# uren		Assen	Emmen	Hoogeveen	Meppel	Eindtotaal
<b>Praktijkhouder</b>	avond	2998	3692	1565	2599	10854
	nacht	3051	4131	0	5112	12294
	weekend	3713,5	4542,5	2941	2601	13798
<b>Totaal</b>		<b>9762,5</b>	<b>12365,5</b>	<b>4506</b>	<b>10312</b>	<b>36946</b>
<b>VIP-waarnemer</b>	avond	403	134	44,5	134	715,5
	nacht	3276	2340	0	1197	6813
	weekend	1477	878	285	532,5	3172,5
<b>Totaal</b>		<b>5156</b>	<b>3352</b>	<b>329,5</b>	<b>1863,5</b>	<b>10701</b>
<b>HIDHA</b>	avond	409	238	36	55	738
	nacht	225	72	0	234	531
	weekend	750,5	354,5	59	160,5	1324,5
<b>Totaal</b>		<b>1384,5</b>	<b>664,5</b>	<b>95</b>	<b>449,5</b>	<b>2593,5</b>
<b>Reguliere waarnemer</b>	avond	0	0	8,5	6	14,5
	nacht	0	9	0	9	18
	weekend	18	110	22	6	156

<b>Totaal</b>		<b>18</b>	<b>119</b>	<b>30,5</b>	<b>21</b>	<b>188,5</b>
<b>Eindtotaal</b>		<b>16321</b>	<b>16501</b>	<b>4961</b>	<b>12646</b>	<b>50429</b>

per post % van totaal						
		<b>Assen</b>	<b>Emmen</b>	<b>Hoogeveen</b>	<b>Meppel</b>	<b>Eindtotaal</b>
<b>Praktijkhouder</b>	avond	18,37%	22,37%	31,55%	20,55%	21,52%
	nacht	18,69%	25,03%	0,00%	40,42%	24,38%
	weekend	22,75%	27,53%	59,28%	20,57%	27,36%
<b>Totaal</b>		<b>59,82%</b>	<b>74,94%</b>	<b>90,83%</b>	<b>81,54%</b>	<b>73,26%</b>
<b>VIP-waarnemer</b>	avond	2,47%	0,81%	0,90%	1,06%	1,42%
	nacht	20,07%	14,18%	0,00%	9,47%	13,51%
	weekend	9,05%	5,32%	5,74%	4,21%	6,29%
<b>Totaal</b>		<b>31,59%</b>	<b>20,31%</b>	<b>6,64%</b>	<b>14,74%</b>	<b>21,22%</b>
<b>HIDHA</b>	avond	2,51%	1,44%	0,73%	0,43%	1,46%
	nacht	1,38%	0,44%	0,00%	1,85%	1,05%
	weekend	4,60%	2,15%	1,19%	1,27%	2,63%
<b>Totaal</b>		<b>8,48%</b>	<b>4,03%</b>	<b>1,91%</b>	<b>3,55%</b>	<b>5,14%</b>
<b>Reguliere waarnemer</b>	avond	0,00%	0,00%	0,17%	0,05%	0,03%
	nacht	0,00%	0,05%	0,00%	0,07%	0,04%
	weekend	0,11%	0,67%	0,44%	0,05%	0,31%
<b>Totaal</b>		<b>0,11%</b>	<b>0,72%</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0,37%</b>
<b>Eindtotaal</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### Legenda:

Avond=	ma t/m vr
Nacht	ma t/m zo
Weekend	za + zo overdag en avond

Uit bovenstaande cijfers kunnen we opmaken dat de groep VIP-waarnemers van de diensten die ze toebedeeld hebben gekregen op alle 4 de posten percentueel gezien grotendeels nachtdiensten voor hun rekening nemen. Omdat er op Post Hoogeveen geen nachtdiensten zijn is het % diensten dat door VIP-waarnemers gedaan wordt daar laag. Verder is het opvallend dat op de post Meppel, praktijkhouders

percentueel gezien een groot gedeelte nachtdiensten voor hun rekening nemen. De post Assen is voor de VIP-waarnemer deze ronde het meest populair.

### Percentage diensten per gebruikersrol per kwartaal:

In aanloop naar deze roosterronde is er discussie geweest over de meest ideale lengte van een roosterperiode. Wat kunnen we zeggen over een eventuele voorkeur van waarnemers voor een kortere roosterperiode? In een nadere analyse keken we per kwartaal naar hoeveel procent van de diensten door welke gebruikersrol wordt opgepakt.

	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
	<b>% diensten</b>			
	<b>22,61%</b>	<b>25,82%</b>	<b>24,49%</b>	<b>27,09%</b>
Praktijkhouder	16,90%	19,41%	18,72%	20,50%
VIP-waarnemer	4,40%	4,97%	4,16%	4,99%
HIDHA	1,24%	1,37%	1,51%	1,46%
Reguliere waarnemer	0,06%	0,07%	0,10%	0,14%

Als we naar deze verdeling kijken, zien we dat procentueel gezien de verscheidene gebruikersrollen in elke kwartaal ongeveer evenveel diensten oppakken.

### Nadere analyse VIP-waarnemers

Vervolgens hebben we nog iets verder ingezoomd op de groep VIP-waarnemers. VIP-waarnemers konden aan een quotum van 80 diensturen (en minimaal 3 achterwachtdiensten) worden gehouden. De groep wordt echter gekenmerkt door een aantal echte superperformers die veel meer diensten oppakken dan deze 80 uur. Zo zijn er 22 VIP-waarnemers die meer dan 150 uur dienst oppakken en 14 VIP-waarnemers die meer dan 250 uur dienst oppakken. 3 VIP-waarnemers pakken elk meer dan 500 diensturen op, waarbij een VIP-waarnemer met 585 uur aan dienst op zijn/haar naam de lijst aanvoert op het moment van de livegang van het rooster.



In onderstaande tabel is af te lezen hoe de uren van bovengenoemde VIP-waarnemers verdeeld zijn over de 4 huisartsenspoedposten. Opvallend is dat 10 VIP-waarnemers deze diensten op meerdere huisartsenspoedposten invullen.

<b>VIP waarnemer</b>	<b>Assen</b>	<b>Emmen</b>	<b>Hoogeveen</b>	<b>Meppel</b>	<b>Eindtotaal</b>
19555	171	414			<b>585</b>
19503	420	126			<b>546</b>
19333	513				<b>513</b>
19296		490			<b>490</b>
19249	487				<b>487</b>
25089	135	351,5			<b>486,5</b>
19563				474	<b>474</b>
19656		459			<b>459</b>
22472	54	261		54	<b>369</b>
19459		368			<b>368</b>
19259	365,5				<b>365,5</b>
19471	360				<b>360</b>
19543	126	169			<b>295</b>
19392	45			221,5	<b>266,5</b>
19642	243				<b>243</b>
19640	232,5				<b>232,5</b>
19404		199,5			<b>199,5</b>
22366	198				<b>198</b>
19286		198			<b>198</b>
19441			69,5	126	<b>195,5</b>
19213	184,5				<b>184,5</b>
19520				172,5	<b>172,5</b>
	3534,5	3036	69,5	1048	

Onder de Super-Vips is huisartsenspoedpost Assen het meest populair.

### **Nadere analyse reguliere waarnemers:**

Op het moment van de livegang van het rooster hebben 8 reguliere waarnemers diensten op hun naam staan. Het gaat hierbij om 139 diensturen. Dit is verwaarloosbaar.

Mogelijke verklaringen hiervoor zijn:

- De nog beschikbare diensten tijdens fase 2b en 3a betrof minder populaire diensten.
- Reguliere waarnemers gokten erop dat het aanbod aan reguliere diensten nog voldoende zou zijn om geen diensten meer in deze fase op te pakken en zich niet te hoeven committeren.
- Het voordeel van het VIP-waarnemerschap om een eigen planning te kunnen maken, weegt voor deze groep schijnbaar niet voldoende op om zich als VIP waarnemer aan te sluiten. Mogelijk zou deze groep geïnteresseerder zijn in een kortere roostercyclus.
- Dokterswacht Friesland en Medrie roosterden in vrijwel dezelfde weken. Mogelijk hebben waarnemers zich daarom niet als VIP-waarnemer aangemeld en/of aan een huisartsenspoedpost gecommitteerd.

Na de livegang van het rooster zagen we ook dat huisartsen direct diensten voor het hele jaar ter ruiling aan gingen bieden via de WaarneemApp. Hierdoor is voor reguliere waarnemers de hoeveelheid aangeboden diensten op korte en langere termijn per huisartsenspoedpost ruim voldoende gebleken om ook op korte termijn in hun werkbehoefte te kunnen voldoen.

Het is interessant om een goed beeld te krijgen van deze reguliere waarnemers. Hoe groot is de groep actieve reguliere waarnemers uiteindelijk? Hoeveel uren dienst nemen zij – gemiddeld gezien - nog voor hun rekening over heel 2024? Op dit moment in de roosterperiode kunnen deze vragen nog niet beantwoord worden. Begin 2025 kunnen we pas een volledig beeld schetsen van de uiteindelijke dienst"belasting" per rol per huisartsenspoedpost.

Wel kunnen we het aantal actieve waarnemers vergelijken op het moment van de livegang van het rooster (4-12-2023) en 1 maand na de start van de nieuwe roosterfase (6-02-2024).

Het aantal actieve waarnemers aangesloten bij Dokter Drenthe (die dus minimaal 1 dienst doen) tijdens de livegang is 65. Op 6-02-2024 is dit aantal 139. Gecorrigeerd voor waarnemers die geen enkele dienst op naam hebben staan, is het percentage van het totaal aantal bij de huisartsenspoedpost aangesloten waarnemers dat als VIP-waarnemer ingeschreven staat 41%.

### Regierooster:

Het regierooster is voor 2024 voor het eerst gepland via de WaarneemApp, met voor 2024 de uitbreiding van deze dienst naar de zondag en de feestdagen als deze niet op een zaterdag vallen. De regiediensten waren opgenomen in het quotum voor praktijkhouders en de VIP-waarnemers.

In fase 1 is het regierooster opengezet voor alleen de huisartsen met de rol van regiearts; deze diensten waren dus ook alleen voor deze groep inzichtelijk. De regiediensten zijn met een aparte dienstcode te herkennen. Voor de roosterronde 2024 is een overkoepelende code gemaakt waarin de regieartsen konden aangeven wat hun min en max was voor het aantal regiediensten die ze wilden doen.

Er waren 109 regiediensten te verdelen, waarbij de verwachting bij de regieartsen was neergelegd dat zij gezamenlijk verantwoordelijk waren voor het komen tot een sluitend dienstrooster. Ze konden geen worst performer worden op regiediensten. Als zou blijken dat bij overgang naar fase 2B nog diensten open zouden staan, zou er persoonlijk contact worden opgenomen met deze groep. Dit is niet nodig gebleken, eind fase 1 was er een sluitend regierooster.

#### Percentage diensten per gebruikersrol:

	<b>% diensten</b>
Praktijkhouder	58%
VIP-waarnemer	33%
HIDHA	9%
<b>totaal</b>	<b>100%</b>

#### Percentage per rol voor de weekenddagen:

	<b>zaterdag</b>	<b>zondag</b>	<b>totaal</b>
Praktijkhouder	50%	50%	100%
VIP-waarnemer	50%	50%	100%
HIDHA	50%	50%	100%
<b>totaal</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

Aanbeveling voor roosterperiode 2025 zou kunnen zijn om voor de regieartsen de dienstcode regiedienst te koppelen aan de weekenddienstencode, om zodoende de regieartsen meer instrumenten voor een goede spreiding te geven.

### Feestdagen:

# unieke huisartsen	HIDH A	Praktijkhou der	Reguliere waarnem er	VIP- waarnem er	Eindtota al
Goede Vrijdag	1	14		1	16
Hemelvaartsdag	2	34		5	41
Herfstvakantie Noord & Midden	8	95	2	17	122
Kerstavond	1	13		1	15
Kerstvakantie	10	104	1	27	142
Kerst	7	58	1	3	69
Nieuwjaarsdag	3	33	1	4	41
Oudejaarsdag		13	1	1	15
Meivakantie	5	80		21	106
Meivakantie, Bevrijdingsdag	2	22		4	28
Meivakantie, Koningsdag	6	26		7	39
Pasen	10	57		10	77
Pinksteren	3	56		14	73
Voorjaarsvakantie Noord & Midden	14	88	2	21	125
Zomervakantie Noord	18	172	4	40	234
<b>Eindtotaal</b>	<b>22</b>	<b>196</b>	<b>6</b>	<b>51</b>	<b>275</b>

Voor de feestdagen was er opgeroepen tot een 'gentlemen's agreement' dat elke praktijkhouder op minimaal 2 (hele) feestdagen zou moeten intekenen bij normale praktijkgrootte.

Uit de analyse blijkt dat de feestdagen verdeeld zijn over 196 unieke praktijkhouders. Er zijn 211 praktijkhouders, wat betekent dat er 15 zijn die niet hebben ingetekend op de feestdagen of een dusdanig lage beschikbaarheid hebben opgegeven dat er geen feestdag aan hen toegekend kon worden. De Vip-en reguliere waarnemers hebben 43 van deze diensten gedaan. Voor het sluitend maken van het rooster werden de 'worst performers' aangesproken voor het invullen van deze diensten. Het aantal feestdagdiensten dat onder de 'worst performers' verdeeld moest worden, was mogelijk lager geweest als alle praktijkhouders zich aan deze 'gentlemen's agreement' hadden gehouden.

### Achterwachtrooster:

Tijdens fase 2b bleek vooral huisartsenspoedpost Hoogeveen nog veel achterwachtdiensten open hebben staan. We hebben een analyse gemaakt hoe de verdeling qua achterwachtdiensten voor praktijkhouders er bij livegang van het rooster uitzag, om te achterhalen wat hier de oorzaak van is.

	Assen	Emmen	Hoogeveen	Meppe l	Eindtotal
# in te vullen diensten op post	364	364	364	364	1456
	Assen	Emmen	Hoogeveen	Meppe l	Eindtotal

Het aantal achterwachtdiensten per huisartsenspoedpost was gelijk. Als we vervolgens kijken naar het aantal praktijkhouders die oorspronkelijk bij een post 'hoorde' dan zien we de volgende verdeling:

	Assen	Assen en Hoogeveen	Emmen	Hoogeveen	Meppel
#unieke praktijkhouders	75	1	59	36	40
	Assen	Assen en Hoogeveen	Emmen	Hoogeveen	Meppel

Dit betekent dat gemiddeld gezien een praktijkhouder ‘van’ een bepaalde huisartsenspoedpost het volgende aantal achterwachtdiensten zou moeten doen om tot een sluitend achterwachtrooster te komen: Assen 4,85, Emmen 6,17, Hoogeveen 10,11, Meppel 9,11.

Er zijn in Hoogeveen evenveel achterwachturen te verdelen onder het minste aantal praktijkhouders. Met de gemaakte afspraak: “alle praktijkhouders tekenen zich in op minimaal 3 achterwachtdiensten en minimaal 5 achterwachtdiensten bij een praktijkgrootte groter dan een normpraktijk” en de op de ALV uitgesproken verwachting (dat iedere praktijkhouder ongeveer intekent voor het aantal achterwachten wat hij/zij eerder ook voor rekening), die niet is uitgekomen, valt het te verklaren dat er in Hoogeveen de meeste achterwachten open bleven staan. Daarbij hadden niet alle praktijkhouders zich in eerste instantie ingeschreven op het minimaal gevraagde aantal achterwachtdiensten. Er is toen vanuit Dokter Drenthe nog een extra oproep geplaatst in de nieuwsbrief om huisartsen hierop te attenderen en hiermee te voorkomen dat achterwachtdiensten toebedeeld zouden worden. Het is een punt ter overweging om de beslisregels voor de achterwacht de komende ronde opnieuw te beoordelen, ook in het licht van de komende nieuwe financiering van de achterwacht – zie kopje ‘punten ter overweging voor een volgende roosterronde’.

We hebben ook nog gekeken hoe praktijkhouders zich hebben ingetekend op de verschillende huisartsenspoedposten. In de eerste kolom staan de huisartsenspoedposten waarbij de praktijkhouders in de oorspronkelijke situatie ingeroosterd werden voor de achterwacht-diensten. Het aantal unieke praktijkhouders is hierbij geteld. In de overige kolommen zie je op welke huisartsenspoedposten ze zich ook hebben ingetekend.

		<b>rooster Assen</b>	<b>rooste r Emme n</b>	<b>rooster Hoogeve en</b>	<b>rooste r Mepp el</b>
<b>Assen</b>	Praktijkhouder	71		20	1

<b>Assen en Hoogeveen</b>	Praktijkhouder	1			
<b>Emmen</b>	Praktijkhouder		58	10	
<b>Hoogeveen</b>	Praktijkhouder			34	3
<b>Meppel</b>	Praktijkhouder			4	39

1 Oorspronkelijk werd 1 praktijkhouder zowel voor achterwachtendiensten in Assen als Hoogeveen ingeroosterd. Deze verdeling was niet 50/50, maar afhankelijk van de patiëntenpopulatie dat jaar. Voor de duidelijkheid is deze huisarts niet meegenomen in deze gemiddelde berekening.

### **Punten ter overweging voor een volgende roosterronde**

De introductie van een totaal andere systematiek om te komen tot een sluitend rooster bij aanvang van een nieuwe roosterperiode, waarbij zowel praktijkhouders als waarnemers gelijk mee kunnen doen, heeft onder andere als gevolg dat er merkbaar anders tegen het doen van ANW-diensten wordt gekeken door praktijkhouders. De dag na het sluiten van het rooster was het aanbod van aangeboden diensten al heel groot: op alle huisartsenspoedposten is het praktisch elke dag van het jaar nog mogelijk om diensten over te nemen. De grote beschikbaarheid van over te nemen diensten, gekoppeld aan het gebruiksgemak van de WaarneemApp, waarbij het aanbieden en overnemen van diensten met 1 muisklik en zonder contracten en facturen te regelen is, maakt het mogelijk voor de komende ronde minder interessant om VIP-waarnemer te worden.

### **(VIP-)waarnemers**

We kunnen concluderen dat de lastendruk bij aanvang van een nieuwe roosterperiode via Vrij Roosteren voor praktijkhouders lager ligt dan de uitgangssituatie voor het Vrij Roosteren (100% verantwoordelijkheid). De VIP-waarnemer speelt hierbij een cruciale rol. Het is daarom ook het onderzoeken waard op welke manier er nog meer waarnemers zich willen committeren als VIP-waarnemer bij Dokter Drenthe.

Een optie voor komend jaar zou kunnen zijn om er voor te kiezen om het mogelijk te maken als praktijkhouder een gedeelte van je quotum af te kunnen staan aan een vaste waarnemer. Dit zou een manier kunnen zijn om het aantal waarnemers dat meeroostert in fase 2a met een quotum te vergroten. Nadeel hiervan is dat in eerste



instantie alleen de individuele praktijkhouder hiervan profiteert en niet de hele groep. Wat het effect hiervan zal zijn voor de totale groep praktijkhouders en de verdeling van inschrijving over de verschillende posten is lastig op voorhand te voorspellen. Als hiervoor gekozen wordt, zal er een goede inventarisatie onder praktijkhouders gedaan moeten worden waarbij ze een waarnemer kunnen opgeven met het onderling overeengekomen quotum dat deze op zich neemt.

Andere overweging zou kunnen zijn het urenquotum van de VIP-waarnemer te verlagen naar 50 uur, zodat er geen enkele drempel meer is voor een waarnemer om VIP te worden.

Voordeel is dat alle praktijkhouders hiervan profiteren.

### **Gentlemen's agreement?**

Voor een aantal 'onderdelen' van het rooster waren voor deze roosterronde geen strakke spelregels afgesproken en was de afspraak gebaseerd op een 'gentlemen's agreement'. Dit geldt onder andere voor de feestdagen. Zo was het 'gentlemen's agreement' over de feestdagen: we vragen iedereen om op minimaal 2 feestdagen in te tekenen. Op die manier werd ervan uitgegaan dat de feestdagen op een eerlijke en redelijke manier werden gevuld. Uit analyse is het volgende gebleken:

- Een aantal feestdagen werden als halve diensten aangeboden. Deze telden in het systeem echter mee als een hele dienst. Dat betekende dat als je op maximaal 2 feestdagen ingeroosterd zou willen worden, je je maximum op 4 moest zetten en niet op 2. Hierover is nog duidelijk gecommuniceerd in allerlei mailingen, maar dit was waarschijnlijk niet voor iedereen even duidelijk aan het inschrijfgedrag te zien. Advies zou dus zijn om iedereen te vragen om minimaal 4 feestdagen in te tekenen en hier ook voldoende beschikbaarheid voor op te geven.
- Daarnaast is de 'gentlemen's agreement' te vaag, want het gaat niet uit van een bepaalde resultaatsverplichting. Immers, als je je maximum wel op 4 had gezet, maar je je vervolgens ook maar beschikbaar stelde voor een paar feestdagen, dan kon het systeem waarschijnlijk nog niet 2 hele feestdagen aan je toekennen. Hierdoor kan het zijn dat er praktijkhouders zijn die geen enkele feestdag toegekend konden krijgen.
- Ook blijkt uit de analyse dat niet alle praktijkhouders ingetekend hebben op feestdagen. Voor het sluitend maken van het rooster werden direct de 'worst

performers' aangesproken voor het invullen van deze diensten. Het aantal feestdagdiensten dat onder de 'worst performers' verdeeld moest worden, was mogelijk lager geweest als alle praktijkhouders zich aan deze 'gentlemen's agreement' hadden gehouden.

- Uiteindelijk was er dus een flinke groep huisartsen die uiteindelijk geen enkele feestdagdienst toebedeeld heeft gekregen.
- Voor volgende roosterrondes zouden we niet willen adviseren om de feestdagen buiten het Vrij Roosteren te laten. Dit zorgt ervoor dat de last per definitie bij de praktijkhouders komt te liggen. Wel willen we adviseren om specifiek met spelregels te komen om ervoor te zorgen dat de feestdagen – en dan vooral de diensten op de kerstdagen en oud en nieuw – eerlijker verdeeld worden. In de systematiek van het vrij roosteren zullen er echter altijd 'worst performers' zijn om het rooster sluitend te maken en het is onvermijdelijk dat dit de minder populaire diensten betreft.
- De optie om iets met het tarief voor de feestdagen te doen is uitgesloten, omdat de huidige NZA-regels hier geen ruimte voor bieden. Wel kan overwogen worden een veel zwaardere weging binnen het algoritme toe te kennen aan Kerst en Oud en Nieuw.
- Er gold ook een gentlemen's agreement dat praktijkhouders zich in Fase 2A zouden beperken tot het intekenen op diensten op de "eigen" post. Na analyse blijkt enerzijds dat niet iedereen zich hieraan gehouden heeft, anderzijds heffen deze bewegingen tussen posten elkaar volledig op. Het valt te overwegen dit verzoek de volgende ronde te laten vervallen.

Met betrekking tot de achterwacht waren er duidelijkere spelregels bedacht dan ten opzichte van de feestdagen, maar ook hier zouden de spelregels aangescherpt kunnen worden, mocht de wijze waarop het achterwachtrooster nu gevuld is niet naar tevredenheid zijn. In plaats van een algemene regel, kan je denken aan een persoonlijk achterwacht quotum naar rato van praktijkgrootte voor de praktijkhouders en weer een minimaal aantal achterwachtdiensten voor de VIP-waarnemers. Om de ervaren dienstendruk van de achterwacht te verlagen, kan je ook kijken naar het aantal achterwachtdiensten. Zo bleek na afloop van de roosterfase, dat de achterwachtdienst in Hoogeveen vanaf 23.00 uur overgaat op

een achterwachtdienst in Meppel. Dat betekent dat er vanaf 23.00 uur een dubbele achterwachtdienst in Meppel is. Wellicht is het het onderzoeken waard om te kijken of er voor de huisartsenspoedposten Hogeveen en Meppel met 1 achterwachtdienst kan worden geroosterd

### **Begeleiding/kennis opfrissen en vergroten**

- De roosterperiode weer aftrappen met een webinar of eventueel de webinaropname van vorig jaar weer onder de aandacht brengen.
- Voor en tijdens de roosterfases een aantal inloopteammomenten organiseren door Dokter Drenthe. Hopelijk lukt dit met de bezetting en capaciteit van de roosterafdeling: meer tijd en aandacht besteden aan huisartsen door het roosterproces loodsen. Dit zal dan de 3e keer roosteren zijn, waarbij het gebruik van de WaarneemApp al meer gewend is, maar de roosterfases zijn dan uiteraard alweer een tijd geleden. Tijdens deze inloopteammomenten kan per persoon worden meegekeken en advies worden gegeven hoe het beste in te tekenen. Dit kan uiteenlopen van heel praktisch weer even advies geven; waar klik ik precies om het een en ander in te vullen (onze ervaring is dat een aantal huisartsen de video's met uitleg en handleidingen niet leest, waardoor er simpelweg te weinig begrip is van het nieuwe softwaresysteem) tot aan het meekijken met hoe vul je een aantal variabelen het beste in, passend bij de persoonlijke roostervoorkeuren? Advies is om in een aantal kleinere groepjes mee te kijken, zodat er voldoende ruimte is voor hulp bij specifieke inschrijfwensen.

Kort samengevat, voor de volgende ronde adviseren we niet méér, maar wel strakkere regels. Anders blijkt toch dat iedereen voor zichzelf kiest, wat in principe ook het uitgangspunt is van individueel roosteren: dat kan, maar advies is om de spelregels goed te kaderen.

**NB 1 Algemeen** De cijfers van de huidige roosterperiode zijn niet een-op-een te vergelijken met de cijfers van de vorige gemankeerde roosterperiode. Zo waren bij start van het vorige periode +/- 25% van de diensten al verkocht. Daarbij is de legendadoor een verandering in de dienstcodes en een andere groepering van de dienstcodes afwijkend ten op zichte van vorige roosterperiode.

Dit document is zorgvuldig samengesteld door Lotte de Haan, Projectmanager Vrij Roosteren en Ingeborg Bakker, Manager Praktijkvoering. Alle data is afkomstig uit de WaarneemApp. Dank aan Rob van Leeuwen voor zijn bijdrage aan de data-analyse.