

# Voorbeeldteksten

# Telefonie

**Ben je op zoek naar goede telefonische meldteksten voor jouw huisartsenpraktijk?**

**Dit document staat vol inspiratie.**

Uiteraard kun je de teksten aanpassen zodat ze perfect bij jouw praktijk passen.

Twijfel je of bepaalde opties mogelijk zijn? Overleg dan met jouw telefonie leverancier.

## 1. Welkom

Welkom bij <naam praktijk>

For English press 9

Bij een levensbedreigende situatie toets 1

Bent u een zorgverlener toets <nr>

## 2. Trainingsdoeleinden

Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden.

## 3. Praktijk geopend (ma t/m vrij)

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener?

Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan eerst op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).

Vervolgens je evt. de volgende optionele teksten benoemen:

- Indien u de assistente toch telefonisch wilt spreken, blijft dan aan de lijn.
- Wij maken gebruik van een keuzemenu. Luistert u alstublieft dit bericht in zijn geheel af.
  - Voor het bestellen van herhaalrecepten toets <nr>
  - Voor het annuleren van een afspraak toets <nr>
  - Wilt u een afspraak maken of de assistente spreken toets <nr>  
Indien u geen keuze maakt wordt u automatisch doorverbonden met de assistente.
  - Einde van dit bericht
- Voor het maken van afspraken belt u het liefst tussen <tijd> en <tijd> uur.

## 4. Praktijk gesloten (na 17 uur en in het weekend)

Op dit moment is de praktijk gesloten. De praktijk is op werkdagen telefonisch bereikbaar van <tijd> tot <tijd> uur. Na 5 uur en in het weekend kunt u uitsluiten voor spoed contact opnemen met de huisartsenpost. Telefoonnummer <tel nr>, ik herhaal <tel nr>.

### Tip

Bij sommige telefonieleveranciers is het mogelijk om ook in deze tekst een keuzemenu toe te voegen. In dat geval kun je bijvoorbeeld keuzetoets 1 koppelen aan het telefoonnummer van de huisartsenpost en de volgende tekst gebruiken:

- Toets 1 om direct te worden doorgeschakeld naar de huisartsenpost.

Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk op [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) of maak gebruik van [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl). Via <naam patiëntenportaal> kunt u bij onze praktijk 24 uur per dag een afspraak inplannen, een vraag stellen, een herhaalrecept aanvragen of uw uitslagen inzien.

Indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken / einde van dit bericht. *(afhankelijk van wel/geen keuze in deze tekst, zie tip hierboven)*

## 5. Tijdens lunch

Vanwege pauze en andere werkzaamheden is de assistente tussen <tijd> en <tijd> alleen bereikbaar voor spoedgevallen.

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener? Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan eerst op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl). Na <tijd> is de praktijk weer telefonisch bereikbaar.

Optioneel:

- Voor het bestellen van herhaalrecepten toets <nr>
- Voor het annuleren van een afspraak toets <nr>
- Voor het maken van een afspraak belt u het liefst tussen <tijd> en <tijd>
- Indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken

Einde van dit bericht

## 6. Tijdelijk gesloten algemeen (geen tijdstip)

Op dit moment is de assistente alleen bereikbaar voor spoedgevallen.

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener? Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan eerst op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).

Indien u de assistente telefonisch wilt spreken verzoeken wij u het op een later tijdstip nogmaals te proberen. Onze excuses voor dit ongemak.

Optioneel:

- Voor het bestellen van herhaalrecepten toets <nr>
- Voor het annuleren van een afspraak toets <nr>
- Voor het maken van een afspraak belt u het liefst tussen <tijd> en <tijd>
- Indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken

Einde van dit bericht

## 7. Tijdens calamiteit

Vanwege een onverwachte noodsituatie is de assistente momenteel alleen bereikbaar voor spoedgevallen. Onze excuses voor dit ongemak.

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener? Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan eerst op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).

Indien u de assistente toch telefonisch wilt spreken verzoeken wij u op een later tijdstip nogmaals te bellen. Wij hopen op uw begrip hiervoor.

Optioneel:

- Voor het bestellen van herhaalrecepten toets <nr>
- Voor het annuleren van een afspraak toets <nr>
- Indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken

## 8. Tijdens vaccinatiespreekuren

In verband met onze vaccinatiespreekuren is de assistente momenteel alleen bereikbaar voor spoedgevallen. Onze excuses voor dit ongemak.

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener? Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan eerst op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).

Indien u de assistente toch telefonisch wilt spreken verzoeken wij u op een later tijdstip nogmaals te bellen. Wij hopen op uw begrip hiervoor.

Optioneel:

- Voor het bestellen van herhaalrecepten toets <nr>
- Voor het annuleren van een afspraak toets <nr>
- Voor het maken van een afspraak belt u het liefst tussen <tijd> en <tijd>
- Indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken

## 9. Praktijk tijdelijk gesloten vakantieperiode

In verband met de vakantieperiode en te weinig personeel zijn wij telefonisch bereikbaar tot <tijd>.

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener? Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan eerst op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).

Optioneel:

- Voor het bestellen van herhaalrecepten toets <nr>
- Voor het annuleren van een afspraak toets <nr>
- Voor het maken van een afspraak belt u het liefst tussen <tijd> en <tijd>
- Indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken

## 10. Wachttekst (lange wachtrij)

Een ogenblik geduld alstublieft, wij doen ons best u zo spoedig mogelijk te helpen. In verband met de drukte kan het zijn dat u wat langer moet wachten dan u van ons gewend bent. Onze excuses hiervoor.

Belt u voor een afspraak, recept, onderzoeksuitslag of vraag aan uw zorgverlener? Maak dan gebruik van <naam patiëntenportaal>. Hierdoor hoeft u niet in de wacht te staan en kunt u uw zorgzaken regelen wanneer u dat uitkomt.

Twijfelt u of u naar de dokter moet? Kijk dan op de website [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl) of [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).

## 11. Wachttekst (korte wachtrij)

Een ogenblik geduld alstublieft, wij doen ons best u zo spoedig mogelijk te helpen.

## 12. Receptenlijn

U bent verbonden met de receptenlijn van <naam praktijk>.

Gebruik <naam patiëntenportaal> om uw herhaalrecepten aan te vragen. Met uw DigiD (*of alternatief*) kunt u direct veilig inloggen. U krijgt een bericht zodra uw recept gemaakt is. Ga voor meer informatie naar <website praktijk of patiëntenportaal>.

Wilt u toch de receptenlijn inspreken? Spreek na de piep duidelijk uw naam en geboortedatum in gevolgd door uw telefoonnummer en de medicatie die u herhaald wilt hebben. Er volgt geen bevestiging van uw aanvraag.

## 13. Annuleerlijn

U bent verbonden met de annuleerlijn van <naam praktijk>.

Spreek na de piep duidelijk uw naam en geboortedatum in gevolgd door de datum en tijd van uw afspraak welk u wenst te annuleren.

Er volgt geen bevestiging van uw annulering.

**Meer tips en inspiratie voor een efficiënte praktijkvoering en inzet van online diensten?**  
Klik [hier](#) voor de kennisbank van ROER.

