



Deel 6 van deze serie heeft de wachtruimte als onderwerp. Samen met de entree, de balie en het verkeersgebied is de wachtruimte zeer bepalend voor de sfeer en uitstraling van de praktijk. Een wachtruimte is idealiter een gezellige, rustige plek, buiten de looplijnen, met zitgelegenheid en voldoende afleidingsmogelijkheden.

Tekst Els van Thiel en Anda Broek

# De wachtruimte

**D**e wachtruimte bevindt zich meestal direct in het zicht van de balie. Wachtenden moeten zich er welkom en op hun gemak kunnen voelen, zonder het gevoel 'bekeken' te worden door de assistentie. Tegelijkertijd is onwenselijk dat wachtenden gesprekken aan de balie kunnen volgen. De belangrijkste aspecten bij de bescherming van de privacy zijn:

- de relatie tot de balie (kijklijnen, geluidsafstand, akoestiek)
- de looproutes
- het karakter van de wachtruimte
- de geluidsisolatie ten opzichte van aangrenzende ruimten, met name wanneer de wachtruimte grenst aan een spreek- of behandelkamer.

### Privacy te midden van alle drukte

De assistentie moet vanachter de balie het komen en gaan van bezoekers globaal kunnen overzien. Tegelijkertijd is het niet de bedoeling dat de patiënten in de wachtruimte kunnen meeluisteren met de gesprekken aan de balie. Er moet dus een behoorlijke afstand bestaan tussen de balie en de open wachtruimte. Of de wachtruimte moet afgesloten zijn met een deur. In de praktijk blijkt het lastig om het juiste evenwicht te vinden tussen nabijheid en bescherming van de privacy. Mogelijke oplossingen:

- Een wachtruimte in de vorm van een gesloten kamer, met een lichte dranger op de deur.
- Een transparante scheiding van vloer tot plafond. Dit geeft toch een idee van openheid.
- Een open wachtruimte met de wachtplek negentig graden gedraaid ten opzichte van de balie, dus om de hoek. Vanaf de balie kan de assistentie van opzij de wachtruimte zien, via een raam of kijkspleet.

In al deze gevallen is een goede geluidssfeer/akoestiek voor de wachtruimte en het aangrenzende gebied noodzakelijk.

### Let op looproutes

De looproutes zijn gemeenschappelijk voor bezoekers en medewerkers. De wachtruimte is bij uitstek het gebied van de bezoekers. Looproutes horen daarom niet door het wachtgebied te gaan. Dat geeft onrust in de wachtruimte en is onprettig

voor de passant, die zich bekeken voelt door de wachtenden.

De patiënten gaan de wachtruimte in via de toegangsdeur, die is gelegen in het onrustgebied (het gebied tussen entree, ontvangst en wachten) Artsen moeten de wachtenden kunnen ophalen zonder dat zij voor de balie of entree langs hoeven gaan; dus bij voorkeur via een deur in de wachtruimte die uitkomt in de werkersgang. Zo ontstaat een goede scheiding tussen het gebied van rust (de werkersgang) en het onrustgebied.

### Karakter van de wachtruimte

Het spreekt vanzelf dat de wachtruimte een vriendelijke sfeer ademt. Zowel anonimiteit als ontmoeting moet mogelijk zijn. In wat grotere wachtruimten zijn meerdere plekken te creëren. Denk aan: een rustige zithoek, een leestafel met in ieder

**Er moet een behoorlijke afstand bestaan tussen balie en wachtruimte**

geval een paar stoelen met armliggers (voor oudere patiënten), een speelhoekje voor kinderen, een paar losse fauteuils of een lage zitbank en een plek voor informatie.

In een kleine wachtruimte zijn de mogelijkheden beperkt. Het is belangrijk dat een kleine ruimte voldoende afleiding biedt, bijvoorbeeld uitzicht naar buiten.

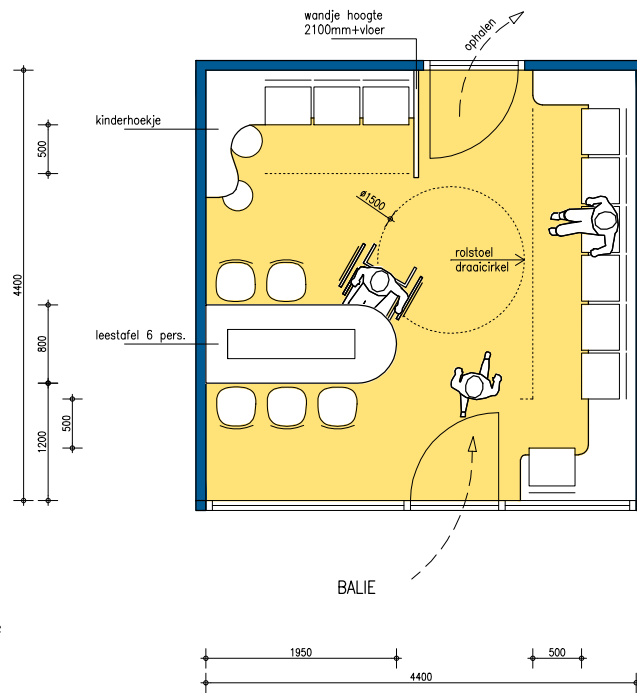
### Eén of meer wachtruimten

Vooral in de grotere praktijken, van vier of meer artsen, met een centrale entree bestaat de mogelijkheid om te kiezen voor één of meer wachtruimten. Deze keuze hangt samen met de organisatiestructuur van de praktijk. Een groep artsen met medewerkers is meestal opgesplitst in 'werkeenheden', ieder met een eigen assistentiezone. De assistentiezones kunnen desgewenst worden gecombineerd tot één geheel.

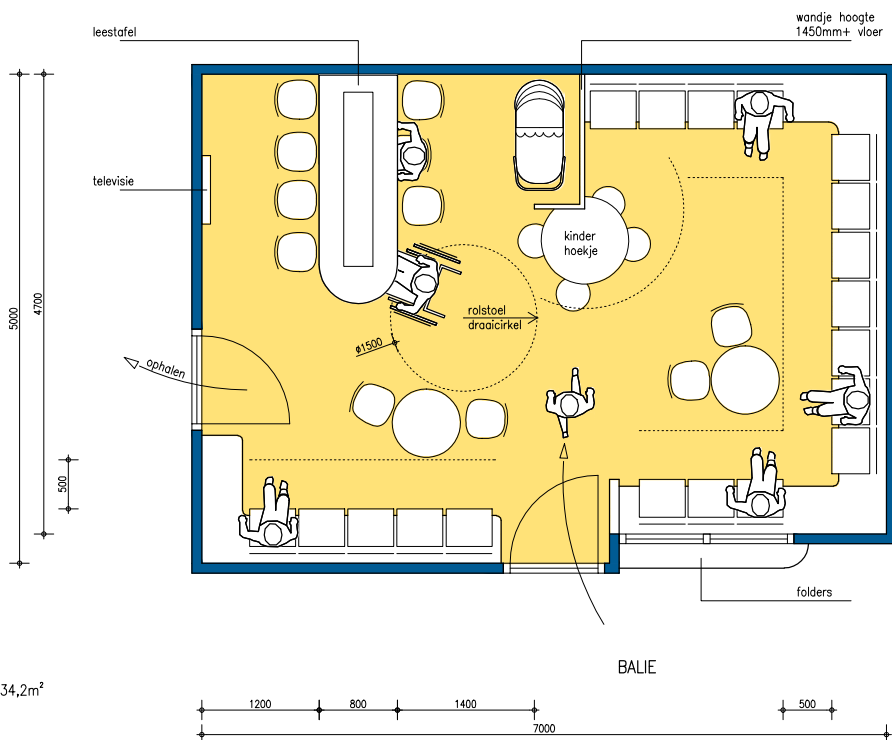
De keuze voor één of twee wachtruimten is zeer bepalend voor de inrichting van de praktijk. Kiest men voor één wachtruimte, dan liggen alle spreekkamers meestal aan één zijde van de assistentiezone. Kiest men voor twee wachtruimten, dan zijn de

>>

## TWEE VOORBEELDEN VAN WACHTKAMERINDELINGEN

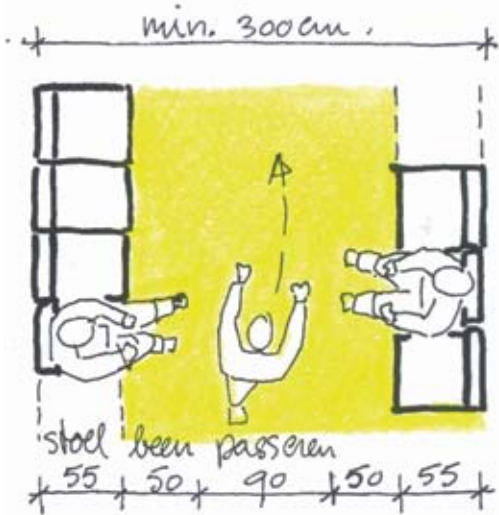


De wachtkamers hebben een entree deur aan de kant van de balie en een ophaaldeur die uitkomt in de werkersgang.

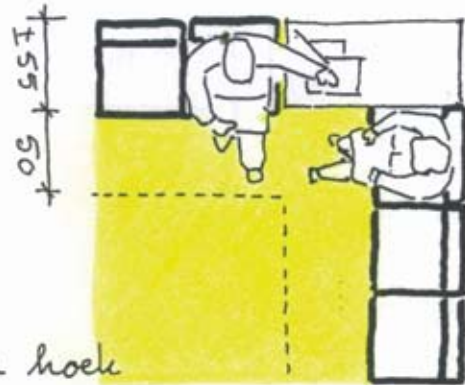


# MAATGEGEVENS ZITRUIMTE

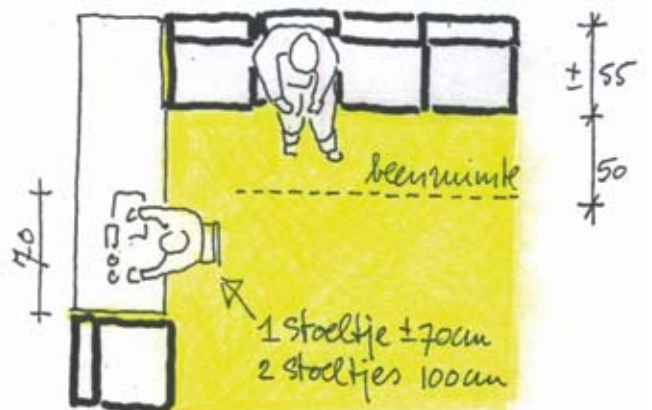
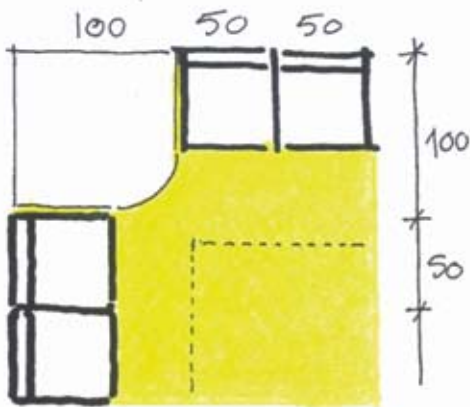
zitplaatsen tegenover elkaar



- afstand voor passeren tenminste 90cm
- 2 rijtjes "vice à vice" geen prettige wachtsituatie.



samenkomen van zitplaatsen in een hoek



hoektafel (blad) verlengd als kinderspeelvlak

sprekkamers vaak links en rechts van de assistentzone gesitueerd. Bij andere keuzes ontstaan bijna altijd slechte looplijnen omdat een aantal artsen steeds langs de balie moet lopen om de wachtruimte te bereiken. Dat geeft onnodige onrust.

De keuze voor één of twee wachtkamers is afhankelijk van de wensen van de artsen en de assistentie en van de indelingsmogelijkheden van de praktijk. Dit hangt onder andere samen met de plek van de entree in het gebouw.

### Eisen meubilair

De keuze van het meubilair is vooral een kwestie van smaak. Houd daarnaast rekening met de volgende zaken:

- Stoelen en/of banken moeten een ontspannen zithouding mogelijk maken. Gladde of kaarsrechte houten banken zijn daarom minder geschikt.
- Bij de keuze voor een rij stoelen zijn koppelbare stoelen handig. Dit type stoelen is meestal niet zo breed. Het afwisselend koppelen van stoelen met en zonder armleggers voorkomt het 'sardientjeseffect'.
- Voor oudere personen is de aanwezigheid van enkele losse stoelen met armleuning plezierig.
- Reken op een breedte van 50 à 55 cm per zitplaats. Een bank biedt een efficiënter gebruik van de ruimte: over een lengte van drie meter kunnen zes personen op stoelen zitten en zeven op een bank.

### Kinderspeelhoek

Mogelijkheden voor een kinderspeelhoek in een beperkte ruimte:

- lage tafel of verbrede vensterbank met enkele krukjes en tekenmateriaal
- tafel om met lego te spelen
- een wandkrijtvlak met krukjes en een verrijdbare kubus met speelgoed
- losse kubussen als tafeltjes, stoeltjes en spelmateriaal
- een prikbord voor kindertekeningen.

### Eisen aan de wachtruimte

- De wachtruimte is te overzien vanaf de balie/receptie.
- Gesprekken aan de balie zijn niet te volgen in de wachtruimte.
- De wachtruimte kan open, afgescheiden of gesloten zijn.
- Het is een gezellige plek, met voldoende afleiding (leestafel, kinderspeelhoek, informatiehoek).
- De vormgeving goed doordacht, net als de kleurstelling en het lichtplan (daglicht en kunstlicht).
- De wachtruimte is een rustig gebied, waar de privacy zo veel mogelijk gegarandeerd is.
- Geen looplijnen dóór maar langs de wachtruimte.
- In de wachtruimte is een plek voor minimaal één rolstoel en ook voor kinderwagens.
- Een (geïntegreerde, ingebouwde) videoinstallatie biedt mogelijkheid voor het vertonen van voorlichtingsfilms en dergelijke.

- Vanuit de wachtruimte zijn de diverse disciplines gemakkelijk te vinden.
- Artsen hoeven niet voor de balie of entree langs als ze de patiënt ophalen uit de wachtruimte.
- Bij de wachtruimten zijn twee toiletten, één toilet is een rolstoeltoilet.
- De wachtruimte heeft een goede geluidsisolatie ten opzichte van de aangrenzende ruimten.
- De wachtruimte heeft een goede akoestiek, bijvoorbeeld door geluidsabsorberend plafond- of wandmateriaal.
- De wachtruimte heeft mechanische ventilatie om een benauwde atmosfeer door natte jassen te voorkomen.

Keuze van meubilair is vooral een kwestie van smaak.

### Eisen aan de inventaris van de wachtruimte

- Stoelen. De vuistregel is bij het afspraakspreekuur 5 stoelen per arts, 2 per AIO voor de assistentie, 2 per aio en 2 per POH. Een combinatie van afspraakspreekuur en vrij spreekuur vereist circa 12 stoelen per arts. In een apotheekhoudende praktijk zijn 3 à 4 extra wachtplaatsen nodig.
- Leestafel.
- Kinderspeelhoek.
- Prikbord en wandvlak voor bulletins, posters en dergelijke, met een schrijfgedeelte voor aankondigingen. Bijvoorbeeld een bord van kurklinoleum of een magnetisch wandbord.
- Schappen of rek aan de wand voor folders.
- Desgewenst een kast voor de patiëntenbibliotheek in het zicht van de balie.
- Planten.

### Aandachtspunten bij installaties

- Verwarming maximaal 22 graden.
- Prettige verlichting: indirect en boven de leestafel.

### Maten

Vuistregel voor de benodigde ruimte voor meubilair met bijbehorende beenruimte: minstens 1,2 vierkante meter per persoon. ■

Meer informatie en tekeningen betreffende de functionele indeling en maatvoering van de praktijk zijn te vinden in het Handboek Bouw Eerste Lijn en in het Programma van Eisen 2008. Te bestellen via [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl) (Bouwzaken, Bestelformulier).

Vragen? Neem contact op met de Bouwadviesgroep LHV, tel. (030) 282 37 26 of e-mail [a.broek@lhv.nl](mailto:a.broek@lhv.nl)