

NEWS

Wat aan de balie wordt gezegd, blijft aan de balie

23 juli 2026, Tobias Engl



De balie van een huisartsenpraktijk is een openbare plek. Verzekeringspas, geboortedatum, de reden van het bezoek - veel daarvan wordt hardop uitgesproken, terwijl achter je acht stoelen bezet zijn. Een internistische groepspraktijk stond precies voor dit probleem en loste het op zonder de receptie te verbouwen.

De uitgangssituatie. De balie lag open naar de wachtruimte, nog geen vier meter lucht ertussen. Wie wilde, luisterde mee. Meestal wilde niemand dat en toch ving iedereen iets op. Voor de praktijk was dat meer dan onaangenaam. Gezondheidsgegevens vallen in de gevoeligste categorie die het privacyrecht kent en het beroepsgeheim houdt niet op bij de voorrand van de balie. Een scheidingswand of een tweede loket stuitte op ruimtegebrek en op de monumentenstatus van het oude pand.

De ingreep. Boven de receptie hing al een (ScreenWay-)display dat wachtnummers en mededelingen toonde. De luidspreker ervan kreeg er een tweede taak bij. Hij speelt nu een zacht, breedbandig geluidstapijt, afgestemd op precies de frequentieband waarin spraak verstaanbaar wordt. Direct aan de balie verstaat u elk woord. Drie meter verderop valt de zin uiteen in gemurmel waaruit geen informatie meer valt te halen. Het was op één ochtend ingericht, zonder nieuwe hardware, zonder kabels door het oude pand.

Het resultaat. De gesprekken aan de balie bleven waar ze thuishoren. Wie in de wachtruimte zit, hoort sindsdien een gelijkmatig, onopvallend ruisen dat de meesten na een paar minuten niet meer opmerken. De praktijkmanager meldt dat de verzoeken om meer discretie zijn verdwenen en dat de functionaris gegevensbescherming de receptie van zijn lijst met tekortkomingen heeft geschrapt.

Discretie aan de balie is geen kwestie van architectuur. Het is een kwestie van wat de ruimte met geluid doet. Een scherm dat toch al aan de muur hangt, kan dat op zich nemen.