



**Fonds Huisartsen in
Achterstandswijken**

**Stichting Fonds
Huisartsen in
Achterstandswijken
Haaglanden**

**Patiëntgericht Communiceren (PGC)
Training voor doktersassistenten (DA)**

Inspiratiesessie 26 maart 2026

Regina Kruse & Caroline van Veggel

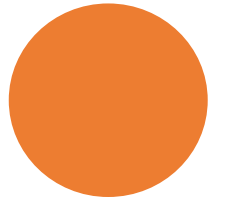
Patiëntgericht Communiceren

- Werkdruk DA enorm gestegen, meer agressie en andere communicatievormen (meer telefoon en online). Vooral na Corona.
- Geen aanbod voor DA – vraag vanuit huisartspraktijken naar communicatie training groot.
- Praktische training - direct toepasbaar in de praktijk
- Maximaal 10 deelnemers per training
- Gestart in 2022 met 1^{ste} training – totaal 5x aangeboden en 6^{de} staat gepland voor najaar in Zoetermeer EZZ
- Stichting FHA biedt gratis aan voor DA
- Kosten volledig vergoed door Stichting FHA - ± €3.500,-(voor alle sessies & voorbereiding) excl. BTW en reiskosten



Waarom PGC?

- DA steeds belangrijker functie
- DA onderschatten zichzelf vaak
- Verschil tussen dienstbaar zijn en doen wat de ander wil
- Zie mensen echt ontwikkelen
- Ik zie veel potentie
- Mooie opstap als men door wil groeien



Opzet training

- Vóór de start (2 weken) van training deelnemers intakeformulier invullen
- 3 x 1-dagdeel fysieke training (alle drie dagdelen verplichte deelname)
- Sessies 1&2 zit 2 weken tussen – 3^{de} minimaal 2 maanden later
- Buddy sessie tussen 2&3 – toepassen in de praktijk + om de drie á vier weken opdrachten die toegestuurd worden en vervolgens mailcontact met trainster
- Certificaat van deelname (geen officiële accreditatie– wordt nu wel naar gekeken)



Doelstelling

- Rust en betere sfeer achter de balie en aan de telefoon
- Patiënten voelen zich gehoord als ze contact opnemen met de praktijk
- Ondanks de drukte kan er geluisterd worden
- Doktersassistenten voelen zich in alle omstandigheden toegerust om te luisteren naar de hulpvraag en deze samen te vatten, zonder dat de duur van het gesprek toeneemt. Ze begrijpen de patiënt en hun achtergrond beter
- Ontdekken hoeveel meer invloed ze kunnen hebben
- Vergroten van het werkplezier
- Doktersassistenten voelen zich veilig met elkaar te sparren over hun communicatie



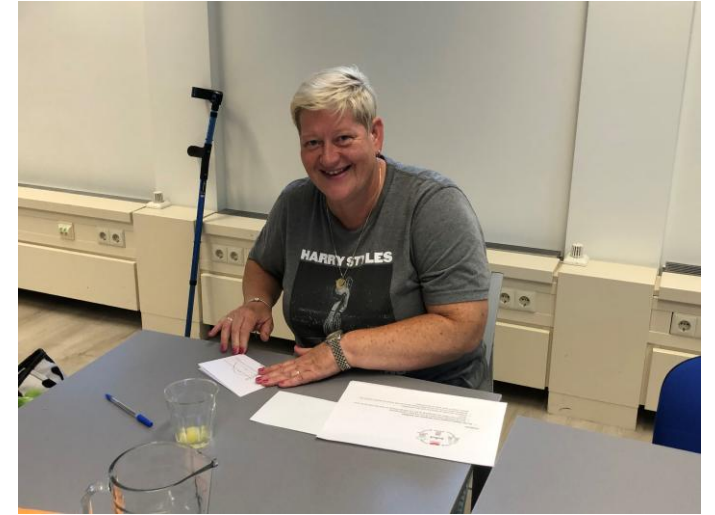
Inhoud

- Handvatten en inzichten geven over hoe doktersassistenten anders en beter kunnen communiceren
- Rollenspellen op basis van eigen casussen
- Adhv casuïstiek aandacht voor het herkennen van miscommunicatie door b.v. laaggeletterdheid, taalachterstand, eenzaamheid en hoe daar mee om te gaan.
- Elementen die aan bod komen:
 - Niveaus van communiceren
 - LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen)
 - Samenwerken/Feedback
 - Grenzen aangeven
 - Omgaan met emotie's



Effect van de training

- **Uitspraken van deelnemers:**
- Ik heb mijn werkplezier teruggevonden
- Dit is echt, hier heb in de praktijk ook echt iets aan
- Wat heerlijk zo'n klein groepje, ik leer ook van de anderen
- Het werkt, ik vat nu meer samen en heb meer grip op mijn gesprekken
- De huisarts hoorde me en zei: Heb je een training gehad? Dat is te merken



Meer informatie

- Annemijn Blok-Versteeg
- www.stichtingfha.nl
- <https://www.stichtingfha.nl/aanbod/gratis/scholingen/patientgericht-communiseren/>
- info@stichtingfha.nl of ablokversteeg@stichtingfha.nl
- mob. 06-83080160

- Caroline van Veggel
- <https://actingnow.nl/>
- caroline.vanveggel@gmail.com of mob. 06-50604336

