

Een klacht verdient een goed gesprek

Vraaggesprek met Jiske Prinsen, directeur van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Author(s)

Hazewijker, Alex ; Mein, Arnt

Publication date

2025

Document Version

Final published version

Published in

Tijdschrift voor Klachtrecht

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Hazewijker, A., & Mein, A. (2025). Een klacht verdient een goed gesprek: Vraaggesprek met Jiske Prinsen, directeur van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. *Tijdschrift voor Klachtrecht*, 2025(1), 11-13. https://www.boomportaal.nl/tijdschrift/TvK/TvK_1871-4102_2025_021_001_004#1

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Een klacht verdient een goed gesprek

Vraaggesprek met Jiske Prinsen, directeur van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg

Alex Hazeweijer en Arnt Mein

We spreken in Eindhoven met Jiske Prinsen, directeur van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. Zij hanteert als motto 'voer het goede gesprek'. In dit vraaggesprek vertelt ze waarom het juist bij klachtbehandeling draait om het goede gesprek.

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (skge) is een relatief kleine organisatie. Toch bedient de organisatie grote aantallen huisartsen, mondhygiënisten en openbare apothekers. Aan welke aantallen moeten we dan denken en hoe werkt de organisatie?

Organisatie en werkwijze

Jiske Prinsen vertelt: 'Wij behandelen klachten en geschillen over huisartsen, apothekers en mondhygiënisten, op basis van de Wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz). We hebben klachtbehandelaars in huis voor de huisartsen en mondhygiënisten en ondersteunen twee door het ministerie van VWS erkende, onafhankelijke geschilleninstanties voor de huisartsenzorg en de zorg openbare apothekers. Om je een beeld te geven: ruim 11.000 individuele huisartsen maken gebruik van onze klachtbehandelaars en zelfs nog iets meer (ruim 12.000) huisartsen van onze geschillencommissie voor de huisartsenzorg (grotere huisartsorganisaties hebben vaak een eigen klachtbehandelaar). Bij de geschillencommissie voor de apothekers zijn ongeveer 1850 openbaar apothekers aangesloten en ongeveer 2000 mondhygiënisten bij onze klachtbehandelaar. Dat zijn best hoge aantallen. In 2023 hebben wij ongeveer 1560 klachten ontvangen over huisartsen. Het overgrote deel van de klachten (97 procent in 2023) wordt afgehandeld door onze klachtbehandelaars. Skge heeft vijf klachtbehandelaars in dienst en

twee ambtelijk secretarissen ter ondersteuning van de geschillencommissies. Dus ja, er wordt hier flink doorgewerkt.'

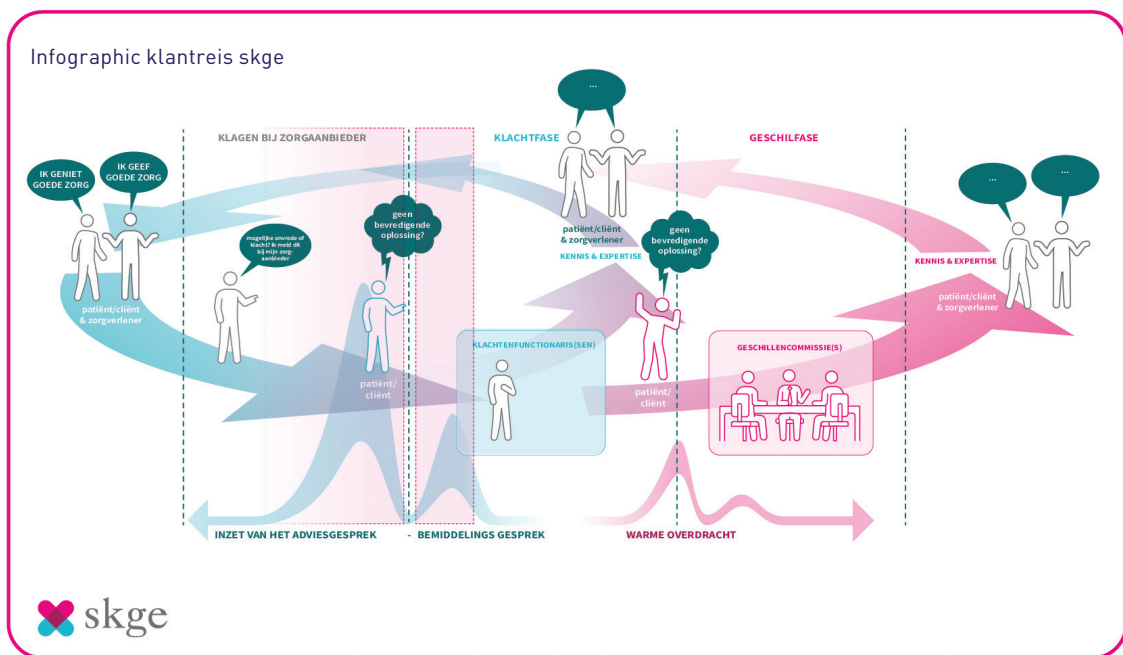
'Begrijp me goed,' zegt Jiske Prinsen, 'dat wil niet zeggen dat alle klachten inhoudelijk tot tevredenheid van de klager konden worden afgehandeld. Maar wel op zo'n manier dat de klager zijn verhaal heeft kunnen doen en zich gehoord voelt en op basis daarvan de klacht afsluit. Slechts drie procent van de klagers over huisartsenzorg wil zijn of haar klacht alsnog voorleggen aan de geschillencommissie.'

Wkkgz: zorg voor laagdrempelige klachtbehandeling en geschilbeslechting

'De grondslag voor ons werk vind je in de Wkkgz', vervolgt Jiske Prinsen. 'Die schrijft kort gezegd een laagdrempelige klachtbehandeling en geschilbeslechting voor. En natuurlijk, een kwalitatief goede en onpartijdige geschilbeslechting moet beschikbaar zijn, maar wat ik zelf echt belangrijk vind is het goede gesprek. Bij voorkeur tussen de zorgaanbieder en de patiënt in de behandelkamer en als het niet anders kan met ondersteuning van een klachtbehandelaar. Neem de tijd, wees oprecht en luister werkelijk naar elkaar: wat zit u dwars? Wees niet te benauwd om sorry te zeggen als dat nodig is. Emotie tonen mag. Dat goede gesprek is voor mij het belangrijkste element van de Wkkgz.'

Website skge





‘Voor ons als skge betekent dit, dat wij onze kennis en ervaring delen met het beroepenveld, zodat individuele zorgaanbieders beter in staat zijn zelf dat goede gesprek te voeren. Dat is immers het achterliggende doel van de Wkkgz: kwaliteitsverbetering van de zorg. In het verlengde hiervan signaleren wij ook trends en ontwikkelingen, op basis waarvan zorgaanbieders en hun branche-organisaties hun beleid kunnen aanpassen. Het uiteindelijke doel is immers, al klinkt dat misschien wat naïef, dat patiënt en zorgaanbieder er samen uitkomen, waardoor een organisatie als skge niet meer nodig is.’

juridische) oordeelsvorming over een casus. Wij zetten dan ook sterk in op de klachtbehandeling. Om die reden hebben de klachtbehandelaars bij skge bewust geen juridische of medische achtergrond. Zo kunnen zij de klacht zo onbevangen mogelijk in behandeling nemen. Daarbij stellen zij zich onpartijdig op. Bemiddeling en herstel van vertrouwen staan voorop.’

Het adviesgesprek: ga eerst zelf in gesprek met je zorgaanbieder

‘In het verlengde hiervan proberen wij klagers ook steeds meer te helpen om zelf hun klacht te bespreken met hun zorgaanbieder. Daartoe kunnen zij onze website raadplegen, maar ook bellen met een klachtbehandelaar voor een adviesgesprek over hun klacht. In dat gesprek bespreken zij met een van onze klachtbehandelaars hun onvrede en ontvangen zij tips en adviezen over hoe ze zelf het gesprek met hun zorgverlener kunnen aangaan. Zodat zij in eerste instantie zelf in staat zijn om hun klacht goed te bespreken en wellicht op te lossen. Deze praktijk heeft inmiddels een hoge vlucht genomen. Zo zijn in de eerste helft van vorig jaar circa 1000 adviesgesprekken gevoerd. En wat zo mooi is,’ stelt Jiske Prinsen, ‘slechts een heel klein percentage van deze groep (circa zeven procent) blijkt alsnog een formele klacht in te dienen.’

Geschillencommissie: als klager zich niet neerlegt bij de klachtafhandeling

Jiske Prinsen vertelt: ‘Naast klachtbehandeling biedt skge ook geschilbeslechting aan voor degenen die zich niet willen neerleggen bij de af-

Klachtbehandeling in de zorg

De Wkkgz schrijft voor dat zorgaanbieders een interne klachtregeling en klachtfunctionaris hebben en zijn aangesloten bij een door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie in de zorg (skge is een van die organisaties). Ook moeten zij hun patiënten/cliënten informeren over hoe en waar zij een klacht kunnen indienen.

‘Juist in de zorg is het goede gesprek zo belangrijk’, aldus Jiske Prinsen. ‘Daar draait het om de vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgaanbieder en het goede gesprek kan het geschonden vertrouwen helpen herstellen. Met andere woorden, het goede gesprek is gericht op herstel van de verstoorde behandelrelatie, waar geschilbeslechting in het teken staat van (specialistisch

handeling van hun klacht. De geschilbeslechting is gereguleerd in de Wkkgz. Daarnaast heeft skge haar eigen reglementen opgesteld. De geschilbeslechting is in handen van vier commissies (drie voor de huisartsen en een voor de openbaar apothekers), die ieder bestaan uit vijf personen. De voorzitter is steeds een (voormalig) rechter met kennis van het gezondheidsrecht en aansprakelijkheidsrecht, twee leden kijken vanuit het patiëntperspectief en twee leden zijn huisarts of openbaar apothekers. De geschillencommissies zijn onafhankelijk en onpartijdig en worden bijgestaan door een ambtelijk secretaris van skge, die jurist is. De commissie doet een juridisch bindende uitspraak.'

'In deze fase staat de medisch-juridische beoordeling van de zaak centraal, waaronder ook de toerekenbaarheid van eventuele schade. Klagers kunnen namelijk om een schadevergoeding vragen (tot een maximum van 25.000 euro). Lastig daarbij is dat niet iedere gegrondverklaring van een klacht leidt tot toekenning van een schadevergoeding. Doordat de commissie een bindende uitspraak doet, is het zaak dat de partijen zich hierop goed voorbereiden. Een alternatief is de burgerlijke rechter.'

Trends en ontwikkelingen signaleren

'De praktijk van klachtbehandeling en geschilbeslechting stelt skge in staat om trends en ontwikkelingen te signaleren en anderen daarop te attenderen. We zien elke klacht als een kans. We doen dan ook een oproep aan iedereen om alle kennis en expertise hieromheen te delen om zorgverleners te helpen het morgen nog beter te doen en de mensen die zorg genieten te helpen in hun relatie met zorgverleners', aldus Jiske Prinsen. 'Opgedane kennis en ervaring delen we met een proactieve houding met de zorgsector. Ook communiceren we met de samenleving door onze ervaringen uit de klachtbemiddeling te delen, bijvoorbeeld door onze uitspraken in een uitsprakenregister te publiceren en waar van toepassing te analyseren en te duiden.'

Op de vraag naar relevante trends en ontwikkelingen komt Jiske Prinsen met de observatie dat klachten in haar branche weliswaar in eerste instantie betrekking hebben op medisch-inhoudelijk handelen, maar altijd ook over de communicatie en bejegening gaan. Ze vertelt: 'Mijn ervaring is dat de klachtbehandelaars van skge de onvrede over de communicatie en bejegening weten weg te nemen. Een eventuele vervolgpcedure bij de



geschillencommissie heeft in de regel overwegend nog betrekking op het medisch-inhoudelijke deel. Het wegnemen van die onvrede over communicatie en onvrede lukt door goed te luisteren en empathie te tonen, verbinding te zoeken. Kortom, door mediationvaardigheden in te zetten. Wat ik wel zie, is dat meer mensen zich in een kwetsbare positie bevinden en minder zelfredzaam zijn. En dat mensen minder geduld hebben en sneller boos worden.'

Tip

Het zal niet verbazen dat Jiske Prinsen afsluit met de volgende tip voor klachtbehandelaars: voer het goede gesprek. Dat wil zeggen een gesprek dat is gericht op herstel van vertrouwen. Neem daarvoor de tijd, luister goed en wees oprecht.

Alex Hazewijer is adviesmedewerker bij CAK en voormalig redacteur van dit tijdschrift.

Arnt Mein is lector Responsieve Rechtspraak aan de Hogeschool van Amsterdam en hoofdredacteur van dit tijdschrift.