



Terugvraagmethode

Toepassing binnen het project
Hart voor Verbinden,
geleerde lessen en tips

Toepassing terugvraagmethode binnen Hart voor Verbinden

Als onderdeel van het project Hart voor Verbinden is de terugvraagmethode tussen 2024 en 2025 succesvol ingezet binnen vier apotheken in de regio Rijn en Duin (Zuid-Holland Noord). Naast de terugvraagmethode zijn in de vier apotheken, de teams ook nieuwe doseringscodes gaan gebruiken voor begrijpelijke etiketten op de medicatie. Meer informatie over begrijpelijke etiketten lees je [hier](#). In deze uitgave staat beschreven hoe de terugvraagmethode is toegepast binnen het project Hart voor Verbinden, wat we daarvan geleerd hebben en welke tips we meegeven.

De terugvraagmethode

De terugvraagmethode is een methode om te controleren of de patiënt de informatie goed heeft begrepen. De zorgverlener gaat actief na of de patiënt de uitleg heeft begrepen, door deze in eigen woorden te laten herhalen. Dit helpt om te controleren of de patiënt de informatie heeft begrepen. Als het nodig is, kan de zorgverlener daarna nog verbeteren of aanvullen. Belangrijk hierbij is dat de vraag niet overkomt als een test van de patiënt, maar meer een check of de zorgverlener alles goed heeft uitgelegd. De methode voorkomt misverstanden over medicatiegebruik en behandelingen. Het verbetert de therapietrouw, versterkt het samen beslissen en maakt de zorg begrijpelijker. Juist voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden (BGV).

Projectscope en aanleiding

- Voor wie: Alle patiënten, met speciale meerwaarde voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Door wie: De terugvraagmethode is ingezet in vier apotheken in de regio Rijn en Duin. De apotheekmedewerker vroeg bij iedereen die voor de eerste keer een geneesmiddel verstrekt kreeg aan de patiënt om in eigen woorden uit te leggen wat er is besproken. De apotheker kon indien nodig nog verbeteren of aanvullen. Het project werd ondersteund door een implementatiemedewerker vanuit Rijn en Duin. Ook was er een kartrekker in de apotheek. Bij de uitvoering de terugvraagmethode was het hele team van apothekersassistenten betrokken.
- Wat lost het op: De terugvraagmethode draagt bij aan betere communicatie, beter begrip over medicatiegebruik en/of behandelingen en vergroot het vertrouwen van mensen in hun eigen zorgbeslissingen. Het zorgt ervoor dat de informatie beter onthouden wordt. Het verhoogt ook de therapietrouw en geeft zorgverleners beter zicht op wat de patiënt echt heeft begrepen.

Rollen en verantwoordelijkheden

Rollen en verantwoordelijkheden

Hieronder worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven die binnen Hart voor Verbinden waren gerealiseerd om de terugvraagmethode binnen vier apotheken in de regio Rijn en Duin succesvol te implementeren.

Implementatiemedewerker

De implementatiemedewerker was verantwoordelijk voor het aanjagen van de implementatie in de apotheek. Bij Hart voor Verbinden was deze vanuit Rijn en Duin aangetrokken maar zou ook vervuld kunnen worden door een apotheker.

- ◇ Organiseren scholing medewerkers apotheek.
- ◇ Stimuleren gebruik terugvraagmethode.
- ◇ Maken van werkafspraken over het gebruik van de terugvraagmethode.
- ◇ Communicatie en afstemming met apothekers.
- ◇ Feedback ophalen over het gebruik en uitvoeren van de monitoring.

Kartrekker in de praktijk

Binnen de apotheek was er een medewerker verantwoordelijk gesteld voor de uitvoer van de interventie op de werkvloer en had een voorbeeldfunctie.

- ◇ Regelmatig inbrengen van de interventie in een werkbijeenkomst.
- ◇ Maken van werkafspraken over het gebruik van de terugvraagmethode.
- ◇ Het geven van het goede voorbeeld en enthousiasmeren van het team.
- ◇ Aanspreken van het team over het toepassen van de methodiek.

Medewerkers apotheek

De medewerkers van de apotheek waren verantwoordelijk om de terugvraagmethode toe te passen. Bij de eerste uitgifte van medicatie werd de terugvraagmethode toegepast. Het werkte goed om eerst aan de patiënt te vragen wat de huisarts al verteld heeft. Met deze vraag kon gecontroleerd worden in hoeverre de patiënt informatie heeft onthouden en begrepen. Als het nodig is kon de apotheker/medewerker daarna de terugvraagmethode inzetten en nog verbeteren of aanvullen.

- ◇ Toepassen terugvraagmethode bij eerste uitgifte medicatie
- ◇ Reflecteren op het gebruik van de terugvraagmethode en delen van ervaringen met kartrekker en implementatiemedewerker.

Implementatieniveau

De implementatie van de terugvraagmethode is toegepast in vier apotheken. De apotheken werden ondersteund vanuit een implementatiemedewerker van Ruin en Duin.

Via de uitrol in de vier apotheken werden ervaringen opgehaald over wat wel en niet werkte in de praktijk. Op basis daarvan werd de aanpak aangescherpt. Zo was oorspronkelijk de bedoeling om de terugvraagmethode in te zetten door na uitleg van de eerste uitgifte het volgende te vragen: *"Ik wil weten of ik het goed heb uitgelegd. Wilt u me vertellen wat ik gezegd heb."* Uit de evaluatie bleek dat de vraag niet natuurlijk voelde voor de medewerkers. De vraag was te controlerend en sloot niet aan bij de werkwijze in de apotheek. In afstemming is er gekozen voor een alternatieve vraag die beter aansloot bij de praktijksetting: *"Kunt u vertellen wat de (huis)arts al over dit medicijn heeft verteld?"*. Deze vraag was prettiger voor de apotheekmedewerkers om te stellen. Ook geeft het een apotheekmedewerker inzicht hoe de patiënt het medicijn van plan is te gebruiken. Eventueel aangevuld met de vraag *"Hoe gaat u dit medicijn gebruiken?"*. Als bleek dat patiënt de informatie goed had begrepen was een instructie en daarmee de terugvraagmethode niet nodig. Als bleek dat een patiënt het gebruik niet goed begrepen had, kon de zorgverlener daarna nog verbeteren of aanvullen. Vervolgens werd na deze uitleg de terugvraagmethode ingezet. Omdat er al een gespreksbasis is past deze vraag beter in het natuurlijke verloop van het gesprek.

Tijdslijn

Het implementeren van opstart tot borging van de terugvraagmethode vraagt gemiddeld 6-12 maanden per apotheek. Na een startbijeenkomst inclusief scholing en een werkinstructie volgt een periode van uitvoeren, evalueren en bijstellen. De methode wordt pas effectief als het een vast onderdeel wordt van de dagelijkse communicatie. Gedurende het gehele proces is er aandacht geweest voor communicatie over het project via persberichten en post op sociale media. Ook werd de terugvraagmethode ingebracht in werkbesprekingen.

Tabel 1 Verschillende fasen van de terugvraagmethode

Fase → Maand ↓	Voorbereiding	Opstartfase	Opschaling	Borging
1 t/m 2	Vaststellen implementatiemedewerker	Vaststellen kartrekker Werven 4 apotheken Scholing Werkinstructie en werkafspraken Uitvoering		Nulmeting
3 t/m 9		Werkbespreking Terugkoppeling stand van zaken		Nameting na 2 maanden
10 t/m 12		Werkbespreking	Organisatie train-de-trainer	Methodiek opnemen in inwerkprogramma en kwaliteitshandboek inclusief werkafspraken

Voorbereiding

In de voorbereidingsfase is een implementatiemedewerker aangesteld die de uitrol van de terugvraagmethode coördineert. Ook is in iedere deelnemende apotheek een kartrekker benoemd die de interne uitvoering aanstuurt. Tegelijkertijd zijn vier apotheken geworven om met de methode aan de slag te gaan. Scholing van medewerkers vond plaats. Verder werden er ook werkinstructies en concrete werkafspraken vastgesteld zoals het vastleggen van het gebruik van de terugvraagmethode. De vastlegging kan desgewenst digitaal in het patiëntenprotocol in Pharmacom of op papier. Hiervan is een format beschikbaar (zie bijlage registratie terugvraagmethode). Zo is een stevige basis gelegd voor de start van de uitvoering.

Opstart

Tijdens de opstartfase is de terugvraagmethode daadwerkelijk in de praktijk gebracht binnen de deelnemende apotheken. Medewerkers gingen aan de slag volgens de werkafspraken. De voortgang werd besproken tijdens werkbesprekingen, waarbij ook ruimte was voor het delen van ervaringen, signaleren van knelpunten en het bijstellen van de aanpak. Na twee maanden vond een nameting plaats om het gebruik van de methode en de eerste effecten te evalueren. De stand van zaken werd tussentijds teruggekoppeld aan de betrokkenen.

Uitbreiding

In deze fase is ingezet op verdere verspreiding van de methode binnen en mogelijk op termijn buiten de deelnemende apotheken. Onderdeel hiervan was het organiseren van train-de-trainer-trainingen, zodat kartrekkers of ervaren medewerkers collega's in het veld kunnen scholen in het toepassen van de terugvraagmethode.

Opschaling en borging

Om de terugvraagmethode structureel onderdeel te maken van de werkwijze in de apotheek, is deze opgenomen in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en het kwaliteitshandboek van de apotheek. Werkafspraken zijn daarin vastgelegd, zodat de methode ook op de lange termijn geborgd blijft binnen de dagelijkse praktijk.

Geleerde lessen

Vanuit Hart voor Verbinden geven we deze geleerde lessen graag mee.

Voorbereiding

- Het aanstellen van een kartrekker in elke apotheek is essentieel. Het is belangrijk dat deze kartrekker de methodiek ondersteund, een voorbeeldrol vervuld en geaccepteerd worden binnen het team om anderen aan te spreken op het gebruik.
- Zorg ervoor dat je aan het team een duidelijke introductie geeft over de meerwaarde van de terugvraagmethode. Zonder draagvlak blijft de toepassing beperkt.
- Heldere werkinstructies en afspraken maken vanaf de start voorkomt verwarring over wie, wat, wanneer doet.

Opstartfase

- Scholing is een cruciaal element, zeker omdat de methode gedragsverandering vraagt van medewerkers. Rollenspellen en het werken met acteurs in de scholing vergroten het leereffect aanzienlijk.
- Fysieke scholingen op de werkvloer zorgen voor meer betrokkenheid en vergroot de praktische toepasbaarheid van de methodiek.
- Een terugkommoment na enkele weken helpt om eerste ervaringen te delen, elkaar te inspireren en door te ontwikkelen in de toepassing.

Uitvoering

- De voorbeeldfunctie van de kartrekker is bepalend voor het succes. Als deze de methode consequent toepast, volgt het team gemakkelijker.
- Door de methode zichtbaar te houden in werkoverleggen en dagstarts blijft het onderwerp levend.
- Complimenten geven en goede voorbeelden delen motiveert het team en stimuleert gewenst gedrag.
- Informeer patiënten over de nieuwe werkwijze zodat ze weten wat ze te wachten staat. Dat kan met posters, wachtkamerschermen of via een nieuwsbrief.
- Maak de inzet van de methode zo praktisch mogelijk. Het mag niet als extra belasting aanvoelen aan de balie.

Opschaling

- Ervaringen van apotheken die eerder met de terugvraagmethode werkten zijn waardevol voor nieuwe deelnemers. Zet deze medewerkers in als ambassadeur.
- Train regionale apothekers via een train-de-trainer-aanpak zodat zij collega's kunnen opleiden. Dit versnelt en vergemakkelijkt opschaling.
- Afstemming met huisartsen is belangrijk voor verbreding van de toepassing. Het helpt als de hele zorgketen de methodiek toepast.

Onderhoud en borging

- De kracht van de methode zit in de herhaling: niet alleen voor patiënten, maar ook binnen het team. Houd het onderwerp levend in werkoverleggen en via reminders.
- Veranker de terugvraagmethode structureel in het kwaliteitshandboek, inwerkprogramma en bijbehorende werkafspraken.
- Zorg voor monitoring, bijvoorbeeld met een nulmeting en vervolganalyse, zodat bijsturing mogelijk is.

Tips

Vanuit Hart voor Verbinden geven we graag de volgende tips mee.

Voorbereiding

- Kies een kartrekker die goed in het team ligt en het goede voorbeeld kan geven.
- Organiseer een introductiebijeenkomst waarin nut, toepassing en verwachte opbrengsten van de terugvraagmethode besproken worden.
- Zorg voor duidelijke werkinstructies, inclusief definities en praktische afspraken.
- Maak concrete werkafspraken: wanneer, waar en hoe wordt de methode ingezet?
- Laat de terugvraagmethode vanaf de start terugkomen als vast agendapunt in het werkoverleg tot dit echt in de vingers zit.

Opstart

- Train medewerkers fysiek op de werkvloer, met ruimte voor oefenen, feedback en het bespreken van drempels.
- Werk met acteurs of rollenspellen om het effect van de terugvraagmethode te laten ervaren.
- Zorg dat de methode in de praktijk zichtbaar blijft via werkkaarten op de werkplek.
- Organiseer de scholingen vaker zodat zoveel mogelijk apotheekmedewerkers bereikt kunnen worden.
- Organiseer na enkele weken een terugkommoment waarin ervaringen gedeeld worden.

Uitvoering

- Start op een vaste datum met het toepassen van de terugvraagmethode en communiceer dit duidelijk naar het team. Start het liefst zo snel mogelijk na de training van de medewerkers om zo de methodiek eigen te kunnen maken.
- Gebruik de dagstart om de methode onder de aandacht te houden.
- Maak gebruik van ambassadeurs in het team om collega's te ondersteunen bij toepassing.
- Monitor het gebruik van de terugvraagmethode over een periode van meerdere dagen of weken, bijvoorbeeld twee weken. Omdat medewerkers niet allemaal op dezelfde dagen werken, levert dit een vollediger beeld op van het daadwerkelijke gebruik in de praktijk. Dat maakt gerichtere terugkoppeling en bijsturing mogelijk. Bespreek de resultaten met het team.
- Geef complimenten en benoem successen om motivatie hoog te houden.

Opschaling

- Laat apothekers die al ervaring hebben hun verhalen delen in bijeenkomsten of nieuwsbrieven.
- Zet in op regionale train-de-trainer scholing met apothekers uit de praktijk.
- Bespreek de terugvraagmethode ook met huisartsen tijdens farmacotherapeutisch overleg (FTO) om de toepassing ketenbreed te stimuleren.

Onderhoud

- Blijf de methode regelmatig herhalen in werkoverleggen of tijdens FTO's.
- Zorg dat het opgenomen is in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.
- Houd de materialen zoals werkkaarten en werkinstructies actueel.
- Evalueer jaarlijks of de methode nog goed wordt toegepast en of bijsturing nodig is.

Meer informatie

We hebben nog veel interessante achtergrondinformatie en documenten beschikbaar. Heb je een vraag, wil je meer weten over de toepassing van de terugvraagmethode binnen Hart voor Verbinden, of sparren over de toepassing in jouw praktijk of regio? Neem dan gerust contact op met Rijn en Duin via info@rijnduin.nl.

Naast deze uitgave hebben we meer interessante uitgaves ontwikkeld:

- Bekijk [hier](#) het implementatieplan voor vier bewezen interventies voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Wil je meer weten over hoe de begrijpelijke etiketteksten of hoe The Box is toegepast binnen het project Hart voor Verbinden, wat we hebben gedaan, wat we daarvan hebben geleerd en welke tips we meegeven? Bekijk dan [hier](#) de verdiepende documenten.

Colofon

Heb je een vraag, wil je meer weten of sparren over de toepassing in jouw praktijk of regio? Neem dan gerust contact op met Rijn en Duin via info@rijnduin.nl.

Het is toegestaan de inhoud van dit rapport geheel of gedeeltelijk te gebruiken, mits daarbij duidelijk wordt verwezen naar dit document als bron.

Auteurs



Marloes Martens en Marloes Doeswijk



Irene van der Roest, Nina van der Voort-Rietberg



Esther Huijgens Tukker, Rosian Tossaint



Eric Hiddink

Vormgeving voorblad:

Julia Ros

Coöperatie Rijn en Duin
Elisabethhof 21a
2353 EW Leiderdorp
www.rijnduin.nl
info@rijnduin.nl

September 2025

Bijlage: Registratie terugvraagmethode

[BARCODE]

1) Terugvraagmethode gebruikt:

- Ja
- Nee > Waarom niet:

2) Tijdsduur gesprek (minuten):

- 0-2 minuten
- 2-5 minuten
- >5 minuten

3) Vraagstelling terugvraagmethode:

- Wat heeft uw arts u al verteld over dit medicijn?
- Kunt u mij in uw eigen woorden vertellen wat ik verteld heb?
- Hoe gaat u dit medicijn gebruiken?
- Anders, namelijk ...

4) Medewerker (paraaf):