

Omgaan met klachten in de gezondheidszorg | mrt 2025

Voorkomen is beter dan genezen

 Donderdag 6 maart 2025

Programma

09:00 - Ontvangst met koffie, thee en uitreiking congresmap

09:30 - Opening door de dagvoorzitter

Oswald Nunes, advocaat KBS advocaten

- › De laatste ontwikkelingen rondom klachtbehandeling in de zorg in het kort
- › Overzicht van de dag

09:45 – Een goede klachtenopvang is goud waard

Caroline Panis, klachtenfunctionaris Amsterdam UMC, bestuurslid VKIG

- › Taak en rol van de klachtenfunctionaris
- › Constructief omgaan met mondige patiënten en hun naasten – hoe voorkom je escalatie?
- › Praktische tips voor een soepele communicatie in lastige situaties

10:30 – De verschillende procedures voor ontevreden patiënten (onderbroken door 15 minuten pauze)

Maurice Mooibroek, advocaat KBS advocaten

Carolien van Weering, advocaat Legaltree

- › Klachtrecht, tuchtrecht, civiel recht, strafrecht in vogelvlucht
- › Do's en don'ts voor de zorgverleners in de verschillende procedures
- › Samenloop van verschillende procedures

12:45 - Lunchpauze

13:45 - Complex klaaggedrag

Mariella Swart, Klachtenfunctionaris Altrecht

- › Psychiatrische patiënten – wat is de invloed van een stoornis op het klaaggedrag?
- › Emoties – hoe geef je voldoende ruimte, maar begren je op tijd?
- › Aanhoudend en grensoverschrijdend klagen – hoe ga je er constructief mee om?

14:30 - De impact van klachten en incidenten - hoe ga je er verantwoord mee om?

Kaat Vink, calamiteitenonderzoeker en trainer, Kaat Vink & Partners

Hester de Groot, coach en trainer, Kaat Vink & Partners

- > De impact van klachten en incidenten op zorgverleners belicht
- > Peer-support, wat is het en hoe kan het je helpen bij het omgaan met een klacht of incident?
- > Andere praktische tips en adviezen bij klachten en incidenten

15:15 – Vragen & discussie onder leiding van de dagvoorzitter

16:00 – Afsluiting van de dag door de dagvoorzitter