

# Omgaan met klachten in de gezondheidszorg

Voorkomen is beter dan genezen

---

 Woensdag 9 oktober 2024

## 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**