

**OPEN Netwerkbijeenkomst 3 – 15 september**  
**“Nieuwe ontwikkelingen in afhandeling van schade”**  
**15.00-18.00, NIVEL, Otterstraat 118, Utrecht, kamer 0.09**

**Werkt u in een ziekenhuis en werkt u met collega's aan een meer open cultuur? In het OPEN Leernetwerk kunt u in samenwerking met de onderzoekers van OPEN en mensen uit andere ziekenhuizen inspirerende ideeën opdoen en ervaringen uitwisselen. Zie [www.openindezorg.nl](http://www.openindezorg.nl).**

OPEN organiseert Netwerkbijeenkomsten voor een meer open cultuur in ziekenhuizen en onderzoekt de effectiviteit van de mogelijke oplossingen. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld voor mensen die werkzaam zijn in OPEN ziekenhuizen.

**De respectvolle afhandeling van een verzoek tot schadevergoeding hoort ook bij de zorgplicht van het ziekenhuis**

Als een patiënt een verzoek tot schadevergoeding doet, kan er snel een vijandige situatie ontstaan. In OPEN wordt gezocht naar werkwijzen om onnodig (juridisch) leed en klachten door middel van adequate opvang en communicatie zo veel mogelijk te voorkomen. Maar, soms is schade evident en is vergoeding van schade onderdeel van de zorg die het ziekenhuis aan de patiënt biedt. Er wordt daarom wel aanbevolen ziekenhuizen tot een hoger bedrag zélf schade te laten afhandelen. Hoe blijf je als ziekenhuis persoonlijk betrokken? Hoe ga je om met een klacht die ook een claim is? Wanneer ga je over tot een coulancebetaling? En hoe betrek je de zorgverlener in dit proces?

**Programma**

- 15.00 – 15.10** Terugblik op Netwerkbijeenkomst 2 & bespreken Kennisdocument
- 15.10 – 15.30** Actualiteiten & inleiding door Arno Akkermans
- 15.30 – 15.40** Lenore Beij (Haaglanden Medisch Centrum) vertelt over onderlinge afstemming
- 15.40 – 16.30** Vragen & discussie
- 16.30 – 16.45** Koffie
- 16.45 – 16.55** Arne Verbout (UMCU) vertelt over zelf schade afhandelen
- 16.55 – 17.40** Vragen & discussie
- 17.40 – 18.00** Afronding

**Aanmelden kan bij Elsie Greep, via [e.greep@nivel.nl](mailto:e.greep@nivel.nl)**

*OPEN wordt mogelijk gemaakt door het Fonds Slachtofferhulp.*