Expertmeeting geschilbeslechting in de zorg
25 juni 2014

Differentiatie naar onderwerp van de klacht:

- klacht niet over zorg / geen verzoek schadevergoeding
- klacht over zorg, anders dan na een *adverse event* / geen verzoek schadevergoeding
- klacht over zorg, anders dan na een *adverse event* / verzoek schadevergoeding
    - bedrijfsvoering (bijv. facturen, declaraties)
    - (verzekerde) schade aan zaken (bijv. zoekgeraakte spullen)
- klacht over *adverse events*
    - communicatie en bejegening
    - schadeclaim
        - eenvoudige schadebeoordeling (zaak is eenvoudig en/of gevraagde schadevergoeding is laag)
        - complexe schadebeoordeling (noodzaak medisch advies en/of looptijd schade)

Differentiatie naar afdoening van de klacht:

- oplossing
    - zorgverlener
    - klachtenfunctionaris
    - derde(n)
        - klachtencommissie
        - geschilleninstantie
        - wijze derde
- oordeel
    - art. 15 (door zorgaanbieder aangewezen perso(o)n(en))
    - geschilleninstantie
        - bindend (geschilbeslechting)
        - niet bindend (conflictoplossing)

Afhankelijk van onderwerp en afdoening kunnen bij de behandeling van een klacht nodig zijn:

- neutraal / onafhankelijk / onpartijdig
- communicatieve vaardigheden in conflictsituaties
- bemiddelen
- oplossing faciliteren
- oplossing aanbieden
- deskundigheid t.a.v. het onderwerp van de klacht (medisch / financieel / bedrijfsvoering / organisatie)
- waarheidsvinding (tegenover: geen procesvertegenwoordiging nodig)
- hoor en wederhoor
- procesbewaking (filteren, tijdigheid, kosten)
- behandeling op locatie / elders
- schriftelijke vastlegging van een oordeel
- openbaarheid van een oordeel
- *loop back* functie ("neerschalen")