

Claims Behandelen voor Juristen in de Zorg

Verzorgd door: Lenore Beij, advocaat Medirisk

Wanneer binnen een zorginstelling een schadeclaim wordt ingediend, komt er meer bij kijken dan alleen het juridisch oordeel. De manier waarop je communiceert, afweegt, navraagt en terugkoppelt, bepaalt in hoge mate hoe zorgvuldig en professioneel het proces verloopt. In deze training leer je hoe je dit volledige proces zelfstandig kunt dragen. Van de eerste melding tot de afronding, met aandacht voor zowel de juridische onderbouwing als de menselijke kant.

Voor wie is deze training?

Juristen die binnen zorginstellingen betrokken zijn bij claimbehandeling. Denk aan juristen, klachtenfunctionarissen, beleidsadviseurs en schadebehandelaars.

Wat kun je verwachten?

Inzicht in juridische kaders

We verkennen samen het wettelijk kader rond medische aansprakelijkheid. Deelnemers leren hoe zij relevante regels en criteria herkennen en toepassen op concrete situaties. Daarbij kijken we niet alleen naar theorie, maar vooral naar hoe je dit gebruikt bij het beoordelen van een claim of het opstellen van een duidelijke reactie richting patiënt.

Je leert onder andere:

- wanneer er wél of geen sprake is van aansprakelijkheid
- hoe je juridisch correcte én begrijpelijke correspondentie opstelt

Het schadeproces stap voor stap

De training geeft een helder beeld van hoe het schadeproces binnen een zorginstelling verloopt. We besteden aandacht aan triage, besluitvorming en het toepassen van de Medirisk Methode. Daarbij bespreken we herkenbare praktijkvragen, zoals wanneer je een claim moet melden en wanneer juist niet.

Communicatie met alle betrokkenen

Een claim raakt vaak verschillende partijen: patiënten, belangenbehartigers, zorgverleners en soms ook verzekeraars. Elke groep vraagt om een eigen manier van communiceren. We oefenen met het onderzoeken van verwachtingen, omgaan met emoties en het voeren van gesprekken waarin spanning of onzekerheid kan spelen.

Ethische afwegingen en professionele reflectie

Tot slot kijken we naar jouw rol. Welke dilemma's kom je tegen? En hoe blijf je professioneel én empathisch, ook wanneer je te maken hebt met weerstand?

Opbouw van de dag

De training bestaat uit vier overzichtelijke blokken:

1. Introductie & leerdoelen
2. Juridische grondslagen en praktijkvoorbeelden
3. Het schadeproces en effectieve communicatie
4. Dilemma's, reflectie en afronding

Je gaat naar huis met concrete handvatten, meer inzicht in je rol en een helder stappenplan voor het zelfstandig behandelen van claims.

RSVP & Info
info@medirisk.nl

