

OPEN Kennisdocument*

De afhandeling van verzoeken tot schadevergoeding

Achtergrond

Patiënten die meemaken dat er iets mis gaat tijdens hun behandeling, willen dat deze schade wordt gecompenseerd. Ook willen patiënten dat wordt gewerkt aan de kwaliteit van zorg, een verklaringen krijgen voor wat hen is overkomen, en dat de zorgaanbieder verantwoordelijkheid neemt voor wat er is mis gegaan. Patiënten dienen ook klachten of claims in omdat zij niet weten hoe zij een zorg of een vraag op een andere manier aan de orde kunnen stellen. Het is daarom belangrijk om met de patiënt in gesprek te gaan zodat kan worden achterhaald of het de patiënt wel echt om schadevergoeding te doen is. Ook wanneer financiële compensatie de primaire motivatie is, is het belangrijk het gesprek met de patiënt voort te zetten. Zoals claimprocedures nu zijn ingericht worden namelijk vaak als belastend ervaren, onder andere door de lange duur van procedures, het gebrek aan regie, het herhaald ondergaan van medisch onderzoek en het conflictueuze karakter van schadeafwikkeling. Dat uit zich voor patiënten dan met name in de opstelling door de aangesproken partij dan wel diens verzekeraar, bijvoorbeeld wanneer de gestelde gang van zaken wordt betwist en aansprakelijkheid wordt ontkend.

OPEN Praktijken

1. Ga het gesprek met de patiënt aan

Om de schadeafhandeling goed te laten verlopen is het belangrijk om de patiënt die een claim indient uit te nodigen voor een gesprek. Een gesprek tussen de patiënt, de zorgverlener, en de patiëntencontactpersoon en/of iemand van juridische zaken, kan bijdragen aan herstel van relatie en vertrouwen. In een gesprek kan ook worden achterhaald of de patiënt behoeften en belangen heeft die geschikt zijn om door de patiëntencontactpersoon/klachtenfunctionaris te worden opgepakt, zoals klachten die niet financieel van aard zijn. De patiënt die ingaat op de uitnodiging voor een dergelijk gesprek kan zich laten vergezellen door een ondersteuner of belangenbehartiger.

2. Informeer de patiënt over het proces

Voor patiënten is vaak onduidelijk wat procedures inhouden, hoe lang deze kunnen duren en wie daarbij betrokken is. Geef patiënten daarom duidelijke informatie over de procedure en houdt hen gedurende het proces van de voortgang op de hoogte, ook als er even geen voortgang te melden is.

De Wkkgz hanteert een termijn voor de afhandeling van klachten van 6 weken, met een maximale uitloop tot 10 weken (hierna: zeswekentermijn). Voor complexere claims zal de zeswekentermijn doorgaans te kort zijn om een inhoudelijk standpunt in te nemen. Dat neemt niet weg dat de Wkkgz een voortvarender afhandeling van schadeclaims beoogt dan gangbaar was. Als de afhandeling van een verzoek tot schadevergoeding langer duurt dan de wettelijk vastgelegde zeswekentermijn, informeer de patiënt dan over het plan van aanpak en het verwachte tijdpad. De wet laat toe dat instelling en patiënt gezamenlijk overeen komen dat de afhandeling van de claim langer duurt dan de wettelijke termijn.

Na een klachtenprocedure patiënt kan zijn klacht als geschil indienen bij een onafhankelijke geschilleninstantie. De geschilleninstantie doet uitspraak bij bindend advies en kan een maximale schadevergoeding van EUR 25.000,-- toekennen. Het bindende karakter van de uitspraak betekent dat het geschil daarmee tot een definitief einde komt. Dat zal vooraf niet voor alle patiënten duidelijk zijn. Om er zeker van te zijn dat de zorgaanbieder en de patiënt na afloop van de geschillenprocedure beiden aan de gemaakte afspraken gehouden kunnen

worden, is het belangrijk dat de zorgaanbieder de patiënt informeert over de aard en consequenties van een geschillenprocedure.

3. Onderhoud contact met de patiënt

Probeer formalisering en juridisering tegen te gaan door regelmatig contact met de patiënt te onderhouden en steeds in duidelijke voortgangsinformatie te voorzien. Het is aan te raden om hiertoe één contactpersoon aan te stellen, zoals de patiëntencontactpersoon/klachtenfunctionaris of iemand van juridische zaken.

4. De afronding van het schadetraject is maatwerk

Er zijn verschillende manieren om het schadetraject af te sluiten. Sommige ziekenhuizen geven er de voorkeur aan om de gemaakte afspraken in een bindende overeenkomst (vaststellingsovereenkomst, VSO) vast te leggen. Er zijn omstandigheden waarin een VSO minder geschikt is. Dergelijke omstandigheden zijn bijvoorbeeld:

- 1) Er is sprake van een tegemoetkoming zonder dat aansprakelijkheid is uitgezocht (zuivere coulancebetaling);
- 2) Er is nog geen sprake van een medische eindtoestand en dus ook geen goed zicht op de grootte van de schade;
- 3) De patiënt is niet bijgestaan door een belangenbehartiger die hem over juridische aspecten kan adviseren.

In dergelijke gevallen kan er aanleiding bestaat gemaakte afspraken op een later moment te herzien en is het beter afspraken te maken omtrent de te vergoeden schade zonder deze in een juridisch bindende vorm te gieten.

Juridisch kader

In de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg wordt geen onderscheid gemaakt tussen de behandeling van een klacht en de beoordeling van een verzoek tot schadevergoeding. Wanneer een patiënt een verzoek tot schadevergoeding indient is het daarom de verantwoordelijkheid van het ziekenhuis om daarover met de patiënt in gesprek te gaan en tijdig een oordeel te geven. Er zijn ziekenhuizen die tot een bepaald bedrag de schade zelf afhandelen ('zelfregelende ziekenhuizen') en ziekenhuizen die de beoordeling van schadeclaims meestal aan de schadeverzekeraar overlaten. Ook in het laatste geval blijft het ziekenhuis verantwoordelijk voor de wijze waarop de schade wordt afgehandeld, is het oordeel van de verzekeraar formeel het oordeel van het ziekenhuis en blijft het ziekenhuis zoveel mogelijk de gesprekspartner van de patiënt.

(* Over dit Kennisdocument

OPEN Kennisdocumenten worden opgesteld op basis van inzichten uit de praktijk van ziekenhuizen en wetenschappelijk onderzoek. OPEN is een samenwerkingsproject van ziekenhuizen en wetenschappers van de Vrije Universiteit Amsterdam, het Nivel en het Amsterdam UMC locatie AMC. Zie voor meer informatie www.openindezorg.nl. Hier vindt u de deelnemers van OPEN, Kennisdocumenten, rapportages en overige wetenschappelijke publicaties.