

# Claims in de huisartsenzorg

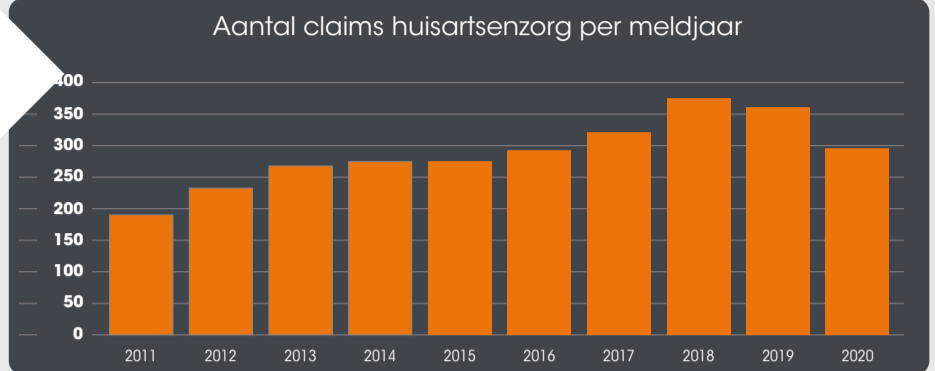
Deze cijfers geven een beeld van de trends & ontwikkelingen van claims binnen de huisartsenzorg.



## Over claims

Er is sprake van een claim als een patiënt schadevergoeding eist omdat hij/zij van mening is dat er schade is geleden door een fout in de behandeling. De zorgverlener of instelling wordt dan aansprakelijk gesteld voor de geleden schade. Patiënten kunnen een claim indienen tot 5 jaar nadat ze bekend zijn geworden met de vermeende fout.

Deze grafiek geeft een beeld van het aantal gemelde claims per jaar. Door de jaren heen zien we een stijging van het aantal claims. Het lagere aantal claims in het jaar 2020 is moeilijk te duiden omdat in dit jaar de COVID-19-pandemie van grote invloed op de zorg is geweest. Het aantal verzekerden is ongeveer gelijk gebleven.



## Claims en COVID-19

Door COVID-19 is de zorg in een aantal gevallen uitgesteld of niet geleverd. Dit komt enerzijds door de hoge druk op de zorg en anderzijds doordat patiënten zich later of niet hebben gemeld. Daarnaast is de zorg soms via andere manieren geleverd, zoals bijvoorbeeld vaker telefonisch of door middel van beeldbellen. De effecten hiervan op het aantal claims is nog niet duidelijk. Gemiddeld zit er 18 maanden tussen het ontstaan en het indienen van een huisartsenclaim. Dit betekent dat het grootste deel van de claims ontvangen tijdens de COVID-19-pandemie betrekking heeft op de zorg die al daarvoor geleverd is. Het lagere aantal claims in 2020 is hierdoor niet direct door de pandemie te verklaren.

In 2020 zijn slechts enkele claims ontvangen waarbij COVID-19 een rol heeft gespeeld. De verwachting is dat COVID-19 claims vooral in 2021 en 2022 bij VvAA gemeld zullen worden. Bij de beoordeling van deze COVID-19 claims speelt mee dat de professionele norm anders kan worden ingevuld vanwege de omstandigheden waaronder de zorg werd uitgevoerd.

## Schadevergoeding stijgt

Ondanks een lager aantal claims in 2020 is de totaal uitgekeerde schadevergoeding in 2020 hoger dan in de jaren daarvoor. Claims worden gemiddeld steeds duurder. Deze stijging zien we al een aantal jaren en is te verklaren door versraling van het sociale vangnet, stijgende kosten voor juridische bijstand en nieuwe wet- en regelgeving (Wet Affectieschade).

Bedrag hoogste schadevergoeding

**€ 330.000,-**

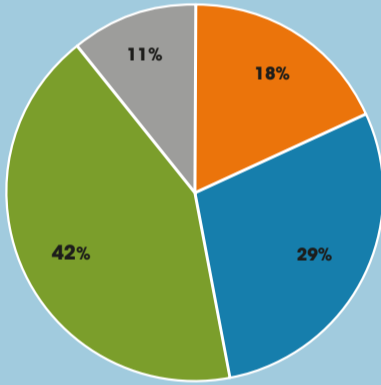
t/m 2006 Hoogste schadevergoeding erkende claim

**€ 1.200.000,-**

t/m 2020 Hoogste schadevergoeding erkende claim

Al deze bedragen zijn exclusief de (schade)behandelkosten van VvAA.

## Uitkomst afgehandelde claims bij huisartsenzorg



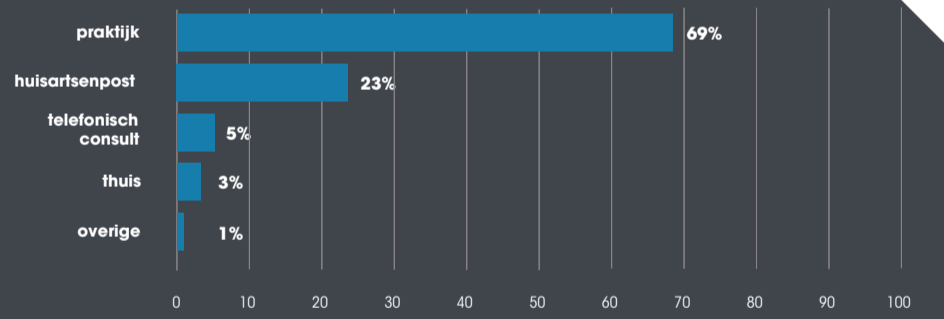
- Aansprakelijkheid erkend
- Minnelijk geregeld
- Aansprakelijkheid afgewezen
- Gesloten zonder oordeel

Uitleg over de term als je erop klikt



Ook als een claim wordt afgewezen kunnen daar kosten mee gemoeid zijn, bijvoorbeeld kosten voor een deskundigenbericht.

## Claims per locatie in de huisartsenzorg

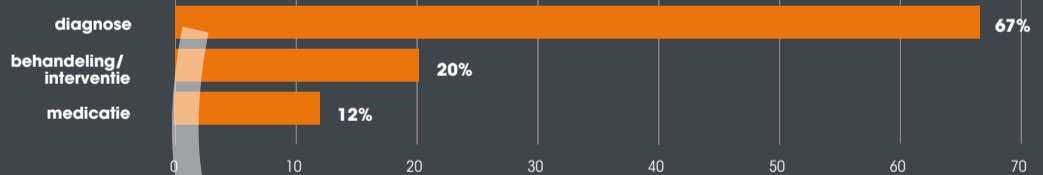


**Claims per locatie**  
Een kwart van de claims komt voort uit een behandeling op de huisartsenpost waar avond- en weekendzorg plaatsvindt. 5% van het totaal van alle consulten in de huisartsenzorg betreft avond-, nacht- en weekendconsulten (bron: Vektis).

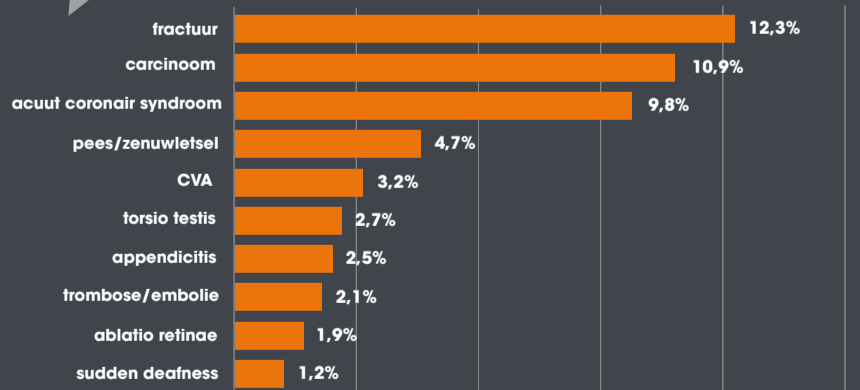
## Soort claims

De meeste fouten waar claims uit voortkomen doen zich voor tijdens het diagnostisch proces.

## Soort claims in de huisartsenzorg



## Top 10 claims en soorten diagnoses in de huisartsenzorg



## Vragen?

Ga voor meer informatie naar [vva.nl/feitencijfers](http://vva.nl/feitencijfers) of mail naar [letselschade@vva.nl](mailto:letselschade@vva.nl)

## Over VvAA en klachten & claims

De zorg in Nederland is van hoge kwaliteit. Toch gaat er weleens wat mis. De kans dat zorgverleners tijdens hun carrière minstens één keer worden geconfronteerd met onvrede van een patiënt of cliënt, is aanzienlijk. Dat kan leiden tot een (tucht)klacht, geschil en/of schadeclaim. De impact hiervan is vaak groot. VvAA staat zorgverleners praktisch, juridisch, financieel en mentaal bij. Veel zorgverleners zijn bij VvAA verzekerd voor rechtsbijstand en/of beroepsaansprakelijkheid. Is dat niet het geval, dan kan gebruik worden gemaakt van betaalde rechtsbijstand. Daarnaast faciliteert VvAA dat zorgverleners met en van elkaar kunnen leren op het gebied van incidenten, klachten en claims. Bijvoorbeeld via analyses van anonieme VIM- en claimdata waarmee o.a. collectieve leerervaringen worden ontwikkeld en door persoonlijke verhalen van zorgverleners en praktische informatie van VvAA-deskundigen te delen. VvAA biedt ook mentale hulp aan individuele zorgverleners via gecertificeerde coaches uit het peersupportnetwerk en teamcoaching.