

A close-up photograph of a doctor's hands and torso. The doctor is wearing a white lab coat, a blue stethoscope, and blue nitrile gloves. They are holding a silver clipboard and a black pen, appearing to be writing. The background is a plain, light-colored wall.

**AON**

Aon introduceert  
**Medische Aansprakelijkheid 2.0**

# Medische Aansprakelijkheid

Ziekenhuizen zijn jarenlang geconfronteerd met zeer beperkte mogelijkheden om medische aansprakelijkheidsrisico's te verzekeren. Het beperkte aanbod van verzekeraars heeft geleid tot weinig keuzevrijheid in de wijze waarop ziekenhuizen met het aansprakelijkheidsrisico en de schadebehandeling kunnen omgaan. Ziekenhuizen zijn bijvoorbeeld voor de schadeafhandeling afhankelijk van verzekeraars, terwijl de wijze waarop schades worden afgehandeld een verantwoordelijkheid is van het ziekenhuis. Patiënten, de omgeving en de media spreken ziekenhuizen hier dan ook op aan.

Het is van belang dat het ziekenhuis een grote stem heeft in de manier waarop aansprakelijkheidsrisico's worden afgedekt. Van preventie en adequate verzekeringsdekking tot een voortvarende schadebehandeling.

Om dit mogelijk te maken introduceert Aon 'Medische Aansprakelijkheid 2.0'. Dit is een nieuwe integrale aanpak die het ziekenhuis helpt medische aansprakelijkheidsrisico's beter beheersbaar te maken en deze efficiënt te managen.

**Medische Aansprakelijkheid 2.0** betekent:

1. een centrale rol voor het ziekenhuis;
2. proactieve schadebehandeling;
3. een volledig geautomatiseerd schadeprocess;
4. adequate verzekeringsdekking;
5. solvabele en gerenommeerde verzekeraars;
6. integraal onderdeel van uw risicomanagement- en veiligheidsbeleid.

# 1. Centrale rol ziekenhuis

De kern van **Medische Aansprakelijkheid 2.0** is dat het ziekenhuis zelf invulling kan geven aan de wijze waarop het met de aansprakelijkheidsrisico's omgaat. Of het nu bijvoorbeeld gaat om keuzemogelijkheden in de verzekeringsdekking of de procedure bij een aansprakelijkheidsclaim, het ziekenhuis heeft daarin zeggenschap.

Bij het ontwikkelen van **Medische Aansprakelijkheid 2.0** is ervoor gekozen om het ziekenhuis bij alle onderdelen bepalend te laten zijn. Het ziekenhuis geeft aan welke verzekeringsdekking, welk eigen risico en welke hoogte van het verzekerde bedrag gewenst zijn. En het ziekenhuis heeft een actieve rol bij de behandeling van mogelijke schadeclaims.

Uiteraard biedt Aon, samen met gespecialiseerde expertisebureaus, hierbij passend advies, professionele begeleiding en ondersteuning. Op het gebied van veiligheidsmanagement en risicomanagement wordt er gekeken naar uw doelstellingen en op welke wijze we die samen met u kunnen realiseren.

**Medische Aansprakelijkheid 2.0** is er niet alleen voor u, maar ook door u!



## 2. Proactieve schadebehandeling

Het is essentieel dat bij een schadeproces snel, adequaat en vakkundig wordt gehandeld. Zowel in het belang van de schadelijdende patiënt als van het ziekenhuis. Dit komt het imago van het ziekenhuis ten goede.

**Medische Aansprakelijkheid 2.0** houdt in dat u als ziekenhuis een groot deel van de schadeclaims zelf behandelt. Kleinere schades die onder het eigen risico vallen worden door het ziekenhuis zelf afgehandeld. Hierover kunt u, indien gewenst, met de schadespecialisten van Aon klankborden.

Door een hoger eigen risico te kiezen heeft u meer controle over de voortgang van het proces. U kunt het grootste deel van de incidenten, klachten en claims zelf efficiënt afhandelen. Grotere, complexere schadeclaims en claims die boven het eigen risico uitkomen, worden in nauw overleg met Aon en de betrokken verzekeraars afgehandeld. De uitgangspunten van GOMA zijn hierin leidend.

Proactieve schadebehandeling betekent in onze optiek dat, na ontvangst van de claim, de patiënt zo snel mogelijk wordt benaderd. Hetzij met een huisbezoek of per telefoon. Op deze manier wordt actief aandacht gegeven aan het probleem en kan er direct informatie worden verzameld.

Proactieve schadeafhandeling houdt onder andere in:

- het direct verstrekken van informatie over de schadeclaimprocedure;
- het adequaat managen van verwachtingen. Bijvoorbeeld ten aanzien van mogelijke schadevergoedingen en van de termijnen;
- het erkennen van gemaakte fouten. Patiënten ervaren een open, eerlijke houding wat vertrouwen wekt;
- het geven van inzicht in wat er wordt gedaan om vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen.

Een voortvarende schadebehandeling en een goede bejegening van de patiënt kunnen het aantal klachten en claims, en ook de hoogte daarvan, verminderen.

### 3. Geautomatiseerde schadeprocessen

Het beschikbaar hebben van de meest actuele informatie is een belangrijke succesfactor in het schadeproces. **Medische Aansprakelijkheid 2.0** houdt in dat het gehele proces van melding tot regeling, digitaal plaatsvindt met behulp van het webbased claimsmanagementsysteem 'Healthcare RiskConsole'. Voor zowel schades die onder als boven het eigen risico uitkomen.

Healthcare RiskConsole biedt een volledig geautomatiseerd werkproces met:

- direct online toegang voor alle relevante betrokkenen in het schadeproces, zowel intern als extern, op basis van vooraf vastgestelde autorisatieniveaus. Denk aan de behandelaar van het ziekenhuis, de expert, de advocaat en de verzekeraar;
- complete dossiervorming door middel van 'verplichte velden' en de mogelijkheid om documenten toe te voegen;
- dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse automatische updates aan alle betrokkenen en een agenderingsfunctie;
- uitgebreide mogelijkheden voor managementrapportages en gespecificeerde claimoverzichten ten behoeve van trends, analyses en verbeterpunten.

Het resultaat is een significante verbetering van de doorlooptijd van het schadeproces en een up-to-date informatievoorziening voor alle betrokkenen.

Het systeem biedt tevens de mogelijkheid tot uitbreiding naar: registratie van incidenten, klachten en prospectieve risico's. Een koppeling naar uw bestaande incidentenregistratiesysteem, behoort ook tot de mogelijkheden.



## 4. Adequate verzekeringsdekking

Als onderdeel van **Medische Aansprakelijkheid 2.0** heeft Aon voor ziekenhuizen verzekeringsvoorwaarden op maat ontwikkeld. Deze voorwaarden kunnen worden uitgebreid naar uw specifieke wensen en behoeften. De verzekeringspolis dient ter bescherming van het financiële vermogen van het ziekenhuis en is van toepassing op veel en/of omvangrijke schadeclaims.

Kernpunten van de ziekenhuisvoorwaarden van Aon zijn:

- claims-madepdekking met mogelijkheid inloopdekking;
- ruime omschrijving van de verzekerden en de activiteiten (inclusief mogelijkheden voor internationale activiteiten en branchevreemde activiteiten);
- ruime keuzemogelijkheden in verzekerde bedragen en eigen risico's;
- contractstermijn standaard twaalf maanden.

De ziekenhuisvoorwaarden van Aon bieden eveneens dekking voor de zorgplicht van de werkgever conform artikel 7:611 BW. Dit is de aansprakelijkheid van de werkgever op grond van goed werkgeverschap in relatie tot redelijkheid en billijkheid.

Uiteraard monitoren de specialisten van Aon of de voorwaarden conform blijven met toekomstige (wettelijke) ontwikkelingen en rechtspraak op het terrein van (medische) aansprakelijkheid.



## 5. Solvabele en gerenommeerde verzekeraars

Om de impact van mogelijke grote claims of een uitschieter in het aantal claims op te vangen, biedt **Medische Aansprakelijkheid 2.0** passende verzekeringsdekking bij gerenommeerde verzekeraars. We werken met grote internationale, in Nederland gevestigde verzekeraars. Hierdoor bent u verzekerd van internationale expertise op het gebied van medische aansprakelijkheidsrisico's en van ruime ervaring met de Nederlandse aansprakelijkheidspraktijk.

De geselecteerde verzekeraars onderschrijven de uitgangspunten van **Medische Aansprakelijkheid 2.0** en hebben meegewerkt aan deze nieuwe integrale aanpak.

De omvang en diversiteit van de portefeuille van deze verzekeraars zorgen voor een sterke solvabiliteit. In combinatie met een verzekering op basis van makelaarsvoorwaarden biedt Aon duurzame verzekeringsoplossingen voor ziekenhuizen.



## 6. Integraal onderdeel risicomangementbeleid

Ziekenhuizen hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in veiligheidsprogramma's en risicomangement. Het is van belang dat de aansprakelijkheidsverzekeraars aansluiting zoeken bij de al genomen initiatieven. Dat betekent geen eigen audits en inspectieprogramma's.

In **Medische Aansprakelijkheid 2.0** is uw veiligheidsprogramma het uitgangspunt. We helpen u graag om vanuit hier verder te bouwen aan een geïntegreerd risicomangementstelsel. De uitdaging hierin ligt in het bijeenbrengen van de risicobeheersingsprogramma's die veelal gefragmenteerd plaatsvinden in het ziekenhuis. De module 'Healthcare RiskConsole' kan hierin een centrale rol spelen. Deze module biedt de mogelijkheid om alle retrospectieve risicodata (incidenten, klachten en claims) te registreren. Tevens kan deze module worden ingezet om uw prospectieve risico's vast te leggen.

De mate van volwassenheid in risicomangement verschilt sterk van ziekenhuis tot ziekenhuis. Onze Risk Consultants bieden u ondersteuning om het risicomangement binnen uw organisatie op het gewenste niveau te krijgen. Bij eventuele crisissituaties kunt u worden bijgestaan door het COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, een bedrijfs onderdeel van Aon.



# Maatwerk

**Medische aansprakelijkheid 2.0** is een methodiek van Aon Risk Solutions, gebaseerd op een visie op hoe de praktijk van medische aansprakelijkheid zal veranderen. Geoperationaliseerd met concrete instrumenten en oplossingen. De werkwijze is afhankelijk van de huidige situatie van uw ziekenhuis en de al genomen initiatieven op het gebied van verzekeringsbeheer en risicobeheersing. Ook kijken we naar uw ambitieniveau op het gebied van risicomanagement. Al deze aspecten maken dat we gezamenlijk tot een aanpak komen die volledig op uw organisatie is afgestemd.

Met Aon Risk Solutions heeft u een gespecialiseerde verzekeringsmakelaar en risicoadviseur aan uw zijde. Uw ziekenhuis profiteert van uitgebreide competenties op het gebied van verzekeringsmanagement, schadebehandeling, risicomanagement en crisismanagement.

Als klant bij Aon krijgt u te maken met een vast team van specialisten. Dit team wordt aangevoerd door een accountmanager van onze unit Gezondheidszorg. Deze accountmanager is tevens uw vaste aanspreekpunt. Het team bestaat verder nog uit een Risk Consultant, een medische aansprakelijkheidsspecialist en een schadespecialist met kennis van medische aansprakelijkheidsclaims.

Meer weten?

Neem contact op met:  
**Aon Risk Solutions**  
Unit Gezondheidszorg  
Pieter Dijkstra  
T 020 430 51 10  
E [pieter.dijkstra@aon.nl](mailto:pieter.dijkstra@aon.nl)

## Over Aon

Aon Nederland, toonaangevend adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeringen, draagt bij aan het realiseren van de ambities van zijn cliënten.

In Nederland heeft Aon 10 kantoren met 1.900 medewerkers. Het bedrijf maakt deel uit van Aon Corporation, Chicago, USA. Het wereldwijde Aon-netwerk omvat circa 500 kantoren in meer dan 120 landen en telt ruim 59.000 medewerkers. Hiermee is Aon een van de grotere financiële dienstverleners ter wereld. Meer informatie over Aon: [www.aon.nl](http://www.aon.nl).

