

# VU Research Portal

## Doe het zelf?

Becx, Iris ; Akkermans, Arno; Elbers, Nieke; van Wees, Kiliaan

2022

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

### **document license**

CC BY

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

Becx, I., Akkermans, A., Elbers, N., & van Wees, K. (2022). *Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger*. Boom Juridische Uitgevers.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

A black and white photograph of a man and a woman sitting on a ledge, looking out at a city skyline. The man is on the left, looking down, and the woman is on the right, looking out. The image is partially obscured by dark blue horizontal bars at the top and a dark blue vertical bar on the right side.

# DOE HET ZELF?

Ervaringen met de  
afwikkeling van letselschade  
met en zonder  
belangenbehartiger

I.M. Beex, MSc, prof. mr. A.J.  
Akkermans, dr. N.A. Elbers,  
dr. mr. K.A.P.C. van Wees

Boom**juridisch**

Na een verkeersongeval kunnen slachtoffers hun schade zelfstandig afhandelen en zelf contact onderhouden met de verzekeraar van de wederpartij, of bijgestaan worden door een belangenbehartiger. In dit onderzoek staan de ervaringen van de eerste groep, de zogenaamde 'zelfhulpgroep', centraal. Het gaat om een grote groep: 38% van alle letselschadezaken wordt afgewikkeld zonder dat daar een belangenbehartiger bij te pas komt. Over de zelfhulpgroep en over hun ervaringen was tot dusver heel weinig bekend. Onderzoek dat is verricht naar de behoeften en ervaringen van letselschadeslachtoffers betrof impliciet altijd benadeelden die zich lieten bijstaan door belangenbehartigers. Dit onderzoek is een eerste stap om die kennislacune te dichten.

Door middel van registratiegegevens van verzekeraars en interviews met slachtoffers is onderzocht waarom een verkeersslachtoffer wel of niet voor rechtshulp kiest, en welke invloed het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger heeft op verloop, uitkomst en slachtofferervaring van een letselschadezaak.

Dit onderzoek laat zien dat het afwikkelen zonder belangenbehartiger voor benadeelden zowel voor- als nadelen kan hebben, afhankelijk van de aard van letsel en schade, en de eigen situatie en voorkeuren. Dat pleit ervoor om benadeelden een zo goed mogelijk geïnformeerde keuzemogelijkheid te bieden, zodat zij op grond van feitelijke informatie een beslissing kunnen maken.

De resultaten van dit onderzoek hebben inmiddels geleid tot een samenwerkingsverband tussen de Vrije Universiteit, Slachtofferhulp Nederland en Achmea, waarbinnen gevolg gegeven wordt aan de in dit onderzoek neergelegde aanbevelingen.

Het onderzoek werd verricht door de volgende onderzoekers: **Iris Becx, MSc**, promovenda bij de Vrije Universiteit Amsterdam en het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving.

**Prof. mr. Arno Akkermans**, hoogleraar aansprakelijkheidsrecht bij de Vrije Universiteit Amsterdam.

**Dr. Nieke Elbers**, universitair docent bij de Vrije Universiteit van Amsterdam en onderzoeker bij het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving

**Dr. mr. Kiliaan van Wees**, universitair docent aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

**nsCr**  
Nederlands Studiecentrum  
Criminaliteit en Rechtshandhaving

 A-LAB

 VU

**Boom**juridisch

ISBN 978-94-6212-745-6



9 789462 127456 >

Doe het zelf?



# DOE HET ZELF?

*Ervaringen met de afwikkeling van letselschade  
met en zonder belangenbehartiger*

I.M. BECX, MSc  
PROF. MR. A.J. AKKERMANS  
DR. N.A. ELBERS  
DR. MR. K.A.P.C. VAN WEES

Boom juridisch  
Den Haag  
2022

Omslagontwerp en opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

OPEN  ACCESS



*Deze Open Access publicatie is vrij beschikbaar op internet. Deze publicatie is uitgegeven onder Creative Commons licentie 'Naamsvermelding-Niet Commercieel 4.0 Internationaal' (CC BY-NC). Deze licentie staat anderen toe het werk te kopiëren, reproduceren, distribueren, vertonen, en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken dat op dit werk is gebaseerd zolang dit geen commerciële doeleinden heeft en uitsluitend met een volledige bronvermelding. Afgeleide werken hoeven niet onder identieke voorwaarden te worden verspreid. Zie <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode>.*

*Gebruik van dit werk voor commerciële doeleinden valt onder de rechten van Boom juridisch. Voor zover bij het gebruik van dit werk voor commerciële doeleinden, het maken van reproductieve vereenvoudiging uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht ([www.reprerecht.nl](http://www.reprerecht.nl)). Voor het overnemen voor commerciële doeleinden van gedeelten uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de stichting PRO ([www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)). Gebruik van dit werk ten behoeve van onderwijs dat door de overheid wordt bekostigd (in de zin van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek) wordt in het kader van deze licentie aangemerkt als niet-commercieel. Alle andere gebruik voor onderwijsdoelstellingen wordt aangemerkt als commercieel.*

ISBN 978-94-6212-745-6

ISBN 978-94-0011-209-4 (e-book)

NUR 820

[www.boomjuridisch.nl](http://www.boomjuridisch.nl)

## VOORWOORD

Voor u ligt het rapport *Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger*. Het onderzoek dat tot dit rapport heeft geleid kwam tot stand in het kader van een samenwerking tussen een onderzoeksgroep van de Vrije Universiteit Amsterdam (VU) en Slachtofferhulp Nederland (SHN). Het richt zich op de slachtoffers van letselschade die hun schade zelf afwikkelen, dat wil zeggen, zonder zich te laten bijstaan door een belangenbehartiger. We spreken wel van de ‘zelfhulpgroep’. Het gaat om een grote groep: 38% van alle letselschadezaken wordt afgewikkeld zonder dat daar een belangenbehartiger bij te pas komt. Over de zelfhulpgroep en over hun ervaringen was tot dusver heel weinig bekend. Onderzoek dat is verricht naar de behoeften en ervaringen van letselschadeslachtoffers betrof impliciet altijd benadeelden die zich lieten bijstaan door belangenbehartigers. Dit onderzoek beoogt een eerste stap te zijn om in die kennislacune te voorzien.

Het onderzoek is mogelijk gemaakt door financiële ondersteuning van de Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS) en de soms intensieve medewerking van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) – thans het Platform Personenschade (PPS) – en van Q-consult Progress Partners – thans Q-consult Insurance. PIV/PPS was bereid om inzage te geven in twee grote datasets van verzekeraars, namelijk de zogenoemde Letselschadestatistiek (LSS) en het PIV Tevredenheidsonderzoek (TVO), en deelnemers af te vaardigen voor de expertmeetings. Q-consult, die de betreffende datasets voor de verzekeraars beheert, dacht mee bij het ontwerp van het dataonderzoek, voerde de analyses uit, en nam eveneens deel aan de expertmeetings.

Het onderzoek is gestart in 2016 en heeft ongebruikelijk lang moeten duren. Een voorwoord is niet de plaats om de verschillende factoren en tegenslagen te memoreren die daartoe hebben geleid. Voorop staat dat wij steeds met grote motivatie aan het onderzoek hebben gewerkt, omdat wij niet alleen denken dat het een belangrijke kennislacune adresseert, maar ook dat het de aanzet kan geven voor belangrijke initiatieven ter verbetering van de positie van letselschadeslachtoffers. Wij proberen daarvoor een voorzet te geven bij de aanbevelingen, en inmiddels wordt door een samenwerkingsverband van Slachtofferhulp Nederland, de Vrije Universiteit en Achmea ook al gewerkt aan de uitvoering daarvan. Een voorwoord is wél de plaats



om alle betrokkenen te danken voor hun inzet en volharding, en soms ook voor het geduld dat van hen is gevraagd. Dat geldt voor onze oorspronkelijke partners bij SHN, Victor Jammers en Sonja Leferink, die inmiddels beiden SHN hebben verlaten, en voor onze huidige partners bij SHN, Rosa Jansen, Moniek Toonen en Alex Sas. Dank ook aan onze partners van Q-consult, Arjan Loonstra, Jan Telman en Dennis van Es en aan onze gesprekspartners van het Platform Personenschade, Karin Bos, Marco Speelmans, Stan Teuben, Wouter Coomans, Arjen van Iwaarden en Rachel Dielen. Echt veel geduld en begrip is gevraagd van het bestuur van SASS, waarvoor onze grote waardering en dank. Ten slotte willen wij dankzeggen aan Doris van Dijk, die in de aanloop naar dit onderzoek veel werk heeft verricht, aan Inez Peeters, die heeft ondersteund in het uitvoeren van de kwalitatieve analyses, en *last but not least* aan de geïnterviewden, die de tijd hebben genomen om hun persoonlijke verhaal te delen ten behoeve van dit onderzoek.

Amsterdam, september 2022

Iris Becx  
Arno Akkermans  
Nieke Elbers  
Kiliaan van Wees

# INHOUD

<b>Samenvatting</b>	<b>9</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>17</b>
<b>2 Bestaande inzichten in de literatuur</b>	<b>19</b>
2.1 Inleiding	19
2.2 Waarom kiest men voor een belangenbehartiger?	19
2.2.1 De rationele keuzetheorie	19
2.2.2 Nederlands empirisch onderzoek naar keuzegedrag van rechtszoekenden	21
2.2.3 Internationaal onderzoek naar keuzegedrag	22
2.3 Invloed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst	24
2.3.1 Doorlooptijd	24
2.3.2 Hoogte schadevergoeding	25
2.4 Ervaringen van slachtoffers met het letselschadeproces	26
2.5 Inventarisatie	30
<b>3 Letselschade en vergoeding</b>	<b>33</b>
3.1 Branche initiatieven omtrent de behandeling van letselschade	34
3.2 Aansprakelijkheidsverzekering in het verkeer	35
3.3 De vaststelling van letsel en schade	36
3.4 Vermogensschade en niet-vermogensschade	37
3.5 Rechtsbijstandverzekering	37
3.6 Ervaringen van benadeelden met het letselschadeproces	38
<b>4 Empirisch onderzoek: kwantitatief dataonderzoek</b>	<b>41</b>
4.1 Onderzoeksontwerp	41
4.2 Gebruikte dataset	42
4.3 Variabelen	43
4.4 Analyse	45
4.5 Expertmeetings	46
4.6 Resultaten	48
4.6.1 Keuzegedrag	48
4.6.2 Invloed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst	50
4.6.3 Ervaringen van benadeelden met het afwikkelingsproces	57

4.7	Beperkingen van het onderzoek	60
4.8	Conclusie kwantitatief dataonderzoek	63
<b>5</b>	<b>Empirisch onderzoek: interviews</b>	<b>67</b>
5.1	Opzet interviews	67
5.2	Methode	68
	5.2.1 Respondenten	68
	5.2.2 Procedure	68
	5.2.3 Analyse	69
5.3	Resultaten	70
	5.3.1 Keuzegedrag	70
	5.3.2 Invloed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst	74
	5.3.3 Hoogte schadevergoeding	76
	5.3.4 Ervaringen van slachtoffers met het letselschadeproces	79
5.4	Conclusie interviews	85
<b>6</b>	<b>Discussie</b>	<b>89</b>
6.1	Belangrijkste bevindingen	89
	6.1.1 Keuzegedrag	89
	6.1.2 Invloed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst	91
	6.1.3 Ervaringen van benadeelden met de schadeafwikkeling	92
6.2	Beperkingen van het onderzoek	93
<b>7</b>	<b>Aanbevelingen – en eerste stappen tot uitvoering daarvan</b>	<b>95</b>
7.1	Aanbevelingen onderzoek	95
7.2	Aanbevelingen praktijk	95
7.3	Stappen tot uitvoering van deze aanbevelingen	98
	<b>Literatuur</b>	<b>101</b>
	<b>Bijlagen</b>	<b>107</b>

## SAMENVATTING

Na een verkeersongeval kan een slachtoffer zijn of haar schade zelfstandig afhandelen en zelf contact onderhouden met de verzekeraar van de wederpartij, of bijgestaan worden door een belangenbehartiger. In dit onderzoek staan de ervaringen van de zogenoemde ‘zelfhulpgroep’ centraal, en wordt de vraag gesteld welke invloed het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger heeft op verloop, uitkomst en slachtofferervaring van een letselschadezaak. Voor de beantwoording van deze vraag zijn drie deelvragen gesteld:

1. Waarom besluit een verkeersslachtoffer ervoor een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade zelf af te handelen?
2. Wat is de invloed van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op het verloop en de uitkomst van een letselschadeproces?
3. Wat zijn de ervaringen van verkeersslachtoffers met de afwikkeling van letselschade wanneer zij al dan niet een belangenbehartiger hebben?

De onderzoeksvragen zijn benaderd via drie methoden:

Ten eerste is er een literatuuronderzoek uitgevoerd naar wat over deze onderwerpen bekend is in zowel Nederlands- als Engelstalige literatuur. Ten tweede is er een kwantitatief dataonderzoek uitgevoerd op twee grote datasets van verzekeraars, de Letselschadestatistiek (LSS) en het PIV Tevredenheidsonderzoek (TVO) om onder andere verschillen in de doorlooptijd en de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding te onderzoeken. Het gaat om bestaande datasets. De data daarvan zijn niet verzameld met het oog op onderzoek als het onderhavige, en zoals wij zullen zien heeft dat ertoe geleid dat er slechts in beperkte mate uitspraken kunnen worden gedaan over de oorzaak van de gevonden samenhangen. Tot slot zijn er 29 interviews gehouden met benadeelden, waarvan er 15 werden bijgestaan door een belangenbehartiger en 14 de schade zelf hebben afgehandeld. De interviews zijn gebruikt om de ervaringen van benadeelden in kaart te brengen en om de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek te duiden.

### WAAROM KIEST EEN VERKEERSSLACHTOFFER ERVOOR EEN BELANGENBEHARTIGER IN TE SCHAKELEN OF JUUST DE SCHADE ZELF AF TE HANDELEN?

In het algemeen handelen vier op de tien benadeelden met letselschade hun schade zelf af, zonder hulp van een belangenbehartiger. Daarbij geldt wel dat hoe ernstiger het letsel en hoe langer het herstel op zich laat wachten (of nooit volledig zal zijn), hoe meer benadeelden een belangenbehartiger hebben, maar toch heeft zelfs in de zwaarste categorie (blijvende klachten) 21% geen belangenbehartiger. Het kiezen voor een belangenbehartiger is niet altijd een actieve keuze: veel mensen hebben een rechtsbijstandsverzekering afgesloten en laten zich na een ongeval bijna automatisch door hun rechtsbijstandverzekeraar bijstaan. Het motief 'omdat ik ervoor verzekerd was' beslaat 45% van het totaal. De 'behoefte aan deskundigheid' werd genoemd door 28%, 'op aanraden van de verzekeraar' door 10%, 'dreigend conflict' door 3%. Benadeelden kunnen ook een belangenbehartiger kiezen omdat zij in eerste instantie ontevreden zijn over de gang van zaken van de schadeafhandeling (5%). Uit de interviews kwam naar voren dat benadeelden soms bewust niet voor een belangenbehartiger kiezen omdat zij het proces niet (onnodig) willen juridiseren en/of men erop vertrouwt kundig en mondig genoeg te zijn om de schade zonder hulp van buitenaf te kunnen afhandelen. De interviews geven de indruk dat beide situaties voor veel benadeelden goed werken.

### WAT IS DE INVLOED VAN HET AL DAN NIET HEBBEN VAN EEN BELANGENBEHARTIGER OP DE DOORLOOPTIJD VAN EEN LETSELSCHADEPROCES?

Benadeelden met een belangenbehartiger zijn langer betrokken bij een letselschadeproces dan benadeelden die hun schade zelf afhandelen. In het algemeen is in het eerste geval de doorlooptijd twee keer zo lang, en bij ernstiger letsel zelfs drie keer zo lang. Dit verschil in doorlooptijd kan echter niet volledig aan de aanwezigheid van een belangenbehartiger worden toegeschreven, omdat het in zekere mate ook omgekeerd werkt: de complexiteit van de schadeafwikkeling en de hoogte van de schade zijn belangrijke redenen waarom benadeelden al of niet een belangenbehartiger in de hand nemen, zodat de zaken die het meeste tijd vragen het vaakst bij een belangenbehartiger terecht komen. Door de beperkingen van de gebruikte datasets was het niet mogelijk om scherper in beeld te brengen in hoeverre deze samenhang (zaken met een belangenbehartiger duren twee tot drie keer zo lang) wordt veroorzaakt door het een (door een belangenbehartiger duurt het langer) of door het ander (de zaken die het meeste tijd vragen komen terecht bij een belangenbehartiger).

Hoe de doorlooptijd wordt ervaren is meer afhankelijk van de ernst van het letsel dan van het al dan niet bijgestaan worden door een belangenbehartiger. Zwaar letsel houdt voor benadeelden vaak in dat zij een periode van revalidatie ondergaan en/of te maken krijgen met psychologische klachten. Dit kan invloed hebben op de manier waarop iemand zijn of haar baan uitvoert en vrije tijd besteedt. Het afhandelen van

een proces met zwaar letsel brengt dikwijls complexe vraagstukken en berekeningen met zich mee, die voor (financiële) onzekerheid kunnen zorgen bij benadeelden. Bij licht letsel spelen de negatieve gevolgen van een ongeval over het algemeen in (veel) mindere mate mee, gaat de afhandeling vlotter en ontstaat er minder onzekerheid. Respondenten met licht letsel ervoeren de doorlooptijd veel minder als een last dan respondenten met zwaarder letsel. Respondenten met een belangenbehartiger ervoeren de doorlooptijd vaker als iets negatiefs dan respondenten zonder belangenbehartiger. Aangegeven werd dat een belangenbehartiger een extra partij vormt in de communicatie tussen verzekeraar en benadeelde, waardoor deze een vertragende werking kan hebben op het proces.

#### WAT IS DE INVLOED VAN HET AL DAN NIET HEBBEN VAN EEN BELANGENBEHARTIGER OP DE HOOGTE VAN DE SCHADEVERGOEDING?

Bij de groep benadeelden met een belangenbehartiger worden in de datasets hogere bedragen gevonden dan bij benadeelden die de schade zonder belangenbehartiger afhandelen. Binnen elke onderzochte gevals categorie zijn de uitgekeerde schadebedragen in de groep met belangenbehartiger minstens twee keer zo hoog als in de groep zonder rechtshulp. De grootste verschillen bevinden zich binnen de gevals categorie benadeelden met blijvende neklachten. Binnen die groep vonden we bij benadeelden met een belangenbehartiger gemiddeld 4,5 keer meer schadevergoeding dan bij benadeelden zonder belangenbehartiger. Deze bevindingen kunnen de argeloze lezer echter makkelijk op het verkeerde been zetten, want net als het geval is bij de doorlooptijd, is onduidelijk in hoeverre het verschil in uitgekeerde schadevergoeding is toe te schrijven aan de betrokkenheid van een belangenbehartiger. Ook hier doet zich het omgekeerde mechanisme voor, waarbij binnen een en dezelfde gevals categorie benadeelden met complexer en impactvoller letsel sneller een belangenbehartiger in de arm nemen dan benadeelden wiens letsel minder impactvol is. De analyses laten zien dat naarmate er voor dit selectie-effect minder ruimte bestaat, de gevonden verschillen in de hoogte van de schadevergoeding (aanzienlijk) afnemen. Dat laat zien dat dit omgekeerde mechanisme zich inderdaad voordoet. Ook hier was het door de beperkingen van de gebruikte datasets niet mogelijk om nader te kwantificeren in hoeverre deze samenhang (in zaken met een belangenbehartiger is de schadevergoeding hoger) wordt veroorzaakt door het een (door een belangenbehartiger wordt de schadevergoeding hoger) of door het ander (de zaken met de hoogste schade komen terecht bij een belangenbehartiger). Dat moge onbevredigend zijn, maar op dit punt is uit de datasets gehaald wat erin zit, en de uitkomsten zijn gewoon niet scherper te krijgen. Dat de aanwezigheid van een belangenbehartiger in het algemeen zal leiden tot een hogere schadevergoeding is aannemelijk, zeker bij complexe en langer lopende zaken, het is alleen niet mogelijk om op basis van dit onderzoek aan te geven hoeveel hoger.

Uit de gehouden interviews blijkt dat de benadeelden, ongeacht of zij wel of niet een belangenbehartiger hadden, over het algemeen heel tevreden zijn over de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding en dat geld bovendien vaak niet het belangrijkste doel was voor hen. Daarbij geldt wel dat het doorlopen van een afwikkelingsproces voor de meeste benadeelden een nieuwe ervaring was, waardoor zij een beperkt beeld hadden van wat een redelijke schadevergoeding zou moeten inhouden en welke schadeposten gevorderd kunnen worden. Zij beschikken niet over vergelijkingsmateriaal om te beoordelen hoe hun aanspraken zich verhielden tot andere, vergelijkbare aanspraken. Respondenten zonder belangenbehartiger meenden dat het mogelijk was dat zij met juridische bijstand misschien meer gekregen zouden hebben. Op dit vlak ervoeren respondenten met een belangenbehartiger deze van grote toegevoegde waarde.

In het algemeen waren geïnterviewde benadeelden van mening dat een schadevergoeding gewoon moet doen wat het woord zegt: de schade vergoeden. Een 'eerlijk' schadebedrag dekt alle materiële schade en bevat ook nog wat voor de geleden immateriële schade. Een hoger bedrag proberen te claimen om aan het ongeval te 'verdienen' was iets wat door vrijwel alle respondenten werd afgewezen. Dit gold ook voor respondenten met zwaar letsel. In sommige gevallen hadden zij voor de mogelijkheid gestaan om een procedure bij de rechter te starten, maar dit mede afgewezen omdat een hoger schadebedrag hen niet tevredener zou maken. Zeker respondenten met zwaar letsel noemen hun schade onbetaalbaar en zeggen dat meer geld hun letsel niet ongedaan maakt. In vrijwel alle gevallen beleefde men een soort bovengrens aan de hoogte van de schadevergoeding en als deze zou worden overschreden zou meer geld niet gelukkiger maken.

#### WAT ZIJN DE ERVARINGEN VAN VERKEERSSLACHTOFFERS MET DE AFWIKKELING VAN LETSELSCHADE WANNEER ZIJ AL DAN NIET EEN BELANGENBEHARTIGER HEBBEN?

In het algemeen kan op basis van de gevonden verschillen gesteld worden dat de groep benadeelden zonder belangenbehartiger meer tevreden was over de hoogte van het uitgekeerde schadebedrag dan de groep met belangenbehartiger, al waren deze verschillen niet altijd significant. Dit effect gold voor alle gevals categorieën, ongeacht letseltype en verwachte hersteltijd, al waren de verschillen niet altijd statistisch significant. Hetzelfde verschil doet zich voor in de tevredenheid over de totale schadeafhandeling: de trend is dat benadeelden die hun eigen schade afwikkelde over het algemeen meer tevreden waren over het hele proces dan mensen die wel rechtshulp hadden gekregen, al waren ook hier de verschillen niet altijd statistisch significant. Benadeelden zonder belangenbehartiger scoorden voor zowel de tevredenheid over de hoogte van de schadevergoeding als over de totale schadeafhandeling over het algemeen een heel rapportpunt hoger dan benadeelden die werden bijgestaan door een belangenbehartiger.

Hoe dit verschil in waardering verklaard moet worden is niet helemaal duidelijk, maar een mogelijke invalshoek zou procedurele rechtvaardigheid kunnen zijn. Benadeelden, ongeacht hun groep, hechten veel waarde aan procedurele elementen, zoals de duidelijkheid van de verkregen informatie, het worden gehoord en het hebben van zeggenschap, het nakomen van afspraken door de verzekeraar en het tussentijds contact over de voortgang van de schadebehandeling. Een belangenbehartiger vormt een extra schakel in de lijn van communicatie waardoor de beleving van deze elementen kan worden beïnvloed. Een andere benadering zoekt de verklaring (mede) erin dat benadeelden die hun eigen schade afhandelen geen beeld hebben van de bedragen die doorgaans in vergelijkbare zaken worden uitgekeerd, of welke kosten en verliezen allemaal opgevoerd kunnen worden. Het is daardoor mogelijk dat benadeelden uit de zelfhulpgroep met een lager bedrag tevreden zijn dan de groep met een belangenbehartiger. Aan de andere kant kan de lagere tevredenheid van de groep met een belangenbehartiger verklaard worden door het gegeven dat een belangenbehartiger op een hogere vergoeding inzet dan er wellicht door de verzekeraar uiteindelijk wordt uitgekeerd. Voor de benadeelde kan er mogelijk een (groot) verschil zitten tussen wat er gevraagd is en wat er wordt uitgekeerd waardoor de tevredenheid lager uitvalt. In andere woorden, degene die weet wat er niet is toegekend ziet het uitgekeerde bedrag in een ander perspectief dan degene die niet weet wat er mogelijk nog meer in had gezeten.

Uit de interviews kwam naar voren dat een persoonlijke, empathische benadering een van de belangrijkste elementen is voor een positieve ervaring met het afwikkelingsproces. Daarbij maakt het niet uit of de benadeelde contact heeft met een belangenbehartiger of met de verzekeraar van de wederpartij. Door een dergelijke aanpak voelden respondenten zich gehoord en serieus genomen. Een persoonlijke, empathische aanpak werd des te meer op prijs gesteld omdat veel respondenten aangaven dat zij negatieve verwachting hadden van het afwikkelingsproces. Ze verwachtten over het algemeen een verzekeraar die erop uit was om de geleden schade te bagatelliseren en zo min mogelijk uit te keren. Wanneer respondenten vervolgens een positieve ervaring hadden, resulteerde dat in blijde verbazing. In sommige gevallen werd het negatieve beeld bevestigd door de verzekeraar van de wederpartij, en beleefden respondenten het afwikkelingsproces als een kwelling. Wat betreft de ervaring met de verzekeraar kan een belangenbehartiger maar tot op bepaalde hoogte een barrière vormen tussen verzekeraar en benadeelde.

Belangenbehartigers kunnen voor benadeelden een soort gidsfunctie vervullen. Het afhandelen van letselschade is voor benadeelden over het algemeen iets waar zij nog niet eerder ervaring mee hebben opgedaan, en een belangenbehartiger weet de weg in de juridische wereld. Belangenbehartigers hebben niet alleen kennis van wet- en regelgeving, maar ook van het juridische speelveld en hoe zij zich op dat speelveld moeten opstellen. Benadeelden zonder belangenbehartiger voelden zich, in de woorden van een respondent, 'een amateur in een wereld van professionals', ook al was de ervaring met de schadeafhandeling verder veelal positief.



## CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Naast het hebben van een rechtsbijstandverzekering zijn ernst en complexiteit van het letsel belangrijke factoren in de keuze voor het wel of niet inschakelen van een belangenbehartiger. De keuze voor een belangenbehartiger is niet zozeer geworteld in de wens voor een maximale financiële opbrengst, maar meer in de wens naar houvast in een juridische procedure waarin de meeste benadeelden hun weg niet weten. Benadeelden beoordelen het afwikkelingsproces in sterkere mate op hun subjectieve ervaring (waaronder de empathische, persoonlijke benadering) dan op de objectieve uitkomst (de hoogte van de schadevergoeding). De mate van tevredenheid lijkt dan ook meer te worden bepaald door de omgang van de belangenbehartiger en/of verzekeraar met de benadeelde, dan door de hoogte van de schadevergoeding.

Dit onderzoek laat zien dat het afwikkelen zonder belangenbehartiger voor benadeelden zowel voor- als nadelen kan hebben, afhankelijk van de aard van letsel en schade, en de eigen situatie en voorkeuren. Dat pleit ervoor om voor om benadeelden een zo goed mogelijk geïnformeerde keuzemogelijkheid te bieden, waardoor zij op grond van feitelijke informatie kunnen beslissen waar zij de voorkeur aan geven. Het is om meerdere redenen onwenselijk dat benadeelden met relatief eenvoudige letselschade gebruik zouden moeten maken van rechtshulp om de schadevergoeding te krijgen die hen toekomt. Zeker benadeelden met 'licht letsel' in de zin van De Letselschade Richtlijn Licht Letsel<sup>1</sup> zouden niet moeten hoeven vrezen dat zij zich zonder belangenbehartiger weleens tekort zouden kunnen doen. In een ideale wereld zou dat net zo zijn bij ingewikkelde letselschadezaken, maar daar is het gezien de complexiteit vaak toch beter dat de benadeelde hulp krijgt van een professional, en realiter gezien meer aanvaardbaar dat diens betrokkenheid ook borgt dat de benadeelde qua schadevergoeding ontvangt wat hem toekomt. Dat neemt niet weg dat in geen enkele zaak voor dit mechanisme een objectieve rechtvaardiging bestaat. Het materiële recht op volledige schadevergoeding is niet 'voorwaardelijk', in de zin dat het op een of andere manier afhankelijk zou zijn gesteld van de kennis, assertiviteit of andere eigenschappen van de benadeelde. Het recht op volledige schadevergoeding komt toe aan eenieder, ook aan een benadeelde zonder belangenbehartiger.

Op grond hiervan worden in het rapport drie aanbevelingen gedaan:

1. *Biedt ondersteuning bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen*
2. *Biedt ondersteuning bij het zelf afwikkelen van de schade*
3. *Creëer de optie van een toets achteraf ('second opinion')*

---

1 <https://deletselschaderaad.nl/richtlijnen>.

Het verdient aanbeveling om benadeelden te ondersteunen bij hun keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen, en om benadeelden die hun schade zelf afwikkelen met de verzekeraar, te ondersteunen door betrouwbare tools op internet, die hen bijvoorbeeld voorlichten over de verschillende op te voeren schadeposten waarvoor zij aanspraak kunnen maken op vergoeding, en hoe deze schadeposten kunnen worden onderbouwd. Een ander mogelijk initiatief ter ondersteuning van de zelfhulpgroep is het aanbieden van een toets van het bereikte resultaat door een onafhankelijke deskundige aan het einde van de rit. Als zo'n toets snel, betrouwbaar en voor de benadeelde zonder kosten kan plaatsvinden, zou dat een doeltreffend instrument zijn om te borgen dat hij ook zonder de afwikkeling uit handen te geven aan een belangenbehartiger een faire afwikkeling van de schade krijgt. Het zou benadeelden ook empoweren in hun overleg met de verzekeraar, die immers weten zal dat zijn voorstellen kunnen worden onderworpen aan toetsing door derden. En het zou benadeelden kunnen ontzorgen in die zin dat zij met meer vertrouwen de afwikkeling van hun schade in eigen hand kunnen houden.

Aan de uitvoering van deze drie aanbevelingen wordt inmiddels gewerkt door een samenwerkingsverband van Slachtofferhulp Nederland, de Vrije Universiteit en Achmea. Er is begonnen aan de ontwikkeling van een 'schade in kaart brengen' tool voor het verhaal van schade langs civielrechtelijke weg op de website van Slachtofferhulp Nederland. Het gaat daarbij om de uitbreiding van de reeds bestaande tool voor misdrijfschade. Ook zal Slachtofferhulp Nederland op haar website benadeelden ondersteuning gaan bieden bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen. Tenslotte zal een pilot worden gestart met een 'second opinion' door medewerkers van de Juridische Dienst van Slachtofferhulp Nederland waarvoor naast Achmea ook andere verzekeraars worden uitgenodigd.



Dit rapport gaat over de ervaringen van slachtoffers van verkeersongevallen die geen belangenbehartiger inschakelen bij de afwikkeling van hun schade. Het gaat hier om een grote groep: 38% van de benadeelden kiest ervoor hun schade zelf af te handelen.<sup>2</sup> Over de ervaringen van deze ‘zelfhulpgroep’ was tot dusver weinig bekend, want naar deze specifieke groep was eerder nog geen onderzoek gedaan. In Nederland is de laatste jaren het nodige onderzoek verricht naar manieren waarop het afwikkelingsproces van letselschade verbeterd kan worden. Dat is niet zonder reden, want uit zowel nationale- als internationale literatuur blijkt dat de betrokkenheid in een juridische procedure een negatief effect kan hebben op benadeelde.<sup>3</sup> Onderzoeken laten zien dat betrokkenheid in een schadeafwikkelingsprocedure niet alleen belastend is, maar zelfs een negatieve impact kan hebben op welzijn en herstel van slachtoffers. Men spreekt in dit verband van secundaire victimisatie.<sup>4</sup> De laatste jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor de vraag hoe deze procedures meer gebruikersvriendelijk gemaakt kunnen worden en secundaire victimisatie zoveel mogelijk kan worden voorkomen.

De professionele partij bij uitstek die in theorie de last van een juridische procedure voor de benadeelde zou kunnen verlichten is een belangenbehartiger zoals een letselschadeadvocaat, de specialist van een letselschadekantoor of een jurist van een rechtsbijstandsverzekeraar. De belangenbehartiger neemt het juridische werk voor een groot deel op zich en kan zodoende een grote rol spelen in het bieden van bijstand en verlichting in een mogelijk zware periode. Wat de invloed is van het hebben van een belangenbehartiger in termen van financiële compensatie, duur van het proces, ervaringen gedurende het proces en uiteindelijke tevredenheid van het slachtoffer, is nog niet in kaart gebracht. Naar de ervaringen van benadeelden met hun belangenbehartiger, is in de Nederlandse context, namelijk nog maar een

---

2 Zie nader paragraaf 4.3.1.

3 Akkermans & Van Wees, 2007; Cameron, 2020; Elbers, Hulst, Cuijpers, Akkermans, & Bruinvels, 2013; Grant, O'Donnell, Spittal, Creamer, & Studdert, 2014; Huver, Van Wees, Akkermans, & Elbers, 2007; Keet, Heavin, & Sparrow, 2017; Murgatroyd, Cameron, & Harris, 2011; Spearing & Connelly, 2011.

4 Elbers & Becx, 2020.

enkele keer onderzoek gedaan.<sup>5</sup> Onderzoek naar (de beweegredenen en ervaringen van) de groep verkeersslachtoffers die hun schade zonder hulp van een belangenbehartiger afhandelt was er tot dusver niet.

In dit onderzoek staan de ervaringen van de 'zelfhulpgroep' centraal, en wordt de vraag gesteld welke invloed het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger heeft op verloop, uitkomst en slachtofferervaring van een letselschadezaak. Voor de beantwoording van deze vraag worden er drie deelvragen gesteld:

1. Waarom besluit een verkeersslachtoffer een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade zelf af te handelen?
2. Wat is de invloed van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op het verloop en de uitkomst van een letselschadeproces?
3. Wat zijn de ervaringen van verkeersslachtoffers met en zonder belangenbehartiger met de afwikkeling van letselschade?

Met een 'benadeelde zonder belangenbehartiger' wordt een benadeelde bedoeld die zonder bijstand van een letselschadeadvocaat, letselschadespecialist, rechtsbijstandsverzekeraar of andere juridische professional, zelf het schadeafwikkelingsproces ter hand neemt. Deze groep onderhoudt zelf contact met de verzekeringsmaatschappij van de wederpartij en onderneemt actie wanneer nodig. Dat sluit overigens niet uit dat er (vooraf) kennis of advies ingewonnen kan zijn bij een juridisch adviseur.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 wordt een kort theoretisch kader geschetst rondom keuzetheorie, en wordt zowel Nederlands als internationaal empirisch onderzoek over de invloed van het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger besproken. In hoofdstuk 3 wordt een juridisch kader geschetst rondom letsel en vergoeding in Nederland. In hoofdstukken 4 en 5 worden respectievelijk de resultaten van het dataonderzoek en de interviews besproken. Tot slot worden in hoofdstuk 7 de bevindingen en conclusies besproken.

---

5 Elbers, Van Wees, & Akkermans, 2012.

## 2.1 INLEIDING

Ter beantwoording van de onderzoeksvragen hebben wij dataonderzoek verricht en interviews afgenomen. Daarover meer in de hoofdstukken 5 en 6. Maar in dit eerste hoofdstuk bespreken wij eerst wat er in de wetenschappelijke literatuur reeds bekend is over het onderwerp van dit onderzoek. In paragraaf 2.2 wordt de eerste onderzoeksvraag naar het keuzegedrag van rechtszoekenden aan bod. Daarin wordt de rationele keuzetheorie behandeld, Nederlands onderzoek naar waarom burgers in een civielrechtelijke setting wel of niet van rechtshulp gebruik maken, en internationaal onderzoek naar afwegingen bij het al dan niet inschakelen van rechtshulp. In paragraaf 2.3 wordt de vraag over de invloed van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op de doorlooptijd en hoogte van de schadevergoeding vanuit de Nederlandse en internationale empirische literatuur behandeld. Tot slot komt in paragraaf 2.4 de Nederlandse en internationale empirische literatuur rond de ervaringen met de afwikkeling van letselschade aan bod.

## 2.2 WAAROM KIEST MEN VOOR EEN BELANGENBEHARTIGER?

### 2.2.1 *De rationele keuzetheorie*

De eerste onderzoeksvraag is waarom verkeersslachtoffers er al dan niet voor kiezen om een belangenbehartiger in de arm te nemen. Zoals we zullen zien, is hier in de praktijk minder sprake van een welbewust keuzemoment dan in theoretische benaderingen lijkt te worden verondersteld. Een in Nederland gangbare benadering in de beantwoording van deze vraag is vanuit rechtseconomisch perspectief. De rechtseconomie houdt zich onder andere bezig met keuzegedrag van mensen in een juridische context. In de traditionele theorie van de rechtseconomie, de rationelekeuzetheorie, wordt de mens gezien als een *homo economicus*; een wezen dat op een efficiënte en rationele wijze keuzes maakt waarbij het eigen (financiële) belang voorop staat. In het kort gaat deze theorie ervan uit dat de aanpak van een geschil kan worden voorgesteld als een keuzedelta waarbij men op elk beslissingsmoment van het proces een afweging van de verwachte kosten en baten maakt en vervolgens

de route kiest die het gunstigste nettoresultaat zal opleveren.<sup>6</sup> Daarbij geldt dat een maximale financiële opbrengst het doel is. Bij beslismomenten moet men denken aan de vraag of het bijvoorbeeld zin heeft om (juridische) actie te ondernemen, of de proceskosten in verhouding staan tot de beoogde opbrengst, en of schikking een aantrekkelijk alternatief is voor het aanspannen van een civiel proces.

Volgens de rationelekeuzetheorie zou een benadeelde dus kiezen voor een belangenbehartiger wanneer wordt verwacht daarmee het beste financiële resultaat te behalen. In hun artikel toetsen Van Velthoven en Van Wijck hun theorie aan drie onderzoeken naar geschilbeslechting in Nederland uit 2003, 2009 en 2014, de zogenoemde 'geschilbeslechtingsdelta'.<sup>7</sup> Ook hier bestond het theoretisch kader uit een combinatie van rechtseconomische en rechtssociologische elementen. Volgens de geschilbeslechtingsdelta-onderzoeken blijken burgers inderdaad tot op zekere hoogte een kosten-batenafweging te maken, waarbij de keuze tussen een actieve en passieve houding afhangt van de verwachte opbrengst en de ernst van het probleem. Of, en zo ja welk soort rechtshulp er wordt gezocht, hangt af van het type probleem. Hoe ernstiger en complexer het probleem, des te vaker maakt men gebruik van rechtshulp.<sup>8</sup>

De rechtseconomie gaat uit van de assumptie dat mensen rationele keuzes maken. Deze assumptie is door disciplines als *behavioral law* en *behavioral economics* verder ontwikkeld en genuanceerd.<sup>9</sup> De nuance bestaat er vooral uit dat de mens niet enkel vertrekt vanuit winstoptimalisatie. Sterker nog, mensen kunnen keuzes maken die indruisen tegen het rationele (winstgevende) perspectief. Waar een *homo economicus* geld zou sparen, gaat een mens van vlees en bloed bijvoorbeeld eerder op vakantie.<sup>10</sup> De context waarin de keuze gemaakt wordt bepaalt mede hoe de keuze gemaakt wordt.<sup>11</sup> Zo kunnen bijvoorbeeld emoties<sup>12</sup> als jaloezie een rol spelen, of hechten mensen waarde aan welzijn, geluk, rechtvaardigheid en altruïsme.<sup>13</sup> Ook handelen mensen vanuit bepaalde *biassen* zoals zelfoverschatting.<sup>14</sup> Over de manier waarop mensen keuzes maken en wat voor factoren een rol spelen in het gedrag, kan lang uitgeweid worden. De belangrijkste nuanceringsfactor die voor dit rapport geldt is dat financieel belang niet de belangrijkste of enige motiverende factor is die mensen drijft.

6 Van Velthoven & Van Wijck, 2016; Zamir & Teichman, 2018.

7 Ter Voert & Klein Haarhuis, 2016; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004.

8 Van Velthoven & Van Wijck, 2016.

9 Thaler, 2015; Zamir & Teichman, 2018.

10 Thaler maakt een onderscheid tussen de theoretische *homo economicus* en de mens. Die tweede wijkt van de eerste af door een begrensde rationaliteit, begrensde wilskracht en een begrensd eigenbelang (Jolls, 2006; Thaler, 2000).

11 Jolls, 2006.

12 Abrams & Keren, 2010.

13 Bronsteen, Buccafusco, & Masur, 2012; Bronsteen, Buccafusco, & Masur, 2008; Zamir & Teichman, 2018.

14 Thaler, 2000.

### 2.2.2 *Nederlands empirisch onderzoek naar keuzegedrag van rechtszoekenden*

In 2015 hebben Ter Voert in Klein Haarhuis in opdracht van het WODC een onderzoek uitgevoerd naar de vraag waarom burgers als of niet van rechtshulp gebruik maken.<sup>15</sup> Het onderzoek was gericht op civiele- en bestuursrechtelijke problemen, en onderscheidt in de algemene groep ‘rechtshulpverleners’ verder rechtsbijstand-verzekeraars en advocaten. De in dit onderzoek geanalyseerde juridische zaken omvatten vooral (problemen met) werkrelaties, aankopen van producten of diensten en familierelaties.

De conclusie die op basis van dit onderzoek getrokken kan worden is dat 47% van de ondervraagden hun probleem zelf aanpakt, zonder daarbij de hulp van een rechtshulpverlener in te schakelen. Ongeveer 37% gaf aan één of meer rechtshulpverleners te hebben gehad, 8% benaderde niet-juridische hulpverleners, en de overige groep (8%) betrof passieve respondenten die geen actie hebben ondernomen. Het wel of niet in de arm nemen van rechtshulp bleek vooral samen te hangen met kenmerken van het juridische probleem en minder met achtergrondkenmerken van burgers zoals inkomen, opleidingsniveau en achtergrond. In lijn met de theorie van Van Velthoven en Van Wijk<sup>16</sup>, schrijven ook Ter Voert en Klein Haarhuis dat het gebruik van (specifiek) een advocaat te vertalen is naar een kosten-batenanalyse. Het gebruik van rechtshulp neemt toe als de verwachte financiële opbrengst hoger is, en/of als de ernst en complexiteit van het probleem groter is. Zo wordt een advocaat vaker ingeschakeld bij relatie- en familieproblemen en minder vaak bij problemen met de aanschaf van producten en diensten. Over het gebruik van een rechtshulpverlener in letselschadezaken wordt in het artikel niets gemeld.

In het onderzoek van Ter Voert en Klein Haarhuis zijn de respondenten ook gevraagd naar hun redenen om geen actie te ondernemen, en daarmee dus ook geen belangenbehartiger in te schakelen.<sup>17</sup> De belangrijkste redenen zijn, onder andere, dat het probleem (vanzelf) is opgelost (39%), dat ‘het niet de moeite waard is’, (21%), ‘er kan niets meer aan gedaan worden’ (15%) of ‘ik heb genoeg van de hele zaak’ (15%). Kosten (als zodanig) worden al met al niet vaak genoemd. Van de groep respondenten die wel hebben overwogen of geprobeerd een rechtshulpverlener in te schakelen, noemt de grootste groep (28%) dat het uiteindelijk niet nodig was en dat het probleem al zelf of met anderen is opgelost. Andere redenen waren dat de respondent dacht dat een rechtshulpverlener te veel geld zou kosten (18%), of dat afwachten en zien wat er zou gebeuren beter was (18%).

Uit Nederlandse literatuur blijkt dus dat wanneer het gaat om een brede, civielrechtelijke context, in iets minder dan de helft van de gevallen een burger zelfstandig

---

15 Ter Voert & Haarhuis, 2015.

16 Van Velthoven & Van Wijk, 2016.

17 Ter Voert & Haarhuis, 2015.



zijn zaak afhandelt. Of een burger een juridische hulpverlener in de arm neemt, hangt vooral af van de aard, ernst en complexiteit van het probleem, en minder van de sociaaleconomische achtergrond van de burger, zoals inkomen en opleiding. Het onderzoek biedt geen aanknopingspunten voor beantwoording van de vraag in hoeverre deze uitkomsten ook gelden voor de specifieke groep van verkeersslachtoffers.

### 2.2.3 *Internationaal onderzoek naar keuzegedrag*

In het buitenland is het verschijnsel van de benadeelde zonder belangenbehartiger, in de literatuur ook wel aangeduid als 'zelfvertegenwoordiging', in een juridische context ook een bekend gegeven, maar net zoals bij Nederlands empirisch onderzoek, ontbreekt het in de internationale literatuur veelal aan onderzoek met het specifieke onderwerp van letselschade door verkeersongevallen. Er bestaat alleen literatuur in het bredere kader van civielrechtelijke procedures. Daaronder vallen bijvoorbeeld ook huisvesting- en familiezaken. Bij het gebruik van deze internationale literatuur dient bovendien de belangrijke kanttekening te worden geplaatst dat er verschillen tussen nationale jurisdicties kunnen bestaan, die vermoedelijk ook invloed hebben op verschillen in keuzegedrag en ervaringen van slachtoffers. Zo is er met name veel onderzoek uit de Verenigde Staten gepubliceerd, terwijl het rechtssysteem en de rechtscultuur daar aanzienlijk verschillen van die in Europa en Nederland. Het verschil tussen jurisdicties leidt ook tot verschillende onderzoeksvragen en -interesses. Zo onderzoekt een groot deel van de Amerikaanse studies of de betrokkenheid van een belangenbehartiger effect heeft op de winkans of schikingskans van de betrokken partij.<sup>18</sup> In het Amerikaanse onderzoek heeft men het niet zozeer over afwikkeling in buitengerechtelijke onderhandelingen, maar over een schikking ('settlement') vooruitlopend op een uitspraak door de rechter. Daarbij wordt de vraag of tot een schikking wordt overgegaan vooral in de sleutel gezet van de vraag wat de kans is dat de rechter zou oordelen tot aansprakelijkheid. In Nederlandse verkeerszaken wordt aansprakelijkheid over het algemeen al in een vroeg stadium erkend door de verzekeraar en komt daarna pas de afwikkeling van de geleden schade aan de orde. Bovendien is het zo dat de benadeelde in de Verenigde Staten betaalt voor de diensten van een belangenbehartiger, terwijl die in Nederland, mits de aansprakelijkheid is erkend, bekostigd worden door de wederpartij. Tot slot is het zo dat een rechtsbijstandsverzekering zoals we die in Nederland kennen, in Angelsaksische landen niet bestaat of weinig voorkomt. Verzekeringen zijn in het algemeen gericht op het dekken van medische kosten, zoals bij een 'personal injury protection'. Men kan bij een verzekeraar ook een 'legal insurance', 'legal protection insurance' of 'prepaid legal plans' afsluiten, waardoor juridische bijstand onder bepaalde voorwaarden en/of tot een bepaalde (financiële) limiet verzekerd wordt. Het is daardoor mogelijk dat een deel van de juridische kosten alsnog voor

---

18 Fortson & Payne, 2018; Poppe & Rachlinski, 2015; Sandefur, 2010.

de rekening komt van de benadeelde. Mede vanwege dit soort verschillen kunnen en mogen resultaten uit internationaal onderzoek niet zomaar een-op-een worden vertaald naar de Nederlandse context.

Een andere belangrijke kanttekening bij het internationale onderzoek is dat in nagenoeg al het bestaande empirische onderzoek respondenten niet zelf (op een kwalitatieve wijze) zijn gevraagd naar de redenen van hun keuze. In veel gevallen is er dossieronderzoek gedaan, of zijn demografische gegevens van zelfvertegenwoordigers onderzocht, op basis waarvan vervolgens conclusies zijn getrokken.<sup>19</sup> Wanneer respondenten wel wordt gevraagd naar hun keuzegedrag, wordt meestal maar één kant van de vraag belicht: er is gevraagd waarom er voor zelfvertegenwoordiging gekozen, zonder daarbij te vragen waarom er níet is gekozen voor een belangenbehartiger, en vice versa.

In recent gepubliceerd onderzoek uit Australië wordt in kaart gebracht welke verkeersslachtoffers wel, en welke slachtoffers niet kiezen voor een belangenbehartiger.<sup>20</sup> De onderzoekers rapporteren enkel over de kenmerken van slachtoffers en dossiers, niet over de beweegredenen van slachtoffers. Dit onderzoek, op basis van 53.471 dossiers uit de periode tussen 2007 en 2009 in de Australische deelstaat Victoria, laat zien dat in totaal 15,5% van de benadeelden koos voor een belangenbehartiger, al lag dit hoger onder slachtoffers die na het ongeval zeven dagen of langer in het ziekenhuis zijn opgenomen.<sup>21</sup> Onder deze groep had 24,9% een belangenbehartiger.<sup>22</sup> Een belangrijke bevinding is dat slachtoffers met ernstig letsel (zoals letsel met arbeidsongeschiktheid als gevolg) en psychische klachten vaker een belangenbehartiger inschakelden dan slachtoffers met mildere of geen klachten.<sup>23</sup> De onderzoekers voerden ook sociaal-demografisch onderzoek uit en vonden dat benadeelden die een belangenbehartiger in de arm namen onder andere vaker een leeftijd tussen de 35 en 74 hadden, man waren en tot een lage sociaaleconomische klasse behoorden.<sup>24</sup>

In de internationale literatuur aangaande de beweegredenen van benadeelden, die dus voornamelijk afkomstig is uit de Verenigde Staten, komen een paar redenen naar voren om voor zelfvertegenwoordiging te kiezen bij een proces voor de rechter. De meest genoemde en belangrijkste reden is de hoge kosten van rechtshulp.<sup>25</sup> Uit demografisch onderzoek blijkt dat rechtzoekenden die kiezen voor zelfstandige vertegenwoordiging, vaker een laag inkomen hebben dan rechtzoekenden die in hun proces wel worden bijgestaan door een belangenbehartiger.<sup>26</sup> De hoge kosten die

---

19 Bevan, 2013.

20 Scollay, Berecki-Gisolf, Batagol, & Grant, 2020.

21 Scollay et al., 2020, p. 93.

22 Scollay et al., 2020, p. 93.

23 Scollay et al., 2020, p. 112.

24 Scollay et al., 2020, p. 93.

25 Assy, 2015; Bevan, 2013.

26 Beck et al., 2010.

een belangenbehartiger in rekening brengt, zouden de drempel naar een advocaat verhogen voor hen met een laag inkomen. Voor hen is het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger dus geen echte keuze: hun financiële situatie laat het niet toe om hulp in te schakelen en als gevolg daarvan staan zij er alleen voor. Een andere studie laat echter zien dat niet enkel inkomen belangrijk is. Ook kennis van respondenten over de beschikbaarheid en toegang tot die juridische hulp was een belangrijke factor voor het keuzegedrag.<sup>27</sup> Dat klinkt als een open deur, maar illustreert wel dat de gebruikte methodologie van groot belang is in het onderzoeken van beweegredenen van rechtzoekenden. Als er enkel wordt gekeken naar bijvoorbeeld demografische gegevens, kunnen er andere belangrijke factoren gemist worden.

Een recente studie uit België rapporteert dat de kosten van het voeren van een juridische procedure de afgelopen jaren zijn gestegen, terwijl de voorwaarden waaraan men moet voldoen voor een (gedeeltelijk) door de overheid gefinancierde advocaat steeds strenger zijn geworden. In de praktijk kan men dan tegen het probleem aanlopen dat men enerzijds te vermogend is om aanspraak te maken op gratis juridische bijstand, maar anderzijds niet vermogend genoeg is om een advocaat in te schakelen.<sup>28</sup>

Ander onderzoek laat echter zien dat het financiële aspect het keuzegedrag niet domineert. Net zoals eerder Nederlands onderzoek liet zien, bleek ook uit deze studies dat de complexiteit en ernst van een zaak belangrijke factoren zijn voor het inschakelen van juridische hulp.<sup>29</sup> Daarnaast zouden leken goed in kunnen schatten of ze zelf genoeg kennis en kunde in huis hebben om een proces tot een goed einde te brengen.<sup>30</sup> Deze studies suggereren dat het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger een weloverwogen keuze van de rechtzoekende is.

## 2.3 INVLOED VAN EEN BELANGENBEHARTIGER OP VERLOOP EN UITKOMST

De tweede onderzoeksvraag is wat de invloed is van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op het verloop en de uitkomst van een letselschadeproces.

### 2.3.1 *Doorlooptijd*

In de Nederlandse context is er, voor zover bij ons bekend is, geen vergelijkend onderzoek gedaan naar het effect van het wel of niet hebben van een belangenbehartiger op de doorlooptijd van een letselschadeproces. Internationaal is daar wel onderzoek naar gedaan, en de resultaten duiden erop dat een proces langer duurt

---

27 Huang, Lin, & Chen, 2014.

28 Sobrie, 2016.

29 Kritzer, 2008; McMullen & Oswald, 2010; Monsma & Lempert, 1992.

30 Huang, 2008.

wanneer er een belangenbehartiger is betrokken bij het proces.<sup>31</sup> Zo bleek uit een onderzoek naar echtscheidingen dat juridische procedures langer duurden wanneer er een belangenbehartiger was betrokken.<sup>32</sup> Of een langere doorlooptijd te maken heeft met de tussenkost van een belangenbehartiger, of door het feit dat partijen die verwachten een complexe, langlopende zaak te hebben eerder een advocaat zullen inschakelen, is hierbij de vraag. Zo stelden de onderzoekers in het hierboven genoemde onderzoek naar echtscheidingen dat deze langere periode verklaard kan worden door de toegenomen complexiteit van zaken waar een belangenbehartiger bij betrokken is, maar dat het ook mogelijk is dat belangenbehartigers zelf de oorzaak van vertraging zijn, 'either deliberately or by virtue of their characteristic methods of practice', zoals McMullen en Oswald het verwoorden.<sup>33</sup> Daarnaast is er bewijs gevonden dat in zaken zonder belangenbehartiger minder vaak een hoorzitting nodig is en dat het proces daardoor sneller doorlopen kan worden.<sup>34</sup> Een lang proces wordt ervaren als een belasting.<sup>35</sup>

Onderzoekers van de universiteit Utrecht publiceerden recentelijk een studie naar de kenmerken van letselschadedossiers die twee jaar of langer openstaan.<sup>36</sup> Zij concluderen op basis van dossieronderzoek dat langlopende letselschadedossiers met name dossiers betreffen waarin sprake is van whiplash/nekklachten, fracturen en meervoudig letsel. Redenen voor tijdsverloop zijn divers en in het merendeel van de dossiers is er sprake van meer dan één reden dat een dossier openstaat. De vaakst voorkomende reden voor vertraging was dat er nog geen sprake was van een medische eindtoestand bij de benadeelde, gevolgd door discussies over causaliteit en hoogte van de schadevergoeding. In een gering aantal van de bestudeerde dossiers was er sprake van geen of geen tijdige communicatie vanuit de verzekeraar van de wederpartij en/of de belangenbehartiger.<sup>37</sup>

### 2.3.2 *Hoogte schadevergoeding*

Voor de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding geldt eveneens dat er in de Nederlandse context geen eerder onderzoek is verricht naar het effect van een belangenbehartiger. Internationaal is de hoogte van de schadevergoeding niet een veel gebruikte uitkomstmaat. Zeker in Amerikaanse literatuur wordt eerder gekeken naar de winkans of schikkingskans.

---

31 Bernacki & Tao, 2008; Grenier & Pattanayak, 2011; Huang, 2008; McMullen & Oswald, 2010.

32 Huang, 2008.

33 McMullen & Oswald, 2010, p. 59.

34 Greacen, 2002.

35 Shuman, 2000.

36 Rijnhout, van Dongen, van Maurik, & Giesen, 2020.

37 Rijnhout et al., 2020, p. 87.

Uit onderzoek naar medische aansprakelijkheid blijkt dat de betrokkenheid van een belangenbehartiger wordt geassocieerd met ‘consistently higher medical, indemnity and claims handling costs’ (Bernacki & Tao, 2008, p. 1013). In andere woorden, wanneer er een belangenbehartiger betrokken is bij een zaak, valt de claim hoger uit. Een andere studie concludeert dat benadeelden met een belangenbehartiger een hogere vergoeding ontvangen voor de geleden pijn en schade, als gevolg van een hogere schadeclaim. Daarbij gold dat de beroepservaring van de belangenbehartiger daarbij geen verschil maakte (Chang, Chen, & Lin, 2015).

Hoewel er dus geen Nederlandse vergelijkende studies zijn, laat Nederlands onderzoek wel zien dat financiële compensatie een primaire behoefte is van benadeelden.<sup>38</sup> In langlopende letselzaken ervaren benadeelden redelijk vaak dat de hoogte van de schadevergoeding een groot discussiepunt is in het letselschadeproces.<sup>39</sup> Overigens moet de kanttekening worden gemaakt dat beide studies die hier genoemd worden onderzoek deden onder slachtoffers met over het algemeen ernstige letsels en/of langlopende letselschadedossiers. Deze groep is niet representatief voor de hele groep verkeersslachtoffers.

## 2.4

### ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS MET HET LETSELSCHADEPROCES

De derde onderzoeksvraag is wat de ervaringen zijn van verkeersslachtoffers met de afwikkeling van letselschade wanneer zij al dan niet een belangenbehartiger hebben. Ook hiervoor geldt dat er in Nederland geen vergelijkend onderzoek is gedaan tussen benadeelden met en zonder een belangenbehartiger, maar er zijn wel studies beschikbaar die beschrijven wat de ervaringen van slachtoffers met een belangenbehartiger of verzekeraar zijn. In het buitenland zijn er wel enkele vergelijkende studies uitgevoerd. Hieronder zullen de enkele empirische studies besproken worden, maar zal ook de theorievorming aan bod komen. De beschikbare empirische studies zijn vooral verricht vanuit het perspectief van procedurele rechtvaardigheid. Procedurele rechtvaardigheid heeft betrekking op het fenomeen dat mensen de uitkomst van een proces eerder accepteren als zij de procedure als eerlijk en rechtvaardig hebben ervaren.<sup>40</sup> Ook een ongunstige uitkomst (denk aan bijvoorbeeld het opleggen van een boete of het afwijzen van een claim) wordt, volgens de theorie van procedurele rechtvaardigheid, eerder geaccepteerd als de betrokkene het idee heeft een eerlijke, rechtvaardige procedure te hebben gehad en te zijn gehoord. Andersom kan iemand volgens dit leerstuk ook ontevreden zijn bij een gunstige uitkomst wanneer hij of zij het idee heeft niet gehoord te zijn of wanneer de opvatting bestaat dat de procedure niet rechtvaardig is verlopen. Een klein aantal studies heeft onderzocht of het al dan niet hebben van een belangenbehartiger een verschil

---

38 Huver et al., 2007.

39 Rijnhout et al., 2020.

40 Lind & Tyler, 1988.

maakt in de ervaring van procedurele rechtvaardigheid. Een onderzoek uit de Amerikaanse stad Chicago onderzocht de volgende vier vragen: of men het idee had dat het gevelde oordeel wenselijk was, of men de gebruikte procedures eerlijk vond, of men het idee had dat ze een kans hebben gekregen om hun zaak aan een rechter te presenteren, en tot slot hoe men zich voelde (boos, blij, etc.) over hun ervaring in de rechtbank.<sup>41</sup> Deze studie vond dat het hebben van een belangenbehartiger op al deze punten geen verschil maakte.

In Australië is er onderzoek gedaan onder autobestuurders die in beschonken toestand achter het stuur hebben gezeten en daarvoor voor de rechter moesten verschijnen.<sup>42</sup> Een deel van hen had een belangenbehartiger, iets meer dan de helft had er geen. Het bleek dat mensen zonder belangenbehartiger het idee hadden zij geen ongunstiger uitkomst of straf kregen dan mensen met een belangenbehartiger. Ook had deze groep niet vaker het idee te worden gedwongen een uitkomst te accepteren dan de groep met een belangenbehartiger. Diegenen met een belangenbehartiger rapporteerden een beter begrip te hebben van hun rechten en dachten ze dat ze minder benadeeld werden tijdens het proces dan mensen zonder belangenbehartiger. Hoewel niet statistisch significant, zagen de onderzoekers ook dat mensen met een belangenbehartiger vonden dat zij met meer respect werden behandeld, maar hadden mensen zonder rechtshulp het idee dat zij meer gelegenheid hadden om te spreken tijdens het proces.<sup>43</sup> Een onderzoek naar arbitrage in de Verenigde Staten concludeert dat, hoewel de verschillen niet significant zijn, deelnemers zonder belangenbehartiger eerder het gevoel hebben oneerlijk te zijn behandeld en dat de uitkomst van het proces onrechtvaardig is, dan mensen die wel hulp hadden ingeschakeld.<sup>44</sup>

Deze onderzoeken lijken voorzichtig te suggereren dat het hebben van een belangenbehartiger geen verschil maakt in de tevredenheid over de uitkomst, maar dat het wel kan zorgen voor een groter begrip en acceptatie van de procedure. Een belangenbehartiger zou het gevoel van procedurele rechtvaardigheid kunnen bevorderen.<sup>45</sup> Aan de andere kant laat onderzoek ook zien dat een belangrijk element van procedurele rechtvaardigheid de mogelijkheid is om als slachtoffer de eigen zaak aan een 'decision maker' te presenteren.<sup>46</sup> Door zelf hun zaak te presenteren, zouden deelnemers een groter gevoel van controle of autonomie hebben. In Amerikaanse literatuur wordt daarom ook wel gesuggereerd dat een belangenbehartiger juist het

---

41 Tyler, 2006.

42 De resultaten van dit (deel)onderzoek worden gerapporteerd in (Zimerman & Tyler, 2010, pp. 494-496), maar de cijfers zijn gebaseerd op de onderliggende dataset van het RISE-onderzoek (Tyler, Sherman, Strang, Barnes, & Woods, 2007).

43 Deze twee uitkomsten worden met  $p < .10$  niet statistisch significant geacht, wat inhoudt dat de kans op toeval in dit resultaat te hoog is om als betrouwbare uitkomst te dienen.

44 Adler, Hensler, Nelson, & Rest, 1983.

45 Grenier & Pattanayak, 2011.

46 Landsman, 2012.

gevoel van procedurele rechtvaardigheid in de weg kan staan, omdat hij of zij veelal voor hun cliënten spreken, in plaats van de cliënt zelf te laten spreken.<sup>47</sup> Tegelijkertijd wordt het belang van dit verschil tussen directe en indirecte vertegenwoordiging in twijfel getrokken. Het zou meer gaan om 'voice' in het algemeen en een gevoel van autonomie als juridische partij, waarbij het niet zozeer uitmaakt of de partij zelf feitelijk het woord voert of dat de belangenbehartiger dat doet.<sup>48</sup> Overigens kan het zijn dat deze dimensie van procedurele rechtvaardigheid in de Nederlandse context een minder grote rol speelt omdat letselschadezaken over het algemeen buitengerechtelijk worden afgehandeld en maar zelden voor de rechter komen. De 'decision maker' is bij buitengerechtelijke onderhandelingen in eerste instantie de verzekeraar van de wederpartij en dus tevens de vertegenwoordiger van de veroorzaker. Van een neutrale autoriteit zoals een rechter waaraan het slachtoffer het eigen verhaal kan vertellen, is in de Nederlandse context doorgaans geen sprake.

Over wat de mogelijke invloed is van een belangenbehartiger op de ervaring van slachtoffers in een letselschadeproces worden in de literatuur een paar dingen genoemd. Zo wordt er gesuggereerd dat belangenbehartigers naast hun juridische rol ook een psychologische rol vervullen.<sup>49</sup> Daarmee wordt bedoeld dat belangenbehartigers een rol spelen in de psychologische verwerking en conflicthantering van hun cliënten. Belangenbehartigers kunnen een luisterend oor bieden en als buitenstaander aan het conflict hun eigen perspectief inbrengen. De andere kant van de medaille is dat er ook gevaren schuilen in die psychologische rol. Onderzoek uit het familierecht laat zien dat een belangenbehartiger, onder het mom van bescherming, ook hard kan uithalen naar de wederpartij en (nog meer) schade aan de relatie tussen partijen aan toebrengen, terwijl therapie en/of mediation een betere optie zou zijn geweest.<sup>50</sup>

Onderzoek naar langlopende letselschadezaken in Nederland laat zien dat het proces een zware wissel kan trekken op benadeelden omdat het hen 'bij wijze van spreken dag en nacht bezighoudt'.<sup>51</sup> In deze langlopende letselschadezaken<sup>52</sup> hadden benadeelden moeite met het gevoel hun schade te moeten bewijzen en verantwoordelijkheden voor de verzekeraar van de wederpartij. Sommige respondenten hadden het gevoel niet serieus te worden genomen door de verzekeraar. Ook de kennisongelijkheid ten opzichte van de verzekeraar van de wederpartij met betrekking tot het afwikkelingssysteem werd genoemd als een negatief element in de ervaringen van benadeelden. De respondenten in deze studie benadrukten het belang van een empathische benadering vanuit de aansprakelijkheidsverzekeraar of externe

---

47 Landsman, 2012; Zimerman & Tyler, 2010.

48 Thibaut & Walker, 1975.

49 McMullen & Oswald, 2010.

50 Kaser-Boyd & Mosten, 1993.

51 Rijnhout et al., 2020, p. 128.

52 Alle respondenten in deze studie hadden een belangenbehartiger.



dossierbehandelaar. Het tonen van interesse en medeleven zorgt voor ‘de menselijke maat’ in het proces.<sup>53</sup>

Tot slot wordt genoemd dat belangenbehartigers beter in staat zouden zijn om de behoeften van benadeelden te vertalen naar juridische aanspraken.<sup>54</sup> Waar benadeelden zelf vooral hun praktisch-georiënteerde problemen en eisen naar voren zouden brengen, zouden belangenbehartigers deze (beter) weten te vangen in de juiste juridische verpakking. In Amerikaanse literatuur wordt beschreven dat claimanten zonder rechtshulp een last zouden zijn voor rechtbanken omdat zij moeite zouden hebben met het correct verwoorden van hun claim en als gevolg zou de zaaksbehandeling in de rechtbank vertraging oplopen en voor ergernis zorgen bij juridische professionals.<sup>55</sup> Er wordt beargumenteerd dat belangenbehartiging niet alleen voor het juridische systeem beter is, ook voor de benadeelde zelf zou het voordelig zijn om een belangenbehartiger in de arm te nemen. Een benadeelde zou al snel tegen onbekend jargon, bureaucratie en gebruiken aanlopen, waarbij de angst bestaat dat zijn of haar rechten en belangen niet gewaarborgd zullen zijn.<sup>56</sup> In Nederland doet de situatie van de ‘doe-het-zelver’ die voor de rechter komt zich sinds 2011 voor bij de kantonrechter. Waar handelszaken<sup>57</sup> met een financieel belang van tussen de € 5.000 en € 25.000 voorheen onder de competentie van de handelsrechter vielen, komen ze sinds de verhoging van de competentiegrens in 2011 op de rol van de kantonrechter. In de praktijk betekent de behandeling van deze zaken door de kantonrechter dat er voor zowel eiser als verdediger een aantal processuele elementen zijn gewijzigd en partijen niet langer verplicht zijn om een advocaat in te schakelen, waardoor zelfvertegenwoordiging dus mogelijk is. Onderzoek laat zien dat rechters, gerechtssecretarissen en advocaten het optreden van partijen zonder gemachtigde met een onvoldoende waarderen, omdat het veel ‘doe-het-zelvers’ ontbreekt aan de benodigde kennis en vaardigheden om een procedure te kunnen voeren.<sup>58</sup> Daarentegen is de tevredenheid van rechtszoekenden toegenomen. Een grotere keuzevrijheid lijkt te leiden tot een betere afstemming van vraag en (hulp)aanbod.<sup>59</sup>

In Nederland is er door onze eigen onderzoeksgroep van de Vrije Universiteit ook onderzoek gedaan naar eigenschappen of factoren die letselschadeslachtoffers op

---

53 Rijnhout et al., 2020, p. 144.

54 Adler et al., 1983; Sandefur, 2010.

55 Assy, 2015; Buhai, 2008; Zimerman & Tyler, 2010.

56 Zimerman & Tyler, 2010.

57 Onder handelszaken vallen alle civielrechtelijke zaken, met uitzondering van het familierecht.

58 Het aantal zaken in de sample dat gerelateerd was aan letselschade was erg laag. In de voor- en nameting maakten zaken die vielen onder ‘verkeersmiddelen en vervoer’ respectievelijk 0,2% en 0,8% van de totale sample. De meeste zaken vielen onder de zaaktypering ‘bijzondere overeenkomst’, waaronder contracten, koop en ruil van goederen en diensten (Eshuis & Geurts, 2016).

59 Eshuis & Geurts, 2016.



prijs stellen in de omgang met hun belangenbehartiger.<sup>60</sup> Uit deze studie kwamen vijf aspecten naar voren: communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid. Onder communicatie wordt persoonlijk, face-to-face contact verstaan en de mate waarin belangenbehartigers benadeelden *voice* of zeggenschap geven. Een empathische houding is een meelevende, begripvolle, menselijke en betrokken houding. Dit zorgt voor een gevoel van erkenning bij de benadeelde, wat aansluit bij een van de grootste immateriële behoeften van letselschadeslachtoffers. Daadkracht wordt omschreven als een actieve en initiatiefrijke houding van de belangenbehartiger, waarbij benadeelden het idee hebben dat ze hun zaak veilig uit handen kunnen geven en erop kunnen vertrouwen dat hun belangen worden behartigd. Een belangenbehartiger is onafhankelijk wanneer benadeelden het gevoel hebben dat de belangenbehartiger enkel gestuurd wordt door hun belangen. Een belangenbehartiger wordt tot slot als deskundig gezien als hij of zij benadeelden goed kan informeren over waar zij recht op hebben en daarmee rekening houdt bij het berekenen van de schadeposten. Ook vallen begrippen als zorgvuldigheid en accuraatheid onder deskundigheid.

## 2.5 INVENTARISATIE

De rechtseconomische literatuur over keuzegedrag van mensen in een juridische context stelt de voorop dat mensen rationeel zouden handelen ten behoeve van hun eigenbelang. Elke stap voorafgaand aan en tijdens een juridisch proces worden benaderd als een kosten-batenanalyse, waarbij het doel het beste nettoresultaat is. Het resultaat is hierbij vaak financieel gewin. Hoewel sterk gerelativeerd door de gedragseconomie lijken de Nederlandse en internationale literatuur over keuzegedrag in juridische context de gedachte van een bepaalde bewuste kosten-batenafweging te onderschrijven. Of benadeelden rechtshulp inroepen is vooral afhankelijk van de aard, ernst en complexiteit van het probleem, niet van de sociaal-economische achtergrond van de benadeelde. Hierbij geldt: hoe ernstiger en complexer het probleem, hoe vaker er rechtshulp ingeschakeld wordt. Internationaal onderzoek onderschrijft dit deels, maar vooral studies uit de Verenigde Staten laten zien dat economische status wel degelijk invloed heeft op de keuzes die men maakt omtrent juridische vertegenwoordiging.

Over het effect van rechtshulp op doorlooptijd en hoogte van de financiële compensatie is in Nederland geen onderzoek gedaan. Internationaal onderzoek lijkt te suggereren dat een proces langer duurt wanneer de benadeelde een belangenbehartiger in de arm heeft genomen. Deze studies bieden echter geen opheldering over de vraag of de belangenbehartiger de directe oorzaak is voor die langere duur, of dat het ligt aan de toch al complexe aard van een zaak waarbij een belangenbehartiger

---

60 Elbers et al., 2012.

wordt betrokken. Wat betreft de hoogte van de financiële compensatie blijkt dat benadeelden die een belangenbehartiger hebben ingeschakeld een hoger bedrag aan compensatie krijgen dan wanneer er geen belangenbehartiger is betrokken.

De invloed die een belangenbehartiger uitoefent op de ervaring van benadeelden met een letselschadeproces is in Nederland nog niet eerder bestudeerd. In het buitenland wel, en dan vooral vanuit het perspectief van procedurele rechtvaardigheid. De uitkomsten van eerder internationaal onderzoek zijn niet eenduidig of heel duidelijk te noemen, maar de studies suggereren wel dat een belangenbehartiger ervoor kan zorgen dat benadeelden een proces beter begrijpen en dat zij zich ook eerlijker en met meer respect behandeld voelen. Echter zou een belangenbehartiger op het gebied van 'voice' de benadeelde ook in de weg kunnen staan. Een belangenbehartiger kan het woord van zijn of haar cliënt overnemen, waardoor deze het gevoel van controle of autonomie in de weg staat. Daarnaast kan een belangenbehartiger ook een psychologische rol vervullen en bijvoorbeeld een luisterend oor bieden. De bescherming die hiervan uitgaat kan echter ook averechts werken. Voorts zou een benadeelde met belangenbehartiger beter in staat zijn om eisen en klachten te verwoorden naar een juridische claim, en zouden benadeelden zonder belangenbehartiger daarom een last kunnen zijn voor het rechtsproces. Uit de Nederlandse literatuur blijkt tot slot dat er vijf eigenschappen of factoren zijn die die letselschadeslachtoffers op prijs stellen in de omgang met hun belangenbehartiger: communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid.<sup>61</sup>

---

61 Elbers et al., 2012.



Al een aantal decennia wordt debat gevoerd over de beoogde doelen van het aansprakelijkheidsrecht.<sup>62</sup> Traditioneel staat het aansprakelijkheidsrecht in het teken van financiële compensatie voor benadeelden, maar in het debat komen daarnaast ook andere mogelijke functies naar voren en opvattingen over het gewicht dat aan hen (zou moeten) toekomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht ten opzichte van potentiële veroorzakers. Met betrekking tot de positie van de benadeelde wordt de vraag gesteld of enkel financiële compensatie wel voldoende is, en of het aansprakelijkheidsrecht niet ook zou moeten voorzien in andere behoeften. Uit verschillende (Nederlandse) onderzoeken blijkt immers dat het verhalen van schade voor benadeelden niet enkel een zuiver financiële kwestie is.<sup>63</sup> Het is bekend dat benadeelden ook op zoek zijn naar erkenning, excuses en informatie, en dat ze willen zorgen dat wat hen is overkomen niet nog een keer gebeurt.<sup>64</sup> Psychologische theorieën houden in dat benadeelden behoefte hebben aan het herstel van een bepaald verlies aan 'status', door de normschending is hun 'sociale kracht' aangetast, en is er behoefte aan een symbolische bevestiging van de geschonden norm.<sup>65</sup> Aandacht voor emotionele, of *immateriële* behoeften is er lange tijd maar heel beperkt geweest in het aansprakelijkheidsrecht.<sup>66</sup> In de afgelopen twintig jaar heeft de rechtsontwikkeling echter niet stilgestaan. Illustratief in dit verband is de volgende overweging uit een recent arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden: '... de heersende lijn in de literatuur is nu dat het aansprakelijkheidsrecht niet alleen een vergoedingsbelang dient, maar ook kan bijdragen aan de bevrediging van emotionele belangen, zoals de behoefte aan erkenning of genoegdoening en ... de behoefte aan het verkrijgen van informatie ...'.<sup>67</sup> Dat het aansprakelijkheidsrecht niet enkel gericht moet zijn op het vergoeden van

---

62 Barendrecht, 2003; Faure & Hartlief, 2006; Van Maanen, 2003.

63 Akkermans & Hulst, 2014; S. Lindenbergh & Akkermans, 2014; Mulder, 2009; Stichting De Ombudsman, 2003.

64 Van Dijck, 2015.

65 W. Eshuis et al., 2009; Hulst, Akkermans, & Van Buschbach, 2014.

66 Akkermans & Van Wees, 2007; Hulst et al., 2014; Huver et al., 2007.

67 Hof Arnhem-Leeuwarden, 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:4396.

schade maar ook oog moet hebben voor immateriële belangen resoneert dus zowel in de wetenschappelijke en juridische literatuur, als in de rechtspraak.

### 3.1 BRANCHE INITIATIEVEN OMTRENT DE BEHANDELING VAN LETSELSCHADE

Aandacht voor het slachtoffer en diens behoeften wordt weerspiegeld in richtlijnen, gedragsregels en beleid. Zo moedigt de overheid buitengerechtelijke afdoening aan, wat wil zeggen dat de schade wordt afgedaan zonder tussenkomst van een rechter en de benadeelde (eventueel via zijn of haar advocaat) rechtstreeks contact heeft met de verzekeraar van de wederpartij.<sup>68</sup> De zogenoemde buitengerechtelijke kosten (BGK), zoals het honorarium van de belangenbehartiger kunnen door de benadeelde in de schadestaat bij de schadeclaim worden meegenomen in de door de wederpartij te betalen schadevergoeding. Gedragsregel vijf van de Gedragsregels advocatuur van de Nederlandse Orde van Advocaten draagt de titel ‘minnelijke oplossing’ en houdt in dat de advocaat voor ogen dient te houden ‘dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een proces’. De toelichting is dat in het algemeen ‘het belang van een cliënt meer gediend [is] met de-escalatie en een snelle en rechtvaardige oplossing.’<sup>69</sup>

Specifiek voor de letselschadebranche geldt sinds 2006 de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna GBL), opgesteld door een onderzoeksgroep van de Universiteit Tilburg. In de preambule schrijven de onderzoekers dat de schadebehandeling voor slachtoffers kan overkomen ‘als een doolhof zonder uitgang. Als het overleg met de verzekeraar vastloopt, kan de nasleep een tweede ramp worden in het leven van het slachtoffer.’<sup>70</sup> De GBL is opgesteld om dat te voorkomen en beschrijft hoe de schadebehandeling zo goed mogelijk kan verlopen. Deze eerste versie van de GBL bevatte 20 beginselen waarin kernwaarden en goede praktijken worden geformuleerd.

In 2012 werd de GBL herzien. Deze tweede versie bevat 10 gedragsregels<sup>71</sup> voor alle partijen die beroepsmatig betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken en is bindend voor verzekeraars die zijn aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en voor organisaties in het Register GBL van De Letselschade Raad.<sup>72</sup> De nadruk ligt (wederom) op een deugdelijke en soepele schadeafhandeling in het belang van het slachtoffer. De GBL erkent dat strijd tussen partijen belastend is voor

68 Ruygvoorn & Nijenhof-Wolters, 2016.

69 Nederlandse Orde van Advocaten, 2018.

70 Barendrecht, Kamminga, & Zeeland, 2006.

71 De GBL schrijft hierover: ‘De indeling in ‘beginselen’ uit de eerste versie is verlaten voor een verfijndere indeling in gedragsregels die zijn afgeleid van de morele waarden, normen en verantwoordelijkheden die eigen zijn aan het professioneel behandelen van een letselschadezaak. ... De code is opgezet volgens de chronologische volgorde van de afhandeling van letselschade.’ (De Letselschade Raad, 2012a, p. ii).

72 De Letselschade Raad, 2012a.

mensen met letselschade: 'de behandeling van letselschade kan ingewikkeld zijn en kost vaak veel tijd, terwijl de benadeelde zijn aandacht vooral nodig heeft voor lichamelijk herstel en emotionele verwerking. Als het overleg met de verzekeraar dan moeizaam verloopt, ervaart de benadeelde dit praktisch altijd als een extra last.<sup>73</sup> Vandaar dat het harmoniemodel als uitgangspunt is gekozen: partijen werken samen om tot een duurzame oplossing te komen en staan niet tegenover elkaar in een conflict. De tien gedragsregels worden in chronologische volgorde van een letselschadeproces genoemd.

### 3.2 AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING IN HET VERKEER

Net als in de meeste landen is ons systeem van compensatie voor verkeersongevallen gebaseerd op een zogenaamd *third-party*-systeem. Een *third-party*verzekering beschermt de verzekerde tegen het risico van aansprakelijkheid en vergoedt de schade van een derde die door de verzekerde wordt veroorzaakt. Op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) is een aansprakelijkheidsverzekering verplicht voor houders van motorvoertuigen, waardoor alle verkeersgerelateerde letselzaken een *third-party* karakter hebben. Deze verzekeringsplicht geldt niet voor fietsers en voetgangers, maar in de Nederlandse praktijk zijn ook deze in 99% van de gevallen verzekerd tegen aansprakelijkheid op grond de niet verplichte maar wel massaal aangehouden Aansprakelijkheidsverzekering voor Personen (AVP). Het *third-party* karakter van ons verzekeringsstelsel in het verkeer betekent dat na een ongeval de bal bij de benadeelde ligt om de wederpartij aansprakelijk te stellen en zijn schade bij diens verzekeraar te verhalen. Bij het afwickelen van de schade kan de benadeelde gebruik maken van een eventuele rechtsbijstandsverzekering of hulp inschakelen van een belangenbehartiger zoals een advocaat of een letselschadespecialist, maar juridische bijstand is niet verplicht.

Een verzekeringspolis kan ook een *first-party*<sup>74</sup> karakter hebben. Een *first-party*verzekering wordt afgesloten ten behoeve van de risico's van de verzekerde op het oplopen van schade.<sup>75</sup> In het geval van schade kan een verzekerde dus terecht bij zijn eigen verzekering. In het verkeer komen *first-party* verzekeringen vooral voor in de vorm van de Schadeverzekering Inzittenden (SVI), die vrijwillig kan worden afgesloten in aanvulling op een WAM-verzekering.

---

73 De Letselschade Raad, 2012a, p. 9.

74 Waar een *third-party* verzekering uitgaat van de verzekerde als veroorzaker, gaat een *first-party* verzekering uit van de verzekerde als schadelijder of benadeelde.

75 Goudkuil, 2016.

### 3.3 DE VASTSTELLING VAN LETSEL EN SCHADE

De GBL schrijft voor dat de verzekeraar binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkheidstelling een onderbouwd standpunt inneemt over de aansprakelijkheid. In de praktijk gebeurt dat vaak veel eerder. Idealiter wordt dus al redelijk snel na een melding bij de verzekeraar duidelijk of deze aansprakelijkheid erkent of afwijst. Hierna moet worden vastgesteld wat de aard en ernst van het letsel is. In geval van ernstig en/of blijvend letsel kan het zo zijn dat er zich pas na een of twee jaar een medisch stabiele situatie voordoet. Dit is een situatie waarin wordt verwacht dat het letsel van een benadeelde in de toekomst niet meer in grote mate zal verbeteren of verslechteren.<sup>76</sup> Pas in het geval van een medisch stabiele toestand, of medische eindtoestand, kan worden bepaald wat de medische, sociale en financiële gevolgen zijn van het ongeval. Om de aard en ernst van het letsel te bepalen kunnen partijen gebruik maken van een of meer medisch deskundigen. Het doel van een medisch deskundigenrapport is dat er op onpartijdige wijze verslag wordt gedaan van de mate waarin een benadeelde nu en in de toekomst belemmerd zal worden door het letsel in zijn of haar dagelijkse leven. In de 'Medische paragraaf', een apart onderdeel van de GBL, staat de gang van zaken beschreven rondom het vergaren van medische gegevens en het uitbrengen van advies door medisch adviseurs, die meestal door partijen worden ingeschakeld.<sup>77</sup>

Bij de berekening van de omvang van de schade moet zoveel mogelijk worden uitgegaan van de situatie waarin de benadeelde zich zou hebben bevonden als het ongeval niet zou hebben plaatsgevonden.<sup>78</sup> Dit vloeit voort uit het beginsel van volledige schadevergoeding dat in het aansprakelijkheidsrecht voorop staat. Dit betekent dat de benadeelde zoveel mogelijk moet worden teruggebracht in de (financiële) situatie waarin hij of zij zonder normschending zou hebben verkeerd.<sup>79</sup> Het verschil tussen de werkelijke situatie na het ongeval en de situatie die er vermoedelijk zou zijn geweest zonder het ongeval is, zeker in het geval van een jonge benadeelden met ernstig letsel, moeilijk te berekenen of te schatten. Het is vaak nodig om verschillende medisch- of arbeidsdeskundigen te betrekken bij de berekening van de schadeomvang. Het vaststellen van de schadeomvang kan een spanningsveld oproepen. Een benadeelde heeft recht op volledige schadevergoeding, maar de hoogte daarvan is bij blijvende beperkingen meestal niet nauwkeurig in te schatten. Partijen moeten het eens worden over die schatting, en daarbij de toekomst vanuit de actuele situatie in gedachten houden, alsook de toekomst vanuit de hypothetische situatie

---

76 Stichting De Ombudsman, 2011.

77 De Letselschade Raad, 2012b.

78 Zo wordt gesteld door de Hoge Raad in een arrest uit 2008 waar het ging om letselschade als gevolg van een medische fout: HR 5 december 2008, ECLI:NL:HR:2008:BE9998, NJ 2009, 387, m.nt. J.B.M. Vranken (Rijnstate/Reuvers), r.o. 3.3.

79 Lindenbergh, 2014.

die er vermoedelijk zou zijn geweest zonder ongeval. De medeverantwoordelijkheid die de benadeelde bij deze schatting heeft is groot.<sup>80</sup>

#### 3.4 VERMOGENSSCHADE EN NIET-VERMOGENSSCHADE

Het schadevergoedingsrecht maakt onderscheid tussen vermogensschade en niet-vermogensschade. Onder vermogensschade vallen nadelen van een economisch karakter, zoals verlies van arbeidsvermogen, huishoudelijke hulp, verlies van zelfwerkzaamheid en buitengerechtigde kosten. Ook medische kosten en de kosten die eventuele studievertraging met zich meebrengt vallen hieronder. In lijn met het beginsel van volledige schadevergoeding geldt er geen maximum voor de hoogte van vermogensschade. Met niet-vermogensschade wordt nadeel van niet financiële aard bedoeld, en de vergoeding daarvan wordt smartengeld genoemd. Letselschadeslachtoffers hebben per definitie recht op vergoeding van pijn en verdriet als gevolg van het ongeval. Ook voor niet-vermogensschade bestaat geen wettelijk maximum, maar in praktijk kent de Nederlandse rechter verhoudingsgewijs niet zo'n hoge bedragen toe aan smartengeld. Dit onderwerp is momenteel in de lagere rechtspraak in beweging, in de zin dat in uitzonderlijk ernstige gevallen af en toe duidelijk hogere bedragen worden toegerekend dan voorheen. Waar voorheen alleen het directe slachtoffer smartengeld kon ontvangen, kunnen sinds 1 januari 2019 ook naasten (van slachtoffers van zeer ernstig letsel) en nabestaanden aanspraak maken op smartengeld.<sup>81</sup> Juristen spreken dan van affectieschade.

#### 3.5 RECHTSBIJSTANDVERZEKERING

Een rechtsbijstandverzekering houdt in dat een verzekerde juridische bijstand toekomt in geval van schade. Het gaat hierbij niet uitsluitend om bescherming van de verzekerde tegen het financiële risico van een procedure maar ook om de mogelijkheid van het verkrijgen van juridische adviezen van de rechtsbijstandsverzekeraar indien de verzekerde daar behoefte aan mocht hebben.<sup>82</sup> In Nederland is een rechtsbijstandverzekering doorgaans een naturaverzekering, wat inhoudt dat een juridisch geschil in de regel wordt behandeld door een jurist in dienst van de verzekeraar of door een bij de verzekeraar aangesloten schaderegelingskantoor. Een verzekerde kan, ondanks de beschikbaarheid van een rechtsbijstandverzekering, ook besluiten om hier geen gebruik van te maken en een (niet aan de rechtsbijstandsverzekeraar verbonden) letselschadeadvocaat of letselschadespecialist in de arm te nemen. In de praktijk betekent het gebruik maken van een rechtsbijstandsverzekering voor een benadeelde dat het contact met de verzekeraar van de wederpartij

---

80 Stichting De Ombudsman, 2011.

81 Lindenbergh, 2018.

82 Delfos-Roy & Mulder, 2005.



wordt overgenomen door de rechtsbijstandsverzekeraar. Dit komt overeen met de rol die een advocaat of specialist vervult.

### 3.6 ERVARINGEN VAN BENADEELDEN MET HET LETSELSCHADEPROCES

Uit de internationale literatuur komt naar voren dat letselschadeslachtoffers die verwikkeld zijn in een juridische procedure na een ongeval langer last hadden van zowel lichamelijke als mentale klachten dan letselslachtoffers die geen procedure startten.<sup>83</sup> Zoals aangestipt in het begin van dit hoofdstuk had het aansprakelijkheidsrecht van oudsher enkel aandacht voor de financiële schade van benadeelden, terwijl zij daarnaast ook belangrijke immateriële behoeften hebben. Hieronder vallen onder andere erkenning, excuses en informatie, en willen zorgen dat wat hen is overkomen niet nog een keer gebeurt. Uit onderzoek blijkt dat deze 'blinde vlek' voor immateriële behoeften eraan bijdraagt dat benadeelden zich dubbel slachtoffer kunnen voelen: eerst door het ongeval en daarna door de juridische procedure.<sup>84</sup> Zoals gezegd wordt dit secundaire victimisatie genoemd. De meeste onderzoeken naar ervaringen van benadeelden met het letselschadeproces (inclusief bovenstaande studies) hebben vooral gekeken naar slachtoffers van ernstig letsel en/of verwikkeld in jarenlange, slepende processen. De studies zijn daarom niet representatief voor alle letselschadeslachtoffers, maar ze schetsen wel een beeld van de moeilijkheden waar benadeelden mee te maken kunnen krijgen.

Uit de hierboven aangehaalde literatuur blijkt dat benadeelden last kunnen hebben van mechanismen die inherent deel uitmaken van het aansprakelijkheidsrecht en dat zij daardoor secundair gevictimiseerd kunnen worden. Het oplopen van blijvend letsel, het moeten bepalen van de gevolgen daarvan en het daarop moeten baseren van geldbedragen zijn zaken die naar hun aard al snel heel ingrijpend kunnen zijn op persoonlijk niveau. Een voorbeeld is de berekening van de omvang van de schade en de rol van de benadeelde hierin die dient aan te geven hoe zijn of haar leven zonder ongeval was verlopen. Het onderstaande citaat is afkomstig van een jonge vrouw die als achttienjarige werd aangereden door een tram.<sup>85</sup> Zij heeft er blijvend fysiek en geestelijk letsel aan overgehouden. Over de berekening van de schade zegt ze het volgende:

'Voor de schadestaat moest ik aangeven hoeveel kinderen ik zonder ongeval zou willen hebben, en hoeveel nu. Laat me! Ik weet helemaal niet of ik dat aan kan. Waar bemoeien jullie je mee?! Waarom ben ik over alles verantwoording schuldig? Ik snap het natuurlijk

83 Casey, Feyer, & Cameron, 2015; Elbers, Hulst, et al., 2013; O'Donnell, Creamer, McFarlane, Silove, & Bryant, 2010.

84 W. Eshuis et al., 2009; S. Lindenbergh & Akkermans, 2014; Siewert Lindenbergh & Mascini, 2013; Stichting De Ombudsman, 2003.

85 Lindenbergh & Mascini, 2013.

wel: het schadevergoedingsbedrag moet ergens op gebaseerd zijn. Maar het is zo privé, zelfs nog tussen mij en mezelf!<sup>86</sup>

In het algemeen kan gesteld worden dat benadeelden last hebben van het gebrek aan aandacht voor hun immateriële behoeften en van het toernooimodel dat het huidige aansprakelijkheidssysteem kenmerkt, waarbij de (verzekeraar van de) veroorzaker en de benadeelde tegenover elkaar komen te staan en verschillende belangen hebben.<sup>87</sup> Benadeelden geven onder meer aan de lange duur van het proces belastend te vinden. De ervaren mate van belasting wordt duidelijk groter naarmate het proces langer duurt.<sup>88</sup> Andere factoren die aan negatieve ervaringen bijdragen zijn het steeds weer moeten beschrijven wat er is gebeurd, herhaalde medische onderzoeken, en de hoeveelheid administratie.<sup>89</sup> Ook een gebrek aan informatie en aan gevoel van regie speelt in dit verband een belangrijke rol. Een van de kenmerken van slachtofferschap is het gevoel van onmacht dat het ongeval meebrengt. Het letselschadeproces kan dit gevoel van onmacht nog eens versterken.<sup>90</sup> Veel benadeelden ervaren een grote machtsongelijkheid tussen henzelf en de verzekeraar van de wederpartij.<sup>91</sup> Ook stressvolle interacties met betrokkenen in het letselschadeproces kunnen debet zijn aan secundaire victimisatie. Daarbij wordt een belangrijke positie ingenomen door de verzekeraar van de wederpartij.<sup>92</sup> In de internationale wetenschappelijke literatuur wordt steeds meer bewijs gepresenteerd dat beleefde onrechtvaardigheid een centrale rol speelt bij het negatieve en antitherapeutische effect van compensatieprocedures.<sup>93</sup> Geopperd is dat het adversariële karakter van het proces van claimbeoordeling haaks staat op de emotionele en morele behoeften en verwachtingen van slachtoffers zoals die voortvloeien uit het toegebracht worden van letsel. Achter de hierboven weergegeven belastende factoren zoals die internationaal in wetenschappelijk onderzoek zijn geïdentificeerd, lijkt het fundamentele gegeven te schuilen dat het ten enenmale als onrechtvaardig wordt ervaren dat men als slachtoffer van de fout van een ander zelf maar moet zien te krijgen wat men toekomt, waarbij een strijd moet worden aangegaan met een meer ervaren en machtiger wederpartij, die in eerste instantie zelf beoordeelt waartoe zij gehouden zou zijn.<sup>94</sup>

---

86 Lindenbergh & Mascini, 2013, p. 8.

87 Akkermans & Van Wees, 2007.

88 Akkermans & Van Wees, 2007, p. 106; Cotti, Magalhães, Pinto da Costa, & Matos, 2004, p. 264.

89 Akkermans & Van Wees, 2007, p. 106; Cotti et al., 2004, p. 265.

90 Alexander, Badial, & Klein, 2006, p. 374.

91 Grant, 2017; Murgatroyd, Lockwood, Garth, & Cameron, 2015.

92 Elbers, Akkermans, Lockwood, Craig, & Cameron, 2015; Grant et al., 2014; Murgatroyd et al., 2015.

93 Collie, Sheehan, Lane, Gray, & Grant, 2019; Elbers, Akkermans, Cuijpers, & Bruinvels, 2013; Elbers et al., 2016; Monden, Trost, Scott, Bogart, & Driver, 2016; Orchard, Carnide, & Smith, 2020; Sullivan, Davidson, Garfinkel, Siriapaipant, & Scott, 2009; Sullivan, Scott, & Trost, 2012; Sullivan, Thibault, et al., 2009; Yakobov et al., 2014.

94 Akkermans, 2020.



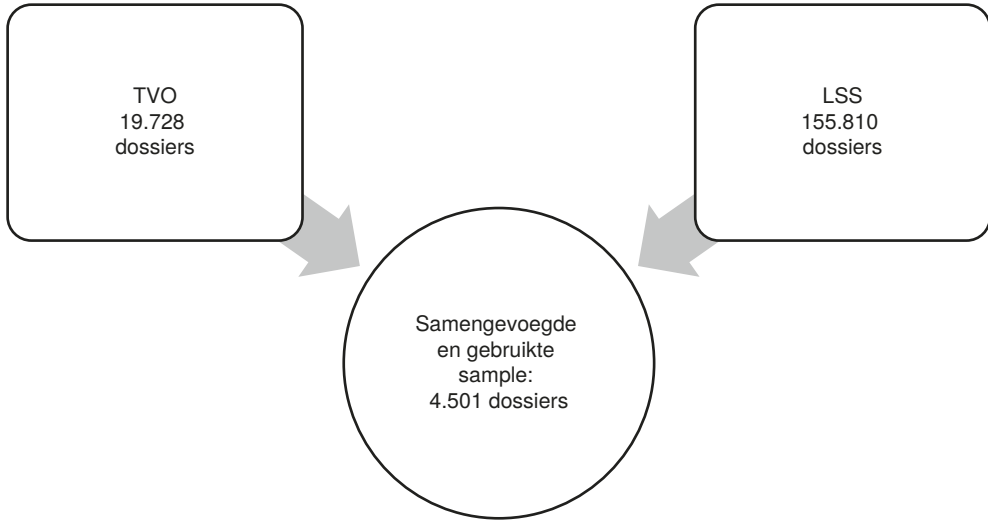
Getracht is de onderzoeksvragen zo volledig mogelijk te beantwoorden door gebruik te maken van twee verschillende onderzoeksmethoden, namelijk een kwantitatief data-onderzoek en interviews met benadeelden. In dit hoofdstuk staat het kwantitatieve data-onderzoek centraal. Eerst wordt de gebruikte methode besproken, waarna de resultaten aan bod komen. In hoofdstuk 5 zullen de gehouden interviews worden besproken.

#### 4.1 ONDERZOEKSONTWERP

Om de onderzoeksvragen op een kwantitatieve manier te kunnen beantwoorden, is er gebruik gemaakt van twee aan elkaar gekoppelde datasets met gegevens over (het verloop van) letselschadezaken. De eerste gebruikte dataset betreft de Letselschadestatistiek (LSS) van het Personenschade Instituut Verzekeraars (PIV), thans het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars (PPS), en de tweede dataset bevat de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek (TVO) van PIV/PPS. In de LSS wordt van 24 Nederlandse verzekeraars informatie over afgeronde letselschadezaken bijgehouden, zoals de doorlooptijd van een dossier, het type letsel van de benadeelde, en de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding. In het kader van het TVO krijgen benadeelden bij afronding van de afwikkeling een vragenlijst toegestuurd over hun ervaringen en tevredenheid over (verschillende aspecten van) het letselschadeproces. De LSS geeft ons inzicht in de feitelijke gegevens van afgeronde letselschadezaken. De dataset van het TVO geeft inzicht in de ervaringen van benadeelden wiens zaak is afgerond.

Uit beide datasets zijn gegevens van de periode 2010 tot en met 2017 opgevraagd, waarna de datasets zijn gekoppeld in een koppelbestand. De dataset van de LSS bestond uit 155.810 dossiers en het TVO bestond uit 19.728 dossiers. Het uiteindelijke koppelbestand bestond uit 4.501 dossiers. In het koppelbestand is gezocht naar een exacte match tussen dossiers. Daarmee wordt bedoeld dat er gezocht is naar dossiers waarvan de benadeelde ook de vragenlijst uit het TVO heeft ingevuld. Het koppelen van de datasets is gedaan met het doel om een precies bestand te creëren

waarbij er van elk dossier waarover de meetbare gegevens bekend zijn (LSS), ook bekend zijn wat de ervaringen (TVO) waren. Met andere woorden, in het koppelbestand zijn geen dossiers waarvan ofwel de statistiek ontbreekt, ofwel de gemeten ervaringen ontbreken.



## 4.2 GEBRUIKTE DATASET

Het valt op dat het uiteindelijke koppelbestand in omvang aanzienlijk kleiner is dan de datasets van de LSS en het TVO. Daarvoor zijn drie oorzaken te noemen. Ten eerste was een groot deel van de dossiers niet geschikt voor koppeling door non-respons in de vragenlijst. Anders gezegd: niet alle benadeelden hebben na afronding van hun letselschadep proces de vragenlijst van het TVO ingevuld. Als resultaat kon er van veel dossiers uit de LSS geen match gevonden worden in het TVO. Een tweede reden is dat niet alle verzekeringsmaatschappijen die dossiergegevens delen met de LSS, ook de TVO-vragenlijst versturen naar benadeelden. Ook hiervan is het gevolg dat deze dossiers wel in de dataset van de LSS terug te vinden zijn, maar niet in de dataset van het TVO. De derde reden is dat voor een groep dossiers gold dat hun dossiernummers niet volledig overeenkwam tussen beide datasets. Afwijkende dossiernummers kunnen ontstaan door het handmatig invoeren van gegevens door verzekeraars, waarbij typfouten kunnen voorkomen. Het kan ook komen door een systematische fout bij het automatisch inladen van dossiergegevens van het ene naar het andere softwareprogramma. In de aangeleverde data van alle verzekeraars komen dit soort *missings* voor, maar de dossiers die vanwege deze reden zijn weggelaten, zijn *at random*. Dat betekent dat het niet zo is dat bepaalde verzekeraars in het uiteindelijke koppelbestand ondergerepresenteerd zijn.

Alle analyses zijn in beginsel op het koppelbestand uitgevoerd. Omdat de gevonden verschillen tussen groepen benadeelden op sommige punten vragen oproepen, is er besloten om, waar mogelijk, ter controle dezelfde analyses ook uit te voeren op de datasets van de LSS en/of het TVO. De analyses die zijn uitgevoerd op de LSS- en TVO-datasets lieten in elke situatie een vergelijkbaar beeld zien met de analyses die op de gecombineerde dataset zijn uitgevoerd. Grafieken van deze aanvullende analyses zijn in de bijlagen van dit rapport te vinden.

Tot slot is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat zowel de LSS-dataset als de TVO-dataset zijn opgebouwd voor andere doeleinden dan een onderzoek als het onderhavige. Dat betekent dat de onderzoekers geen invloed hebben gehad op het verzamelen van data voor beide datasets. Daaruit volgt dat er niet altijd data beschikbaar was voor de beantwoording van vragen die logischerwijs uit het hoofdthema volgden. Zoals we zullen zien zitten mede om deze reden forse beperkingen aan de mate van zekerheid die de uitgevoerde analyses kunnen geven. Niettemin geven deze analyses unieke inzichten in de verschillen tussen de groepen benadeelden wat betreft doorlooptijd van het dossier, uitgekeerde schadevergoeding en tevredenheid.

### 4.3 VARIABELEN

Een eerste categorisering die is toegepast, is uiteraard die tussen benadeelden die werden bijgestaan door een belangenbehartiger en benadeelden die hun schade zelf hebben afgehandeld. Dossiers waarvan bekend was dat er een belangenbehartiger, zoals een letselschadeadvocaat, letselschadekantoor of rechtsbijstandsverzekeraar bij betrokken was, vielen onder de noemer 'met belangenbehartiger'. Dossiers zonder belangenbehartiger vielen logischerwijs in de categorie 'zonder belangenbehartiger'.

Een tweede stap in de categorisering betrof de aard en ernst van het letsel. De drie typen letselcategorieën die we uit de LSS hebben gebruikt zijn: fractures, whiplash/nekkklachten en kneuzingen/schaafwonden. Deze drie typen zijn opgenomen in de analyses omdat ze het meest voorkomen in de praktijk en daardoor ook in de LSS. Overige letselcategorieën (bijvoorbeeld littekens/brandwonden) bevatten telkens te weinig dossiers en zijn daarom niet opgenomen in de analyses. Binnen deze drie letselcategorieën is geprobeerd om een verdere categorisering aan te brengen zodat we de *ernst* van het letsel in kaart konden brengen. Zoals gezegd zijn LSS en TVO opgebouwd ieder voor hun eigen specifieke doeleinden, en niet voor een onderzoek als het onderhavige. Dit speelde een grote rol bij de variabele 'ernst van het letsel'. Omdat die variabele als zodanig niet rechtstreeks in beide bestanden voorkwam, en deze voor de analyses van dit onderzoek wel van cruciaal belang is, hebben wij bij de analyses deze ontbrekende variabele als het ware opgebouwd uit variabelen die wél beschikbaar waren. In onderzoekstermen spreekt men dan van een 'proxy'

of beste benadering. Nu is een scherp afgebakende categorisering naar 'ernst' bij letsel en schade sowieso problematisch, onder andere omdat een bepaald letsel bij de ene persoon tot heel andere gevolgen kan leiden dan bij de ander. Bij de analyses is als proxy voor de ernst van het geval een combinatie gemaakt van de variabele 'verwachte herstelduur' uit het TVO, en de drie letselcategorieën die zijn opgenomen van de LSS. 'Verwachte herstelduur' houdt de schatting van slachtoffers zelf in, en geeft dus een belangrijke indicatie voor de ernst van het letsel. De betreffende vraag in het Tevredenheidsonderzoek luidt: 'hoe lang heeft het herstel geduurd?', waarbij moet worden bedacht dat bij langdurig en blijvend letsel het herstel niet zal zijn voltooid op het moment van beantwoording, vandaar dat wij samenvattend spreken van 'verwachte' herstelduur. De gedachtegang is: hoe ernstiger of zwaarder het letsel, hoe langer de verwachte herstelduur zal zijn. Omdat het de inschatting van de benadeelde zelf betreft, is het een goede indicatie voor de ervaren ernst van het letsel. Onderzoek laat zien dat de verwachte herstelduur een goede voorspeller is voor de werkelijke uiteindelijke herstelduur.<sup>95</sup> De categorieën verwachte herstelduur vallen als volgt uiteen: volledig herstel binnen één jaar, langer dan een jaar met uitzicht op volledig herstel en blijvende klachten. In de analyses hebben we dus gewerkt met in totaal 9 verschillende gevalscategorieën: 3 typen letsel uit de LSS, maal 3 groepen verwachte herstelduur uit het TVO.

De derde stap in de analyses was om deze 9 gevalscategorieën af te zetten tegen de te onderzoeken uitkomstmaten. In de analyses werden vier uitkomstmaten gebruikt, namelijk 'doorlooptijd van het dossier', 'netto uitgekeerde schade exclusief buitengerechtigde kosten', 'tevredenheid over de uitgekeerde schade' en 'algehele tevredenheid'.

Voor de analyses over het verschil in doorlooptijd tussen de groepen benadeelden, is de doorlooptijd uit de LSS gebruikt. Doorlooptijd werd in dagen gerekend, vanaf het moment waarop een letselschadeproces geopend werd bij de verzekeraar van de wederpartij, tot het moment waarop het proces werd gesloten.

Voor de analyses over het verschil in uitgekeerde schadevergoeding is de netto uitgekeerde schadevergoeding exclusief buitengerechtigde kosten (BGK)<sup>96</sup> uit de LSS gebruikt. De BGK zijn niet meegenomen in de analyses opdat de uitgekeerde schadebedragen aan benadeelden met een belangenbehartiger zuiver te vergelijken zijn met de bedragen aan benadeelden zonder belangenbehartiger.

Voor de analyses over tevredenheid zijn de tevredenheidscijfers specifiek over de uitgekeerde schade en de algemene tevredenheidscijfers uit het TVO gebruikt. De

---

95 Campbell, Smith, McGregor, & Sterling, 2018.

96 Onder buitengerechtigde kosten (BGK) kunnen bijvoorbeeld het honorarium van de belangenbehartiger, de kosten voor de medisch adviseur, of administratiekosten geschaard worden.

tevredenheidscijfers zijn rapportcijfers die op een schaal van 1 tot en met 10 gegeven zijn, waarbij 1 de laagste waardering was en 10 de hoogste.

Omdat de aangetroffen verschillen tussen de twee groepen benadeelden op sommige punten vragen oproepen, is er besloten om ter controle enkele analyses op dezelfde manier ook uit te voeren op de dataset van de LSS. Omdat we in dit geval de data over de verwachte herstelduur uit het TVO niet konden gebruiken, is in de analyse met de uitgekeerde schadevergoeding als uitkomstmaat de data over de doorlooptijd uit de LSS gebruikt.<sup>97</sup> Omdat er in dit geval dus een andere variabele hebben gebruikt om de ernst van het letsel mee te benaderen, is de samenhang tussen verwachte herstelduur uit het TVO en de feitelijke doorlooptijd uit het dossier uit de LSS onderzocht. Herstelduur en doorlooptijd bleken in het algemeen met elkaar overeen te komen, wat erop wijst dat slachtoffers over het algemeen van mening zijn daadwerkelijk hersteld te zijn op het moment dat hun dossier werd afgesloten bij de behandelende verzekeraar, behalve uiteraard bij blijvende klachten.

Tot slot gaf het TVO ook meer kwalitatieve inzichten over de keuzes en ervaringen van benadeelden. Benadeelden is de (gesloten) vraag gesteld wat de criteria voor hun tevredenheid was, met antwoordopties als bijvoorbeeld 'duidelijkheid van de informatie' en 'het nakomen van afspraken door de verzekeraar'. Ook is de (gesloten) vraag gesteld wat de redenen waren om een belangenbehartiger in de arm te nemen, met antwoordopties zoals 'omdat ik ervoor verzekerd was' en 'behoefte aan deskundigheid'. De LSS gaf ook inzicht in de dossierverdeling onder de zelfhulpgroep en per type belangenbehartiger. Deze resultaten zijn met beschrijvende statistiek in tabellen weergegeven.

Een laatste belangrijke kanttekening is dat beide gebruikte datasets geen gegevens bevatten over de demografische achtergrond van de slachtoffers. Zo beschikten de onderzoekers niet over informatie over geslacht, leeftijd, woonplaats, inkomen of opleiding. Of het zo is dat slachtoffers met een bepaalde achtergrond (afgezien van aard van het letsel en herstelduur) meer of minder vaak voor een belangenbehartiger kiezen is daarom niet vast te stellen. Een uitgebreide beschouwing over de interpretatie van de resultaten wordt aan het einde van dit hoofdstuk gegeven onder 'beperkingen van het onderzoek'.

#### 4.4 ANALYSE

Er zijn twee verschillende soorten statistische analyses uitgevoerd. Ten eerste is er in de vergelijkingen van doorlooptijd en hoogte van de schadevergoeding gebruik

---

<sup>97</sup> Voor de analyse met doorlooptijd als uitkomstmaat geldt dit natuurlijk niet. In die analyse hebben we categorieën gemaakt op basis van de uitgekeerde schadevergoeding.



gemaakt van een Mood's median test. Er is gekozen om met medianen te werken in plaats van met gemiddelden vanwege de niet-normale verdeling van de data. Medianen zijn minder gevoelig voor sterk afwijkende scores, wat ze een betrouwbare representatie van 'het midden' maken. De Mood's median test is een non-parametrische variant van de Pearson's chi-squared test, die nagaat of groepen daadwerkelijk van elkaar verschillen.

Ten tweede is er in de vergelijking van de tevredenheidscijfers gebruik gemaakt van odds ratio's. De gegeven rapportcijfers uit het TVO zijn per cijfer gescoord en verdeeld in de categorieën 'onvoldoendes' ( $5 \leq$ ) en 'voldoendes' ( $\geq 6$ ). Het percentage (on)voldoendes ten opzichte van het totaal is berekend, als ook de odds. Vervolgens zijn de odds ratio's berekend en is er met een Fisher's exact test getoetst of de odds ratio's significant verschillen van 1. De 'odds' voor het optreden van een bepaalde gebeurtenis, in dit geval het geven van een voldoende, is de verhouding van de kans op het optreden van die gebeurtenis en de kans op het niet-optreden daarvan. De odds ratio is vervolgens de verhouding van de twee odds voor die gebeurtenis, in dit geval voor de benadeelden die wel, en voor de benadeelden die niet zijn bijgestaan door een belangenbehartiger.

#### 4.5

#### EXPERTMEETINGS

De voortgang en (voorlopige) resultaten zijn op twee momenten tijdens het onderzoek gedeeld met experts van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars, inmiddels het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars. De eerste expertmeeting vond plaats op 17 oktober 2019. Aanwezig waren PIV-experts en vertegenwoordigers van een aantal bij het PIV aangesloten verzekeringsmaatschappijen. Op deze expertmeeting werden de voorlopige onderzoeksresultaten gepresenteerd en vervolgens besproken. Een groot deel van de discussie werd gewijd aan de bevindingen over het aangetroffen verschil in hoogte van de schadevergoeding tussen de groep met en de groep zonder belangenbehartiger. Onderwerp van de gedachteswisseling was in hoeverre de groepen benadeelden binnen de, in het kader van de analyses geconstrueerde gevals categorieën, zoals bijvoorbeeld 'fracturen' in combinatie met de verwachte herstelduur, of 'kneuzingen/schaafwonden' in combinatie met de verwachte herstelduur, homogeen genoeg zijn om er bepaalde conclusies aan te verbinden. Door persoonlijke omstandigheden kan letsel van een bepaald type en ernst bij de een immers tot heel andere schade leiden dan bij de ander (dit wordt wel geïllustreerd met de gekneusde vinger van een concertpianist), en dus kunnen binnen één geconstrueerde gevalscategorie toch zaken schuilgaan die qua complexiteit van de schadeafwikkeling en hoogte van de schade aanzienlijk uiteenlopen. Zoals bevestigd wordt in de interviews die worden besproken in het volgende hoofdstuk, zijn de complexiteit van de schadeafwikkeling en de hoogte van de schade – naast de aanwezigheid van een rechtsbijstandverzekering – de belangrijkste redenen waarom benadeelden al of niet een belangenbehartiger in

de hand nemen. Naarmate er binnen één gevals categorie inderdaad variatie mogelijk is in complexiteit van de schadeafwikkeling en hoogte van de schade, valt te verwachten dat benadeelden met de meest complexe zaak en de hoogste schade vaker een belangenbehartiger in de arm zullen nemen. Dit kan er vervolgens toe leiden dat bij benadeelden met een belangenbehartiger binnen deze gevals categorie in de data een hogere schadevergoeding wordt gevonden dan bij de benadeelden zonder belangenbehartiger. Dat ligt dan echter niet zozeer aan de aanwezigheid van een belangenbehartiger, maar aan de aard van de zaak. Deze kwestie zal nader worden besproken in paragraaf 4.7. over de beperkingen van het onderzoek.

Ook werd op de expertmeeting besproken in hoeverre het gevonden verschil in de hoogte van de schadevergoeding verklaard kon worden door andere factoren dan het inschakelen van een belangenbehartiger. Er werd opgeworpen dat de aanwezigheid van de schadepost verlies van arbeidsvermogen (VAV) tot verschillen tussen de groepen benadeelden zou kunnen leiden. Naar aanleiding van deze expertmeeting hebben de onderzoekers kritisch gekeken naar de mogelijke 'bandbreedte' binnen de gevals categorieën. Om het eventuele effect van verlies aan arbeidsvermogen in kaart te brengen, is er een Mood's median test uitgevoerd op zowel een sample zonder VAV-dossiers, als een sample met enkel VAV-dossiers. Hierdoor is goed te zien wat de invloed van verlies van arbeidsvermogen is op het verschil tussen de twee groepen benadeelden.

De tweede expertmeeting vond plaats op 25 november 2019. Hierbij waren enkel twee PIV-experts aanwezig. Het onderwerp van bespreking waren de verdiepende analyses over het mogelijke effect van de schadepost verlies van arbeidsvermogen. Ook werd besloten om nadere analyses uit te voeren naar de invloed van de aanwezigheid van een rechtsbijstandverzekeraar. De gedachte hierachter was de volgende. De interviews die worden besproken in het volgende hoofdstuk, suggereren dat de aanwezigheid van een rechtsbijstandverzekering een van de belangrijkste redenen is om een belangenbehartiger in de hand te nemen. Bij benadeelden voor wie dit motief de doorslag heeft gegeven, zullen het dus in mindere mate de complexiteit van de schadeafwikkeling en de hoogte van de schade zijn geweest die de aanleiding vormden voor het zoeken van rechtshulp. Bijgevolg zouden deze laatste twee factoren mogelijk ook minder aanleiding geven tot de verschillen die worden gevonden in de hoogte van de schadevergoeding bij benadeelden met een rechtsbijstandverzekeraar als belangenbehartiger, en benadeelden zonder belangenbehartiger. Naar aanleiding van de tweede expertmeeting is er een Mood's median test uitgevoerd op een sample uit de LSS-dataset die bestaat uit de groepen 'zonder belangenbehartiger' en 'met rechtsbijstandsverzekeraar' om specifiek de invloed van de aanwezigheid van een rechtsbijstandverzekeraar op de hoogte van de gevonden schadevergoeding in beeld te brengen. In dit geval is enkel de LSS-dataset gebruikt, omdat het koppelbestand niet genoeg dossiers bevat waarin de benadeelde werd bijgestaan door een rechtsbijstandverzekeraar om het effect op een betrouwbare wijze te kunnen analyseren.

## 4.6 RESULTATEN

### 4.6.1 Keuzegedrag

Uit de cijfers van het TVO blijkt dat in het algemeen 62% van de benadeelden ervoor kiest om een belangenbehartiger in te schakelen, tegenover 38% van de benadeelden die de schade zelf afhandelt. Daarbij geldt dat de duur van het letsel (en daarmee waarschijnlijk ook de ernst van het letsel) een modererende factor is. Hoe langer herstel op zich laat wachten, hoe vaker er werd gekozen voor een belangenbehartiger. Wanneer benadeelden verwachtten dat hun herstel meer dan een half jaar zou duren, kozen ze eerder voor een belangenbehartiger dan voor zelfstandige afhandeling, zie tabel 1.

**Tabel 1** Verdeling met BBH vs. zonder BBH t.o.v. verwachte herstelduur (TVO)

	< 3 maanden	3 tot 6 maanden	6 maanden tot 1 jaar	> 1 jaar met zicht op herstel	Blijvende klachten	Totaal
Met BBH	46%	57%	66%	76%	79%	62%
Zonder BBH	54%	43%	34%	24%	21%	38%

De twee meest genoemde redenen om een belangenbehartiger in te schakelen zijn 'omdat ik ervoor verzekerd was' (gemiddeld 45%), en 'behoefte aan deskundigheid' (gemiddeld 28%), zie tabel 2 voor een volledig overzicht. Ook hierbij geldt dat de duur van het herstel/ernst van het letsel een modererende factor was. Naarmate de ernst van het letsel zwaarder werd, steeg het percentage benadeelden dat aangaf behoefte te hebben aan deskundigheid van 17% tot 34% bij blijvende letsels, en daalde het percentage benadeelden dat aangaf gebruik te maken van een belangenbehartiger omdat hij/zij ervoor verzekerd was bij blijvend letsel van 57% tot 35%.

Uit het TVO blijkt dat van de benadeelden die een belangenbehartiger inschakelen, de meesten hulp krijgen van één belangenbehartiger. Ongeveer 15% besluit te wisselen van belangenbehartiger. De meest genoemde reden voor een tweede belangenbehartiger was 'behoefte aan meer deskundigheid'. In de ruimte voor toelichting gaf een deel van de benadeelden aan ontevreden te zijn met de (diensten van de) eerste belangenbehartiger.

**Tabel 2 Redenen om een belangenbehartiger in te schakelen (TVO)**

Reden	<3 mnd		3 – 6 mnd		6 mnd – 1 jaar		> 1 jaar met herstel		Blijvende klachten		Totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Behoeftte aan deskundigheid	461	17	566	26	438	31	324	34	1.154	34	2.985	28
Dreigend conflict	69	3	46	2	31	2	27	3	97	3	272	3
Omdat ik ervoor verzekerd was	1.509	57	1.082	49	585	42	362	38	1.186	35	4.791	45
Ontevredenheid over het verloop	94	4	93	4	55	4	61	6	259	8	573	5
Op aanraden van verzekeraar	264	10	215	10	140	10	102	11	315	9	1.049	10
Anders, namelijk:	261	10	205	9	145	10	77	8	336	10	1.039	10

N = 23.642

Analyse van de LSS levert het beeld op dat de omvang van de zelfhulpgroep met de loop der jaren gestaag een beetje is gegroeid, zie tabel 3. De omvang van deze groep groeide van 34,4% in 2015 naar 38,7 % in 2019. Op het totaal aantal zaken was het jaarlijkse aandeel van de rechtsbijstandsverzekeraars vaak net wat groter (22,5% in 2019) dan van de letselschadebureaus (21,5 % in 2019). De advocatuur zit vrij constant rond de 10%.

**Tabel 3 Absolute en procentuele verdeling totaal aantal letselschades per type belangenbehartiger, over de jaren 2015 t/m 2019 (LSS)**

	2015		2016		2017		2018		2019	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Geen bbh	6.730	34,4	8.207	36,8	8.950	36,9	9.126	37,1	1.1167	38,7
Rechtsbijstand	5.697	29,1	5.873	26,3	5.885	24,3	5.768	23,5	6.495	22,5
Schaderegelingsbureau	3.963	20,2	4.056	18,2	4.538	18,7	4.648	18,9	6.184	21,5
Advocaat	2.154	11,0	2.221	9,9	2.314	9,6	2.440	9,9	3.008	10,4
Overig	1.042	5,3	1.966	8,8	2.538	10,5	2.595	10,6	1.966	6,8
Totaal	19.586	100	22.323	100	24.225	100	24.577	100	28.820	100

Bij dossiers die onder 'overig' vielen, was een (vertegenwoordiger) van en vakorganisatie betrokken zoals een vakbond of vakvereniging of een (assurantie)tussenpersoon.

De analyse van de dossiers met een doorlooptijd tot één jaar (lichte letsels) uit dezelfde periode laat zien dat veel dossiers tot de 'zelfhulpgroep' horen, zie tabel 4. Het aandeel van deze groep groeit van 45,6% in 2015 tot 50,5% in 2019. Het aantal benadeelden dat gebruik maakt van rechtsbijstand is vergelijkbaar aan het gebruik uit de totale sample die te zien is in tabel 3. Het percentage benadeelden dat bij licht letsel kiest voor een advocaat kiest, ligt in alle jaren tussen de 4,0% en 4,5%.

**Tabel 4 Absolute en procentuele verdeling totaal aantal letselschades met een doorlooptijd tot één jaar, per type belangenbehartiger, over de jaren 2015 t/m 2019 (LSS)**

	2015		2016		2017		2018		2019	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Geen bbh	5.652	45,6	6.998	47,7	7.516	47,5	7.981	48,2	9.364	50,5
Rechtsbijstand	3.810	30,7	3.947	26,9	4.014	25,4	4.025	24,3	4.265	23,0
Schaderegelingsbureau	1.786	14,4	1.927	13,1	2.252	14,2	2.305	13,9	2.917	15,7
Advocaat	496	4,0	581	4,0	637	4,0	746	4,5	821	4,4
Overig	649	5,2	1.204	8,2	1.409	8,9	1.500	9,0	1.193	6,4
Alle bbh	12.393	100	14.657	100	15.828	100	16.557	100	18.560	100

Bij dossiers die onder 'overig' vielen, was een (vertegenwoordiger) van en vakorganisatie betrokken zoals een vakbond of vakorganisatie of een (assurantie)tussenpersoon.

#### 4.6.2 *Involed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst*

##### *Doorlooptijd*

De analyse op de gekoppelde dataset laat zien dat ongeacht het type letsel en de verwachte hersteltijd, de doorlooptijd van dossiers van benadeelden met belangenbehartiger over het algemeen twee keer zo lang is als de doorlooptijd van benadeelden zonder rechtshulp (nagenoeg alle verschillen significant,  $p < 0,05$ ), zie tabel 5. Dit verschil is steeds het kleinste in de categorie 'klachten van langer dan een jaar met uitzicht op herstel', al kan dat mogelijk ook verklaard worden door het lage aantal dossiers in die categorie. Het grootste verschil doet zich voor in de gevals-categorie 'kneuzingen en schaaftwonden' met 'blijvende klachten'. In deze gevals-categorie is de gevonden duur van de schadeafwikkeling bij benadeelden met een belangenbehartiger over het algemeen drie keer zo lang als bij benadeelden die zelf hun schade afhandelen.

Tabel 5 Verschil in mediane doorlooptijd in dagen (koppelbestand TVO &amp; LSS)

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	Zonder BBH	Met BBH	Verskil met vs. zonder
Fracturen	163	182	< 1 jaar	134	354	220**
	18	47	> 1 jaar met herstel	467	677	210*
	68	262	Blijvende klachten	438	956	518**
Whiplash/ nekkklachten	310	322	< 1 jaar	91	162	71**
	28	62	> 1 jaar met herstel	392	465	73
	53	213	Blijvende klachten	289	643	354**
Kneuzingen/ schaafwonden	795	548	< 1 jaar	55	106	51**
	36	47	> 1 jaar met herstel	275	518	243*
	95	106	Blijvende klachten	158	458	300**

N = 3.355 \* p < .05 \*\* p < .001

Ter controle zijn er ook analyses uitgevoerd op de gegevens uit de LSS-dataset. Daarbij is in plaats van verwachte hersteltijd de hoogte van de schadevergoeding als variabele gebruikt als proxy voor de ernst van het letsel. In deze analyses is dezelfde trend zichtbaar: ongeacht het type letsel of de hoogte van de schadevergoeding, is de doorlooptijd van dossiers van benadeelden met een belangenbehartiger langer dan die van benadeelden die hun schade zelf afhandelen (de meeste verschillen zijn statistisch significant,  $p < 0,05$ ), zie tabel 1 in de bijlagen. De trend dat het verschil tussen de twee groepen groter wordt naarmate de hoogte van de schadevergoeding stijgt, is ook terug te zien in deze analyses. Daarbij geldt wel dat de omvang van het verschil afhankelijk is van het type letsel. In de typen kneuzingen/schaafwonden en fracturen wordt het verschil tussen de twee groepen groter naarmate de hoogte van de schadevergoeding toeneemt.

#### *Hoogte schadevergoeding*

In de uitgevoerde analyses werd, ongeacht het type letsel en de verwachte hersteltijd, bij benadeelden met een belangenbehartiger steeds een hogere schadevergoeding gevonden dan bij benadeelden zonder rechtshulp (alle verschillen zijn statistisch significant,  $p < 0,05$ ), zie tabel 6. Binnen elke door ons op basis van type letsel en verwachte hersteltijd geconstrueerde gevalscategorie zijn de uitgekeerde schadebedragen in de groep met belangenbehartiger minstens twee keer zo hoog als in de groep zonder rechtshulp. De grootste verschillen bevinden zich binnen de gevalscategorie benadeelden met blijvende nekkklachten. Binnen die groep ontvingen benadeelden met een belangenbehartiger gemiddeld 4,5 keer meer schadevergoeding dan slachtoffers zonder belangenbehartiger ( $p < 0,05$ ).

**Tabel 6** Verschil in mediane uitgekeerde schade excl. BGK in euro's (koppelbestand TVO & LSS)

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	Zonder BBH (€)	Met BBH (€)	Verschil met vs. zonder (€)
Fracturen	163	182	< 1 jaar	1.150	3.325	2.175**
	18	47	> 1 jaar met herstel	3.200	9.708	6.508*
	68	262	Blijvende klachten	6.500	16.250	9.750**
Whiplash/ nekkklachten	310	322	< 1 jaar	268	750	482**
	28	62	> 1 jaar met herstel	1.675	3.925	2.250**
	53	213	Blijvende klachten	1.400	6.250	4.850**
Kneuzingen/ schaafwonden	795	548	< 1 jaar	250	500	250**
	36	47	> 1 jaar met herstel	775	2.500	1.725**
	95	106	Blijvende klachten	800	2.00	1.200**

N = 3.355 \* p < .05 \*\* p < .001

Zoals hierboven uiteengezet kunnen deze verschillen ook worden verklaard, niet door de aanwezigheid van een belangenbehartiger, maar door variatie in de complexiteit van de schadeafwikkeling waardoor een soort omgekeerde causaliteit ontstaat, waarover meer in paragraaf 4.7. Ter controle zijn er ook analyses uitgevoerd op de gegevens uit de LSS-dataset, zie tabel 2 in de bijlagen. In plaats van type letsel in combinatie verwachte hersteltijd is daarbij de doorlooptijd gebruikt als proxy voor ernst van het letsel. In deze analyses is dezelfde trend zichtbaar: ongeacht het type letsel en doorlooptijd van het dossier, wordt bij benadeelden die zijn bijgestaan door een belangenbehartiger een hoger schadebedrag gevonden dan bij benadeelden die hun schade zonder hulp van buitenaf hebben afgewikkeld (nagenoeg alle verschillen zijn statistisch significant,  $p < 0,05$ ). De categorieën met betrekking tot doorlooptijd van het dossier uit de LSS-dataset zijn preciezer dan de categorieën uit de gekoppelde dataset<sup>98</sup>, waardoor de verschillen in de uitgekeerde bedragen ook preciezer zijn. Daaruit komt naar voren dat de verschillen in de hoogte in schadevergoeding pas vanaf een doorlooptijd van een jaar echt groot zijn. Ook het type letsel is relevant: bij kneuzingen en schaafwonden worden minder grote verschillen gevonden dan bij fracturen.

98 In de LSS-dataset zijn de volgende categorieën opgenomen: <1 maand, 2-3 maanden, 3-6 maanden, 6 maanden tot 1 jaar, 1-2 jaar, 2-3 jaar en langer dan 3 jaar. In de gekoppelde dataset zijn deze categorieën, mede op basis van herstelverwachting, gebundeld in de categorieën: korter dan een jaar, langer dan een jaar met uitzicht op herstel en blijvende klachten, zoals terug te vinden is in de tabellen.

*Verlies van arbeidsvermogen*

Naar aanleiding van de eerste expertmeeting zijn er verdere analyses uitgevoerd naar de eventuele rol van de schadepost verlies van arbeidsvermogen (VAV). De vraagstelling luidde: wat is de invloed van de aanwezigheid van VAV op de verschillen in de hoogte van de uitgekeerde schade? De gedachte hierachter was dat VAV bij uitstek een complexe en relatief grote schadepost is, wat het interessant maakt om te kijken of de verschillen tussen de groep met en de groep zonder belangenbehartiger even groot zijn in zaken waarin deze schadepost niet voorkomt, dan in zaken waarin deze wél voorkomt.

Tabel 7 laat het verschil in uitgekeerde schadevergoeding zien, exclusief VAV-dossiers. Net als in de voorgaande analyses is er rekening gehouden met het type letsel en de verwachte hersteltijd, en is er een vergelijking gemaakt tussen benadeelden met een belangenbehartiger en benadeelden zonder belangenbehartiger. Het excluseren van dossiers met VAV leverde een sample van in totaal 2.671 dossiers op. Deze analyse laat (wederom) verschillen zien tussen de twee groepen benadeelden, waarbij geldt dat op twee subcategorieën na,<sup>99</sup> alle verschillen statistisch significant zijn ( $p < 0,05$ ). Het excluseren van dossiers met VAV heeft dus maar beperkte invloed op de trend die uit de vorige analyses naar voren kwam. Ook hier geldt dat bij benadeelden met een belangenbehartiger doorgaans een hoger schadebedrag wordt gevonden dan bij benadeelden zonder belangenbehartiger. Wel zijn de verschillen kleiner dan de verschillen in de totale sample (tabel 6). Over het algemeen wordt bij de groep met belangenbehartiger in deze sample twee keer zoveel schadevergoeding gevonden, tegenover een verschil van drie keer in de totale sample.

---

<sup>99</sup> Het betreft de categorieën: fracturen met een verwachte hersteltijd van meer dan een jaar en kneuzingen/schaafwonden met een hersteltijd tussen 6 maanden en een jaar.



**Tabel 7** Verschil in mediane uitgekeerde schade excl. BGK in euro's, exclusief VAV-dossiers (koppelbestand TVO & LSS)

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	Zonder BBH (€)	Met BBH (€)	Vershil met vs. zonder (€)
Fracturen	36	26	< 3 mnd	750	1.450	700**
	56	55	3 mnd – 6 mnd	1.500	3.200	1.700*
	45	53	6 mnd – 1 jaar	2.000	5.500	3.500**
	13	28	> 1 jaar met herstel	3.000	6.224	3.224
	52	147	Blijvende klachten	5.510	14.000	8.490**
Whiplash/ nekkklachten	148	87	< 3 mnd	246	350	104**
	89	95	3 mnd – 6 mnd	500	858	358**
	38	68	6 mnd – 1 jaar	950	2.000	1.050**
	21	34	> 1 jaar met herstel	1.750	3.500	1.750*
	42	105	Blijvende klachten	1.300	3.000	1.700*
Kneuzingen/ schaafwonden	477	217	< 3 mnd	222	300	78**
	181	176	3 mnd – 6 mnd	500	762	262**
	77	77	6 mnd – 1 jaar	1.000	1.000	0
	34	32	> 1 jaar met herstel	825	1.425	1.425**
	81	81	Blijvende klachten	1.000	2.000	1.000**

N = 2.671 \* p < .05 \*\* p < .001

Dan de omgekeerde situatie, de vergelijking van zaken waarin wél sprake is van VAV. Tabel 8 laat het verschil in uitgekeerde schadevergoeding zien in een sample van enkel VAV-dossiers (n=661). Het aantal geïncludeerde dossiers per subcategorie is in nagenoeg alle categorieën erg laag. Hoewel verschillen tussen de twee groepen slachtoffers groot zijn, en in sommige gevallen statistisch significant ( $p < 0,05$ ), is het aantal dossiers in de sample te laag om er uitspraken over te doen. Er kan wel geobserveerd worden dat de trend die deze tabel laat zien, namelijk dat er in de dossiers van benadeelden met een belangenbehartiger een hoger schadebedrag wordt gevonden dan in dossiers van benadeelden zonder belangenbehartiger, niet afwijkt van het beeld die de andere analyses laten zien.

**Tabel 8** Verschil in mediane uitgekeerde schade excl. BGK in euro's, enkel VAV-dossiers (koppelbestand TVO & LSS)

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	Zonder BBH (€)	Met BBH (€)	Verschil met vs. zonder (€)
Fracturen	7	6	< 3 mnd	2.000	7.000	5.000
	14	16	3 mnd – 6 mnd	2.375	6.250	3.875*
	3	25	6 mnd – 1 jaar	3.750	10.690	6.940
	5	19	> 1 jaar met herstel	9.250	12.843	3.593
	16	114	Blijvende klachten	17.500	40.375	22.875*
Whiplash/ nekkklachten	12	17	< 3 mnd	663	1.100	437
	12	22	3 mnd – 6 mnd	950	2.525	1.575*
	9	28	6 mnd – 1 jaar	2.100	8.750	6.650**
	7	26	> 1 jaar met herstel	2.500	9.505	7.005**
	11	105	Blijvende klachten	5.000	19.950	14.950*
Kneuzingen/ schaafwonden	31	35	< 3 mnd	550	600	50
	16	25	3 mnd – 6 mnd	946	2.230	1.284*
	8	17	6 mnd – 1 jaar	2.125	2.350	225
	2	15	> 1 jaar met herstel	4.250	5.000	750
	13	25	Blijvende klachten	1.868	10.500	8.632

N = 429 \* p &lt; .05 \*\* p &lt; .001

*Invloed van een rechtsbijstandsverzekering*

Naar aanleiding van de tweede expertmeeting zijn er verdere analyses uitgevoerd naar de invloed van een rechtsbijstandsverzekeraar. De vraagstelling luidde: wat is de invloed van de betrokkenheid van een rechtsbijstandsverzekeraar op de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding? De gedachte hierachter was dat, nu een grote groep benadeelden in de TVO aangeven een belangenbehartiger in te schakelen omdat zij daarvoor verzekerd waren (zie par. 4.5.1.), kan worden aangenomen dat benadeelden met een rechtsbijstandsverzekering vaker sowieso een belangenbehartiger inschakelen, dus ongeacht de complexiteit van de schadeafwikkeling en de hoogte van de schade. Zoals we nog zullen zien werd dit mechanisme bevestigd in de interviews (zie par. 5.3.1.). Dit maakt het interessant om te kijken of de verschillen tussen de groep met een rechtsbijstandsverzekeraar als belangenbehartiger en de groep zonder belangenbehartiger, even groot zijn als over het geheel.

Tabel 9 laat het verschil in uitgekeerde schadevergoeding zien tussen benadeelden die zelf hun schade afhandelden en benadeelden die gebruik maakten van hun rechtsbijstandsverzekering. Ook deze tabel laat een trend zien waarbij bij benadeelden met een belangenbehartiger, in dit geval dus een rechtsbijstandsverzekeraar,

een hogere schadevergoeding wordt gevonden dan bij benadeelden zonder belangenbehartiger. De verschillen tussen de twee groepen zijn inderdaad minder groot dan wanneer bij de groep ‘met belangenbehartiger’ ook de invloed van letselschadeadvocaten en letselschadespecialisten wordt meegenomen. Binnen het letseltype ‘fracturen’ zijn de verschillen, op één geval na, zelfs niet significant. Binnen dat letseltype zijn twee doorloopcategorieën zichtbaar waarin bij de benadeelden zonder belangenbehartiger een *hogere* schadevergoeding werd gevonden dan bij benadeelden met een rechtsbijstandsverzekering. In de andere categorieën zijn de verschillen over het algemeen wel significant.

**Tabel 9** Verschil in mediane uitgekeerde schade tussen geen BBH en RBV (LSS)

		Zonder BBH		Met RBV		Verschil met vs. zonder (€)
		n	Uitgekeerde schade (€)	n	Uitgekeerde schade (€)	
Whiplash/ nekkklachten	< 1 maand	1759	150	909	200	50**
	2-3 maanden	1703	250	1241	250	0**
	3-6 maanden	4337	500	4.270	500	0**
	6 mnd – 1 jaar	2442	1.000	3.267	1.250	250**
	1-2 jaar	1617	2.000	3.213	3.000	1.000**
	2-3 jaar	450	3.588	1.298	6.115	2.527**
	> 3 jaar	408	6.104	1.088	12.500	11.890**
Fracturen	< 1 maand	317	500	20	1000	500
	2-3 maanden	492	750	75	916	166
	3-6 maanden	1498	1.100	616	1071	-29
	6 mnd – 1 jaar	1239	2.400	888	2032	-368
	1-2 jaar	1130	4.125	1408	4316	191
	2-3 jaar	404	7.360	832	8675	1.315
	> 3 jaar	378	11.929	1204	18630	6.701**
Kneuzingen/ schaafwonden	< 1 maand	6953	150	1979	200	50**
	2-3 maanden	4501	250	2570	250	0
	3-6 maanden	6747	380	6111	440	60**
	6 mnd – 1 jaar	2303	750	2706	808	58**
	1-2 jaar	1071	1.500	1482	1.750	250**
	2-3 jaar	233	2.500	447	2.864	364
	> 3 jaar	172	2.000	263	6.340	4.340**

N = 112.429<sup>100</sup>

\* p < .05 \*\* p < .001

100 Deze analyses zijn uitgevoerd op enkel de LSS-dataset omdat het koppelbestand te weinig dossiers van benadeelden met een rechtsbijstandsverzekeraar bevatte.

4.6.3 *Ervaringen van benadeelden met het afwikkelingsproces**Tevredenheid over hoogte uitgekeerde schade*

De tevredenheid over de hoogte van het totaal uitgekeerde schadebedrag is hoger onder de groep benadeelden zonder belangenbehartiger ten opzichte van de tevredenheid onder de groep met een belangenbehartiger, zie tabel 10. In het TVO zijn de respondenten gevraagd om hun tevredenheid weer te geven op een schaal van 1-10, waarbij 1 een zeer lage score betekent en 10 een zeer hoge score. Bij alle letseltypes en ongeacht de verwachte hersteltijd gaven benadeelden zonder belangenbehartiger over het algemeen vaker een voldoende ( $\geq 6$ ) dan benadeelden met een belangenbehartiger. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat niet alle verschillen statistisch significant zijn ( $p < 0,05$ ). Een deel van de niet-significante verschillen kan mogelijk verklaard worden door het lage aantal dossiers in die specifieke gevallen. Het grootste significante verschil bevindt zich tussen de twee groepen benadeelden met whiplash/nekklachten.

**Tabel 10** Verschil in tevredenheid over de hoogte van het totaal uitgekeerde schadebedrag (koppelbestand TVO & LSS)

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	% voldoende zonder BBH	% onvoldoende met BBH	Verskil % met vs. zonder	Odds ratio
Fracturen	151	169	< 1 jaar	98,7	88,8	-9,9	0.1**
	18	47	> 1 jaar met herstel	94,4	94,5	-2,9	0.6
	64	250	Blijvende klachten	89,1	79,2	-9,9	0.5
Whiplash/nekklachten	280	299	< 1 jaar	94,6	88,3	-6,3	0.4*
	25	61	> 1 jaar met herstel	88,0	80,3	-7,7	0.6
	48	209	Blijvende klachten	79,2	56,9	-22,3	0.3*
Kneuzingen/schaafwonden	733	508	< 1 jaar	93,2	92,1	-1,1	0.51
	34	44	> 1 jaar met herstel	91,2	79,5	-11,7	0.21
	88	95	Blijvende klachten	85,2	74,5	-10,7	0.10

N = 3.126 \*  $p < .05$  \*\*  $p < .001$

*Tevredenheid totale schadeafhandeling*

Het effect dat benadeelden met een belangenbehartiger minder tevreden zijn dan benadeelde zonder belangenbehartiger is ook te zien waar het gaat om de totale schadeafhandeling, zie tabel 11. Ook hier zijn respondenten gevraagd hun tevredenheid weer te geven op een schaal van 1-10, waarbij 1 een zeer lage score betekent en 10 een zeer hoge score. Bij alle typen letsel en ongeacht de verwachte hersteltijd hebben benadeelden zonder belangenbehartiger over het algemeen vaker een voldoende ( $\geq 6$ ) gegeven dan benadeelden met een belangenbehartiger. Meer dan de helft van de verschillen zijn significant ( $p < 0,05$ ). Een deel van de niet-significante verschillen kan mogelijk verklaard worden door het lage aantal dossiers in die

specifieke gevals categorieën. Het grootste significante verschil bevindt zich tussen de twee groepen benadeelden met fracturen en whiplash/nekklachten.

**Tabel 11** Verschil in tevredenheid over de totale schadebehandeling (koppelbestand TVO & LSS)

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	% vol-doende zonder BBH	% onvol-doende met BBH	Verskil % met vs. zonder	Odds ratio
Fracturen	161	170	< 1 jaar	98,1	85,3	-12,8	0.1**
	18	46	> 1 jaar met herstel	88,9	89,1	0,2	1.0
	67	253	Blijvende klachten	88,1	72,7	-15,4	0.4*
Whiplash/ nekklachten	310	313	< 1 jaar	96,1	88,5	-7,6	0.3**
	27	62	> 1 jaar met herstel	92,6	77,4	-15,2	0.3
	51	210	Blijvende klachten	76,5	61,0	-15,5	0.5*
Kneuzingen/ schaaf- wonden	790	521	< 1 jaar	94,8	91,6	-3,2	0.6*
	36	44	> 1 jaar met herstel	94,4	79,5	-14,9	0.2
	90	102	Blijvende klachten	87,8	77,5	-10,3	0.5

N = 3.271 \* p < .05 \*\* p < .001

Het lijkt er voorts op dat er niet enkel een verschil bestaat tussen de groepen benadeelden met en zonder belangenbehartiger, ook per type belangenbehartiger lijken slachtoffers hun ervaring verschillend te beoordelen. In tabel 12 lijkt er een trend te bestaan waarbij benadeelden die werden bijgestaan door een rechtsbijstandsverzekeraar hun ervaring steeds positiever waardeerden (op alle bevraagde thema's) dan benadeelden die werden bijgestaan door een advocaat. Schaderegelingsbureau's scoren steeds tussen de andere twee typen belangenbehartiger in. De benadeelde die de schade zelf afhandelt en dus contact heeft met de verzekeraar van de wederpartij waardeert zijn of haar ervaring het hoogst, waarmee het eerder geschetste beeld bevestigd wordt. Eenzelfde beeld komt naar voren in tabel 3 van de bijlage, waarin er enkel is gekeken naar dossiers met een doorlooptijd tot 12 maanden. Let wel dat de tabel hieronder een trend laat zien: de significantie van de verschillen is niet getoetst.

**Tabel 12** Tevredenheidscijfers in letselzaken per type belangenbehartiger: alle letselzaken (LSS)

	Informatie- verstrekking	Schade- behandeling	Communi- catie	Doorloop- tijd	(n)
Rechtsbijstandsverzekeraar	6,9	7,0	7,3	6,8	4.472
Schaderegelingsbureau	6,6	6,7	6,9	6,5	3.234
Advocaat	5,8	6,0	6,0	5,6	1.101
Geen belangenbehartiger	7,9	8,0	8,2	7,7	6.541

Uit het TVO wordt ook duidelijk wat de behoeften zijn van benadeelden, en wat bepalend is voor hun tevredenheid, zie grafiek 1 hierna. Aan de respondenten is gevraagd welke factoren voor hen het zwaarst wegen wat betreft tevredenheid. Het percentage benadeelden uit beide groepen dat voor een bepaalde factor heeft gekozen staat in de kolom 'percentage'. Er zijn (kleine) verschillen tussen de twee groepen benadeelden, zie tabel 1 in de bijlage. Beide groepen noemen 'begrip voor uw situatie' en 'duidelijkheid van informatie' als belangrijke criteria, maar de volgorde van de criteria verschillen. De twee criteria die beide groepen het minst belangrijk achten zijn 'professionaliteit van de schaderegelaar' en 'de (telefonische) bereikbaarheid van de verzekeraar'. In de kolom naast 'percentage', 'gem. cijfer', wordt weergegeven welk cijfer (1-10, waarbij 1 zeer slecht is en 10 zeer goed) benadeelden aan dat criterium hebben gegeven op basis van hun eigen afwikkelingsproces. Wat opvalt is dat de groep zonder belangenbehartiger hogere cijfers geeft dan de groep met een belangenbehartiger. Op de twee overeenkomende criteria waardeert de groep zonder belangenbehartiger hun ervaringen als ruim een half rapportpunt hoger dan de groep met rechtshulp. De hoogte van het uitgekeerde schadebedrag behoorde bij beide groepen benadeelden niet tot de belangrijkste criteria voor tevredenheid. Van de groep benadeelden met een belangenbehartiger gaf 33% aan dit een belangrijk criterium te vinden, en van de zelfhulpgroep 28%.

**Grafiek 1 Criteria voor tevredenheid (TVO)**

## 4.7

## BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK

De tabellen over doorlooptijd en hoogte van de schadevergoeding laten aanzienlijke verschillen zien tussen de groepen met en zonder belangenbehartiger. Wat de hoogte van de schadevergoeding betreft gaat het soms wel om verschillen van drie tot vier keer zo groot. De beperkingen van het onderzoek laten echter niet toe om deze verschillen in volle omvang te verklaren door de aanwezigheid van een belangenbehartiger. Het is duidelijk dat ook andere factoren voor deze verschillen oorzakelijk zijn. De mate waarin dat het geval is verschilt per gevalscategorie, maar kan in het algemeen niet nauwkeurig worden bepaald. Wat dat betreft heeft dit kwantitatieve dataonderzoek dus echt serieuze beperkingen.

Op zichzelf kan het niet verrassen dat tussen beide groepen een bepaald verschil in hoogte van de schadevergoeding wordt gevonden. De analyses laten op dit punt geen onderscheid zien tussen verschillende schadeposten. Het is aannemelijk dat belangenbehartigers als professionele repeatplayers over het algemeen meer schadeposten ter tafel zullen kunnen brengen dan benadeelden zelf, iets wat ook bevestigd wordt in de interviews die in het volgende hoofdstuk worden besproken, en in de onderhandelingen voor elk van de componenten een net wat hogere vergoeding weten te bewerkstelligen. De taakopvatting van de meeste belangenbehartigers is om het onderste uit de kan te halen voor de cliënt.

Dat de gevonden verschillen in de hoogte van de schadevergoeding niet enkel kunnen worden toegeschreven aan de aanwezigheid van een belangenbehartiger heeft te maken met het volgende. Alle inspanningen ten spijt om de analyses op zo homogeen mogelijke gevals categorieën te baseren, is het aannemelijk dat binnen de geconstrueerde gevals categorieën een bepaalde bandbreedte bestaat in complexiteit van de schadeafwikkeling en hoogte van de schade, die ruimte laat voor een selectie-effect waarbij de meer complexe zaken met hogere schades bij een belangenbehartiger terecht komen en de lichtere zaken door benadeelden zelf worden afgehandeld. Met andere woorden, dit selectie-effect brengt een soort omgekeerde causaliteit mee, waarbij niet de betrokkenheid van een belangenbehartiger een hogere schadevergoeding veroorzaakt, maar een grotere schade oorzaak is voor het betrekken van een belangenbehartiger. Zoals aan de orde kwam in paragraaf 4.1. bevatten LSS en TVO geen informatie over de ernst van het letsel, en is als proxy of beste benadering daarvoor een combinatie gemaakt van de variabele 'verwachte herstelduur' uit het TVO, en drie types letsel de LSS. 'Verwachte herstelduur' werd onderverdeeld in drie groepen: 'korter dan een jaar', 'een jaar of langer met uitzicht op volledig herstel', en 'blijvende klachten', en gecombineerd met drie letseltypen: 'fracturen', 'whiplash en nekklachten', en 'kneuzingen/schaafwonden', wat leidde tot de negen gevals categorieën waarop de analyses zijn gebaseerd.

De mate waarin binnen deze gevals categorieën het bedoelde selectie-effect kan optreden loopt uiteen. Bij de gevals categorieën met herstelduur 'korter dan een jaar' is de ruimte voor variatie in complexiteit van de schadeafwikkeling en omvang van de schade beperkter dan bij gevals categorieën met een langere herstelduur of blijvende klachten. In de uitkomsten van de analyses valt ook terug te zien dat de verschillen in de hoogte van de schadevergoeding bij deze gevals categorieën kleiner zijn dan bij de categorieën met een langere verwachte herstelduur. Bij de gevals categorieën met herstelduur 'langer dan 1 jaar met uitzicht op herstel' en 'blijvend letsel' bestaat echter aanzienlijke ruimte voor de bedoelde variatie, en kan de beleving van benadeelden van hun letsel en de gevolgen daarvan aanzienlijk uiteenlopen. Iemand die ten gevolge van fracturen niet meer zijn of haar wekelijkse tennisles kan volgen, is op een andere manier blijvend belast dan iemand die in een rolstoel is beland en dagelijks beperkingen ervaart. Beide vallen in de gevals categorie 'fracturen met blijvende klachten', maar de beleving van de gevolgen is anders en ook de afwikkeling van beide schades loopt qua complexiteit aanzienlijk uiteen. Het is veel waarschijnlijker dat persoon in de rolstoel een belangenbehartiger zal inschakelen, terwijl die nood voor de eerste persoon niet zo hoog is en die er eerder voor kan kiezen om de schade zelf af te handelen. Uiteraard zullen schade en schadevergoeding bij de tweede persoon waarschijnlijk aanzienlijk hoger zijn dan bij de eerste. Het kan, met andere woorden, dat binnen de gevals categorieën de ernst en beleving van het letsel en zijn gevolgen aanzienlijk verschilt, waardoor de neiging een beroep te doen op een belangenbehartiger verschilt en de hoogte van de schadevergoeding ook anders uitvalt. In de vorm van de negen gevals categorieën zijn de meest homogene groepen benadeelden geconstrueerd die op grond van de beschikbare data



konden worden geconstrueerd. Maar die homogeniteit is nog steeds beperkt, met name bij de gevals categorieën met een hersteltijd langer dan een jaar, waardoor de gevonden uitkomsten over de hoogte van de schadevergoeding aanzienlijke mate door het bedoelde selectie-effect kunnen zijn veroorzaakt.

Het is overigens ook denkbaar dat, met name bij langer lopende zaken, het bedoelde selectie-effect pas na enige tijd optreedt. De datasets geven enkel informatie over de aanwezigheid van een belangenbehartiger aan het einde van de rit, op het moment dat de behandeling wordt afgesloten. Er is geen informatie beschikbaar over het moment waarop een belangenbehartiger is ingeschakeld: al aan het begin of pas in een later stadium. Door deelnemers aan de expertmeetings is geopperd dat het met enige regelmaat voorkomt dat de volle omvang van de gevolgen van het letsel en de complexiteit van de schadeafwikkeling pas na enige tijd tot de benadeelde doordringen, die pas dan besluit om een belangenbehartiger in te schakelen. Soms is het de verzekeraar zelf die daartoe adviseert. Dit selectie-effect wordt ook in de hand gewerkt door de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) die verzekeraars voorschrijft om benadeelden na zes maanden te wijzen op de mogelijkheid om een belangenbehartiger in de arm te nemen. Zoals Tabel 1 in paragraaf 4.6.1. laat zien, geeft zo'n 10% van de benadeelden die een belangenbehartiger inschakelden aan dat dit gebeurde op aanraden van de verzekeraar.

Dat het bedoelde selectie-effect een rol speelt, lijkt ook te worden bevestigd door de aanvullende analyses die zijn uitgevoerd de selecties van zaken met en zonder de schadepost VAV, en op de selectie van zaken waarin de belangenbehartiger een rechtsbijstandsverzekeraar is. Bij zaken zonder VAV is er vanwege de afwezigheid van deze complexe en relatief hoge schadepost minder ruimte voor het selectie-effect, en gevonden is dat de verschillen daar inderdaad kleiner zijn. Bij zaken waarin de belangenbehartiger een rechtsbijstandsverzekeraar is, is vanwege het mechanisme van het 'automatisch' een beroep op die belangenbehartiger doen, aannemelijk dat het selectie-effect een minder grote rol zal spelen. Ook hier is gevonden dat de verschillen inderdaad kleiner zijn.

Tenslotte kan ook van de persoonlijke voorkeuren van de benadeelde een selectie-effect uitgaan. Na een ongeval bestaan er verschillen in de behoeften van benadeelden. Waar de een een korte doorlooptijd of een empathische houding van de verzekeraar erg belangrijk vindt, kan het ook zo zijn dat een ander meer waarde hecht aan een hoge schadevergoeding. Benadeelden met deze laatste voorkeur zullen waarschijnlijk eerder geneigd zijn om een belangenbehartiger in de arm te nemen dan die met de eerste voorkeur. Daarbij zal de laatste groep naar verwachting ook meer aansturen op (verdere) inspanningen tot het bereiken van een hoger bedrag dan de eerste groep. Het kan dus zijn dat er een verschil bestaat tussen de waarden van mensen die een belangenbehartiger inschakelen en zij die de schade zelf regelen.

Al met al lijkt het dus aannemelijk dat er meer factoren een rol spelen in het gevonden verschil in hoogte van de schadevergoeding tussen benadeelden met en zonder belangenbehartiger dan enkel het gegeven óf er een belangenbehartiger betrokken is. We hebben uit de datasets gehaald wat erin zit, maar de uitkomsten zijn op dit punt gewoon niet scherper te krijgen. Dat de aanwezigheid van een belangenbehartiger in het algemeen zal leiden tot een hogere schadevergoeding is aannemelijk, het is alleen niet mogelijk om aan te geven hoeveel hoger. De grote verschillen die in de uitkomsten van het kwantitatieve dataonderzoek worden gevonden kunnen makkelijk een vertekend beeld opleveren.

#### 4.8 CONCLUSIE KWANTITATIEF DATAONDERZOEK

De eerste onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt: *'waarom besluit een verkeersslachtoffer een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade alleen af te handelen?'*. Uit het kwantitatieve dataonderzoek blijkt dat in het algemeen vier op de tien benadeelden met letselschade de eigen schade afhandelen, zonder hulp van een belangenbehartiger. Naarmate de klachten ernstiger worden en herstel langer op zich laat wachten, of zelfs uitblijft, kiezen meer benadeelden ervoor zich te laten bijstaan door een belangenbehartiger. De twee meest genoemde redenen om een belangenbehartiger in te schakelen zijn behoefte aan deskundigheid en omdat de benadeelde ervoor verzekerd was. De behoefte aan deskundigheid neemt toe naarmate het herstel langer duurt en het letsel (dus waarschijnlijk) complexer is.

Ter beantwoording van de tweede onderzoeksvraag *'wat is het effect van het hebben van een belangenbehartiger op het verloop en de uitkomst van een letselschadeproces?'* kan gesteld worden dat het in de arm nemen van een belangenbehartiger inderdaad een ander verloop en uitkomst biedt dan wanneer een benadeelde zelf de schade afhandelt. Ten eerste waren benadeelden met een belangenbehartiger langer verwikkeld in een juridische procedure dan benadeelden die hun schade zelf afhandelen, ongeacht type letsel en verwachte herstelduur. Ten tweede is de uitgekeerde schadevergoeding aan de groep met een belangenbehartiger hoger dan in de 'zelfhulpgroep', ongeacht type letsel en verwachte herstelduur. De grote verschillen die in de analyses zijn gevonden, kunnen de argeloze lezer op het verkeerde been zetten omdat ook andere factoren een rol spelen dan de aanwezigheid van een belangenbehartiger. Dat die aanwezigheid in het algemeen zal leiden tot een hogere schadevergoeding is aannemelijk, zeker bij complexe en langer lopende zaken, het is alleen niet mogelijk om op basis van dit onderzoek aan te geven hoeveel hoger.

De derde onderzoeksvraag is: *'wat zijn de ervaringen van verkeersslachtoffers met de afwikkeling van letselschade wanneer zij al dan niet een belangenbehartiger hebben?'*. In het algemeen kan op basis van de gevonden verschillen gesteld worden dat de groep benadeelden zonder belangenbehartiger meer tevreden was over de hoogte

van het uitgekeerde schadebedrag dan de groep met belangenbehartiger. Dit effect gold voor alle groepen, ongeacht letseltype en verwachte hersteltijd, al waren de verschillen niet altijd statistisch significant. Hetzelfde gold, ten vierde, voor de tevredenheid over de totale schadeafhandeling: benadeelden die hun eigen schade afwikkelden waren over het algemeen tevredener over het hele proces dan mensen die wel rechtshulp hadden gekregen, al waren ook hier de verschillen niet altijd statistische significant.

Met het oog op de wetenschappelijke literatuur zijn de uitkomsten over tevredenheid interessant. Waar de literatuur ervan uitgaat dat benadeelden zullen kiezen voor de route met de hoogste financiële opbrengst, blijkt uit het TVO dat benadeelden de financiële opbrengst (de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding) niet definiëren als een van de belangrijkste factoren voor tevredenheid. In plaats daarvan gaven benadeelden aan procedurele elementen belangrijker te vinden, zoals de duidelijkheid van de verkregen informatie, het nakomen van afspraken door de verzekeraar en het tussentijds contact over de voortgang van de schadebehandeling. Ook een empathische houding vonden beide groepen belangrijker dan de hoogte van het uitgekeerde bedrag. Op basis van deze resultaten zou gesuggereerd kunnen worden dat eerlijkheid van de procedure, ofwel procedurele rechtvaardigheid, en empathie belangrijker zijn voor letselschadeafwikkeling dan 'harde' uitkomsten zoals uitgekeerde schadevergoeding. Dit suggereert niet dat financiële compensatie niet van belang is voor benadeelden, maar wellicht wel dat er in de literatuur een te grote rol aan wordt toegedicht en dat er bovendien onvoldoende wordt stilgestaan bij andere factoren die van belang zijn in het proces van schadeafwikkeling zoals procedurele rechtvaardigheid.

Een belangrijke kanttekening bij de uitkomsten op de beide tevredenheidsschalen is overigens dat de groep benadeelden met een belangenbehartiger over het algemeen niet *ontevreden* was: er kwamen alleen relatief meer onvoldoendes voor in die groep dan in de zelfhulpgroep.

Het verschil in tevredenheid over de hoogte van het schadebedrag tussen de twee groepen benadeelden moet voorts met voorzichtigheid benaderd worden omdat niet alle verschillen statistisch significant waren. Over benadeelden met fractures en whiplash/nekklachten kan echter wel gesteld worden dat er een trend zichtbaar is waarbij benadeelden zonder belangenbehartiger tevredener zijn met het uitgekeerde schadebedrag dan de groep met een belangenbehartiger. Het is mogelijk dat benadeelden die hun eigen schade afhandelen geen beeld hebben van de bedragen die doorgaans in vergelijkbare zaken worden uitgekeerd, of welke kosten en verliezen allemaal opgevoerd kunnen worden. Het is daardoor mogelijk dat benadeelden uit de zelfhulpgroep met een lager bedrag tevreden zijn dan de groep met een belangenbehartiger. Aan de andere kant kan de lagere tevredenheid van de groep met een belangenbehartiger verklaard worden door het gegeven dat een belangenbehartiger op een hogere vergoeding inzet dan er wellicht door de verzekeraar

uiteindelijk wordt uitgekeerd. Een belangenbehartiger kent alle verschillende mogelijke schadeposten, weet wat er gevraagd kan worden in specifieke zaken, en zal daardoor scherper onderhandelen dan een leek. Voor de benadeelde kan er mogelijk een (groot) verschil zitten tussen wat er gevraagd is en wat er wordt uitgekeerd waardoor de tevredenheid lager uitvalt. In andere woorden, degene die weet wat er niet is toegekend ziet het uitgekeerde bedrag in een ander perspectief dan degene die niet weet wat er mogelijk nog meer in had gezeten.



Het doel van de interviews was het in kaart brengen van de ervaringen en behoeften van letselschadeslachtoffers in het afwikkelen van hun letselschade, en dan specifiek wat daarbij de betekenis is van het al of niet hebben van een belangenbehartiger. Zoals in hoofdstuk 2 al aan de orde kwam, is er in Nederland nog weinig onderzoek gedaan naar de betekenis voor benadeelden van belangenbehartigers bij de afwikkeling van hun letselschade. Het enige onderzoek op dit terrein is in 2012 verricht door onze eigen onderzoeksgroep van de Vrije Universiteit, destijds in een iets andere samenstelling.<sup>101</sup> Dit onderzoek wijst uit dat er vijf factoren van belang zijn waar het gaat om de waardering van een belangenbehartiger: communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid. Bij de ontwikkeling van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de uitkomsten van dit eerdere onderzoek. Er werden twee versies opgesteld van de gebruikte vragenlijst: een voor respondenten met een belangenbehartiger, en een voor respondenten zonder belangenbehartiger. De twee vragenlijsten zijn qua onderwerpen gelijk aan elkaar, maar verschillen in de nadruk op de ervaring met respectievelijk de belangenbehartiger en de verzeke- raar van de wederpartij.

Het interview was gestructureerd aan de hand van vijf onderdelen. In het eerste onderdeel werd gevraagd naar algemene demografische gegevens zoals leeftijd, woonplaats en hoogst genoten opleiding. Er werd ook gevraagd naar de aard van het ongeval, en de impact van het ongeval op verschillende aspecten van het leven van de respondent. In het tweede onderdeel werd er gevraagd naar hoe en waarom er ofwel voor een belangenbehartiger, ofwel voor zelfvertegenwoordiging is gekozen. Daarna is er bij beide groepen respondenten ingegaan op de onderwerpen contact, communicatie & informatie, empathie, daadkracht, en deskundigheid, en op welke manier de belangenbehartiger of de verzekeraar van de tegenpartij vormgaf aan deze factoren. Het derde onderdeel werd enkel behandeld in interviews met respondenten die een belangenbehartiger hebben gehad. Hen werd gevraagd

---

101 Elbers et al., 2012.

naar de ervaring met de verzekeraar van de verantwoordelijke partij, welk beeld er geschetst werd van de wederpartij en of er gezamenlijk contact is geweest tussen de respondent, de belangenbehartiger, en de verzekeraar. In het vierde onderdeel is ingegaan op de vaststelling en afwikkeling van de schade. Aan beide groepen respondenten is gevraagd of er in hun zaak een medisch dossier is overlegd, en wat de ervaring was met een eventuele arts of medisch deskundige. Het vijfde en laatste onderdeel betrof een algemene beoordeling van het juridische proces. Zouden de respondenten met de kennis van nu dezelfde juridische keuzes hebben gemaakt?

## 5.2 METHODE

### 5.2.1 *Respondenten*

In totaal zijn er 29 interviews gehouden. De meeste interviews bestonden uit één-op-één en face-to-face gesprekken, maar in enkele gevallen namen ook partners deel aan het gesprek. Van de 29 interviews hadden 15 respondenten een belangenbehartiger in de arm genomen, 14 respondenten hebben de schade zelfstandig afgehandeld.

Respondenten zijn geworven door middel van het Tevredenheidsonderzoek (TVO) van het PIV. Na een korte introductie van het onderzoek en de interviews (waarbij nadruk werd gelegd op vrijwillige deelname en vertrouwelijke behandeling van persoonsgegevens), werd respondenten de volgende vraag gesteld: 'Mag de VU u benaderen voor het afnemen van een interview over uw ervaringen in de afwikkeling van uw letselschadezaak?'. Van eenieder die 'ja' antwoordde op deze vraag, werd de achternaam, het telefoonnummer en het e-mailadres doorgestuurd naar de onderzoeker. Het benaderen van respondenten was een selectief proces met als doel het vormen van twee (ongeveer) even grote groepen respondenten.

De groep respondenten is, qua demografische gegevens, type letsel en doorlooptijd een gemêleerde groep. De kortste doorlooptijd uit de sample was een maand, de langste zeventien jaar. Het type letsel varieerde van licht lichamelijk (en voornamelijk materieel) letsel, tot psychisch letsel en zwaar (blijvend) lichamelijk letsel.

### 5.2.2 *Procedure*

De interviews waren semigestructureerd van aard, wat inhield dat er gebruik is gemaakt van een lijst van vooraf opgestelde interviewonderwerpen en vragen, maar dat een natuurlijk verloop van het gesprek waarbij de respondent veel ruimte kreeg voor toelichting van groter belang was dan het systematisch beantwoorden van de interviewvragen. De topiclist die tijdens de onderzoeken tijdens de interviews ter referentie bij de hand hield is terug te vinden in de bijlagen. Afhankelijk van het verhaal van de respondent kon er op bepaalde onderwerpen diep ingegaan worden, maar konden andere onderwerpen ook vluchtig of zelfs helemaal niet ter sprake

komen. Alle interviews zijn door dezelfde onderzoeker afgenomen [IB]. De meeste interviews zijn face-to-face afgenomen, en vonden plaats bij de respondent thuis of in een openbare ruimte zoals een café of een ruimte binnen de universiteit. De rest van de interviews is telefonisch afgenomen. Voordat het werkelijke interview van start ging, stelde de onderzoeker zich voor en lichtte het doel en de methode van het onderzoek toe. Tevens werd het gebruik van de audiorecorder (nogmaals) uitgelegd en werd het toestemmingsformulier toegelicht en getekend.

### 5.2.3 *Analyse*

De transcripten van de interviews zijn gecodeerd aan de hand van open-, axiale- en selectieve analyserondes.<sup>102</sup> Dat wil zeggen dat elk interview in drie rondes van verschillende codes is voorzien. Tijdens het open coderen hebben alle belangrijke thema's uit elk interview een code gekregen. Tijdens het axiaal coderen zijn de interviews en hun codes vergeleken en zijn bij elkaar horende codes samengekomen onder een overkoepelende code. Daarbij is gebruik gemaakt van de hoofdthema's: ongeval, doorlooptijd, hoogte van de schadevergoeding, rol van de belangenbehartiger en rol van de verzekeraar. Deze thema's vormen grotendeels de rode draad door het kwantitatieve onderzoek. Als vanzelfsprekend kwamen deze thema's ook in de interviews naar voren, waardoor ze onderling (bij het kwantitatieve en het kwalitatieve onderzoek) corresponderen. Tijdens deze codeerronde zijn ook de hoofdthema's erkenning en verzekeringssysteem naar voren gekomen. De meeste respondenten brachten onderwerpen ter sprake die onder deze hoofdthema's vielen. In de laatste codeerronde, het selectief coderen, is binnen elk hoofdthema gezocht naar relaties en samenhang tussen verschillende subthema's. Ook werd het in deze ronde duidelijk welke onderwerpen binnen de hoofdthema's het belangrijkste waren.

Een groot deel van de interviews is door twee verschillende onderzoekers gecodeerd.

Een student-assistent heeft de interviews onafhankelijk van de eerste onderzoeker in een open-codeerproces gecodeerd. Hierna hebben de twee onderzoekers de beide transcripten met elkaar vergeleken, en waar transcriptfragmenten verschillend waren geïnterpreteerd en gecodeerd, is er door middel van discussie tot consensus gekomen. Deze constructie bleek erg waardevol voor het begrip van de interviews. Doordat de tweede onderzoeker niet bekend was met de non-verbale context van de interviews en daardoor fragmenten mogelijk op een andere manier interpreteerde dan de eerste onderzoeker, is het uiteindelijke codeerschema preciezer geworden.

---

102 Corbin & Strauss, 1990; Corbin & Strauss, 2015.



### 5.3 RESULTATEN

De uitkomsten van de interviews worden hieronder op eenzelfde manier geordend als de resultaten van het kwantitatieve dataonderzoek. De volgorde van de thema's ziet er daarom als volgt uit: keuzegedrag, doorlooptijd en hoogte schadevergoeding. Tot slot worden onder 'ervaringen met het juridisch proces' overige thema's besproken die in de interviews naar voren zijn gekomen.

#### 5.3.1 *Keuzegedrag*

De eerste deelvraag van dit onderzoek luidt: 'waarom besluit een slachtoffer een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade alleen af te handelen?' In de interviews hebben respondenten verschillende redenen gegeven voor hun gemaakte keuze. Het overheersende beeld is echter dat het al dan niet gebruik maken van rechtsbijstand in veel gevallen niet een actieve keuze is op het moment dat er schade is geleden. Men heeft wel of juist niet een rechtsbijstandsverzekering en handelt naar gelang de situatie af. Enkel wanneer er sprake is van ernstig letsel of als men ontevreden is over de huidige gang van zaken wordt er actie ondernomen.

##### *Respondenten met een belangenbehartiger*

Van de respondenten met een belangenbehartiger had een groot deel hiervan voorafgaand aan het ongeval een rechtsbijstandsverzekering afgesloten, die hen voorzag in kosteloze inzet van een jurist. Een groot deel van deze respondenten was ervan op de hoogte dat dat inhield dat men juridische hulp zou krijgen, maar in enkele gevallen was dat niet het geval. Een paar respondenten hadden een verzekering afgesloten voor hun dure fiets of auto, waarna hen bleek dat daar ook een rechtsbijstandsverzekering bij zat en men dus recht had op een belangenbehartiger. Zo vertelt een respondent dat hij verbaasd was over het feit dat hij recht had op juridische bijstand:

'Ik was zonder [rechtsbijstandsverzekering] ook helemaal geen proces begonnen. ... Het was mij een verrassing. Ik had een fietsverzekering en ik had geen idee dat er meer bij zat. Ik heb nooit de polis gelezen.'<sup>103</sup>

In deze gevallen ervaart men de hulp van een belangenbehartiger over het algemeen als prettig en ontlastend. De belangenbehartiger neemt het werk over, en zelf hoeven deze respondenten nauwelijks meer naar hun zaak om te kijken. Voor deze respondenten geldt vaak ook dat zij zonder belangenbehartiger weinig actief zouden zijn geweest.

---

103 Respondent 5, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

‘Als ik het zelf had gedaan dan was ik waarschijnlijk al veel eerder door de tegenpartij verleid tot: “nou, neem dit maar aan, dat is voldoende”, en dan had ik dat voor lief genomen.’<sup>104</sup>

Een wat kleinere groep respondenten met belangenbehartiger heeft wel bewust gekozen voor het inschakelen van een belangenbehartiger zoals een advocaat of letselschadespecialist. Kenmerkend voor deze groep is dat hun letsel doorgaans zwaarder is dan dat van de groep zonder belangenbehartiger, maar ook van de groep met een rechtsbijstandsverzekeraar. Door de grote aantasting van hun gezondheid staat hun (financiële) toekomst op het spel. Dit beweegt hen er vaak toe een belangenbehartiger in de arm te nemen. Enerzijds is men in deze gevallen vaak voornamelijk met het eigen herstel bezig waardoor zij niet de tijd en/of energie hebben om zich met hun zaak te bemoeien, anderzijds vinden zij het juridische proces na zwaar letsel te complex om dat als leek te behandelen. Daarnaast is het zo dat zwaar letsel vaak een langdurig proces tot gevolg heeft. In die tussentijd wil men het normale leven weer zoveel mogelijk oppakken. Op de vraag of een van deze respondenten er ooit over na heeft gedacht om de schade zelf af te handelen, antwoordt zij het volgende:

‘Nee, absoluut niet. ... Onze advocaat heeft zoveel dingen erbij gehaald. Het was niet alleen maar mijn arm. Niet alleen dat ziekenhuisbezoek. Niet alleen mijn werk. Niet alleen mijn hobby. Het was natuurlijk van alles en nog wat meer. Hij heeft daar ervaring mee. Als ik dat allemaal zelf had moeten doen dan had ik ook niet mijn werk kunnen doen.’<sup>105</sup>

In een paar gevallen is de respondent zonder belangenbehartiger het proces gestart, maar was men niet tevreden over de behandeling door de verzekeraar van de wederpartij en/of het geboden schadebedrag.

‘Op een gegeven moment heb ik een voorstel gekregen van de tegenpartij wat zij een redelijke tegemoetkoming vonden en toen dacht ik van: “nou ja, ik vind het niet veel.” Er zat zo’n duiveltje in mijn hoofd dat zei: “joh, waarom moet ik dit accepteren?” ... Dus ik heb die man [de advocaat] opgebeld zo van: “het enige wat ik wil is dat je mij vertelt dat ik het goed gedaan heb en dan zijn we klaar.” “Ja”, zegt hij, “je hebt het goed gedaan, maar we zijn niet klaar.” Dus hij heeft mij uitgelegd wat er allemaal [welke schadeposten in de claim] is blijven liggen.’<sup>106</sup>

Tot slot begon een enkele respondent zonder belangenbehartiger aan het afwickelen van zijn eigen zaak, maar kozen zij er na een negatieve ervaring met de veroorzaker en/of instanties als de politie ervoor om gebruik te maken van een

---

104 Respondent 29, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

105 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

106 Respondent 26, wel een belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

belangenbehartiger. Die negatieve ervaring hield in dat een andere partij de respondent niet erkende als slachtoffer en hem of haar aanmerkte als schuldige. Na een dergelijke ervaring voelden deze respondenten zich verongelijkt, en kozen zij voor juridische hulp om alsnog hun gelijk te halen. In het volgende citaat vertelt een respondent dat de politie hem na het ongeval aanmerkte als verdachte van een ernstige verkeersovertreding, terwijl hij het ongeval niet zo heeft beleefd:

‘Ik dacht bij mijzelf: “ja, maar ik laat dit niet zo zitten” ... en zo ben ik bij [de advocaat] terecht gekomen.’<sup>107</sup>

Het moet echter worden opgemerkt dat dit gebrek aan erkenning er zeker niet in alle gevallen toe heeft geleid dat respondenten een belangenbehartiger in de arm namen. In de paragraaf ‘geld als alternatieve vorm van erkenning’ onder ‘hoogte schadevergoeding’ wordt verder ingegaan op het ontbreken van het gevoel van erkenning.

#### *Respondenten zonder belangenbehartiger*

De groep respondenten zonder belangenbehartiger beschikte meestal niet over een rechtsbijstandsverzekering, en zodoende hebben zij hun eigen schade afgehandeld. Over het algemeen hebben zij het contact met de verzekeraar van de wederpartij als prettig en toegankelijk ervaren, waardoor zij het niet nodig achtten om alsnog een belangenbehartiger in te schakelen.

‘Ik vond het prima zo. Je voelt je gehoord en er wordt aan je zaak gewerkt, het contact is goed. Ja, waarom moet je dan ook nog een advocaat?’<sup>108</sup>

Deze respondenten gaven ook aan dat wanneer hun ervaring niet zo positief was geweest, ze het inschakelen van hulp waarschijnlijk wel zouden hebben overwogen.

Sommige respondenten hebben geen belangenbehartiger gekozen omdat ze de zaak niet onnodig willen ‘juridiseren’. Aan een juridische procedure waarbij belangenbehartigers betrokken zijn kleeft voor sommige respondenten een negatieve connotatie: wanneer twee juristen tegenover elkaar staan in de juridische arena, dan zal een harde strijd volgen. Die strijd is volgens hen overdreven en overbodig. Zeker in gevallen waarin men licht letsel heeft opgelopen en/of materiële schade en er zodoende weinig (financiële) consequenties zijn voor de toekomst, wordt de verzwarende factor van een belangenbehartiger als onwenselijk gezien.

---

107 Respondent 14, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

108 Respondent 8, geen belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

‘Dus net daarom kies je ook niet voor een advocaat, dan ga je harder onderhandelen, strijden, terwijl ik denk: ja maar ik heb pijn gehad, ik heb schade, waarom moeten mensen dan nog gaan strijden?’<sup>109</sup>

Een andere respondent handelde de schade af voor zijn broer die een licht verstandelijke beperking heeft. De respondent heeft er bewust voor gekozen om de schade van zijn broer zelf af te handelen, zonder hulp van een belangenbehartiger, omdat de betrokkenheid van een belangenbehartiger een te grote belasting zou vormen voor zijn broer. In zekere zin heeft ook deze respondent ervoor gekozen om het proces zo min mogelijk te juridiseren.

‘Wat voor mij heel zwaar telt, mijn hele leven al, dat is het welzijn van mijn broer. Help ik hem met het inschakelen van een letselschadebureau? Ik denk het niet. Want dan moet hij ook erbij zijn in bepaalde gesprekken. En dan zal er een bepaalde vorm van verantwoording moeten zijn. Dat kan niet.’<sup>110</sup>

In een enkel geval had de respondent wel een rechtsbijstandsverzekering maar werd er besloten daar geen gebruik van te maken doordat de geboden service niet als toereikend werd ervaren.

‘Ik heb contact met mijn verzekering gezocht en het verhaal uitgelegd. Die zagen wat beren op de weg en het was allemaal wat lastig en de afdeling die ik moest hebben van rechtsbijstand die was er niet. Die zou mij de volgende dag terugbellen en eigenlijk om een heel lang verhaal kort te maken: ik heb nog nooit een telefoontje van ze gehad.’<sup>111</sup>

Een klein deel van de respondenten kiest er bewust voor om geen belangenbehartiger in de arm te nemen. Deze keuze komt niet voort uit een afkeer van de bovengenoemde juridisering, maar uit de overtuiging zelf kundig en mondig genoeg te zijn om de schade zelf op een juiste manier af te handelen. Deze respondenten zijn van mening dat een juridisch proces goed zelf te voeren zou moeten zijn. In het volgende citaat vertelt een respondent over het voorbehoud dat hij in de uiteindelijke vaststellingsovereenkomst heeft ingebracht.

‘Dit heb ik zelf in die overeenkomst gebracht, omdat ik wel een beetje gedekt wil zijn. ... Als er een ingreep komt die duidelijk gerelateerd is aan dit ongeval, dan zijn de kosten van die afwikkeling gedekt. Daarom heb ik geen jurist nodig.’<sup>112</sup>

---

109 Respondent 7, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

110 Respondent 4, geen belangenbehartiger, blijvende klachten.

111 Respondent 24, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

112 Respondent 22, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

*Doorverwijzing*

Hierboven kwam reeds aan de orde dat een groot deel van de respondenten met een belangenbehartiger voorafgaand aan het ongeval een rechtsbijstandsverzekering had. In de gevallen waarin dat niet het geval was maar respondenten wel een letselschadespecialist of letselschadeadvocaat in de arm hebben genomen, deden ze dat meestal op aanraden van Slachtofferhulp Nederland of vrienden en familie. In het geval van vrienden en familieleden ging het dan vaak om het aanraden van één specifieke belangenbehartiger, terwijl Slachtofferhulp Nederland over het algemeen eerder wees op de mogelijkheid van belangenbehartigers in het algemeen.

5.3.2 *Involed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst**Doorlooptijd weegt zwaar*

De manier waarop de doorlooptijd wordt ervaren is in grote mate afhankelijk van de ernst van het letsel, en niet zozeer het al dan niet hebben van een belangenbehartiger. Respondenten met ernstig (blijvend) letsel gaven aan het juridische proces zwaar te vinden. Hoewel deze respondenten over het algemeen een belangenbehartiger hadden ingeschakeld die het werk van hen overnam, hebben zij het proces niet ervaren als iets dat stilletjes op de achtergrond gebeurt. Integendeel, ook al verzet de belangenbehartiger het meeste werk, deze respondenten ervoeren hun proces als een voortdurende belasting. Verwikkeld zijn in een langdurig juridisch proces hebben de respondenten als slopend ervaren, en ze gebruiken duidelijke taal om hun vermoeidheid uit te drukken:

‘Op een gegeven moment had ik zoiets van: ik moet het maar aftikken want ik ben er klaar mee. Ik wil er een streep onder zetten, want ik ben het zat. Ik ben er klaar mee. Het moet wel goed zijn. Ik wil verder met de rest van mijn leven.’<sup>113</sup>

Sommige respondenten hebben de keuze gekregen om een civiele procedure aan te spannen en/of een medisch dossier te openen, maar hebben dat afgewezen omdat zij te zeer opzagen tegen de belasting die het zou vormen. Dat het proces zwaar weegt en dat men een verlenging van het proces daarom in sommige gevallen afslaat, wordt geïllustreerd door het volgende citaat:

‘[De advocaat] zei ook: “een rechtszaak gaat nog langer duren.” Ik zeg, “dat trek ik niet meer.”’<sup>114</sup>

‘Keer mij het bedrag maar uit en dan is het ook klaar ... anders moest ik de hele medische wereld weer in, en dan ben ik echt anderhalf of twee jaar verder, dan moet ik weer

---

113 Respondent 26, wel een belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

114 Respondent 6, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

ziekenhuis in, ziekenhuis uit en gesprekken hier en gesprekken daar, en dan denk ik: wil ik dit nog, wil ik dat?<sup>115</sup> (2018-03-26)

Aan de andere kant van het spectrum bevinden zich de respondenten met lichtere letsels. Deze respondenten waren sneller volledig genezen dan de groep respondenten met zwaar letsel. Als gevolg duurde hun juridische proces korter. Deze factoren, namelijk het feit dat bij minder zwaarwegend letsel mensen in relatief lichte mate belast waren met hun herstel en een kortere doorlooptijd van de procedure hadden, maakt dat deze groep in minder sterke bewoording oordeelde over de doorlooptijd. Sommige respondenten vonden de doorlooptijd snel gaan, anderen hadden vonden het (mild) onprettig, maar merkten ook op dat het wachten op een medische eindtoestand of de onderhandeling met de verzekeraar van de wederpartij noodzakelijk was voor een goede afronding van het proces.

‘Ik denk [dat het langer duurde] door die fysiotherapie afspraken, daar zaten iedere keer, in het begin waren ze om de 2/3 weken. Daarna was het 6 weken, ik ben er denk ik tot oktober nog mee bezig geweest.’<sup>116</sup>

Een verschil in ervaring die wel toe te dichten is aan het al dan niet hebben van een belangenbehartiger is dat respondenten met een belangenbehartiger de doorlooptijd vaker als negatief element lijken te noemen. Het werd door deze groep vaak opgemerkt dat de belangenbehartiger het druk had, waardoor ze soms het idee kregen niet altijd even snel geholpen te worden. Een belangenbehartiger kan dus als een vertragende factor worden ervaren in een proces en hoewel de respondenten daar altijd begrip voor opbrachten, vonden ze het tegelijkertijd vervelend. In het volgende citaat geeft een respondent antwoord op de vraag hoe hij het proces heeft ervaren:

‘Nou ja, als lang. En stroperig soms. Mijn advocaat heeft natuurlijk meerdere zaken dus voordat hij actie gaat ondernemen moet ik hem soms achter de broek aan zitten, wat logisch is, want hij heeft het ook druk. Maar goed, aan de andere kant denk ik, ja, weet je, ik wil ook mijn ding doen. En dan gaat het naar de tegenpartij. En voordat zij er werk van hebben gemaakt... Dat kan soms een halfjaar tot een jaar duren.’<sup>117</sup>

Een lange doorlooptijd wordt geaccepteerd als respondenten er zelf het nut van inzien om het dossier nog niet te sluiten. In sommige gevallen gaven respondenten aan dat zij (zowel op eigen initiatief als op advies van een belangenbehartiger) hebben gewacht met het afronden omdat er nog geen stabiele medische eindtoestand bereikt was. In dat geval hadden respondenten er geen problemen mee als de afwikkeling bijvoorbeeld twee jaar in beslag nam. Wanneer letselschadeprocessen echter uitmondten in juridisch of medisch getouwtrek tussen verschillende partijen, wordt

---

115 Respondent 10, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

116 Respondent 15, wel een belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

117 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

de doorlooptijd een zware opgave. In deze gevallen wordt een afwikkelingsproces ervaren als een zware last.

### 5.3.3 *Hoogte schadevergoeding*

#### *Wat is een reële schadevergoeding?*

Over het algemeen zijn de meeste respondenten erg tevreden met hun uitgekeerde schade. Daarbij lijkt te spelen dat de respondenten zelf slecht een inschatting konden maken van wat een reële schadevergoeding zou moeten inhouden, zowel qua hoogte van het bedrag als de mogelijkheid op te voeren schadeposten. Zo waren de meeste respondenten zich er niet van bewust dat diensten als mantelzorg of huishoudelijke taken die zijn overgenomen door familie of vrienden ook in rekening gebracht kunnen worden.

‘En zoals mijn buurvrouw, dat zij drie weken lang voor mijn katten gezorgd heeft. Dus [de schaderegelaar] zegt: “geeft u weleens een bloemetje of een beloning?” Ik zeg: “ja.” Hij zegt: “nou, zeg maar hoeveel dat gekost heeft.” Het lijkt sinterklaas wel. Ja, echt.<sup>118</sup>

Wat betreft de tevredenheid over de hoogte van het schadebedrag zit er niet veel verschil tussen de groep respondenten met en zonder belangenbehartiger. Beide groepen kregen over het algemeen een bedrag uitgekeerd dat hoger was dan wat ze verwacht hadden. Daarbij geldt wel dat de respondenten zonder belangenbehartiger minder zicht hadden op wat doorgaans in vergelijkbare gevallen wordt uitgekeerd, terwijl de groep respondenten met belangenbehartiger daar via hun belangenbehartiger waarschijnlijk meer zicht op hadden. Het enige ijkpunt dat deze respondenten zonder belangenbehartiger hadden waren de kosten van hun materiële schade, maar wat een redelijk en rechtvaardig bedrag is voor letselschade is voor hen moeilijk te peilen. Een respondent vertelde dat hij zich niet deskundig genoeg voelde om zijn schade af te handelen:

‘Maar ja, dat is alleen nog maar de materiële schade. Ik had zelf nog wel een schatting gemaakt voor de tinnitus, hè, dus die piep in mijn oor, wat daar voor een schade tegenover staat. Maar ja, daar heb je totaal geen kijk op hoeveel dat zou kunnen zijn.<sup>119</sup>

#### *Geld is niet het belangrijkste*

Een belangrijk thema dat vaak naar voren kwam tijdens de interviews is: ‘geld is niet het belangrijkste’. Vooral bij respondenten met lichter letsel, ongeacht of zij werden bijgestaan door een belangenbehartiger, kwam naar voren dat geld geen doel op zich is. Natuurlijk verwacht men van de juridische procedure dat hun (materiële) schade wordt vergoed, maar een bedrag hoger dan dat wordt door veel mensen niet

118 Respondent 27, geen belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

119 Respondent 29, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

verwacht. Respondenten zijn van mening dat hoge kosten zoals medische kosten of de reparatiekosten van een auto of fiets gedekt moeten worden, maar veel respondenten zijn enigszins terughoudend in het opgeven van andere schadeposten. Zo geeft een respondent aan dat ze haar medische kosten aan de verzekeraar van de wederpartij heeft opgegeven, maar niet de kosten voor beschadigde kledingstukken. Daarover zegt ze:

‘Ik ga een broek niet opgeven. ... Ik had zoiets van: ja, jij bent gek, daar gaat het toch niet om. En dat vond [de schadebehandelaar] heel raar. ... Geld dat doet mij niks, daar is het mij helemaal niet om te doen.’<sup>120</sup>

In de interviews is een aantal keer het onderwerp claimcultuur besproken. Respondenten refereren naar de Verenigde Staten waar in individuele zaken miljoenen dollars worden geclaimd én uitgekeerd. Dat vinden veel respondenten te ver gaan en ze vinden dat een dergelijke cultuur niet moet worden nagestreefd in Nederland. Veel respondenten geven aan dat wat hen is overkomen met recht een ongeluk is: iets wat kan gebeuren en wat bij het leven hoort. Het maximaliseren van de schadevergoeding voelt voor velen als profiteren van de situatie.

‘Die Amerikaanse cultuur daar wil ik absoluut niet aan. Ik vind het gewoon belangrijk dat mensen met respect met elkaar omgaan en elkaar helpen, en niet elkaar het leven zuur maken door allerlei claims heen en weer te gooien.’<sup>121</sup>

Een aantal respondenten geeft aan dat het in hun geval mogelijk was om een civiele procedure te starten, om op deze manier tot een hogere schadevergoeding te komen. Toch geeft het overgrote merendeel aan dat zij de keuze hebben gemaakt om dat niet te doen. Deels komt dit door de (eerder besproken) zwaarte van het afwikkelingstraject, maar deels ook doordat méér geld niet gelukkiger maakt. Er lijkt een bepaalde grens te worden beleefd aan de schadevergoeding waarboven, naar de ervaring van de respondenten, geld niet gelukkiger maakt.

‘Mijn situatie verandert niet meer, dus of ik nou van €10.000 meer ook echt gelukkiger word...?’<sup>122</sup>

#### *Geld als alternatieve vorm van erkenning*

Respondenten hadden, naast het ontvangen van vergoeding voor hun schade, andere, vooral immateriële behoeften zoals het ontvangen van excuses en het in gesprek gaan met de veroorzaker. In een enkel geval weigerde de veroorzaker aan deze behoeften tegemoet te komen, wat leidde tot grote frustratie bij de respondenten. Uit

120 Respondent 8, geen belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

121 Respondent 17, wel een belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

122 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.



een gevoel van boosheid probeerden de respondenten de veroorzaker toch op een bepaalde manier te raken, en de enige manier die zij zagen om dat te doen was door veel schadevergoeding te vragen. In het volgende citaat vertelt een respondent hoe de veroorzaker een gesprek met hem afsloeg en geen excuses aanbood:

‘Nu ik achteraf weet dat hij niet eens zijn excuses aanbiedt, heb ik echt zoiets van: oké prima, dan mag je nu ook echt je portemonnee gaan trekken. ... Dat geeft in ieder geval voldoening.’<sup>123</sup>

Een andere respondent in eenzelfde situatie geeft meteen aan dat de hoge schadevergoeding niet nodig was geweest als de veroorzaker wel in gesprek was gegaan.

‘Voor mij is het een douceurtje voor de boosheid die ik eraan heb overgehouden. Die boosheid was niet nodig. Als die er niet was geweest, was een douceurtje ook niet nodig geweest. ... Ik ben niet uit op dat soort dingen [geld]. De boosheid heeft me helaas die kant op gedrukt.’<sup>124</sup>

#### *Overdenkingen bij schadevergoeding*

Schadevergoeding is bedoeld als een monetair middel om de geleden schade te verzachten. Hoewel alle respondenten het ermee eens zijn dat het geld wordt uitgekeerd, vinden ze het ook een vreemd en ongrijpbaar iets. Zeker in het geval van ernstig letsel zeggen respondenten dat geen enkel bedrag in verhouding staat tot wat hen is overkomen en het leed waarmee ze nu en in de toekomst zullen leven. In deze gevallen kleeft aan de uitgekeerde schadevergoeding een bepaalde wrangheid.

‘Het is gewoon onbetaalbaar, dat vind ik, wat ik heb is onbetaalbaar.’<sup>125</sup>

Een aantal respondenten heeft in de interviews hun gedachten laten gaan over de manier waarop hun schadevergoeding in verhouding staat tot hun letsel. Men vraagt zich af hoe de verzekeraar tot dit bedrag is gekomen. Een respondent zegt dat hij voor een miljoen niet nog een keer hetzelfde ongeluk wil meemaken. Voor hem staat een dit bedrag niet in verhouding tot het ongeval en zijn ervaren kwetsbaarheid, maar van de verzekeraar heeft hij een bedrag van 400 euro ontvangen.

‘Het weegt ook niet op tegen dat je met levensgevaar zo op de straat bent beland. [De vergoeding] moet een symbolische uiting zijn van iets van gelijkwaardigheid, maar dat dekt het ook niet. Dan denk ik van: hoe kom je nou eigenlijk op die 400 euro uit?’<sup>126</sup>

123 Respondent 13, geen belangenbehartiger, blijvende klachten.

124 Respondent 22, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

125 Respondent 19, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

126 Respondent 23, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

### 5.3.4 *Ervaringen van slachtoffers met het letselschadeproces*

#### *Een persoonlijke, empathische aanpak*

Uit de interviews bleek dat een persoonlijke, empathische benadering door verzekeraar of belangenbehartiger van cruciaal belang is voor een positieve ervaring van een benadeelde met het proces. Een simpele vraag als: 'hoe gaat het met u?' aan het begin van een gesprek kan ervoor zorgen dat men zich gezien en gehoord voelt en dat de benadeelde zich een mens en geen nummertje voelt. Een empathische en persoonlijke aanpak bestaat uit het zich kunnen verplaatsen in de positie van de benadeelde, kunnen meedenken over mogelijke oplossingen en tijd nemen voor de benadeelde.

Nagenoeg alle respondenten met een belangenbehartiger gaven aan dat empathie een van de belangrijkste eigenschappen is die een belangenbehartiger kan bezitten. Een empathische houding kan ervoor zorgen dat een benadeelde zich gehoord voelt, en kan zorgen voor een veilig gevoel. Bij de keuze voor een belangenbehartiger adviseert een respondent het volgende:

'Er moet een klik zijn. Je moet je veilig voelen bij iemand. Je kan wel zeggen: dat is een hele goede, maar als je die klik niet hebt dan is het geen goede. Dan werkt het niet.'<sup>127</sup>

Tegelijkertijd kent de gewenste empathische houding wel een grens. Veel respondenten geven aan dat ze het prettig vinden om met empathie behandeld te worden, maar zien een belangenbehartiger niet als een persoon waarbij ze hun hart kunnen uitstorten.

'Het moet wel zakelijk blijven. Je kan [met de empathische houding] misschien ook te ver gaan. Maar een goede mix tussen zakelijkheid en het gevoel dat je wel gehoord wordt, dat er om je gedacht wordt. Een belangenbehartiger is natuurlijk ook geen psycholoog.'<sup>128</sup>

Hetzelfde geldt ook voor de schadebehandelaar en schaderegelaar van de verzekeraar van de wederpartij. Veel respondenten stelden het enorm op prijs als ze op een persoonlijke manier werden benaderd door de verzekeraar van de wederpartij. Uit het citaat van de volgende respondent blijkt dat dit het belangrijkste was in de afwikkeling van haar schade:

'Ik ben er heel tevreden over. Dat komt niet door het uitgekeerde geld maar wel door de manier van afhandeling, het persoonlijke iedere keer. Dat is het belangrijkste, denk ik. ... Dat jij je gehoord voelt, dat je serieus genomen wordt door zo'n verzekering.'<sup>129</sup>

---

127 Respondent 26, wel een belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

128 Respondent 29, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

129 Respondent 8, geen belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

*Het afwikkelingsproces als onbekende wereld, de belangenbehartiger als gids*

Een groot aantal respondenten heeft gezegd na het ongeval te zijn beland in een wereld waarvan ze absoluut niet wisten hoe ze er moesten navigeren. Hoewel veel respondenten aangaven de communicatie vanuit de verzekeraar van de wederpartij helder te vinden, waren ze zich er ook van bewust dat ze de juridische taal niet spraken. Bovendien kende men de spelregels niet, waardoor het moeilijk is om als volwaardige partij mee te doen. Een respondent noemde zichzelf een 'amateur' in een wereld van professionals. Een ander zegt:

'Ja, weet je, het zijn allemaal nieuwe dingen voor je. Je hebt geen idee waar je dan tegenaan loopt of hoe dat allemaal in zijn werk gaat.'<sup>130</sup>

In dit opzicht werd het inschakelen van een belangenbehartiger door de respondenten beschouwd als een grote toegevoegde waarde. Veel respondenten waren blij met de *professionaliteit* van hun belangenbehartiger. Daarmee werd bedoeld dat de belangenbehartigers niet alleen kennis hadden van wet- en regelgeving, maar ook van het juridische 'speelveld' en hoe zij zich op dat speelveld moesten opstellen. Respondenten ervoeren een belangenbehartiger als een soort gids die hen de weg wees in een wereld waarin zij zelf vreemden waren. De volgende respondent gaf aan dat het 'op elk moment, maar zeker bij de afhandeling' fijn was om iemand aan zijn zijde te hebben:

'In zoverre heb je de geruststelling dat je geen dingen laat lopen die prima gekund hadden, met vergoedingen of iets dergelijks. Wat dat was natuurlijk iets waar hij [de advocaat] snel over begon. Wat voor kosten heb je dan gemaakt? En hoe vaak ben je dan wel niet naar het ziekenhuis geweest? Hoeveel vrije dagen heb je al opgenomen? ... En dan kom je erachter dat je er stiekem toch heel veel geld in hebt gestopt. En dat is allemaal verder niet erg, maar daar helpt hij je dan wel mee op weg. Prettig om dat zo voorgeschoteld te krijgen.'<sup>131</sup>

Naast empathisch vermogen en juridische kennis en kunde blijkt uit de interviews dat respondenten het ook prettig vinden als hun belangenbehartiger duidelijk communiceert, punctueel is, initiatief neemt en doortastend is. Ervaring wordt door sommigen genoemd, anderen vinden enthousiasme en leergierigheid belangrijker als een belangenbehartiger weinig ervaring heeft.

*Negatieve verwachting*

De meeste respondenten hebben voorafgaand aan het afwikkelingsproces een vrij negatieve verwachting van de verzekeraar van de wederpartij. Men verwacht in

130 Respondent 21, wel een belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

131 Respondent 21, wel een belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

een zeer zakelijke, koele situatie terecht te zullen komen waarbij het onderwerp van gesprek voornamelijk de uit te keren schadevergoeding zal zijn. Daarbij verwacht men over het algemeen ook dat verzekeraars erg zuinig zullen uitkeren. In de meeste gevallen hebben de respondenten een positieve ervaring opgedaan, wat in schril contrast staat met het door hen verwachte scenario:

‘Ik heb later met grote verbazing tegen familie en vrienden wel gezegd dat ik stom-verbaasd was dat een verzekeringman naar mijn welstand komt vragen. Meestal is het andersom en dan gaan ze proberen die schade te bagatelliseren of eronder uit te draaien en te zeggen van: “maar heeft u zelf ook een bijdrage aan uw schade geleverd?” Met andere woorden: ze gaan proberen om het op afstand te houden en dat is eigenlijk het meest voorkomende beeld ... dat ze op een gegeven moment proberen te zoeken of u er zelf ook geen schuld aan heeft want dan hoeven zij niet te betalen.’<sup>132</sup>

In sommige gevallen wordt het negatieve beeld bevestigd door de verzekeraar van de wederpartij. In deze gevallen beïnvloeden verwachting en ervaring elkaar, waardoor de benadeelde het afwikkelingsproces beleeft als een kwelling die het dagelijkse leven domineert. Het volgende citaat is afkomstig van een respondent met een eigen onderneming, waarin ze na het ongeval niet tot nauwelijks kon werken. Ze had geen arbeidsongeschiktheidsverzekering, en intussen liepen de medische kosten en de kosten voor het draaiende houden van de onderneming hoog op. De verzekeraar van de wederpartij vroeg allerlei gegevens van haar en haar onderneming op, en dicteerde volgens de respondent het verloop van het afwikkelingsproces. Ze heeft de benadering van de verzekeraar als erg vijandig ervaren:

‘Je leven wordt onder een vergrootglas gelegd. ... Ik had zo erg het gevoel dat ik in een hokje leefde met allemaal camera’s op me en dat vond ik heel verschrikkelijk. ... Ik heb echt slapeloze nachten gehad. Ze hebben me echt tot het uiterste gedreven.’<sup>133</sup>

‘Ik kon een revalidatiecentrum kiezen uit Almere of uit Lelystad. Daar stond ik niet achter. Ik weet niet of het heel hard gedacht is, of heel naar, maar ik dacht van: zij kennen die organisatie. Dus wat ga je krijgen, het zal altijd in hun voordeel gaan werken. Dus ik wil eentje die ze niet kennen. Een neutraal iemand.’<sup>134</sup>

Hoewel andere respondenten met een belangenbehartiger enige tegenwerking vanuit de verzekeraar niet met dezelfde intensiteit hebben gevoeld, spreken ook zij in deze gevallen in negatieve termen (‘traineren’) over de verzekeraar. Het lijkt erop dat een belangenbehartiger maar tot op zekere hoogte een barrière kan vormen tussen de verzekeraar en de benadeelde. Ondanks dat de communicatie via de

---

132 Respondent 19, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

133 Respondent 1, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

134 Respondent 1, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

belangenbehartiger gaat, is een negatieve houding vanuit een verzekeraar voelbaar voor de benadeelde.

De negatieve basishouding is voor een aantal personen met een positieve ervaring overigens ook de reden geweest waarom ze hebben besloten deel te nemen aan het interview. Volgens hen mocht de *'positieve kant van dat verzekeringswezen'*<sup>135</sup> ook wel eens gehoord worden.

#### *Overdenkingen bij het verzekeringsstelsel*

Enigszins aansluitend op de negatieve verwachting van het juridisch proces en de verzekeraar, hebben sommige respondenten ook hun gedachten geuit over hoe een verzekeraar in een ideale situatie zou moeten handelen om het proces voor benadeelden soepeler te maken. Ten eerste noemde een respondent de bewijsplicht die bij de benadeelde ligt:

'Ik had heel erg het gevoel dat ik moest bewijzen waarom ik iets niet kon en ik heb af en toe echt het gevoel gehad dat ik als crimineel behandeld ben.'<sup>136</sup>

De vijandige sfeer die de bewijsplicht kan oproepen wordt gedeeld door een andere respondent die noemde dat de verzekeraar de zaak 'eindeloos traineerde', wat ze als frustrerend heeft ervaren.

'Dan kreeg je na anderhalf jaar weer een ander bezoek [van de verzekeraar van de wederpartij]. Die keken ook naar mijn situatie. Ik zeg, "jullie weten het toch. Alles staat op papier." Ik vond het wel zwaar.'<sup>137</sup>

Een tweede punt dat naar voren werd gebracht tijdens sommige interviews is dat het aansprakelijkheidsrecht op zo'n manier is ingericht dat een benadeelde zijn geleden kosten moet vorderen. Kosten die niet gevorderd worden, worden logischerwijs niet vergoed. De valkuil daarbij is dat voor benadeelden die geen weet hebben van welke kosten er allemaal gevorderd kunnen worden, er veel geld kan blijven liggen.

'Ik vind het flauw dat de dingen die standaard zijn niet worden meegenomen. Als ze die dingen allemaal wel bij mij gemeld hadden, was ik waarschijnlijk niet eens naar een advocaat gegaan.... Nu hebben ze dus al die extra dingen kunnen betalen plus het honorarium van die advocaat. Dat is allemaal aan henzelf te wijten. ... Als je de weg weet is het heel goed geregeld. Maar ik vind die weg best wel ingewikkeld.'<sup>138</sup>

135 Respondent 27, geen belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

136 Respondent 1, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

137 Respondent 6, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

138 Respondent 26, wel een belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

De respondent die zijn broer met een licht verstandelijke beperking in het ontwikkelingsproces heeft bijgestaan erkent dat een verzekeraar een winstooigmerk heeft, maar merkt ook op dat een meer sociaal-maatschappelijke inslag wenselijk zou zijn. Hij vindt dat niet elke benadeelde even goed in staat is om weerstand te bieden aan verzekeringsmaatschappijen.

‘In de ideale wereld is er wel een sociale verplichting om met die groep extra zorgvuldig om te gaan, want ze zijn zo kwetsbaar. Als mijn broer niet iemand in zijn omgeving had die zaken voor hem oppakt, dan was hij met een reep chocolade en een paar nieuwe schoenen afgescheept. Daarom vind ik ook dat daar een stukje verantwoordelijkheid ligt bij verzekeraars. Op het moment dat mensen zichzelf niet goed kunnen redden, help ze daar dan mee, ook al ben je van de tegenpartij. Anders is het zo’n oneerlijke strijd.’<sup>139</sup>

Een andere respondent beaamt dit en vindt dat een ideale verzekeraar zich realiseert dat haar kwaliteit bestaat uit het goed behandelen van klanten en slachtoffers, en het ‘moreel goed in zijn vak staan.’

‘Mijn standpunt is in feite dat als een verzekeraar goed personeel heeft en het personeel goed opleidt, maar ook een goede bedrijfscultuur bijbrengt in de zin van: wij zijn er voor de klant en niet om te proberen alle klachten en schades te bagatelliseren of te proberen er onderuit te komen ... dan heb je al die rakkers van intermediairs niet nodig.’<sup>140</sup>

#### *Contact met de veroorzaker*

Zoals hierboven al is beschreven, stellen mensen een persoonlijke en empathische aanpak van zowel de verzekeraar als de belangenbehartiger erg op prijs. Hetzelfde geldt eigenlijk ook voor het contact met de veroorzaker van het ongeval: de meeste respondenten reageren positief op een handreiking van de veroorzaker. In ongeveer de helft van de gevallen was er sprake van dit positieve contact.

‘En ze kwam hier met een bos bloemen en ze vond het heel vervelend. Ze heeft haar spijt betuigd en ze zat er ook echt mee. Dus nou ja, dat is misschien wel de reactie die je graag wil zien. Kijk, als zo’n flierefluiter hier komt die heel snel over de problemen heen stapt van het slachtoffer, dat is toch minder.’<sup>141</sup>

Contact met de veroorzaker draait niet enkel om het ontvangen van excuses. Sommige respondenten vonden het ook belangrijk dat de ander wist wat het resultaat van het ongeval was. Anderzijds waren sommige respondenten ook benieuwd hoe het ging met de veroorzaker.

---

139 Respondent 4, geen belangenbehartiger, blijvende klachten.

140 Respondent 19, geen belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

141 Respondent 4, geen belangenbehartiger, blijvende klachten.

'Ik vraag me ook heel erg af of ze [de veroorzaker] weet wat er speelt en wat er gaande is.'<sup>142</sup>

In de helft van de gevallen was er geen contact, of betrof het contact niet de empathische handreiking die de respondenten misschien verwacht hadden.

'Ik ben ook weleens een keer een aanrijdinkje gehad in het verleden, waarvan ik de schuldige was, nou dan ga ik onmiddellijk de dag daarna of dezelfde dag nog even naar iemand toe die je dan aangereden hebt, en desnoods neem je even een bosje bloemen mee of een doos bonbons, dan heb je in ieder geval medeleven getoond. Maar hier, helemaal niks. En niet dat ik op excuses zit te wachten of dat ik dat heel erg vind, maar ik vind het wel een beetje onfatsoenlijk.'<sup>143</sup>

Tegelijkertijd waren er ook respondenten die geen behoefte hadden aan contact. In sommige gevallen was de respondent daar door de focus op het eigen herstel nog niet aan toe, kwam het als mosterd na de maaltijd of weigerde de respondent uit zelfbescherming.

'Zij hebben wel met mijn broer gebeld, dat ze graag wilden weten hoe het met me ging en ze wilden ook graag contact met mij, maar ik was daar niet aan toe. Nou ja, en nu is het wel klaar. Ik dacht: misschien hoor ik [door contact met de ander] nog meer dingen over dat ongeluk, wat ik nu niet weet, die me weer gaan terugbrengen naar dat moment. Een beetje zelfbescherming was dat.'<sup>144</sup>

In een enkel geval schoot het contact met de veroorzaker in het verkeerde keelgat van de respondent:

'Ja, hij heeft zeker excuses aangeboden. Ik vond het contact een beetje dubbel, in die zin dat hij in eerste instantie vroeg hoe het met me ging en wat er gebeurd was en daarna kwam hij plotseling met het verhaal dat zijn fiets stuk was en dat zijn verzekering mij waarschijnlijk ook aansprakelijk zou stellen voor de schade. ... Toen dacht ik: ja, nu ben je volgens mij jezelf een beetje aan het indekken. ... Het is niet helemaal oprecht of zo.'<sup>145</sup>

### *Medisch dossier*

In een aantal gevallen doorliep de respondent een medisch beoordelingstraject. Bij de meeste respondenten was er sprake van fouten of slordigheden in het medisch dossier. Respondenten meldden dat als zij zelf niet oplettend waren geweest, de verzekeraar dan mogelijk (financiële) beslissingen had genomen op basis van onjuist-

142 Respondent 20, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

143 Respondent 3, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

144 Respondent 27, geen belangenbehartiger, doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel.

145 Respondent 12, wel een belangenbehartiger, herstel binnen een jaar.

heden. Een van de meest opvallende onjuistheden die een respondent voorlegde was van een arts die het in het dossier consequent had over een *nagel*, waar het in werkelijkheid een *nagel* betrof. Dit soort fouten zorgde voor frustratie, en sommige respondenten ontwikkelden hierdoor een sterk gevoel van wantrouwen en achterdocht.

‘Die verzekeringsartsen zijn dus echt niet leuk, die zijn altijd voor de verzekeraar, maar ze zijn niet met de patiënt of met de mensen mee, dus ze zijn altijd tegen je.’<sup>146</sup>

Het hebben van een belangenbehartiger bracht in deze situaties geen voordeel omdat de medische beoordeling van het letsel specifieke medische kennis vergt die juristen over het algemeen niet bezitten. In sommige gevallen had de respondent zelf een medische achtergrond waardoor het lezen van het medisch dossier enigszins vergemakkelijkt werd, maar in andere gevallen gingen de respondenten zelf op zoek naar informatie om hun eigen letsel beter te begrijpen. Zo werd de belangenbehartiger op een bepaalde manier afhankelijk van de respondent:

‘Er stonden heel vaak onwaarheden in [het dossier]. Dat ik dacht: nee, dat is niet zo gebeurd. Dus dan ging mijn advocaat weer zo van: vertel dan even hoe het wel moet. En dan zei ik: zo en zo is het geval. En dan ga je zelf foto’s opvragen’<sup>147</sup> (2018-04-30)

## 5.4 CONCLUSIE INTERVIEWS

De eerste deelvraag van dit onderzoek luidt: ‘waarom besluit een slachtoffer een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade alleen af te handelen?’ In de interviews hebben respondenten verschillende redenen gegeven voor hun gemaakte keuze. Het overheersende beeld is echter dat er in veel gevallen niet bewust wordt gekozen voor het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger. Men heeft al of niet eerder een rechtsbijstandsverzekering afgesloten en handelt naar gelang die situatie. Met deze gang van zaken zijn in beide groepen de meeste respondenten tevreden. Wanneer men zwaar letsel had opgelopen bij het ongeval, of wanneer men ontevreden werd over de gang van zaken, vormden dat redenen om een letselschadespecialist- of advocaat in de arm te nemen. Redenen om welbewust geen belangenbehartiger in te schakelen zijn het niet onnodig willen juridiseren van het proces en het idee zelf kundig en mondig genoeg te zijn om de schade zonder hulp van buitenaf te kunnen afhandelen.

De tweede onderzoeksvraag gaat over de doorlooptijd en hoogte van de schadevergoeding. De manier waarop doorlooptijd wordt ervaren is in grote mate

---

146 Respondent 10, geen belangenbehartiger, blijvende klachten.

147 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.



afhankelijk van de ernst van het letsel. Zwaar letsel brengt immers (financiële) consequenties voor de toekomst met zich mee, waardoor het afwikkelingsproces complexe vraagstukken en berekeningen meebrengt. Respondenten gaven aan in deze gevallen het afwikkelingsproces een zware last te vinden. Over het algemeen sloegen deze respondenten de mogelijkheid tot het starten van een procedure bij de rechter af omdat dat een continuering van de belasting zou betekenen. Licht letsel had vaak minder consequenties voor de respondenten, waardoor ze de afwikkeling ook als minder belastend hebben ervaren. In deze gevallen werd een lange doorlooptijd geaccepteerd als respondenten er zelf het nut van inzagen om het dossier nog niet te sluiten. Respondenten met een belangenbehartiger ervoeren de doorlooptijd vaker als iets negatiefs dan respondenten zonder belangenbehartiger. De belangenbehartiger vormt een extra partij in de communicatie tussen verzekeraar en benadeelde, waardoor deze een vertragende werking kan hebben op het proces.

Een groot deel van de respondenten in de sample is, ongeacht of zij wel of geen belangenbehartiger hadden, zeer tevreden over de hoogte van het schadebedrag dat zij uitgekeerd hebben gekregen. Voor een deel is dit mogelijk te verklaren doordat zij vooraf een beperkter beeld hadden van wat een redelijke schadevergoeding zou moeten inhouden en welke schadeposten gevorderd kunnen worden. Tevens hadden de respondenten geen vergelijkingsmateriaal om te beoordelen hoe hun aanspraken zich verhielden tot andere vergelijkbare aanspraken. Respondenten zonder belangenbehartiger zeiden dat het mogelijk was dat zij met juridische bijstand misschien meer gekregen zouden hebben. Op dit vlak vond de andere groep respondenten hun belangenbehartiger van grote toegevoegde waarde. Een belangenbehartiger heeft kennis over welke schadeposten opgevoerd kunnen worden en wat een reële aanspraak is.

Een andere verklaring voor de tevredenheid over de hoogte van de schadevergoeding is dat vooral de respondenten met licht letsel aangaven geld niet het belangrijkste te vinden. In het algemeen waren respondenten van mening dat een schadevergoeding gewoon moet doen wat het woord zegt: de schade vergoeden. Een 'eerlijk' schadebedrag dekt alle materiële schade en bevat eventueel nog wat voor de geleden immateriële schade. Een hoger bedrag proberen te claimen om aan het ongeval te verdienen was iets wat door vrijwel alle respondenten werd afgewezen. Dit gold ook voor respondenten met zwaar letsel. In sommige gevallen hadden zij de mogelijkheid om een procedure bij de rechter te starten, maar wezen zij dit mede af omdat een hoger schadebedrag hen niet tevredener zou maken. Zeker respondenten met zwaar letsel noemen hun schade onbetaalbaar en zeggen dat meer geld hun letsel niet ongedaan maakt. In vrijwel alle gevallen beleefde men een soort bovengrens aan de hoogte van de schadevergoeding en als deze zou worden overschreden zou meer geld niet gelukkiger maken.

Een persoonlijke, empathische benadering is een van de belangrijkste elementen voor een positieve ervaring met het afwikkelingsproces. Daarbij maakt het niet uit of

de respondent contact heeft met een belangenbehartiger of met de verzekeraar van de wederpartij. Door een dergelijke aanpak voelden respondenten zich gehoord en serieus genomen. Een persoonlijke, empathische aanpak werd des te meer op prijs gesteld omdat veel respondenten aangaven een negatieve verwachting te hebben van het afwikkelingsproces. Ze verwachtten over het algemeen een verzekeraar die erop uit was om de geleden schade te bagatelliseren en zo min mogelijk uit te keren. Wanneer respondenten vervolgens een positieve ervaring hadden, resulteerde dat in blijde verbazing. In sommige gevallen werd het negatieve beeld bevestigd door de verzekeraar van de wederpartij, en beleefden respondenten het afwikkelingsproces als een kwellig. Wat betreft de ervaring met de verzekeraar, kan een belangenbehartiger maar tot op bepaalde hoogte een barrière vormen tussen verzekeraar en benadeelde.

Voor een groot deel van de respondenten was het afwikkelingsproces een vreemde wereld waarvan ze zelf de taal niet spraken. Ook al was de ervaring voor veel respondenten zonder belangenbehartiger positief, bleef het gevoel bestaan dat zij, in de woorden van een respondent, een amateur waren in een wereld van professionals. De duidelijke meerwaarde van een belangenbehartiger hierin is dat deze kan optreden als gids. Belangenbehartigers hebben niet alleen kennis van wet- en regelgeving, maar ook van het juridische speelveld en hoe zij zich op dat speelveld moeten opstellen.

Voor de respondenten die ermee te maken hebben gehad, was het medisch dossier vaak een bron van frustratie omdat er dikwijls fouten en slordigheden in stonden. Respondenten hadden sterk het gevoel dat ze oplettend moesten blijven om die fouten en slordigheden eruit te halen. Een belangenbehartiger was hierin niet van grote toegevoegde waarde, omdat het om specifieke kennis gaat die niet bij de belangenbehartiger berust. In veel gevallen voer de belangenbehartiger volledig op de wijzigingen die de respondent zelf in het dossier aanbracht.



In dit onderzoek stonden de volgende drie onderzoeksvragen centraal: 1) *Waarom besluit een verkeersslachtoffer een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade zelf af te handelen?*, 2) *Wat is de invloed van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op het verloop en de uitkomst van een letselschadeproces?*, en 3) *Wat zijn de ervaringen van verkeersslachtoffers met de afwikkeling van letselschade wanneer zij al dan niet een belangenbehartiger hebben?* In dit hoofdstuk worden eerst de belangrijkste bevindingen besproken. Vervolgens worden mogelijke implicaties besproken. Daaropvolgend komen de beperkingen van dit onderzoek aan bod. Er zal worden afgesloten met aanbevelingen voor de toekomst.

## 6.1 BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Een eerste bevinding in dit onderzoek is dat er in Nederland weinig tot geen onderzoek is gedaan naar waarom letselschadeslachtoffers wel of niet voor een belangenbehartiger kiezen, wat de consequenties van die keuze zijn voor het verloop en de uitkomst van het letselschadeproces en wat in beide gevallen de ervaringen met het proces zijn. In het buitenland is er in beperkte mate onderzoek gedaan naar het bovenstaande, maar de uitkomsten zijn moeilijk te vertalen naar de Nederlandse context.

### 6.1.1 *Keuzegedrag*

Op basis van het kwantitatieve dataonderzoek lijkt er een verband te bestaan tussen de ernst van het letsel en het inschakelen van een belangenbehartiger. Hoe ernstiger het letsel, hoe vaker een benadeelde een belangenbehartiger in de arm neemt. Bij lichtere letsels is de 'zelfhulpgroep' groter. Daarmee sluit het aan bij eerder Nederlands empirisch onderzoek dat liet zien dat ernst en complexiteit belangrijke factoren zijn in de keuze voor het wel of niet inschakelen van een belangenbehartiger.<sup>148</sup>

---

148 Ter Voert & Klein Haarhuis, 2016; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004.

In hoeverre de resultaten daarmee ook aansluiten bij de rationele keuzetheorie is de vraag. Benadeelden maken wel degelijk een rationele keuze door een belangenbehartiger in de arm te nemen als zij dat doen omdat ze vinden zelf niet genoeg kennis in huis te hebben. Ook het nemen van een rechtsbijstandsverzekering is doorgaans een rationele keuze: men verzekert zichzelf van juridische bijstand, mocht daar bij een onvoorziene toekomstige gebeurtenis behoefte aan zijn. De rationele keuzetheorie gaat echter in overwegende mate uit van een maximalisering van financiële opbrengst als voornaamste motief. In paragraaf 2.2 is aangegeven dat de rationele keuzetheorie inmiddels verder genuanceerd en aangevuld is, waardoor de nadruk niet meer ligt op winstmaximalisatie als doel. Op basis van dit onderzoek kan gesteld worden dat de keuze voor het inschakelen van een belangenbehartiger niet zozeer geworteld is in de wens voor een maximale financiële opbrengst, maar meer in de wens naar houvast in een juridische procedure waarin de meeste benadeelden hun weg niet weten. Dit wordt ondersteund door de data uit de interviews: de meeste benadeelden zonder rechtsbijstandsverzekering schakelen tijdens de letselschadeafwikkeling geen belangenbehartiger in omdat zij het contact met de verzekeraar als prettig ervaren en zich goed geïnformeerd voelen. De financiële kant van de zaak, zo zeiden de meeste respondenten, was niet het belangrijkste van het afwikkelingsproces.

Het 'kiezen' voor een belangenbehartiger ligt in veel gevallen genuanceerder dan het in eerste instantie lijkt. Veelal hebben mensen wel of niet een rechtsbijstandsverzekering afgesloten en deze eerder gemaakte keuze bepaalt of zij wel of niet worden bijgestaan door een jurist in het afhandelen van hun letselschade. Uit het tevredenheidsonderzoek (TVO) blijkt dan ook dat 'omdat ik ervoor verzekerd was' een van de meest genoemde redenen was voor het hebben van een belangenbehartiger. Wanneer respondenten niet tevreden waren met de afhandeling van de rechtsbijstandsverzekeraar of zij door een complexe afhandeling hulp nodig hadden, schakelden zij een letselschadeadvocaat of letselschadespecialist in. 'Behoefte aan deskundigheid' behoorde ook tot een van de meest genoemde redenen voor het hebben van een belangenbehartiger. De interviews bevestigden dat beeld.

In de ernstigste letselcategorie (blijvende klachten), handelt nog steeds één op de vijf benadeelden (21%) zelf zijn schade af. Dit relatief hoge percentage is verrassend omdat de schadeafwikkeling bij blijvende klachten complex is. Bij de schadeberekening moet rekening worden gehouden met allerlei mogelijke toekomstige ontwikkelingen, en een redelijke inschatting van verlies van arbeidsvermogen kan notoir ingewikkeld zijn. Het berekenen van dit soort schadeposten is een complexe kwestie, waarbij een belangenbehartiger door kennis en ervaring een duidelijke toegevoegde waarde heeft. Een in de interviews genoemde reden om geen belangenbehartiger in de arm te nemen is dat men de situatie niet onnodig wil juridiseren, al lijkt deze redenering vooral op te gaan bij licht letsel. Men associeert juristen zoals letselschadeadvocaten en letselschadespecialisten met hard juridisch optreden en

conflict. Een andere genoemde reden is dat de benadeelde zichzelf mondig en kundig genoeg achtte om de schade alleen af te handelen.

### 6.1.2 *Invloed van een belangenbehartiger op verloop en uitkomst*

Het hebben van een belangenbehartiger is van invloed op zowel doorlooptijd als de hoogte van de schadevergoeding. De analyses lieten zien dat ongeacht de aard van het letsel of de verwachte hersteltijd, afwikkelingstrajecten waarbij een belangenbehartiger is betrokken over het algemeen langer duren dan in gevallen waarin benadeelden zelf hun schade afhandelden. Ook ontvangen benadeelden die worden bijgestaan door een belangenbehartiger over het algemeen meer schadevergoeding dan de 'zelfhulpgroep'. Dit is in lijn met wat de internationale literatuur laat zien. In dit onderzoek wordt, veel meer dan in andere studies, gecontroleerd voor de aard en ernst van het letsel. We kunnen daarom vaststellen dat het heel aannemelijk is dat er een verschil tussen de twee groepen benadeelden bestaat, in die zin dat benadeelden met een belangenbehartiger financieel beter uit zijn, met name bij ernstiger letsel. Maar op basis van dit onderzoek kan niet aangegeven worden hoe groot de verschillen zijn, omdat het aannemelijk is dat er zich een bepaald selectie-effect heeft voorgedaan.<sup>149</sup>

Overigens is het enkele feit dát er een bepaald effect bestaat ongewenst. Uit de interviews blijkt dat slachtoffers geen goed beeld hebben van verschillende te schade-posten waarvoor zij aanspraak kunnen maken op vergoeding en wat een gebruikelijke vergoeding is in vergelijkbare gevallen. Voor zover deze kennisdiscrepancie bijdraagt aan het verschil in uitgekeerde schadevergoeding bestaat daarvoor geen rechtvaardiging. Het materiële recht op volledige schadevergoeding is niet 'voorwaardelijk', afhankelijk van de kennis, assertiviteit of andere eigenschappen van de benadeelde. Het bestaan van dit mechanisme staat in principe ook haaks op het financiële belang van verzekeraars, want voor zover het benadeelden onnodig in de armen van belangenbehartigers drijft, levert het (veel) hogere kosten op in de vorm van te vergoeden BGK. Met name bij de lagere schadebedragen zou het een relatief groot deel van de totale schadelast kunnen schelen als men erin zou slagen om kenbaar te borgen dat benadeelden ontvangen wat hen toekomt zonder dat zij daarvoor een beroep hoeven te doen op een belangenbehartiger. Ook een langere doorlooptijd moet negatief worden gewaardeerd omdat respondenten in de interviews aangaven een lange doorlooptijd als vervelend te ervaren. De kwaliteit van leven kan ernstig lijden onder een doorlooptijd van vele jaren.

Wat er ook precies zij van de verschillen in doorlooptijd en hoogte van de schadevergoeding, benadeelden zijn over het algemeen erg tevreden over zowel de

---

149 Dit komt, zoals eerder uitgelegd, omdat we er niet zeker van kunnen zijn dat de groepen met en zonder belangenbehartiger op alle punten volledig aan elkaar vergelijkbaar zijn.

uitgekeerde schadevergoeding als het totale proces, zo blijkt uit zowel de interviews als het dataonderzoek. Het dataonderzoek laat voor beide uitkomstmaten wel een verschil zien: mensen zonder belangenbehartiger zijn vaker tevreden dan mensen met een belangenbehartiger, al is het verschil vaak niet groter dan één rapportpunt.

Hier doet zich een opmerkelijk verschijnsel voor. Hoewel benadeelden zonder belangenbehartiger dus minder schadevergoeding krijgen, zijn zij wel tevredener over het uitgekeerde bedrag. Dit is in lijn met eerder onderzoek.<sup>150</sup> De hogere mate van tevredenheid zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat belangenbehartigers aanvankelijk hoger inzetten dan wat de verzekeraar uiteindelijk uitkeert. Wanneer het geaccepteerde bedrag lager ligt dan het oorspronkelijk gevraagde bedrag, wordt de waarde van het uiteindelijk uitgekeerde bedrag voor benadeelden mogelijk gekleurd door het (ervaren) te kort en de onderhandelingen die met het proces gepaard gingen. Dit kan resulteren in een lagere tevredenheid. Daartegenover staat dat benadeelden die hun eigen schade afhandelen mogelijk minder vroegen en er waarschijnlijk minder scherp werd onderhandeld zodat deze groep weinig tot geen tekort ervaart.

Een belangrijk resultaat uit de interviews is verder dat veel respondenten, ongeacht tot welke groep men behoort, aangeven dat geld niet de belangrijkste uitkomstmaat is. Het doel van het geldbedrag is dat de schade vergoed wordt. Maximalisatie van de schadevergoeding wordt gezien als profiteren en dat wordt veelal afgewezen. Veel belangrijker dan de hoogte van de schadevergoeding is de zorgvuldige communicatie met de verzekeraar, dan wel belangenbehartiger en diens empathische houding.

### 6.1.3 *Ervaringen van benadeelden met de schadeafwikkeling*

Benadeelden die zelf hun schade afhandelen beoordelen de totale ervaring met de schadeafwikkeling beter dan benadeelden met een belangenbehartiger. Dat is in zoverre opmerkelijk, omdat uit de interviews is gebleken dat het inschakelen van een belangenbehartiger voor respondenten vaak van toegevoegde waarde is gebleken. Een belangenbehartiger weet beter welke schadeposten voor vergoeding in aanmerking komen, hoe deze kunnen worden onderbouwd, en wat een reële bedragen zijn, en heeft zodoende een bijna bewakende functie. Een belangenbehartiger fungeert als een gids en geeft het gevoel dat er geen onnodige fouten gemaakt zullen worden. Vanuit dit perspectief moet het lagere rapportpunt mogelijk worden verklaard vanuit het gegeven dat benadeelden met een belangenbehartiger vaker langer moeten wachten. Ook gaven respondenten aan dat zij soms het idee hadden dat hun zaak niet altijd een prioriteit was voor hun belangenbehartiger en dat zij

---

150 Lind et al., 1990.

hem of haar ‘achter de broek moesten zitten’. Het aansporen van de belangenbehartiger werd over het algemeen als vervelend ervaren.

In lijn met onder andere het eerder door ons uitgevoerde onderzoek<sup>151</sup> blijkt ook uit deze studie dat een empathische, persoonlijke aanpak over het algemeen heel belangrijk wordt gevonden door benadeelden. Daarin maakt het niet zozeer uit of benadeelden contact hadden met hun belangenbehartiger of met de verzekeraar van de wederpartij. Beide groepen ervoeren het afwikkelingsproces als positief als zij het gevoel hadden dat er naar hen werd geluisterd, als ze alles begrepen en als ze zich geen nummertje voelden maar een mens. Dat een verzekeraar in dezelfde mate een positieve invloed kan hebben op het gevoel van procedurele rechtvaardigheid is opvallend, aangezien de verzekeraar optreedt voor de veroorzaker en de wederpartij vormt in de onderhandelingen. Een zekere vijandigheid of argwaan zou daarom verwacht kunnen worden, ook omdat verzekeraars niet alleen de veroorzaker vertegenwoordigd, maar ook het geld beheert en uitkeert. Hoewel benadeelden soms een strijdbare houding verwachten van de verzekeraar, lijkt die aanname te veranderen wanneer het eerste contact met de verzekeraar positief verloopt.

## 6.2 BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK

### *Beperkingen kwantitatief dataonderzoek*

Er zijn een aantal serieuze beperkingen verbonden aan het kwantitatieve dataonderzoek. In hoofdstuk 4 is daar al uitvoerig op ingegaan. Zo kwam onder meer naar voren dat de gebruikte datasets geen gegevens bevatten over sociaaleconomische status, waardoor er geen uitspraken kunnen worden gedaan over de vraag of er hier verschillen bestaan tussen slachtoffers die wel of niet voor een belangenbehartiger kiezen. Toetsing van eerdere studies<sup>152</sup> die rapporteren dat het inschakelen van een belangenbehartiger niet afhankelijk is van sociaaleconomische status, maar juist van de ernst en aard van het conflict of rechtsprobleem, is niet mogelijk.

De meeste aandacht ging uiteraard uit naar de beperkte homogeniteit van de in het onderzoek gehanteerde gevals categorieën en de onzekerheid die daaruit voortvloeit over het werkelijke effect van de betrokkenheid van een belangenbehartiger op de hoogte van de schadevergoeding. Ook geven de datasets geen inzicht in het moment waarop een benadeelde een belangenbehartiger in de arm heeft genomen. Zoals gezegd gaat het bij TVO en LSS om bestaande datasets, die niet werden verzameld met het oog op onderzoek als het onderhavige. Zij bevatten geen goede variabelen voor de ernst van letsel en schade. Daarom moest worden gewerkt met een proxy in de vorm van gevals categorieën. Door de beperkte homogeniteit van

---

151 Elbers et al., 2012.

152 Ter Voert & Klein Haarhuis, 2016; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004.



die gevalcategorieën kan de gevonden samenhang tussen zaken met een belangenbehartiger en een hogere schadevergoeding zowel wordt veroorzaakt door de aanwezigheid van een belangenbehartiger, als door een selectiemechanisme waardoor zaken met de hoogste schade binnen één en dezelfde gevalscategorie terecht komen bij een belangenbehartiger. De mate waarin het een dan wel het ander het geval is, kan niet nader worden gekwantificeerd. Hetzelfde geldt voor de gevonden samenhang tussen de betrokkenheid van een belangenbehartiger en een langere looptijd. Dat men uit een correlatie als zodanig geen causaliteit kan afleiden is een klassieke beperking die onderzoek als het onderhavig partén kan spelen. Onder andere omdat deze veronderstelling wordt ondersteund door de interviews, is het niettemin aannemelijk dat benadeelden met een belangenbehartiger in een significant aantal gevallen op een hoger bedrag aan schadevergoeding zullen uitkomen dan zij zouden doen zonder belangenbehartiger, met name bij de ernstigere letsels. Bij licht letsel is dit verschil kleiner. Maar aannemelijkheid is geen hard bewijs. Hard bewijs kan dit onderzoek niet leveren.

#### *Beperkingen interviews*

Tijdens het afnemen van de interviews bleek dat een kleine meerderheid van de respondenten erg tevreden was over hun belangenbehartiger, het contact met de verzekeraar van de tegenpartij of de gehele juridische procedure an sich. Juist deze tevredenheid was de reden voor deze respondenten om deel te nemen aan de interviews. Een positief verhaal over letselschadeafwikkeling ‘mocht immers ook weleens gehoord worden’, aldus diverse respondenten. Hierdoor kan het zijn dat er sprake is van een zogenaamde *participation bias*: de groep respondenten geeft mogelijk geen representatief beeld weer van de grotere populatie letselschadeslachtoffers. Op de vraag of ze ook zouden hebben meegewerkt aan een interview als hun ervaring minder positief was geweest, antwoordde nagenoeg iedereen dat ze dan waarschijnlijk niet zouden hebben deelgenomen. Als reden daarvoor noemden de respondenten veelal dat ze in een dergelijk geval waarschijnlijk blij zouden zijn dat het afwikkelingsproces achter de rug was en het niet opnieuw wilden oprakelen in een interview.

Er moet echter niet te veel gewicht gegeven worden aan de beperking die deze *bias* vormt. Het was immers nooit het doel van de interviews om resultaten te kunnen generaliseren. De interviews zijn gehouden om ervaringen van respondenten in kaart te brengen en om de generaliseerbare resultaten uit het kwantitatieve data-onderzoek kleur te geven en ze beter te begrijpen. Daarin zijn de interviews geslaagd.

## 7.1

## AANBEVELINGEN ONDERZOEK

In Nederland is er nog maar weinig bekend over het proces van afwikkeling van letselschade vanuit de beleving van een benadeelde. De paar studies die zijn uitgevoerd, betreffen kwalitatieve studies waarbij niet-representatieve samples zijn gebruikt. In veel gevallen zijn alleen de meest ernstige dossiers onderzocht, of wordt er enkel naar langlopende zaken gekeken, waardoor deze studies amper gebruikt kunnen worden voor het vormen van een algemeen geldend beeld. Een aanbeveling voor toekomstig onderzoek is het ondernemen van (kwantitatieve) studies naar het verloop en de uitkomst van letselschadezaken, de keuzes die benadeelden in dat proces maken en de rol die (verschillende types) belangenbehartigers of verzekeraars in dat proces spelen. In het dataonderzoek van de huidige studie konden gegevens als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of sociaaleconomische achtergrond niet onderzocht worden. Idealiter zou een toekomstige studie daar wel aandacht aan besteden. Er zijn ook tal van deelonderwerpen waarvan het zeer de moeite waard zou zijn om die verder uit te diepen, waaronder de factoren die relevant zijn voor de beleving van (on)rechtvaardigheid. Zo zou van grote waarde kunnen zijn – niet alleen voor het terrein van letselschade – experimentonderzoek ter toetsing van de hypothese dat ‘loven en bieden’ zoals dat in onze veronderstelling (in meerdere mate) plaatsvindt bij de betrokkenheid van een belangenbehartiger, leidt tot een mindere tevredenheid bij de benadeelde over de uiteindelijk verkregen schadevergoeding.

## 7.2

## AANBEVELINGEN PRAKTIJK

*1. Bied ondersteuning bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen*  
Een van de uitkomsten van dit onderzoek is dat benadeelden het afwikkelingsproces in sterkere mate beoordelen op hun subjectieve ervaring (waaronder de empathische, persoonlijke benadering) dan op de objectieve uitkomst van de hoogte van de schadevergoeding. De mate van tevredenheid lijkt (deels) te worden bepaald door de omgang van de belangenbehartiger en/of verzekeraar met de benadeelde.

Slachtoffers benadrukken dat de hoogte van de schadevergoeding niet het allerbelangrijkste is, en tussen die subjectieve beleving en de objectieve uitkomst zit een spanningsveld. Een positieve ervaring en een hoge mate van ervaren procedurele rechtvaardigheid zijn belangrijke elementen die bijdragen aan daadwerkelijk herstel. Wat dat betreft lijkt het zelf afwikkelen van de schade in rechtstreeks contact met de verzekeraar duidelijk voordelen te kunnen bieden. Tegelijkertijd zou diezelfde subjectieve ervaring niet gepaard hoeven te gaan met (een verhoogde kans op) een objectief onrechtvaardige financiële uitkomst. Aanbevelingen 2 en 3 hieronder beogen het één mogelijk te maken zonder het ander. Daarover zo dadelijk meer. Maar vooropstaat dat de keuze is voorbehouden aan de benadeelden zelf. Dit onderzoek laat zien dat het afwikkelen zonder belangenbehartiger voor benadeelden zowel voor- als nadelen kan hebben, afhankelijk van de aard van letsel en schade, en de eigen situatie en voorkeuren. Dat pleit ervoor om benadeelden een zo goed mogelijk geïnformeerde keuzemogelijkheid te bieden, waardoor zij op grond van feitelijke informatie kunnen beslissen waar zij (vooralsnog) de voorkeur aan geven. Dat kan het beste door betrouwbare informatie op internet, op websites van organisaties zonder eigen belang op dit punt, zoals Slachtofferhulp Nederland en het Fonds Slachtofferhulp. Andere organisaties kunnen benadeelden daar dan eventueel naar verwijzen.

## *2. Bied ondersteuning bij het zelf afwikkelen van de schade*

Benadeelden zouden niet alleen moeten worden ondersteund bij hun keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen. Voor zover benadeelden ervoor kiezen om hun schade zelf met de verzekeraar af te wikkelen, moeten zij in de gelegenheid zijn om zelfstandig tot een adequate afwikkeling te komen. Dit stelt eisen aan het gemak en transparantie voor benadeelden om met vertrouwen en in eigen regie de schade af te kunnen wikkelen. De beschikbaarheid van duidelijke informatie op zowel het proces als de wijze van vaststelling van de schade is belangrijk voor het vertrouwen van benadeelde. Die ondersteuning zou er ook op gericht moeten zijn om te borgen dat zij de schadevergoeding ontvangen die hen toekomt. Zoals in paragraaf 4.6.1. is gerapporteerd, kiest ongeveer de helft van benadeelden met de twee lichtste categorieën letsel (verwachte herstelduur tot 3 resp. 6 maanden) voor afwikkeling zonder belangenbehartiger.<sup>153</sup> Het gaat hier om grote aantallen benadeelden. Het is om meerdere redenen onwenselijk dat benadeelden met relatief eenvoudige letselschade gebruik zouden moeten maken van rechtshulp om te krijgen wat hen toekomt. Zeker benadeelden met 'licht letsel' in de zin van De Letselschade Richtlijn Licht Letsel<sup>154</sup> (letsel dat binnen 6 maanden restloos geneest) zouden niet moeten hoeven te vrezen dat zij zich zonder belangenbehartiger in financiële zin weleens tekort zouden kunnen doen. In een ideale wereld zou dat net zo zijn bij ingewikkelde letselschadezaken, maar daar is het gezien de complexiteit vaak toch

153 Zie Tabel 1 in par 4.6.1. Bij verwachte herstelduur tot 3 maanden is dit 54%, bij 3 tot 6 maanden 43%. Deze cijfers komen uit het TVO.

154 <https://deletselschaderaad.nl/richtlijnen>.

beter dat de benadeelde hulp krijgt van een professional, en realiter gezien meer aanvaardbaar dat diens betrokkenheid ook borgt dat de benadeelde qua schadevergoeding ontvangt wat hem toekomt. Dat neemt niet weg dat in geen enkele zaak voor dit mechanisme een objectieve rechtvaardiging bestaat. Het materiële recht op volledige schadevergoeding is gebaseerd op de bepalingen over de wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding in het Burgerlijk Wetboek. Dat wettelijke recht is niet ‘voorwaardelijk’, in de zin dat het op een of andere manier afhankelijk zou zijn gesteld van de kennis, assertiviteit of andere eigenschappen van de benadeelde. Het recht op volledige schadevergoeding komt toe aan eenieder, ook aan een benadeelde zonder belangenbehartiger. Ons systeem van vergoeding van verkeersschade dient er op gericht te zijn dat burgers die betrokken zijn geraakt bij een ongeval de schadevergoeding krijgen die hen toekomt, ook als zij om hen moverende redenen geen belangenbehartiger in de arm nemen. Het verdient daarom aanbeveling dat benadeelden die hun schade zelf afwikkelen met de verzekeraar, daarbij worden ondersteund door betrouwbare tools op internet, die hen bijvoorbeeld voorlichten over de verschillende schadeposten waarvoor zij aanspraak kunnen maken op vergoeding, hoe deze schadeposten kunnen worden begroot en onderbouwd, en hoe zij deze informatie kunnen verzamelen en presenteren. Dat geldt voor alle benadeelden, ongeacht de zwaarte van hun zaak. Wij herinneren eraan dat zelfs van de zwaarste categorie (blijvende klachten) nog altijd 21% zijn schade blijkt af te wikkelen zonder belangenbehartiger.<sup>155</sup> Dat gegeven neemt niet weg dat het praktisch kan zijn om eerst te beginnen bij de categorie ‘licht letsel’ volgens de Richtlijn, omdat de verzekeraars voor deze categorie reeds een zo ‘klantvriendelijk’ mogelijk afwikkelingstraject trachten te realiseren, met een actief schaderegelingsbeleid, inclusief termijnen, en normbedragen voor smartengeld. Ook wordt aan benadeelden geen finale kwijting gevraagd, dus mocht er iets echt misgaan dan kan dat in principe nog worden gerepareerd. Ook voor deze ondersteuning lijken de websites van organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland en het Fonds Slachtofferhulp geschikte fora, maar de schoen past eigenlijk alle organisaties in het veld, ook verzekeraars en belangenbehartigers. Verzekeraars zouden zich tot doel moeten stellen dat benadeelden op basis van de voorlichting en begeleiding door de verzekeraar zelf, in staat zijn hun schade in alle opzichten adequaat zelfstandig af te wikkelen. Wie de schoen past trekke hem aan.

### 3. Creëer de optie van een toets achteraf (*‘second opinion’*)

Een ander mogelijk initiatief ter ondersteuning van de zelfhulpgroep is het aanbieden van een toets van het bereikte resultaat door een onafhankelijke deskundige aan het einde van de rit. Waar sprake is van een vaststellingsovereenkomst – de Richtlijn licht letsel schrijft voor dat geen finale kwijting wordt gevraagd – dient deze mogelijkheid uiteraard te worden geboden vóór ondertekening daarvan. Door het laagdrempelig beschikbaar stellen van een soort ‘second opinion’ kan de

---

155 Zie Tabel 1 in par 4.6.1.

bereikte overeenstemming over de schadevergoeding worden getoetst door een derde. Er bestaan reeds vergelijkbare opties waar verzekeraars aan een derde expert de mogelijkheid aanbieden om het proces van schadevaststelling te beoordelen. Als zo'n toets snel, betrouwbaar en voor de benadeelde zonder kosten kan plaatsvinden, zou dat een doeltreffend instrument zijn om te borgen dat hij ook zonder de afwikkeling uit handen te geven aan een belangenbehartiger een faire afwikkeling van de schade krijgt. Het zou benadeelden ook empoweren in hun overleg met de verzekeraar, die immers weten zal dat zijn voorstellen kunnen worden onderworpen aan toetsing door derden. En het zou benadeelden kunnen ontzorgen in die zin dat zij met meer vertrouwen de afwikkeling van hun schade in eigen hand kunnen houden. Het onderzoek laat zien dat onzekerheid over de voor hen onbekende letselschadewereld waarin benadeelden door het ongeval terecht zijn gekomen, voor hen een belangrijke factor is. Dat er aan het eind van de rit een professional kan kijken of het wel goed is gegaan, zou een grote geruststelling kunnen zijn.

### 7.3

#### STAPPEN TOT UITVOERING VAN DEZE AANBEVELINGEN

Mede naar aanleiding van dit onderzoek zijn inmiddels door een samenwerkingsverband van Slachtofferhulp Nederland, de Vrije Universiteit en Achmea, initiatieven gestart die beogen uitvoering te geven aan de hier boven gegeven aanbevelingen. In zekere zin proberen de onderzoekers dus, samen met anderen, gevolg te geven aan hun eigen aanbevelingen. Dat daartoe mogelijkheden bestaan voelt als een groot voorrecht.

Op het moment van schrijven wordt gewerkt aan een tool op de website van Slachtofferhulp Nederland ter ondersteuning van benadeelden bij de afwikkeling van hun schade langs civielrechtelijke weg. Die tool beoogt slachtoffers zonder belangenbehartiger te ondersteunen in het afwikkelen van hun schade in rechtstreeks contact met de verzekeraar, maar kan ook wanneer er wél een belangenbehartiger in het spel is, aan slachtoffers ondersteuning en houvast bieden. Slachtofferhulp Nederland krijgt jaarlijks ruim 27.000 meldingen die onder de categorie 'letselschade' vallen, waaronder zo'n 25.500 verkeersongevallen. De dienstverlening door SHN betreft vooral emotionele en praktische ondersteuning. Medewerkers van de Juridische Dienst van SHN bieden tot dusver alleen ondersteuning in gevallen waar bij er sprake is van strafrechtelijke vervolging. Dat betreft vooral ondersteuning door informatie over het strafproces en bij de uitoefening van het spreekrecht of het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring. Voor het verhaal van misdrijfsschade door voeging in het strafproces biedt SHN ondersteuning door de zogenoemde 'schade in kaart brengen' tool op haar website.<sup>156</sup> Door het beantwoorden van vragen wordt de benadeelde stapsgewijs begeleid bij het in kaart brengen van

---

156 [www.slachtofferhulp.nl/schadevergoeding/schade-in-kaart-brengen](http://www.slachtofferhulp.nl/schadevergoeding/schade-in-kaart-brengen).

zijn schade en het verzamelen van bewijs. Alle schadeposten die van toepassing kunnen zijn, kunnen door de benadeelde worden aangevinkt, waarna vragen en tips volgen over elk van de aangevinkte schadeposten. Zo wordt er voor schade aan zaken doorgelinkt naar een ‘Dagwaardemeter’, bij medische kosten gewezen op het eigen risico en niet vergoede kosten van de zorgverzekering, en bij diverse schadeposten voor zover nodig geadviseerd contact op te nemen met SHN. Er wordt voorlichting gegeven over de schadebeperkingsplicht, en het gebruik aangeboden van een ‘Herstelmeter’ om stressklachten en herstel in kaart te brengen, en van een ‘Online Logboek’ om schade, kosten en herstel vast te leggen. De ‘schade in kaart brengen’ tool loopt niet uit op een online schadestaat of iets dergelijks, maar elders op de website van SHN worden aan slachtoffers van misdrijven formulieren aangeboden die bij schadeverhaal in het strafproces kunnen worden gebruikt.<sup>157</sup> Het nieuwe project van SHN, Achmea en VU richt zich er in eerste instantie op om de ‘schade in kaart brengen’ tool uit te bouwen voor gebruik door benadeelden ten behoeve van schadeverhaal door verkeersslachtoffers. Daarmee wordt een eerste stap gezet tot uitvoering van de tweede hierboven gegeven aanbeveling (*‘Bied ondersteuning bij het zelf afwikkelen van de schade’*), al zal het nut van deze tool, zoals gezegd, geenszins beperkt zijn tot benadeelden zonder belangenbehartiger.

De ambitie is om stapsgewijs de online ondersteuning van letselschadeslachtoffers verder uit te bouwen. Uiteindelijk zullen benadeelden inzicht worden geven in het gehele letselschadetrajec, en per fase informatie en tools te worden geboden, alsmede de mogelijkheid om acties te ondernemen, een en ander zoals reeds gebeurt voor het strafproces.<sup>158</sup> Onderdeel van de ‘schade in kaart brengen’ wordt het bieden van ondersteuning aan benadeelden bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen. Daarmee zal tegemoet worden gekomen aan de eerste hierboven gegeven aanbeveling (*‘Bied ondersteuning bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen’*). Overigens wordt op de website van SHN aan slachtoffers van verkeersongevallen reeds ondersteuning gegeven, waaronder informatie over verhaalmogelijkheden, een keuzewijzer voor rechtshulp die onderscheid maakt tussen verschillende categorieën rechtshulpverleners (rechtsbijstandsverzekering, vakbond of letselschade-expert dan wel advocaat) en een aantal voorbeeldbrieven.<sup>159</sup> Ook deze ‘keuzewijzer voor rechtshulp’ zal worden aangepast.

Ook ter uitvoering van de derde aanbeveling (*‘Creëer de optie van een toets achteraf (“second opinion”)’*) zullen stappen worden gezet. Slachtofferhulp Nederland wil ernaar toe dat de bedoelde toets achteraf gratis voor benadeelden zonder belangenbehartiger kan worden uitgevoerd door medewerkers van haar eigen Juridische Dienst. Omdat SHN tot dusver maar beperkt ondersteuning biedt bij het verhaal van

---

157 [www.slachtofferhulp.nl/strafproces/aangifte-tot-straf/de-officier-van-justitie-behandelt-de-zaak/formulier-verzoek-tot-schadevergoeding](http://www.slachtofferhulp.nl/strafproces/aangifte-tot-straf/de-officier-van-justitie-behandelt-de-zaak/formulier-verzoek-tot-schadevergoeding).

158 [www.slachtofferhulp.nl/strafproces/aangifte-tot-straf/#aangifte-doen](http://www.slachtofferhulp.nl/strafproces/aangifte-tot-straf/#aangifte-doen).

159 [www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/verkeersongeval/schadevergoeding](http://www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/verkeersongeval/schadevergoeding).

verkeersschade zullen hiervoor de nodige stappen moeten worden gezet. De Vrije Universiteit en Achmea treden daarbij op als kennispartners. Tussen het opbouwen van inhoudelijke kennis bij de eigen medewerkers, en het verder door ontwikkelen van de tool 'schade in kaart brengen' en andere vormen van ondersteuning van schadeverhaal op de SHN-website, zal naar verwachting de nodige synergie ontstaan. Slachtofferhulp Nederland zou de second opinion, als een nieuwe loot aan de stam van haar dienstverlening aan slachtoffers, geheel op eigen gezag kunnen invoeren. Maar opdat de optie van een toets achteraf op een zo laagdrempelig mogelijke manier kan worden aangeboden, en het advies relatief snel kan worden uitgebracht, heeft het de voorkeur om hierover procedurele afspraken te maken met verzekeraars. Om te ontdekken hoe dit alles het beste in het vat kan worden gegoten zal een pilot worden gestart met Achmea waarvoor ook andere verzekeraars zullen worden uitgenodigd. Hij lijkt voor de hand te liggen om bij deze pilot aan te sluiten bij het bijzondere procedurele regime van de Richtlijn licht letsel. Ook inhoudelijk gezien ligt het voor de hand om te beginnen met relatief overzichtelijke zaken. Bij succes zou de pilot branche breed kunnen worden ingevoerd, bijvoorbeeld in de vorm van een aanvulling op de Richtlijn licht letsel.

## LITERATUUR

- Abrams, K., & Keren, H. (2010). Whos afraid of Law and the Emotions. *Minnesota Law Review*, 517.
- Adler, J. W., Hensler, D., Nelson, C., & Rest, G. (1983). *Simple Justice: How Litigants Fare in the Pittsburgh Court Arbitration Program, The RAND Corporation*. Retrieved from
- Akkermans, A. J. (2020). Achieving Justice in Personal Injury Compensation: The Need to Address the Emotional Dimensions of Suffering a Wrong. In P. Vines & A. J. Akkermans (Eds.), *Unexpected Consequences of Compensation Law* (pp. 15-37). Oxford: Hart Publisher.
- Akkermans, A. J., & Hulst, J. E. (2014). De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daar-aan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* (4), 102-110.
- Akkermans, A. J., & Van Wees, K. A. P. C. (2007). Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* (4), 103-118.
- Alexander, D. A., Badial, R., & Klein, S. (2006). Personal injury compensation: no claim without pain? *Psychiatric Bulletin*, 30(10), 373-375.
- Assy, R. (2015). *Injustice in Person: The Right to Self-Representation*: Oxford University Press, USA.
- Barendrecht, J. (2003). Rechtvaardigheid en het welbevinden van slachtoffers. *Nederlands Juristenblad*, 23, 1175-1184.
- Barendrecht, J., Kamminga, P., & Zeeland, C. v. (2006). Gedragscode behandeling letselschade. *Goede praktijken bij het regelen van schade*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Beck, C. J., Walsh, M. E., Ballard, R. H., Holtzworth-Munroe, A., Applegate, A. G., & Putz, J. W. (2010). Divorce mediation with and without legal representation: a focus on intimate partner violence and abuse. *Family court review*, 48(4), 631-645. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1744-1617.2010.01338.x>.
- Bernacki, E. J., & Tao, X. G. (2008). The relationship between attorney involvement, claim duration, and workers' compensation costs. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(9), 1013-1018.
- Bevan, C. (2013). Self-represented litigants: the overlooked and unintended consequence of legal aid reform. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 35(1), 43-54. doi:10.1080/09649069.2013.774735.
- Bronsteen, J., Buccafusco, C., & Masur, J. S. (2012). Well-being analysis vs. cost-benefit analysis. *Duke Law Journal*, 62, 1603.
- Bronsteen, J., Buccafusco, C. J., & Masur, J. S. (2008). Hedonic adaptation and the settlement of civil law-suits. *Columbia Law Review*, 108, 1516.
- Buhai, S. L. (2008). Access to Justice for Unrepresented Litigants: A Comparative Perspective. *Loyola of Los Angeles Law Review*, 42, 979.
- Cameron, I. D. (2020). Compensation and Health. In P. Vines & A. J. Akkermans (Eds.), *Unexpected Consequences of Compensation Law*. Oxford: Hart.
- Campbell, L., Smith, A., McGregor, L., & Sterling, M. (2018). Psychological Factors and the Development of Chronic Whiplash Associated Disorder (s): A Systematic Review. *The Clinical journal of pain*.
- Casey, P. P., Feyer, A. M., & Cameron, I. D. (2015). Associations with duration of compensation following whiplash sustained in a motor vehicle crash. *Injury*, 46(9), 1848-1855. doi:10.1016/j.injury.2015.06.018.



- Collie, A., Sheehan, L., Lane, T. J., Gray, S., & Grant, G. (2019). Injured worker experiences of insurance claim processes and return to work: a national, cross-sectional study. *BMC Public Health*, *19*(1), 1-12.
- Corbin, J. M., & Strauss, A. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative sociology*, *13*(1), 3-21. Retrieved from <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2FBF00988593.pdf>.
- Corbin, J.M., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Fourth Edition*. Los Angeles: Sage.
- Cotti, A., Magalhães, T., Pinto da Costa, D., & Matos, E. (2004). Road traffic accidents and secondary victimisation: the role of law professionals. *Med. & L.*, *23*, 259.
- De Letselschade Raad. (2012a). *Gedragscode Behandeling Letselschade*. Retrieved from <https://deletselschade raad.nl/downloads/GBL-20121.pdf>.
- De Letselschade Raad. (2012b). *Gedragscode Behandeling Letselschade: Medische Paragraaf*. Retrieved from Den Haag: <https://deletselschaderaad.nl/downloads/GBL-MedischeParagraaf1.pdf>.
- Delfos-Roy, Y., & Mulder, S. (2005). Eenheid in de rechtsbijstandverzekering? *BW-krant Jaarboek*, *21*, 121-138.
- Elbers, N. A., Akkermans, A. J., Cuijpers, P., & Bruinvels, D. J. (2013). Procedural justice and quality of life in compensation processes. *Injury*, *44*(11), 1431-1436.
- Elbers, N. A., Akkermans, A. J., Lockwood, K., Craig, A., & Cameron, I. D. (2015). Factors that challenge health for people involved in the compensation process following a motor vehicle crash: a longitudinal study. *BMC public health*, *15*(1), 1-10.
- Elbers, N. A., & Becx, I. M. (2020). *Secundaire victimisatie als probleem. Herstelrecht als oplossing?: Een onderzoek naar de reikwijdte van secundaire victimisatie en herstelrecht in het straf-, civiel-en bestuursrecht in Nederland*. Amsterdam: NSCR.
- Elbers, N. A., Collie, A., Hogg-Johnson, S., Lippel, K., Lockwood, K., & Cameron, I. D. (2016). Differences in perceived fairness and health outcomes in two injury compensation systems: a comparative study. *BMC Public Health*, *16*(1), 1-13.
- Elbers, N. A., Hulst, J. E., Cuijpers, P., Akkermans, A. J., & Bruinvels, D. J. (2013). Do compensation processes impair mental health? A meta-analysis. *Injury*, *44*(5), 674-683. Retrieved from [https://www.injuryjournal.com/article/S0020-1383\(11\)00571-7/pdf](https://www.injuryjournal.com/article/S0020-1383(11)00571-7/pdf).
- Elbers, N. A., Van Wees, K. A. P. C., & Akkermans, A. J. (2012). 'Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken': letselschadeslachtoffers over hun belangenbehartiger. Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangenbehartiger aan het licht. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, *2012*(3), 102-113.
- Eshuis, R. J. J., & Geurts, T. (2016). *Lagere drempels voor rechtzoekenden*. Den Haag: WODC.
- Eshuis, W., Schaapman, M., Philipsen, N., Popma, J., van der Laan, G., Bakker, J., . . . Sorgdrager, B. (2009). Leerzame schadeclaims: leren van 'worst case scenarios' als opstap naar effectieve interventie en preventie rond beroepsziekten. *Hugo Sinzheimer Instituut*.
- Faure, M., & Hartlief, T. (2006). *Financial compensation for victims of catastrophes: a comparative legal approach* (Vol. 14): Springer.
- Fortson, R., & Payne, T. C. (2018). Lawyering Up: The Effects of Legal Counsel on Outcomes of Custody Determinations. *UC Davis Journal of Juvenile Law and Policy*, *22*, 1.
- Goudkuil, J. R. (2016). Wat is een behoorlijke verzekering in het kader van goed werkgeverschap? *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, *4*, 100-107.
- Grant, G. M. (2017). The Claims, Advice and Decisions After Injury (CADI) Study: final report: interviews with claimants.
- Grant, G. M., O'Donnell, M. L., Spittal, M. J., Creamer, M., & Studdert, D. M. (2014). Relationship between stressfulness of claiming for injury compensation and long-term recovery: a prospective cohort study. *JAMA psychiatry*, *71*(4), 446-453. Retrieved from <https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/articlepdf/1828735/yoi130100.pdf>.
- Greacen, J. M. (2002). Self Represented Litigants and Court and Legal Services Responses to Their Needs What We Know. *California: Center for Families, Children and the Courts*.

- Grenier, J., & Pattanayak, C. W. (2011). Randomized evaluation in legal assistance: What difference does representation (offer and actual use) make. *Yale Law Journal*, 121, 2118.
- Huang, K. C. (2008). How legal representation affects case outcomes: An empirical perspective from Taiwan. *Journal of Empirical Legal Studies*, 5(2), 197-238. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1740-1461.2008.00123.x>.
- Huang, K. C., Lin, C. C., & Chen, K. P. (2014). Do Rich and Poor Behave Similarly in Seeking Legal Advice? Lessons from Taiwan in Comparative Perspective. *Law & Society Review*, 48(1), 193-223.
- Hulst, J. E., Akkermans, A. J., & Van Buschbach, S. (2014). *Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het beoorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Huver, R. M. E., Van Wees, K. A. P. C., Akkermans, A. J., & Elbers, N. A. (2007). *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I Terreinverkenning*. Den Haag: WODC.
- Jolls, C. (2006). Behavioral law and economics. *Behavioral economics and its applications*, 115, 115-140. Retrieved from <http://papers.ssrn.com/abstract=959177>.
- Kaser-Boyd, N., & Mosten, F. S. (1993). The Violent Family: Psychological Dynamics and Their Effect on the Lawyer-Client Relationship. *Family Court Review*, 31(4), 425-436.
- Keet, M., Heavin, H., & Sparrow, S. (2017). Anticipating and managing the psychological cost of civil litigation. *Windsor Yearbook of Access to Justice/Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice*, 34(2), 73-98.
- Kritzer, H. M. (2008). To lawyer or not to lawyer: is that the question? *Journal of Empirical Legal Studies*, 5(4), 875-906.
- Landsman, S. (2012). Pro se litigation. *Annual Review of Law and Social Science*, 8, 231-253.
- Lind, E. A., MacCoun, R. J., Ebener, P. A., Felstiner, W. L., Hensler, D. R., Resnik, J., & Tyler, T. R. (1990). In the eye of the beholder: Tort litigants' evaluations of their experiences in the civil justice system. *Law and Society Review*, 953-996.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*: Springer Science & Business Media.
- Lindenbergh, S. (2014). In het verleden behaalde resultaten – Ervaringen met de scherpe kanten van het schadebegrotingsmodel in het letselschaderecht. In S. Lindenbergh & A. Akkermans (Eds.), *Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Lindenbergh, S. (2018). 'Affectieschade' en 'shockschade', onderscheid, samenloop, vooruitblik. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* (4), 142-147. doi:10.5553/TVP/138820662018021004005.
- Lindenbergh, S., & Akkermans, A. J. (2014). *Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Lindenbergh, S., & Mascini, P. (2013). Schurende dilemma's in het aansprakelijkheidsrecht – De spanning tussen financiële en relationele compensatie. In Van Boom, W.H., Giessen, I., & Verweij, A.J. (Red.), *Captiva civilologie: Handboek empirie en privaatrecht* (pp. 437-457). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- McMullen, J. G., & Oswald, D. (2010). Why Do We Need a Lawyer: An Empirical Study of Divorce Cases. *Journal of Law & Family Studies*, 12, 57.
- Monden, K. R., Trost, Z., Scott, W., Bogart, K. R., & Driver, S. (2016). The unfairness of it all: Exploring the role of injustice appraisals in rehabilitation outcomes. *Rehabilitation psychology*, 61(1), 44.
- Monsma, K., & Lempert, R. (1992). The value of counsel: 20 years of representation before a public housing eviction board. *Law and Society Review*, 627-667.
- Mulder, J. (2009). *Compensatie na geweld: Wie krijgen er een vergoeding van het Schadefonds Geweldsmisdrijven en wat zijn de effecten van zo'n financiële vergoeding* (907888648X). Retrieved from [https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/1193374/Mulder\\_Compensatie\\_na\\_geweld\\_100212.pdf](https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/1193374/Mulder_Compensatie_na_geweld_100212.pdf).
- Murgatroyd, D. F., Cameron, I. D., & Harris, I. A. (2011). Understanding the effect of compensation on recovery from severe motor vehicle crash injuries: a qualitative study. *Injury prevention*, 17(4), 222-227. Retrieved from <https://injuryprevention.bmj.com/content/17/4/222.long>.

- Murgatroyd, D. F., Lockwood, K., Garth, B., & Cameron, I. D. (2015). The perceptions and experiences of people injured in motor vehicle crashes in a compensation scheme setting: a qualitative study. *BMC public health*, 15(1), 423. Retrieved from <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12889-015-1739-9>.
- Nederlandse Orde van Advocaten (2018). Gedragsregels advocatuur. Geraadpleegd via: <https://regelgeving.advocatenorde.nl/content/gedragsregels-advocatuur>.
- O'Donnell, M. L., Creamer, M. C., McFarlane, A. C., Silove, D., & Bryant, R. A. (2010). Does access to compensation have an impact on recovery outcomes after injury? *Medical Journal of Australia*, 192(6), 328-333. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.5694/j.1326-5377.2010.tb03532.x?sid=nlm%3Apubmed>.
- Orchard, C., Carnide, N., & Smith, P. (2020). How does perceived fairness in the workers' compensation claims process affect mental health following a workplace injury? *Journal of occupational rehabilitation*, 30(1), 40-48.
- Poppe, E. S. T., & Rachlinski, J. J. (2015). Do Lawyers Matter: The Effect of Legal Representation in Civil Disputes. *Pepperdine Law Review*, 43, 881.
- Rijnhout, R., van Dongen, E. G. D., van Maurik, D. W., & Giesen, I. (2020). *Langlopende Letselszaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*. Den Haag: Boom juridisch.
- Ruygvoorn, M. R., & Nijenhof-Wolters, M. I. (2016). Schade in de vorm van buitengerechtelijke incasso-kosten; een overzicht. *Letsel & Schade*, 4, 5-15. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/papr.12439>.
- Sandefur, R. (2010). The Impact of Counsel: An Analysis of Empirical Evidence. *Seattle Journal for Social Justice*, 9(1), 51-95.
- Scollay, C. E., Berecki-Gisolf, J., Batagol, B., & Grant, G. M. (2020). Claimant lawyer use in road traffic injury compensation claims. *UNSW Law Journal*, 43, 82.
- Shuman, D. W. (2000). When time does not heal: Understanding the importance of avoiding unnecessary delay in the resolution of tort cases. *Psychology, Public Policy, and Law*, 6(4), 880.
- Sobrie, S. (2016). Procesvoering zonder raadsman in het burgerlijk geding. Wat je zelf doet, doe je beter? *Tijdschrift voor Privaatrecht* (4), 1155-1203.
- Spearing, N. M., & Connelly, L. B. (2011). Is compensation 'bad for health'? A systematic meta-review. *Injury*, 42(1), 15-24. Retrieved from [https://ac.els-cdn.com/S0020138309006494/1-s2.0-S0020138309006494-main.pdf?\\_tid=0f093718-cffe-487f-aa25-ac1c4a2f4c05&acdnat=1529660103\\_6219ab6d922f973991bc8a73bdc1e7ea](https://ac.els-cdn.com/S0020138309006494/1-s2.0-S0020138309006494-main.pdf?_tid=0f093718-cffe-487f-aa25-ac1c4a2f4c05&acdnat=1529660103_6219ab6d922f973991bc8a73bdc1e7ea).
- Stichting De Ombudsman. (2003). *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*. Retrieved from Hilversum: [https://www.consumentenbond.nl/binaries/content/assets/cbhippowebsite/tests/rechtsbijstandverzekering/stichting\\_de\\_ombudsman\\_rapport\\_verbetering\\_afhandeling\\_letselschade.pdf](https://www.consumentenbond.nl/binaries/content/assets/cbhippowebsite/tests/rechtsbijstandverzekering/stichting_de_ombudsman_rapport_verbetering_afhandeling_letselschade.pdf).
- Stichting De Ombudsman. (2011). De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim? In: Februari.
- Sullivan, M. J., Davidson, N., Garfinkel, B., Siriapaipant, N., & Scott, W. (2009). Perceived injustice is associated with heightened pain behavior and disability in individuals with whiplash injuries. *Psychological Injury and Law*, 2(3), 238-247.
- Sullivan, M. J., Scott, W., & Trost, Z. (2012). Perceived injustice: a risk factor for problematic pain outcomes. *The Clinical journal of pain*, 28(6), 484-488.
- Sullivan, M. J., Thibault, P., Simmonds, M. J., Milioto, M., Cantin, A.-P., & Velly, A. M. (2009). Pain, perceived injustice and the persistence of post-traumatic stress symptoms during the course of rehabilitation for whiplash injuries. *Pain*, 145(3), 325-331.
- Ter Voert, M., & Haarhuis, C. K. (2015). *Rechtshulp gemist? Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht*. Den Haag: WODC.

- Ter Voert, M., & Klein Haarhuis, C. (2016). *Geschildbeslechtigingsdelta 2014: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Thaler, R. H. (2000). From Homo Economicus to Homo Sapiens. *Journal of Economic Perspectives*, 14(1), 133-141.
- Thaler, R. H. (2015). *Misbehaving: The Making of Behavioral Economics*. New York: W.W. Norton & Company.
- Thibaut, J. W., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*: L. Erlbaum Associates.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*: Princeton University Press.
- Tyler, T. R., Sherman, L., Strang, H., Barnes, G. C., & Woods, D. (2007). Reintegrative shaming, procedural Justice, and recidivism: The engagement of offenders' psychological mechanisms in the Canberra RISE Drinking-and-Driving Experiment. *Law & Society Review*, 41(3), 553-586.
- Van Dijck, G. (2015). Emotionele belangen en het aansprakelijkheidsrecht: Over schade en herstel binnen de ontstane toestand in plaats van in de oude toestand. *Nederlands Juristenblad*, 90(36), 2530-2536.
- Van Maanen, G. E. (2003). *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed*: Boom Juridische uitgevers.
- Van Velthoven, B. C. J., & Klein Haarhuis, C. J. (2010). *Geschildbeslechtigingsdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Van Velthoven, B. C. J., & Ter Voert, M. (2004). *Geschildbeslechtigingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Van Velthoven, B. C. J., & Van Wijck, P. W. (2016). Conflictoplossing vanuit rechtseconomisch perspectief. In G. Frerks, B. d. Graaf, & E. Muller (Eds.), *Conflict: Over conflict en conflictbeheersing* (pp. 463-494). Deventer: Wolters Kluwer.
- Yakovov, E., Scott, W., Stanish, W., Dunbar, M., Richardson, G., & Sullivan, M. (2014). The role of perceived injustice in the prediction of pain and function after total knee arthroplasty. *Pain*, 155(10), 2040-2046.
- Zamir, E., & Teichman, D. (2018). *Behavioral law and economics*: Oxford University Press.
- Zimmerman, N., & Tyler, T. R. (2010). Between access to counsel and access to justice: A psychological perspective. *Fordham Urban Law Journal*, 37, 473.

## Rechtspraak

- ECLI:NL:GHARL:2018:4396, JA 2018/99 m.nt. R.W.M. Giard, GZR-Updates.nl 2018-0243 m.nt. M.A. van Lopik (2018).
- ECLI:NL:HR:2008:BE9998, NJ 2009, 387, m.nt. J.B.M. Vranken (Rijnstate/Reuvers), r.o. 3.3, (2018).



# BIJLAGEN

## Bijlage 1 Aanvullende kwantitative analyses

Tabel 1 Verschil in mediane doorlooptijd

	Uitgekeerde schadevergoeding (€)	Zonder BBH			Met BBH			Verschil met vs. zonder (dagen)
		n	%	Doorlooptijd (dagen)	n	%	Doorlooptijd (dagen)	
Whiplash/ neklachten	0-500	6.555	51,5	71	7.363	22,6	93	22**
	501-1.000	2.026	15,9	158	3.739	11,5	184	26**
	1.001-1.500	961	7,6	226	2.243	6,9	244	18
	1.501-2.500	1.032	8,1	268	3.150	9,7	336	68**
	2.501-5.000	1.014	8,0	328	4.390	13,5	462	134**
	5.001-10.000	613	4,8	405	3.946	12,1	592	187**
	10.001-25.000	358	2,8	620	4.058	12,5	776	156**
	25.001-50.000	99	0,8	954	1.916	5,9	1.086	132*
	50.001-100.000	40	0,3	1.368	1.046	3,2	1.418	50
	100.001-250.000	17	0,1	1.757	552	1,7	1.901	144
	> 250.001	1	0,0	4.774	141	0,4	3.179	-1.595

	Uitgekeerde schade-vergoeding (€)	Zonder BBH			Met BBH			Verschil met vs. zonder (dagen)
		n	%	Door-looptijd (dagen)	n	%	Door-looptijd (dagen)	
Fracturen	0-500	868	15,9	74	507	3,5	172	98**
	501-1.000	884	16,2	123	714	4,9	185	62**
	1.001-1.500	605	11,1	163	714	4,9	278	115**
	1.501-2.500	736	13,5	234	1.275	8,8	367	133**
	2.501-5.000	949	17,4	313	2.357	16,2	503	190**
	5.001-10.000	700	12,8	440	2.337	16,0	678	238**
	10.001-25.000	493	9,0	641	2.941	20,2	908	267**
	25.001-50.000	158	2,9	947	1.753	12,0	1.211	264**
	50.001-100.000	38	0,7	1.359	1.076	7,4	1.548	189
	100.001-250.000	21	0,4	1.645	659	4,5	1.911	266
> 250.001	6	0,1	3.736	232	1,6	2.556	-1.180	
Kneuzingen/ schaafwonden	0-500	15.930	72,5	42	12.466	49,5	70	28**
	501-1.000	3.042	13,8	111	4.451	17,7	147	36**
	1.001-1.500	1.034	4,7	141	2.174	8,6	200	59**
	1.501-2.500	937	4,3	193	2.154	8,6	279	86**
	2.501-5.000	643	2,9	289	1.936	7,7	403	114**
	5.001-10.000	256	1,2	406	1.014	4,0	601	195**
	10.001-25.000	112	0,5	508	660	2,6	814	306**
	25.001-50.000	19	0,1	1.245	192	0,8	1.110	-135
	50.001-100.000	5	0,0	201	82	0,3	1.498	1.297
	100.001-250.000	2	0,0	640	34	0,1	2.141	1.501
> 250.001	0	0,0		3	0,0	3.455		

N = 112.429

\* p &lt; .05 \*\* p &lt; .001

Tabel 2 Verschil in mediane uitgekeerde schade excl. BGK in euro's

	Doorlooptijd dossier	Zonder BBH			Met BBH			Verschil met vs. zonder (€)
		n	%	Uitgekeerde schade (€)	n	%	Uitgekeerde schade (€)	
Whiplash/ nekkklachten	< 1 maand	1.759	13,8	150	1.315	4,0	250	100**
	2-3 maanden	1.703	13,4	250	1.805	5,5	265	15**
	3-6 maanden	4.337	34,1	500	6.818	21,0	625	125**
	6 mnd – 1 jaar	2.442	19,2	1.000	6.391	19,6	1.750	750**
	1-2 jaar	1.617	12,7	2.000	7.574	23,3	4.500	2.500**
	2-3 jaar	450	3,5	450	3.793	11,7	9.135	5.547**
	> 3 jaar	408	3,2	408	4.848	14,9	21.312	15.208**
Fracturen	< 1 maand	317	5,8	500	81	0,6	1.000	500**
	2-3 maanden	492	9,0	750	156	1,1	958	208*
	3-6 maanden	1.498	27,4	1.100	1.237	8,5	1.500	400**
	6 mnd – 1 jaar	1.239	22,7	2.400	2.069	14,2	3.000	600**
	1-2 jaar	1.130	20,7	4.125	3.678	25,3	6.000	1.875**
	2-3 jaar	404	7,4	7.360	2.641	18,1	12.000	4.640**
	> 3 jaar	378	6,9	11.929	4.703	32,3	30.142	18.213**
Kneuzingen/ schaafwonden	< 1 maand	6.953	31,6	150	2.903	11,5	200	50**
	2-3 maanden	4.501	20,5	250	3.559	14,1	250	0
	3-6 maanden	6.747	30,7	380	8.971	35,6	500	120**
	6 mnd – 1 jaar	2.303	10,5	750	4.679	18,6	1.000	250**
	1-2 jaar	1.071	4,9	1.500	3.071	12,2	2.165	665**
	2-3 jaar	233	1,1	2.500	1.066	4,2	4.025	1.525**
	> 3 jaar	172	0,8	2.000	917	3,6	8.000	6.000**

N = 112.429

\* p &lt; .05 \*\* p &lt; .001



**Tabel 3** Tevredenheidscijfers in letselzaken per type belangenbehartiger: schades met een doorlooptijd tot 12 maanden

	<b>Informatie- verstrekking</b>	<b>Schade- behandeling</b>	<b>Communicatie</b>	<b>Doorlooptijd</b>	<b>(n)</b>
Rechtsbijstands- verzekeraar	7,3	7,3	7,7	7,1	2.753
Schaderegelings- bureau	7,1	7,2	7,5	6,9	1.472
Advocaat	6,5	6,7	6,9	6,4	261
Geen belangen- behartiger	8,0	8,2	8,3	7,7	5.339

## Bijlage 2      Respondenten

<b>Respondent- nummer</b>	<b>Wel/geen belangen- behartiger</b>	<b>Doorlooptijd letsel</b>
1	Wel	Blijvende klachten
2	Wel	Herstel binnen een jaar
3	Wel	Blijvende klachten
4	Geen	Blijvende klachten
5	Geen	Herstel binnen een jaar
6	Wel	Herstel binnen een jaar
7	Geen	Herstel binnen een jaar
8	Geen	Doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel
9	Geen	Herstel binnen een jaar
10	Wel	Blijvende klachten
11	Wel	Blijvende klachten
12	Wel	Herstel binnen een jaar
13	Geen	Blijvende klachten
14	Wel	Blijvende klachten
15	Wel	Herstel binnen een jaar
16	Geen	Doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel
17	Wel	Herstel binnen een jaar
18	Wel	Blijvende klachten
19	Geen	Herstel binnen een jaar
20	Wel	Blijvende klachten
21	Wel	Doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel
22	Geen	Herstel binnen een jaar
23	Geen	Herstel binnen een jaar
24	Geen	Herstel binnen een jaar
25	Geen	Blijvende klachten
26	Wel	Herstel binnen een jaar
27	Geen	Doorlooptijd dossier langer dan een jaar, met uitzicht op herstel
28	Geen	Herstel binnen een jaar
29	Wel	Blijvende klachten

**Bijlage 3      Consentformulieren interviews****Toestemmingsformulier (informed consent)**

**Titel onderzoek:** ‘Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade zonder belangenbehartiger’

**Verantwoordelijke onderzoekers:** Nieke Elbers en Iris Becx

***In te vullen door de deelnemer***

Ik verklaar op een voor mij duidelijke manier te zijn ingelicht over de aard, methode, en doel van het onderzoek. Ik weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk gebruikt zullen worden, en dat deze informatie niet gedeeld zal worden met derden zonder mijn uitdrukkelijke toestemming. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik begrijp dat het interview met een audiorecorder wordt opgenomen, en dat deze geluidsofopname uitsluitend wordt gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgaaf van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer:

Datum:

Handtekening deelnemer:

***In te vullen door de uitvoerende onderzoeker***

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker:

Datum:

Handtekening onderzoeker:

**Bijlage 4      Topic list interviews****Topic list – respondentent met belangenbehartiger**

*‘Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met belangenbehartiger’*

Introductie onderzoek aan respondent

- Respondent bedanken voor medewerking, en onderzoeker kort voorstellen.
- Uitleggen onderzoek
- Uitleggen interview (eerst algemene vragen, dan over ongeval en gevolgen, dan ervaring schadeafhandeling)
- Gebruik audiorecorder uitleggen
- Informed consent uitleggen en tekenen

**1. Algemeen**

*Algemene persoonsgegevens*

- Wat is uw woonplaats?
- Wat is uw gezinssituatie? (Samenwonend, getrouwd, kinderen)
- Wat is de hoogste opleiding die u hebt afgerond?
- Wat is uw beroep, of wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden op dit moment?
  - Loondienst
  - Zelfstandige
  - Studie
  - Uitkering
  - Pensioen
  - Huisman/vrouw
  - Wat is uw leeftijd?

*Vragen ongeluk*

- Kunt u kort vertellen wat er is gebeurd/wat u is overkomen?  
(Soort ongeval, wanneer, oorzaak van het ongeval, aard letsel).
- Wat waren/zijn de gevolgen van het ongeval?  
(Impact en duur letsel, arbeidsongeschiktheid, contact met collega’s, verandering van baan/takenpakket, zorgen en onzekerheden)
- Wat waren/zijn de gevolgen voor uw privéleven?  
(Contact met vrienden/familie, activiteiten, hobby’s, zelfstandigheid, zorgen en onzekerheden)
- Wat betekende/betekent het ongeval emotioneel voor u?  
(Emotionele klachten? Aard, duur, behandeling van de klachten, impact op functioneren).
- Krijgt u steun vanuit uw omgeving?  
(Van wie, op welke manier?)

*Informatie over de rol van de belangenbehartiger in de afwikkeling van de schade*

- Klopt het dat u heeft geprobeerd om uw (letsel)schade vergoed te krijgen?
- Is er een claim bij de verzekeraar ingediend?
  - Is de financiële schade door de verzekeraar vergoed?
  - Is uw financiële situatie als gevolg van het ongeval veranderd?
  - Hebt u voldoende voorschotten gehad? Hoe is die betaling verlopen?
- Heeft de wederpartij aansprakelijkheid erkend?
- Is uw zaak aan een rechter voorgelegd?
- Wat waren uw verwachtingen van de schadeafhandeling?
  - Bedrag
  - Proces
  - Gedrag betrokkenen
- Hoe heeft u de letselschadeprocedure ervaren?
  - Wat zijn de positieve aspecten? (emotioneel, financieel)
  - Wat zijn de negatieve aspecten? (emotioneel, financieel)
- In hoeverre heeft de juridische procedure invloed gehad op uw herstel/klachten? (Emotioneel/fysiek)
- Vindt u dat u de schadevergoeding heeft gekregen waar u recht op had? Zo ja/nee, waarom vindt u dat?
- Hoe sterk dacht u dat uw zaak was?
- Bent u weleens gewisseld van belangenbehartiger?
- Uw zaak is inmiddels afgerond, hoe lang heeft de zaak geduurd van begin tot eind?
  - Is de afwikkeling voorspoedig verlopen?

## **2. Rol van uw belangenbehartiger tijdens de juridische procedure**

### *A) Algemeen*

- Door wat voor soort belangenbehartiger bent u bijgestaan? (Advocaat, claimbehandelaar van een letselschadebureau, rechtsbijstandverzekering, etc.)
- In het geval van een letselschadebureau: werkt het bureau met op 'no cure, no pay'-basis? Zo ja, wat vindt u daarvan?
- Hoe bent u aan uw belangenbehartiger gekomen?
- Waar heeft u uw belangenbehartiger op uitgekozen?
- Hebben de kosten van het in de arm nemen van een rechtshulpverlener een rol gespeeld bij uw keuze?
- Heeft u er ooit over gedacht om de afwikkeling zelf te doen?
- Wat waren uw verwachtingen m.b.t. de dienstverlening van uw belangenbehartiger?
  - Hoe zijn deze verwachtingen ontstaan?
  - Wat zijn uw ervaringen m.b.t. uw belangenbehartiger?
  - Hoe heeft de houding van uw belangenbehartiger invloed gehad op uw beleving van de letselschadeprocedure

*B) Contact*

- Waar en wanneer heeft het eerste contact met uw belangenbehartiger plaatsgevonden?
- Hoe vaak had u contact met uw belangenbehartiger?
- Welke informatie heeft uw belangenbehartiger u bij het eerste contact gegeven/verteld?
- Heeft uw belangenbehartiger uitgelegd welke hulp en steun u wel of niet (van hem/haar) kon verwachten? (Zo ja, wat is er verteld?)
- Welke verwachtingen heeft uw belangenbehartiger geschapen?
- Zag u verbeterpunten voor uw belangenbehartiger die ervoor hadden gezorgd dat uw verwachtingen en ervaringen beter op elkaar aansluiten?

*C) Communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid*Communicatie

- Via welke communicatiemiddelen heeft u contact gehad met uw belangenbehartiger?
- Hoe is uw belangenbehartiger in het nakomen van afspraken?
- In welke mate houdt uw belangenbehartiger u op de hoogte? Frequentie?
- Wat voor soort informatie kreeg u van uw belangenbehartiger? (Informatie over proces in het algemeen, over deze zaak specifiek, etc.)
- Hoe duidelijk vond u de informatie die uw belangenbehartiger u gaf?
- Hoe inzichtelijk vond u de letselschadeprocedure? Welke rol speelde de belangenbehartiger hierin?
- Vond u dat uw belangenbehartiger u voldoende en vaak genoeg informeerde?

Empathie

- Voelde u zich begrepen door uw belangenbehartiger? (Begrip fysieke en emotionele klachten)
- Voelde u zich serieus genomen door uw belangenbehartiger?
- Had u het idee dat u uw zorgen kon delen met uw belangenbehartiger?
- Zijn er verbeterpunten op te merken?

Daadkracht

- Had uw belangenbehartiger in uw ogen een actieve houding in het proces?
- Betrok uw belangenbehartiger u in het proces?
- Had u er behoefte aan om in het proces betrokken te worden?
- In hoeverre probeerde u zelf een actieve houding aan te nemen in het schadeafwikkelingstraject? En hoe reageerde uw belangenbehartiger dan op uw pogingen om actief in het proces betrokken te worden?
- Voelde u zich serieus genomen door uw verzekeraar?

### Deskundigheid

- Speelde in uw keuze voor uw bbh de ervaring van de belangenbehartiger een rol?
- Had u het idee dat uw belangenbehartiger deskundig of ervaren genoeg was om uw zaak te behandelen? Had de belangenbehartiger voldoende kennis van zaken? Waaraan merkte u dat?

### 3. *Belangenbehartiger versus verzekeraar van de verantwoordelijke partij*

- Wat voor beeld schetste uw belangenbehartiger van de verzekeraar?
  - Kunt u daar voorbeelden van geven?
  - Denkt u dat dit beeld klopte?
- Hoe was het contact tussen uw belangenbehartiger en de verzekeraar?
- In hoeverre was er gezamenlijk contact tussen u, uw belangenbehartiger en de verzekeraar, bijvoorbeeld in de vorm van een gezamenlijk driegesprek of gezamenlijk behandelplan?
  - In geval van contact: hoe heeft u dit ervaren?
- Is het overleg met de verzekeraar op een bepaald moment vastgelopen? Zo ja, wat gebeurde er toen?
- Had u tijdens het letselschadeproses het idee dat uw belangenbehartiger uw belang vooropstelde?
- Verbeterpunten (verhouding met verzekeraar)?

### 4. *Vaststelling en afwikkeling van de schade*

#### A) *Medische deskundigen*

- Is uw medische dossier overgelegd geweest in het juridische proces? Toestemming?
- Heeft u in het juridische traject ook te maken gehad met een arts/medisch deskundige?
  - Zo ja, wie/door wie ingeschakeld?
- In hoeverre was/is uw belangenbehartiger betrokken bij dit contact?
- Als u het contact met de medische deskundige moet beoordelen, beoordeelt u dit dan als zeer positief, voldoende, neutraal, onvoldoende of zeer negatief?

#### B) *Afwikkeling schade*

- Wat is de omvang van uw claim? Wat hebt u aan schadevergoeding gekregen? Wat was uw verwachting?
- Is er bij de vaststelling van de omvang van de schade rekening gehouden met mogelijke toekomstige ontwikkelingen?
- In hoeverre ondersteunt/adviseert uw belangenbehartiger in het reïntegratieproces? (Werk, sociale activiteiten)

- Heeft u naar uw mening voldoende financiële zekerheid voor de toekomst verkregen? Hebt u advies gekregen over het veiligstellen van uw financiële zekerheid? Zo ja, van wie en hoe/wat?
- Als u de betrokkenheid van uw belangenbehartiger bij het veiligstellen van uw financiële zekerheid zou moeten beoordelen, zou u zijn betrokkenheid dan waarderen als zeer groot, voldoende, neutraal, onvoldoende of zeer klein?
- Verbeterpunten?

### 5. *Beoordeling*

- Hoe beoordeelt u het functioneren van uw belangenbehartiger?
- Als u terugkijkt, hoe tevreden bent u met uw keuze voor een belangenbehartiger in het algemeen, en deze belangenbehartiger in het bijzonder?
- Kunt u drie goede en drie minder goede aspecten noemen van uw belangenbehartiger?
- Kunt u drie eigenschappen noemen waaraan een goede belangenbehartiger zou moeten voldoen?

### 6. *Tot slot*

- Wij zijn van plan om in samenwerking met Slachtofferhulp Nederland een kieswijzer te maken op internet om mensen die hun letselschade willen verhalen in de toekomst te kunnen helpen bij het zoeken naar een passende rechtshulpverlener. Welke informatie zou u op deze website willen zien?
- Ben ik iets vergeten te vragen? Wilt u nog iets kwijt over de zaak, of over dit gesprek?
- Mag ik contact met u opnemen in het geval ik toch nog opheldering wil over iets in dit interview?



## Topic list – respondenten zonder belangenbehartiger

‘Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade zonder belangenbehartiger’

Introductie onderzoek aan respondent

- Respondent bedanken voor medewerking, en onderzoeker kort voorstellen.
- Uitleggen onderzoek
- Uitleggen interview (eerst algemene vragen, dan over ongeval en gevolgen, dan ervaring schadeafhandeling)
- Gebruik audiorecorder uitleggen
- Informed consent uitleggen en tekenen

### 1. Algemeen

*Algemene persoonsgegevens*

- Wat is uw leeftijd?
- Wat is uw woonplaats?
- Wat is uw gezinssituatie? (Samenwonend, getrouwd, kinderen)
- Wat is de hoogste opleiding die u hebt afgerond?
- Wat is uw beroep, of wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden op dit moment?
  - Loondienst
  - Zelfstandige
  - Studie
  - Uitkering
  - Pensioen
  - Huisman/vrouw

*Vragen ongeluk*

- Kunt u kort vertellen wat er is gebeurd/wat u is overkomen?  
(Soort ongeval, wanneer, oorzaak van het ongeval, aard letsel).
- Wat waren/zijn de gevolgen van het ongeval?  
(Impact en duur letsel, arbeidsongeschiktheid, contact met collega’s, verandering van baan/takenpakket, zorgen en onzekerheden)
- Wat waren/zijn de gevolgen voor uw privéleven?  
(Contact met vrienden/familie, activiteiten, hobby’s, zelfstandigheid, zorgen en onzekerheden)
- Wat betekende/betekent het ongeval emotioneel voor u?  
(Emotionele klachten? Aard, duur, behandeling van de klachten, impact op functioneren).
- Kreeg u steun vanuit uw omgeving?  
(Van wie, op welke manier?)

*Informatie over de afwikkeling van de schade*

- Klopt het dat u heeft geprobeerd om uw (letsel)schade vergoed te krijgen?
  - Is er een claim bij de verzekeraar ingediend?
  - Is de financiële schade door de verzekeraar vergoed?
  - Is uw financiële situatie na het ongeval veranderd?
  - Hebt u voldoende voorschotten gehad? Hoe is die betaling verlopen?
- Heeft de wederpartij aansprakelijkheid erkend?
- Is uw zaak aan een rechter voorgelegd?
- Wat waren uw verwachtingen van de schadeafhandeling?
  - Bedrag
  - Proces
  - Gedrag betrokkenen
- Hoe heeft u de letselschadeprocedure ervaren?
- Wat zijn de positieve aspecten? (emotioneel, financieel)
- Wat zijn de negatieve aspecten? (emotioneel, financieel)
- In hoeverre heeft de juridische procedure invloed gehad op uw herstel/klachten? (Emotioneel/fysiek)
- Vindt u dat u de schadevergoeding heeft gekregen waar u recht op had? Zo ja/nee, waarom vindt u dat?
- Hoe sterk dacht u dat uw zaak was?
- Bent u weleens gewisseld van belangenbehartiger?
- Uw zaak is inmiddels afgerond, hoe lang heeft de zaak geduurd van begin tot eind?
  - Is de afwikkeling voorspoedig verlopen?

**2. Uw rol tijdens de juridische procedure***A) Algemeen*

- Waarom heeft u ervoor gekozen om uw schade zelf af te handelen? (Bewuste keuze?)
- Heeft u al eens eerder wel een belangenbehartiger gehad?
- Hebben de kosten van het in de arm nemen van een belangenbehartiger een rol gespeeld bij uw keuze om de schade zelf af te handelen?
- Hoe tevreden bent u met uw beslissing om de schade zelf af te handelen?
- Zou u op sommige momenten liever wel een belangenbehartiger gehad willen hebben? Zo ja, op welke momenten?

*B) Contact*

- Heeft u alleen contact gehad met de verzekeraar van de wederpartij of ook met uw eigen verzekeraar (in het geval van ziektekosten).
- Hoe vaak had u contact met de verzekeraar?
- Welke informatie heeft uw belangenbehartiger u bij het eerste contact gegeven/verteld?

- Heeft de verzekeraar uitgelegd welke hulp en steun u wel of niet (van hem/haar) kon verwachten? (Zo ja, wat is er verteld?)
- Welke verwachtingen heeft de verzekeraar geschapen?
- Zag u verbeterpunten voor de verzekeraar die ervoor hadden gezorgd dat uw verwachtingen en ervaringen beter op elkaar aansluiten?

*C) Communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid*

Communicatie & informatie

- Hoe bent u aan informatie over uw letsel, herstelmogelijkheden en schadevergoeding gekomen?
- Hoe is de verzekeraar in het nakomen van afspraken?
- In welke mate houdt uw belangenbehartiger u op de hoogte? Frequentie?
- Hoe duidelijk vond u de informatie die u heeft gevonden/gekregen?
- Had u altijd een goed beeld van wat u nodig had om weer beter te worden?
- Had u altijd een goed beeld van wat u nodig had om uw zaak goed af te sluiten?
- Hoe inzichtelijk vond u de letselschadeprocedure?
- Vond u dat u voldoende en vaak genoeg geïnformeerd werd door de verzekeraar?

Empathie

- Voelde u zich begrepen door de verzekeraar? (Begrip fysieke en emotionele klachten)
- Voelde u zich serieus genomen door de verzekeraar?
- Had u het idee dat u uw zorgen kon delen met de verzekeraar?
- Zijn er verbeterpunten op te merken?

Daadkracht

- Betrok uw verzekeraar u in het proces?
- Had u het gevoel dat het nodig was dat u actief bij de schadeafwikkeling betrokken was?
- Voelde u zich serieus genomen door uw verzekeraar?
- Had u het gevoel dat u voldoende controle had over de schadeafhandeling?

Deskundigheid

- Voelde u zich tijdens het proces kundig genoeg om voor uw eigen belangen op te komen?

**3. *Ervaring met verzekeraar***

- Wat voor beeld had u van de verzekeraar?
  - Kunt u daar voorbeelden van geven?
- Hoe ging de verzekeraar met u om?
- Is het overleg met de verzekeraar op een bepaald moment vastgelopen? Zo ja, wat gebeurde er toen?

- Had u tijdens het letselschadeproces het idee dat uw belangenbehartiger uw belang vooropstelde?
- Verbeterpunten (verhouding met verzekeraar)?

#### 4. *Vaststelling en afwikkeling van de schade*

##### A) *Medische deskundigen*

- Is uw medische dossier overgelegd geweest in het juridische proces? Toestemming?
- Heeft u in het juridische traject ook te maken gehad met een arts/medisch deskundige?
  - Zo ja, wie/door wie ingeschakeld?
- In hoeverre was/is uw belangenbehartiger betrokken bij dit contact?
- Als u het contact met de medische deskundige moet beoordelen, beoordeelt u dit dan als zeer positief, voldoende, neutraal, onvoldoende of zeer negatief?

##### B) *Afwikkeling schade*

- Wat is de omvang van uw claim? Wat hebt u aan schadevergoeding gekregen? Wat was uw verwachting?
- Is er bij de vaststelling van de omvang van de schade rekening gehouden met mogelijke toekomstige ontwikkelingen?
- In hoeverre ondersteunt/adviseert uw verzekeraar in het reïntegratieproces? (Werk, sociale activiteiten).
- Heeft u naar uw mening voldoende financiële zekerheid voor de toekomst verkregen? Hebt u advies gekregen over het veiligstellen van uw financiële zekerheid? Zo ja, van wie en hoe/wat?
- Verbeterpunten?

#### 5. *Beoordeling*

- Met de kennis van nu, zou u er opnieuw voor kiezen om uw schade zelf af te handelen?
- Zou u het anderen aanraden om de schadeafhandeling zelf te doen?

#### 6. *Tot slot*

- Wij zijn van plan om in samenwerking met Slachtofferhulp Nederland een kieswijzer te maken op internet om mensen die hun letselschade willen verhalen in de toekomst te kunnen helpen bij het zoeken naar een passende rechtshulpverlener. Welke informatie zou u op deze website willen zien?
- Ben ik iets vergeten te vragen? Wilt u nog iets kwijt over de zaak, of over dit gesprek?
- Mag ik contact met u opnemen in het geval ik toch nog opheldering wil over iets in dit interview?

## **Bijlage 5 De Richtlijn licht letsel**

Zie <https://deletselschaderaad.nl/richtlijnen/licht-letsel-inclusief-smartengeld/>  
Versie 1 januari 2022

### **De Letselschade Richtlijn Licht Letsel (schadeafwikkeling en smartengeld)**

De Letselschade Raad heeft in 1999 een richtlijn ontwikkeld voor een efficiënte en slachtoffervriendelijke wijze van afwikkeling van kleinere letselschades. Deze gewijzigde richtlijn (voorheen: NPP richtlijn Licht Letsel) geldt voor dossiers met een schadedatum vanaf 1 januari 2010. Per 1 januari 2013 zijn de bedragen in de richtlijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2011 en 2012 (zie hierna: evaluatie). Per 1 januari 2014 heeft De Letselschade Raad nieuwe normbedragen vastgesteld. Per 1 januari 2015 en 1 januari 2018 is de tekst van de richtlijn hier en daar aangepast ter bevordering van de leesbaarheid; de inhoud is niet gewijzigd. Per 1 januari 2016, 2017 en 2018 is de Richtlijn niet gewijzigd. Sinds 1 januari 2014 zal de CPI op 1 januari 2019 in totaal met 5% zijn gestegen (inclusief voorlopig CPI-cijfer van 1,7% over 2018). Dit is gelijk aan de voorwaarde van 5%, reden waarom op 1 januari 2019 een indexatie van 5% noodzakelijk is. De normbedragen worden afgerond op € 25,-. Op 1 januari 2020 bleek geen indexatie noodzakelijk. Datzelfde gold voor 1 januari 2021. Sinds 1 januari 2019 zal de CPI op 1 januari 2022 in totaal met 6,5% zijn gestegen (2,6% in 2019, 1,3% in 2020 plus voorlopig CPI-cijfer 2,6% over 2021). Omdat dit hoger is dan de voorwaarde van 5%, zal op 1 januari 2022 wél indexatie nodig zijn.

Uitgangspunten voor toepassing van de richtlijn zijn:

- Het gaat om schades waarbij sprake is van licht letsel (zie de hierna opgenomen definitie).
- De afwikkeling van de schade valt door de beperkte aard en/of omvang van het licht letsel en de daaruit voortvloeiende schade niet onder het bereik van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).

Naast bepalingen ten aanzien van een transparante en consistente wijze van schadeafwikkeling en een snelle actieve opstelling van de verzekeraar naar het slachtoffer, omvat de richtlijn enkele duidelijke definities en voorziet zij in een adequate bevoorschotting. Belangrijk is dat van het slachtoffer geen finale kwijting wordt verlangd.

### **Definities**

#### *Licht letsel*

Er is sprake van 'licht letsel' indien het letsel binnen zes maanden restloos (behoudens de normaal te verwachten, niet ontsierende, littekens) geneest, en er dus geen complicerende factoren optreden.

Indien op medisch gebied nog geen zicht is op de ernst van het letsel, is de richtlijn voorlopig toepasbaar.

Indien het letsel qua zwaarte of complexiteit niet voldoet aan de richtlijn, dan is de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) van toepassing. Dit dient expliciet te worden meegedeeld aan het slachtoffer.

### *Smartengeld*

Smartengeld is een vergoeding ter compensatie van immateriële schade, zoals pijn, leed en verdriet.

Indien slachtoffers letsel hebben opgelopen, hebben zij naast vergoeding van materiële schade recht op smartengeld.

### *Finale kwijting*

Hieronder wordt verstaan de definitieve afwikkeling van een letselschadezaak, waarbij verzekeraar en slachtoffer verklaren niets meer van elkaar te vorderen hebben.

## **Stappenplan**

### *A. Aanmelden van de schade door de verzekerde of het slachtoffer bij verzekeraar*

Schriftelijke melding van de schade, bijv. via het schadeaangifteformulier of de aansprakelijkstelling.

### *B. Eerste contact van de verzekeraar met het slachtoffer (telefonisch of persoonlijk)*

De verzekeraar legt binnen twee weken na ontvangst van de (schriftelijke) melding van de schade contact met het slachtoffer. De verzekeraar maakt hierbij afspraken over volgende contacten (bijvoorbeeld: volgend contact vier weken na het eerste contact). Indien de schade wordt afgewikkeld bij het eerste contact, vinden geen vervolgstappen meer plaats.

Belangrijk aandachtspunt voor de verzekeraar is dat het slachtoffer met aandacht en respect wordt behandeld.

Indien nodig maakt de verzekeraar een voorbehoud voor wat betreft de polisdekking.

Het eerste contact tussen verzekeraar en slachtoffer is voornamelijk bedoeld voor:

- het verzamelen van informatie, zodat de verzekeraar:
  - de aard en de ernst van het letsel van het slachtoffer kan inschatten (mede ter bepaling van de toepasselijkheid van de Letselschaderichtlijn of Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Meer informatie op is te vinden op: [www.deletselschaderaad.nl/richtlijnen](http://www.deletselschaderaad.nl/richtlijnen) en [www.deletselschaderaad.nl/gbl](http://www.deletselschaderaad.nl/gbl));
  - de aansprakelijkheid kan vaststellen;
  - de door het slachtoffer geleden schade kan vaststellen (schadeposten concreet aangeven);
  - afspraken kan maken over de wijze van communiceren met het slachtoffer (schriftelijk, telefonisch of via e-mail).
- het maken van afspraken tussen verzekeraar en slachtoffer over eventuele vervolgstappen.

De verzekeraar meldt aan het slachtoffer het dossierkenmerk, waaronder de zaak bij haar bekend is.

### *C. Vervolgstappen*

Na het eerste contact met het slachtoffer neemt de verzekeraar de volgende vervolgstappen:

- het leggen van een tweede of volgend contact (bijvoorbeeld vier weken na het eerste contact).

#### Aandachtspunten bij vervolgstappen

- Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk drie maanden na het ongeval neemt de verzekeraar een standpunt in ten aanzien van de aansprakelijkheid (volledige erkenning, gedeeltelijke erkenning, gemotiveerde afwijzing of gemotiveerde mededeling waarom nog geen standpunt kan worden ingenomen).
- Zo spoedig mogelijk beoordeelt de verzekeraar of het inwinnen van medische informatie noodzakelijk is, gelet op aard van het letsel en het verloop van het herstel van het slachtoffer. Bij verwacht herstel binnen drie maanden is het in het algemeen niet noodzakelijk medische informatie op te vragen.
- Zo spoedig mogelijk, maar in elk geval na drie maanden, beoordeelt de verzekeraar of de inschakeling van een re-integratiedeskundige gewenst is.
- Indien dat in het belang van het slachtoffer gewenst is, maar in elk geval na drie maanden, wijst de verzekeraar op de mogelijkheid van het inschakelen van een belangenbehartiger.

### *D. Voorschot verstrekken*

Indien en zodra de aansprakelijkheid is erkend, verstrekt de verzekeraar aan de hand van de beschikbare (medische) informatie een voorschot in verband met de kosten die het slachtoffer heeft gemaakt en nog verwacht te maken (zie overige De Letselschade Richtlijnen). Dit gebeurt in afwachting van de definitieve vaststelling van de schade.

De verzekeraar betaalt het voorschot binnen twee weken na het telefonisch contact of persoonlijk gesprek zoals bedoeld onder B.

### *E. Afronding van de schaderegeling*

Zodra het herstelproces van het letsel is geëindigd, doet de verzekeraar aan het slachtoffer een voorstel tot vaststelling definitief schadebedrag. Voorbeelden van schadeposten zijn ziekenhuisdaggeldvergoeding, reiskosten, medische kosten, huishoudelijke hulp, smartengeld en verlies van arbeidsvermogen.

Binnen vier weken nadat de verzekeraar en het slachtoffer een akkoord hebben bereikt over de hoogte van het schadebedrag, betaalt de verzekeraar het overeengekomen schadebedrag aan het slachtoffer. De verzekeraar zendt aan het slachtoffer een schriftelijke bevestiging.

De verzekeraar verlangt geen finale kwijting van het slachtoffer.

## Smartengeld

Het smartengeld wordt in Nederland naar redelijkheid en billijkheid bepaald. Daaraan ligt geen rekenkundige formule ten grondslag. Bijzondere persoonlijke omstandigheden van het slachtoffer worden in de regel meegewogen; die lenen zich vanzelfsprekend niet voor een strikte normering.

Een zekere normerende werking gaat uit van de in Nederland voor smartengeld ontwikkelde jurisprudentie. Mede op basis daarvan zijn de volgende indicaties te geven:

(Opmerking: de factoren en bedragen zijn ontleend aan de uitspraken, gepubliceerd in de bundel 'Smartengeld' van de ANWB, Den Haag, 18e druk, 2012. In 2019 zal bij het verschijnen van de nieuwe bundel 'Smartengeld' door de Werkgroep Normering een evaluatie plaatsvinden).

- a. Tot € 925 bij oppervlakkig en beperkt letsel met een herstelperiode van ongeveer twee maanden. Denk hierbij onder meer aan schaafwonden, kneuzingen, eerste-graads brandwonden en beperkte, niet-ontsierende littekens.
- b. Van € 625 tot € 1.850 bij letsel waarvoor een korte medische en/of therapeutische behandeling heeft plaatsgevonden en waarbij sprake is van een herstelperiode van twee tot vier maanden. Denk onder meer aan (lichte) hersenschudding of whiplash met restloos herstel, forse verzwikking of verstuiking, een gebroken rib en enkele dagen arbeidsongeschiktheid.
- c. Van € 1.225 tot € 2.275 bij letsel met een wat langere herstelperiode van ongeveer vier tot zes maanden, maar met een uiteindelijk restloos herstel (op eventueel wat beperkte, niet-ontsierende littekens na), waarvoor medische en/of therapeutische behandeling heeft plaatsgevonden. Denk hierbij onder meer aan gevallen van korte ziekenhuisopname, bij 'eenvoudige' botbreuken, indien sprake is van een aantal weken tot enkele maanden arbeidsongeschiktheid en tijdelijke hulpbehoefendheid. (Onder arbeidsongeschikt wordt tevens verstaan het niet of niet volledig kunnen uitvoeren van taken, bijvoorbeeld in de huishouding.)

## Indexering en evaluatie van deze richtlijn

Jaarlijks wordt op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS (peildatum 1 januari) bekeken of aanpassing van de normbedragen noodzakelijk is. De bedragen worden verhoogd indien de CPI is gestegen met minimaal 5% ten opzichte van de datum van laatste wijziging van de normbedragen.

Elke vijf jaar wordt met behulp van de bundel 'Smartengeld' van de ANWB bekeken of de bedragen per categorie aansluiten bij de door de rechter toegekende bedragen of dat aanpassing noodzakelijk is.

Per 1 januari 2014 zijn de normbedragen voor het laatst aangepast. Op 1 januari 2019 zijn de normbedragen voor het laatst verhoogd. In 2019 heeft bij het verschijnen van de nieuwe bundel 'Smartengeld' door de Werkgroep Normering een evaluatie plaatsgevonden. Daaruit kwam naar voren dat er, naast de prijscompensatie, geen trend is waar te nemen die een extra verhoging van de normbedragen rechtvaardigt. De volgende evaluatie zal in 2024 plaatsvinden.



