

VU Research Portal

Dienstverlening aan letselschadeslachtoffers moet beter

Akkermans, A.J.

published in

Goed recht. 25 jaar Slachtofferhulp Nederland
2009

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

document license

CC BY-NC

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

citation for published version (APA)

Akkermans, A. J. (2009). Dienstverlening aan letselschadeslachtoffers moet beter. In S. Leferink (Ed.), *Goed recht. 25 jaar Slachtofferhulp Nederland* (pp. 148-153). Slachtofferhulp Nederland.

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



Prof. mr. Arno J. Akkermans is hoogleraar Privaatrecht aan de juridische faculteit van de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij doet onderzoek naar de impact van recht en juridische procedures op het welzijn en de gezondheid van de betrokkenen. Daarbij werkt hij samen met collega's van de psychologische faculteit en het VU medisch centrum. Hij is mede-oprichter van het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de VU en VU medisch centrum. Dit jaar zijn IGER en Slachtofferhulp Nederland een samenwerkingsverband aangegaan om activiteiten te ondernemen die de positie van letselschadeslachtoffers versterken en de kwaliteit van de letselschadebehandeling ten goede komen.

Dienstverlening aan letselschadeslachtoffers moet beter

Niet bij geld alleen. Letselschadeslachtoffers staan rood op de emotionele rekening

De afgelopen 25 jaar is er veel gebeurd op het terrein van slachtoffers van misdrijven. De aandacht voor slachtoffers van verkeersongevallen en van rampen en calamiteiten is van recenter datum. Op dit gebied valt er nog veel te verbeteren. Uit onderzoek is gebleken dat de afwikkeling van letselschade vaak belastend en herstelbelemmerend is voor slachtoffers.¹ Dat komt vooral omdat de nadruk te veel ligt op de financiële afwikkeling. Daarmee schiet het afwikkelingsproces zijn eigen doelen voorbij: herstel gaat immers vóór schadevergoeding.² Zowel de belangenbehartiger van het slachtoffer als de verzekeringsmaatschappij die de schade moet vergoeden, hebben weinig aandacht voor de psychologische impact van de gebeurtenis

die het letsel veroorzaakte en de – vaak langdurige – afwikkeling die daarop volgt. Terwijl slachtoffers daar grote behoefte aan hebben. Dit maakt hervormingen noodzakelijk.

Erkenning broodnodig

Onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers bij de afwikkeling van letselschade laat zien dat de getroffen personen niet alleen behoefte hebben aan schadevergoeding, maar ook aan immateriële zaken, zoals erkenning en genoegdoening. Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen hun leven weer

Figuur 1 Immateriële behoeften van slachtoffers en hun naasten

1 'Erkenning'	<p>A. De wederpartij moet</p> <ul style="list-style-type: none"> • erkennen dat hij/zij een fout heeft gemaakt, • zich de consequenties voor het slachtoffer realiseren, • excuses aanbieden, • de situatie zo draaglijk mogelijk maken. <p>B. De wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving moeten</p> <ul style="list-style-type: none"> • erkennen wat het slachtoffer is overkomen, • het slachtoffer serieus nemen, • erkennen dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is, • erkennen dat de wederpartij aansprakelijk is. <p>C. Financiële compensatie</p>
2 Weten wat er precies gebeurd is	
3 Ter verantwoording roepen van de wederpartij	
4 Niet willen boeten voor de fout van een ander	
5 Verkrijgen van gerechtigheid	
6 Voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt	

op de rails krijgen. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor doorgaans een eerste voorwaarde.

Maar ook immateriële behoeften spelen een belangrijke rol (zie figuur 1). Centraal staat in dit verband het begrip 'erkenning', een behoefte die bij verschillende mensen andere vormen aanneemt. Het begrip erkenning wordt onder meer in verband gebracht met de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij: dat de wederpartij en de eigen sociale omgeving erkennen wat er is gebeurd; dat de wederpartij toegeeft een fout te hebben gemaakt en voelt wat de consequenties daarvan voor het slachtoffer zijn. Daarnaast is er behoefte aan medeleven en excuses. Andere immateriële behoeften zijn: te weten komen wat er precies gebeurd is, gerechtigheid verkrijgen, en voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt.

Op het punt van de vervulling van deze behoeften gaat echter veel mis. Dienstverleners en verzekeraars hebben daar onvoldoende aandacht voor. De letselschaderegeling is nagenoeg uitsluitend gericht op financiële compensatie. Het vaststellen van de omvang van de uit te keren schadevergoeding is

het alfa en omega van de letselschaderegeling. Het wordt tijd dat dienstverleners en verzekeraars zich er rekenschap van geven dat letselschadeslachtoffers door een ongeval ook 'rood' komen te staan op hun 'emotionele bankrekening'. Slachtoffers hebben niet alleen behoefte aan euro's, maar ook aan erkenning, informatie en gerechtigheid.

Slachtoffervriendelijke procedure

Een tweede aspect dat verbetering behoeft, is de procedure waarin letselschade wordt afgewikkeld. Veel slachtoffers voelen zich in de afwikkeling een speelbal van ontwikkelingen waarop zij geen vat hebben, en waarvan ze bepaalde elementen als belastend, grievend of zelfs vernederend ervaren. Dit wordt wel aangeduid met de term secundaire victimisatie: hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces. Ook wel 'de ramp na de ramp'³ en 'ongeluk op ongeluk'⁴.

Secundaire victimisatie kan ertoe leiden dat het herstelproces stagneert of de gevolgen van het ongeval verergeren. Het gaat dan om dingen als een gebrek aan adequate informatie; het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces en soms niet meer over het eigen leven; een negatieve er-

varing van de bejegening door de wederpartij; en de beleving dat de wederpartij onpersoonlijk, kil en cynisch reageert en er enkel op uit is om de schadevergoeding te minimaliseren.

Neem zo iets eenvoudigs als adequate informatie. Een van de kenmerken van slachtofferschap is het gevoel van onmacht dat het ongeval met zich meebrengt. Het is cruciaal dat het letselschadeproces dit gevoel van onmacht niet nog eens versterkt. Adequate informatie lijkt een eerste voorwaarde te zijn om dit negatieve effect te keren. Al op dit eerste punt blijkt in de praktijk van het letselschadeproces veel mis te gaan.

Dat het ook anders kan, blijkt uit onderzoek naar zogeheten procedurele rechtvaardigheid. Mensen worden in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen. De uitkomst van de procedure is daarbij minder bepalend dan algemeen wordt aangenomen. Het gaat mensen erom dat ze gelegenheid krijgen hun eigen verhaal te vertellen, dat ze kunnen participeren in het beslissingsproces. Het gaat om eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vertrouwen, om vriendelijkheid

en openheid van de wederpartij in de communicatie. Het afwikkelingsproces van letselschade biedt op deze punten veel kansen. Dat vergt wel een andere inrichting van dit proces. Als we de positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces naast elkaar zetten, ontstaat het volgende beeld (zie figuur 2).

Initiatieven tot verbetering

Slachtofferhulp Nederland werkt aan concrete stappen om de afwikkeling van letselschade zo in te richten dat deze beter tegemoetkomt aan de immateriële behoeften van slachtoffers, en meer voldoet aan de voorwaarden voor procedurele rechtvaardigheid. Dit jaar zijn Slachtofferhulp Nederland en het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de VU en VU medisch centrum een samenwerkingsverband aangegaan om de positie van letselschadeslachtoffers te versterken en de kwaliteit van de letselschadebehandeling te verbeteren. Zo gaan Slachtofferhulp en de VU samen een Letselschademonitor opzetten. Deze biedt slachtoffers de mogelijkheid de kwaliteit van verschillende rechtshulpverleners met elkaar te verge-

Figuur 2 Positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces

Positief	Negatief
Adequate informatievoorziening (qua inhoud, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing)	Het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd
Participatie in en controle over het afwikkelingsproces	Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces
Gelegenheid tot het doen van het eigen verhaal	Dader/wederpartij vermijdt rechtstreeks contact over de emotionele dimensie
Het kunnen confronteren van de dader	Onnodige polarisatie van de verhoudingen tussen partijen
Respectvolle en waardige behandeling	Het gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd en niet te worden geloofd. Het moeten ondergaan van herhaalde medische onderzoeken
Vriendelijkheid en openheid van de wederpartij in de interactie	Beleving van de wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding te minimaliseren
Vertrouwen in de onpartijdigheid van de beslissing wanneer een derde over het geschil moet oordelen	Het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover de almacht van de verzekeringsmaatschappij

lijken. Belangrijke toetsstenen daarbij zijn de mate waarin slachtoffers tegemoet worden gekomen in hun immateriële behoeften, en een 'slachtoffer-vriendelijke' inrichting van het afwikkelingsproces. Ook wordt samengewerkt in een project gericht op de ondersteuning van slachtoffers via het internet, zoals online inzage in hun persoonlijke letselschadedossier, algemene informatie over de letselschadeafwikkeling en coaching. Verder wordt onder-

zocht welke typen slachtoffers er te onderscheiden zijn. De hulpverlening kan dan beter aansluiten op de specifieke behoeften van elk type.

Er is nog een lange weg te gaan, maar het doel is duidelijk: op naar een afwikkelingstraject van letselschade waarin het slachtoffer daadwerkelijk centraal staat!

Noten

- 1 Stichting De Ombudsman, 2003; Huver e.a., 2007,
- 2 Akkermans & Van Wees, 2007.
- 3 Ten Hove, 2002.
- 4 Hulsman, 2004.

Bronnen

Akkermans, A.J., & K.A.P.C. van Wees (2007). Het letselschadep proces in therapeutisch perspectief. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 4: 103-118.

Hove, C. ten (2002). *Faro, de ramp na de ramp. Van slachtoffer naar probleem*. Den Haag, Elsevier Overheid.

Hulsman, J. (2004). *Alles goed?!? Omstreden diagnoses, ongeluk op ongeluk*. Groningen, Gopher Publishers.

Huver, R.M.E., K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers (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. Geraadpleegd via www.wodc.nl, zoek op 'slachtoffers en aansprakelijkheid'.

Stichting De Ombudsman (2003). *Letselschaderegeling. Onderhandelen met het mes op tafel of een zoektocht naar de redelijkheid*. Hilversum, Stichting De Ombudsman.

Gedragscode en keurmerk letselschade

Het onderzoeksrapport *Letselschaderegeling. Onderhandelen met het mes op tafel. Een zoektocht naar de redelijkheid*, dat stichting De Ombudsman in 2003 publiceerde en waaraan Arno Akkermans in zijn artikel refereert, gaf de aanzet tot twee initiatieven in de letselschadewereld. Beide hadden als doel de relatie tussen slachtoffer, verzekeraar en belangenbehartiger (letselschadeadvocaten en letselschade-experts) te verbeteren. Slachtofferhulp Nederland is bij beide initiatieven betrokken.

Het eerste initiatief is de Gedragscode behandeling letselschade, die spelregels aanreikt op het gebied van een transparante en harmonieuze schaderegeling. De code is opgesteld door de Universiteit van Tilburg, in samenspraak met vertegenwoordigers uit de letselschadebranche en belangenverenigingen zoals stichting De Ombudsman en Slachtofferhulp Nederland. De gedragscode telt twintig 'beginselen' en de nationale Letselschaderaad is verantwoordelijk voor borging en handhaving. Slachtofferhulp Nederland, verzekeraars, de ANWB, belangenbehartigers en medisch adviseurs maken deel uit van de raad. Beginsel 1 van de code luidt: 'De kernwaarden voor de schadebehandeling zijn: slachtoffer centraal, respectvol met elkaar omgaan, inzichtelijkheid, vertrouwen creëren en versterken, overleg in harmonie, een goed tempo, problemen samen oplossen en elkaar op het goede spoor houden. Beginsel 6 stelt: 'Tijdens het eerste contact met het slachtoffer draait het om erkenning, luisteren en zorg. Er worden geen afspraken gemaakt die het slachtoffer binden.' Bedrijven die de gedragscode toepassen, melden zich aan bij het Register gedragscode behandeling letselschade. Na goedkeuring door de Letselschaderaad worden zij opgenomen in het register, dat momenteel zo'n tachtig verzekeraars en belangenbehartigers telt.

Waar de Gedragscode richtlijnen biedt voor de

relatie tussen slachtoffer – verzekeraar en belangenbehartiger – verzekeraar doet het Keurmerk letselschade dat voor de relatie slachtoffer – belangenbehartiger, en vormt dus een aanvulling op de Gedragscode. De stichting Keurmerk letselschade is een initiatief van een aantal advocaten- en letselschadebureaus. Later zijn hierbij vertegenwoordigers van ondermeer stichting De Ombudsman en Slachtofferhulp Nederland aangeschoven, algemeen directeur Jaap Smit fungeert als voorzitter. De stichting heeft twee keurmerkreglementen (voor de advocatuur en voor letselschade-experts) opgesteld met als doel ten gunste van het slachtoffer de kwaliteit in de letselschaderechtshulpverlening zichtbaar te maken en zodoende het kaf van het koren te scheiden. Als gevolg daarvan wordt het voor het slachtoffer gemakkelijker om te kiezen voor kwalitatief goede rechtshulp. Een positief effect kan daarnaast zijn dat het keurmerk zorgt voor een kwaliteitsverbetering in de branche.

Ook bij het keurmerk is het primaire uitgangspunt dat de belangen van het slachtoffer centraal staan. Het keurmerk omvat een aantal belangrijke waarborgen, zoals onafhankelijkheid, deskundigheid, transparantie, communicatie en duidelijkheid. Medio 2009 is aan negentig kantoren een keurmerk verstrekt. Momenteel wordt er gewerkt aan een audit-systeem, waarmee de naleving van de reglementen wordt gecontroleerd.

Meer informatie is te vinden op www.deletselschaderaad.nl en www.stichtingkeurmerkletselschade.nl