



## Opleiding NIVRE personenschade

### **Behoeftegericht communiceren en onderhandelen**

Inleidend deel: Achtergronden en denkkader voor communicatie in de letselschadeafwikkeling



*Prof. mr. Arno Akkermans*



HET IS HEEL SIMPEL. U HOUDT EEN VERHAAL VOL IRRELEVANTE DETAILS, EN DAARNA HOU IK EEN VERHAAL VOL ONBEGRIPELIJKE VAKTERMEN.



door Jesse van Muijwijk  
[www.jessecartoons.com](http://www.jessecartoons.com)

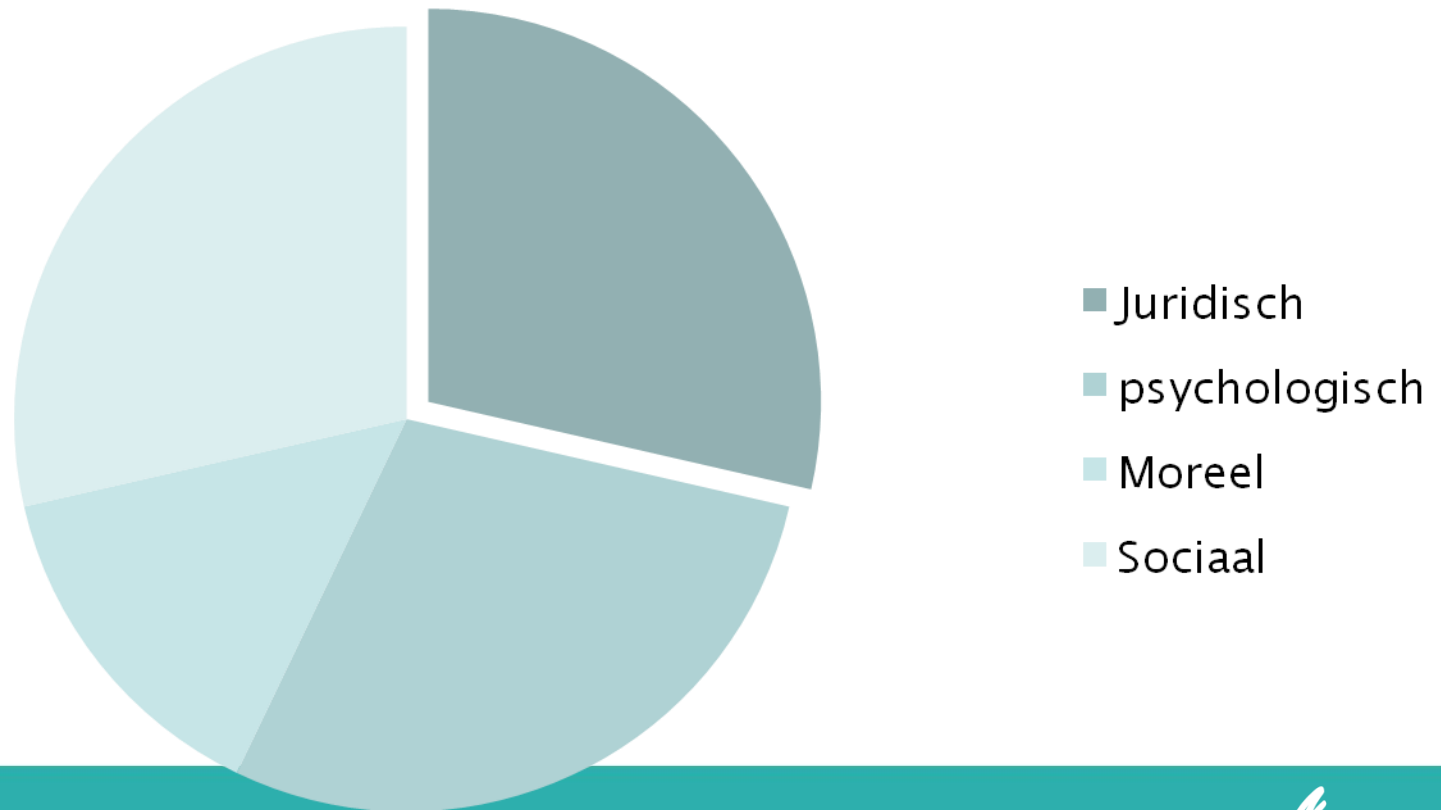
# Traditionele visie op betekenis van emoties

- Recht en emoties twee grootheden die het beste zoveel mogelijk gescheiden kunnen worden gehouden
- Emoties staan een efficiënte aanpak van problemen en conflicten alleen maar in de weg
- Materieel: houdt het ‘zakelijk’
- Procedureel: geen geschil over het geschil

# Brede visie op betekenis van emoties

- Aandacht voor het conflict achter het (juridische) geschil
- Problemen en conflicten hebben nu eenmaal ook een emotionele dimensie, soms is die in werkelijkheid veel belangrijker dan de juridische 'verpakking' die erom heen zit
- Voor effectieve conflictoplossing is een meer omvattend perspectief noodzakelijk

# Verskillende dimensies van conflicten



# An emerging school of thought

- Het begin: *mediation* naast rechtspraak
- Aandacht voor onderhandelingen => Harvard
- Breed perspectief: heel scala aan conflictoplossende methoden  
onderhandelingen – mediation – advies – bindend advies – arbitrage – rechtspraak
- Aandacht voor emoties en beleving ook in *hard core* juridische  
procedures => bijv. schikkingsbereidheid bij comparitie na antwoord
- Non-Adversarial Justice
- Restorative Justice
- Problem Solving Courts
- Therapeutic Jurisprudence
- Client centered lawyering

# Compensatie: meer dan geld alleen

- Onderzoek wijst steevast uit: motief voor claim niet alleen schadevergoeding, immateriële behoeften spelen steeds een grote rol
- Onderzoek Schadefonds Geweldsmisdrijven => meer dan de helft van de slachtoffers die een uitkering ontvangen geeft aan dat geld niet de voornaamste reden was voor aanvraag
- VU onderzoek 'Slachtoffers en aansprakelijkheid' in opdracht van WODC => soortgelijke uitkomst
- Buitenlandsonderzoek => steeds vergelijkbare uitkomsten

# Immateriële behoeften letselschadeslachtoffers

<p>1) 'Erkenning'</p>	<p>a) Specifiek door de wederpartij</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dat deze een fout heeft gemaakt</li> <li>• dat deze zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert</li> <li>• door het aanbieden van excuses</li> <li>• doordat deze de situatie zo draaglijk mogelijk maakt</li> </ul> <hr/> <p>b) Door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• van hetgeen men is overkomen</li> <li>• door serieus te worden genomen</li> <li>• dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is</li> <li>• dat de wederpartij aansprakelijk is</li> </ul> <hr/> <p>c) Door het ontvangen van financiële compensatie</p>
<p>2) Willen weten wat precies gebeurd is</p>	
<p>3) Ter verantwoording roepen van de wederpartij</p>	
<p>4) Niet willen boeten voor de fout van een ander</p>	
<p>5) Willen verkrijgen van gerechtigheid</p>	
<p>6) Willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt</p>	





## Beeldspraak:

‘Het slachtoffer staat ook rood op zijn emotionele bankrekening’

# Psychologische aspecten letselschadeproces

- Secundaire victimisatie (sociale psychologie)
- Secundaire ziekte winst (epidemiologie)
- Stimulatie van ziekterol (biopsychosociale verklaringsmodel)
- Procedurele rechtvaardigheid (sociale psychologie)

## Secundaire victimisatie

- Juridische procedure zo belastend dat slachtoffer nogmaals slachtoffer wordt ('de ramp na de ramp')
- Het slachtoffer voelt zich een speelbal van ontwikkelingen waar hij geen vat op heeft, waarvan bepaalde elementen door hem als belastend, grievend of zelfs vernederend worden ervaren.

## Secundaire victimisatie ('de ramp na de ramp')

Het gaat dan om dingen zoals:

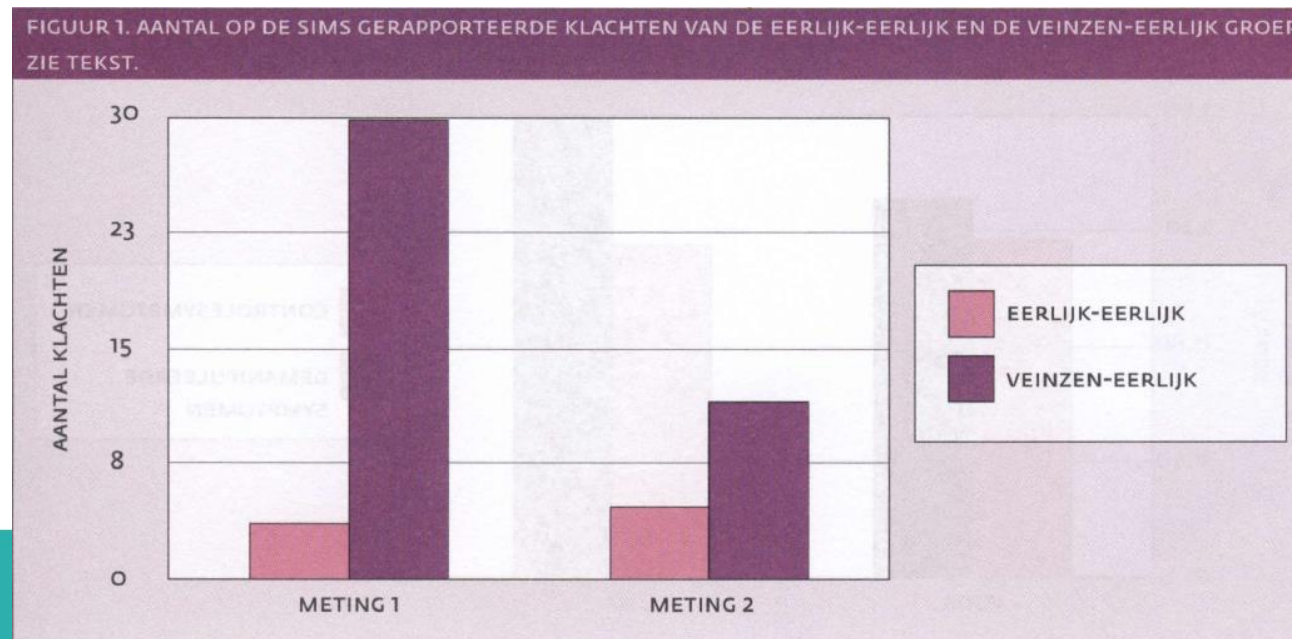
- Een gebrek aan adequate informatie
- Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces, en in samenhang daarmee soms ook niet meer over het eigen leven (onmacht)
- Negatieve ervaring van de bejegening (het gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd)
- Negatieve beleving van de wederpartij (onpersoonlijk, kil, cynisch, enkel erop uit om de schadevergoeding zoveel mogelijk te minimaliseren)

## Secundaire ziekte winst

- de veelal onbewuste neiging om geconfronteerd met potentieel gewin van financiële of andere aard, symptomen aan te dikken of uit te vergroten.
- hetgeen een slachtoffer is overkomen wordt voor hem een legitimatie om de eigen verantwoordelijkheid om iets van het leven te maken af te schuiven naar het ongeluk / de aansprakelijke partij / 'ze'

# Secundaire ziektewinst

- Vaak onbewust (DSM: somatoforme aandoening)
- Indien bewust (DSM: malingering)
- => grens niet scherp en kan verschuiven over de tijd (Merkelbach e.a.)



# Stimulatie van ziekterol

- Is in vergaande mate hetzelfde fenomeen als ‘secundaire ziekte winst’, maar dan meer in het perspectief van het biopsychosociale verklaringsmodel
- Door afwikkelingsproces gaat aandacht uit naar beperkingen, niet naar mogelijkheden
- Afwikkelingsproces dwingt tot terugkijken en is daardoor een vertragende factor in herstelproces
- Medische beoordelingen sterk anti-therapeutisch
- Benadeelden kunnen zó in hun slachtofferrol kruipen dat ze geen andere mogelijkheden meer lijken te hebben dan fulltime slachtoffer te zijn
- Naar zijn aard (BPS-model): mede afhankelijk van persoonlijke kenmerken en van de eigen sociale omgeving

# Procedurele rechtvaardigheid

- Mensen worden in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed door procesmatige aspecten en de wijze waarom beslissingen tot stand komen.
- Ze worden minder ingenomen door de uitkomst dan algemeen wordt aangenomen.

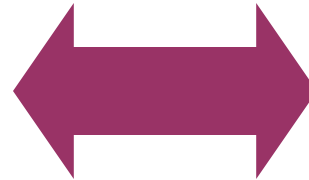


# Procedurele rechtvaardigheid

- Gelegenheid tot het vertellen van het eigen verhaal
- Participatie in het beslissingsproces
- Eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vriendelijkheid, vertrouwen, openheid, en motivering door de wederpartij van diens eigen handelen in de interactie
- En als een derde moet oordelen: vertrouwen in de onpartijdigheid en neutraliteit van de beslisser
- Dit mechanisme geldt niet alleen bij procedure voor de rechter, maar óók bij buitengerechtelijke afwikkeling ('interactional justice')

# Opvallende discrepantie in letselschadeproces

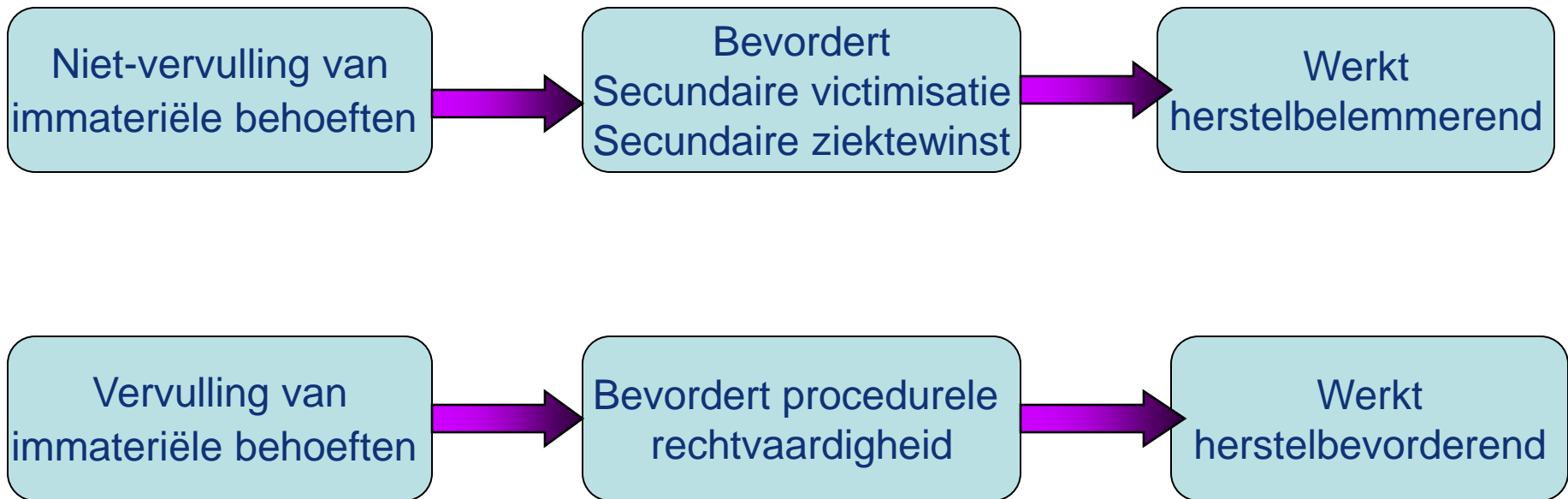
**De vrijwel exclusieve  
focus op  
financiële compensatie**



**Het grote belang dat slachtoffers  
en naasten hechten aan  
behoeften van immateriële aard**

# Opvallende discrepantie in letselschadeproces

Deze discrepantie klemt te meer in verband met het volgende:



En dat terwijl herstel vóór schadevergoeding gaat!

# Opvallende discrepantie in letselschadeproces

Conclusie: het schadevergoedingsrecht schiet op dit punt ernstig tekort in het nastreven van de eigen doeleinden.

“A compensation regime that does not take reasonable steps to address the therapeutic needs of the claimants is one that cannot achieve its professed restitutionary goals. As is made clear in this study, money alone cannot heal.”

# Hoe schadevergoeding kan leiden tot gevoelens van erkenning en gerechtigheid

Lessen uit de praktijk van het Schadefonds Geweldsmisdrijven

José Mulder<sup>1</sup>

HET WETSVORSTEL AFFECTIESCHADE ROEPT DE VRAAG OP OF HET MOGELIJK IS OM MET GELD IN DE EMOTIONELE BEHOEFTE TE VOORZIEN VAN PERSONEN DIE EEN AFFECTIEF VERLIES HEBBEN GELEDEN. ONDERZOEK ONDER SLACHTOFFERS DIE EEN UITKERING VAN HET SCHADEFONDS GEWELDSMISDRIVEN HEBBEN ONTVANGEN, LEERT DAT DAT ZO IS. ERKENNING EN GENOEGDOENING ZIJN DAARBIJ BELANGRIJKER DAN DE HOOGTE VAN DE VERGOEDING.

# Aspecten letselschadeproces

Positieve aspecten	Negatieve aspecten
Adequaat worden voorzien van informatie	Gevoel niet/onvoldoende te worden geïnformeerd
Participatie in/controle over afwikkelingsproces	Gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces
Gelegenheid tot doen van eigen verhaal	Dader/wederpartij vermijdt contact over emotionele dimensie
De dader kunnen confronteren	Onnodige polarisatie van verhoudingen tussen partijen
Respectvolle en waardige behandeling	Gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd. Het moeten ondergaan van herhaalde medische onderzoeken
Vriendelijke, open en rechtvaardige interactie met wederpartij	Beleving van wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om schadevergoeding te minimaliseren
Vertrouwen in onpartijdigheid van beslissing	Het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover almacht van verzekeringsmaatschappij

# Geen vrijblijvende constatering

- Emotioneel herstel is onderdeel van algemeen herstel na letsel (en van re-integratie)
- Herstel gaat vóór schadevergoeding
- Ook aansprakelijke partij is gehouden schade te beperken
- Verplichting om al het redelijke te doen om herstel slachtoffer te bevorderen
- Ook welbegrepen eigenbelang => beperking omvang schade

# Compensatie op de emotionele bankrekening

Wetenschappelijk onderzoek:

- Normschending verstoort morele en emotionele evenwicht tussen normschender en slachtoffer
- Slachtoffers ervaren morele en emotionele onrechtvaardigheid
- Beeldspraak: slachtoffer staat door fout ook rood op zijn 'emotionele bankrekening'



# Psychologisch onderzoek effecten normschending

Impact voor slachtoffer normschending:

- negatief affect (incl. fysiologische stress)
- ervaren morele onrechtvaardigheid (aantasting 'kracht en waarde')

Kernbehoefte van slachtoffer:

- dat normschender zijn verantwoordelijkheid neemt voor normschending en de gevolgen daarvan (herstel 'kracht en waarde') ('erkenning')

# Inherente symbolische boodschap afwikkeling

- Slachtoffer (S) moet claim indienen, initiatief nemen, stellen en bewijzen
- Assuradeur (A) kan zich een afwachtende houding veroorloven  
=> bevat de symbolische boodschap dat S, en niet veroorzaker (V) en/of A, verantwoording draagt voor oplossing van het probleem dat schade werd veroorzaakt
- Doorgaans: V betaalt niet zelf vergoeding, geen directe communicatie tussen V en S, V zich vaak niet eens bewust van gevolgen voor S  
=> in beleving van S neemt V niet zijn verantwoordelijkheid
- Bij buitengerechtelijke afwikkeling – geen oordeel van een rechter  
=> geen symbolische vaststelling van morele verantwoordelijkheid van V voor ongeval

# Denkexercitie

Stel u voor dat u door een onoplettendheid met uw auto ongemerkt een persoon verwondt die een paar straten van u vandaag woont. U leeft in een wereld zonder verzekeringsmaatschappijen: het komt allemaal op u zelf neer.

U hoort van het letsel wanneer u 's avonds weer thuis komt.

Wat doet u?

# De 'emotionele kleur' van communicatievormen

'morele basissituatie'

'geïstitutionaliseerde  
situatie'



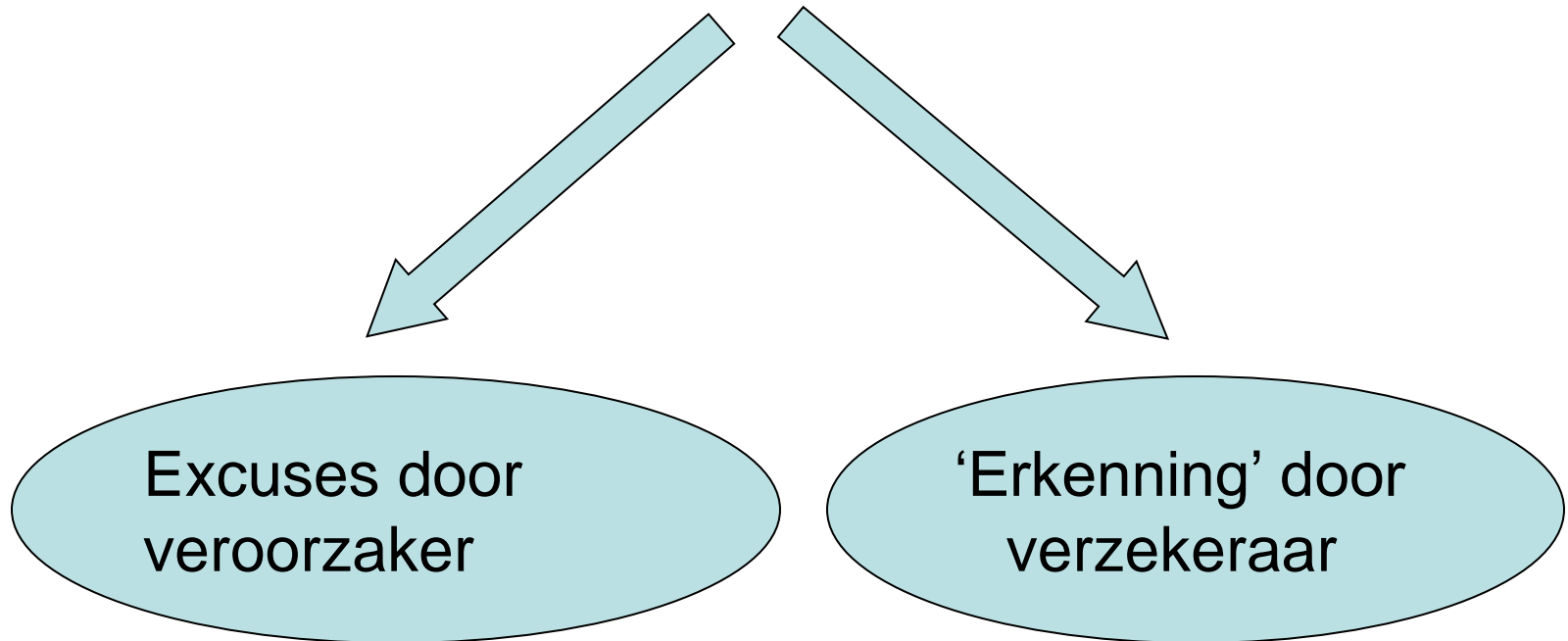
Veroorzaker is zelf eigenaar  
van het probleem dat hij de  
gevolgen van het ongeval  
zo veel mogelijk heeft goed  
te maken

Slachtoffer moet initiatief nemen,  
stellen en bewijzen

**'Professionele aanpak'**

Zo conform morele basissituatie als maar kan,  
zo 'geïstitutionaliseerd' als moet

# Aanvulling tekort op emotionele bankrekening (*'emotional recovery'*)



# Elementen van excuses door veroorzaker

- Erkenning van de verantwoordelijkheid voor de fout en zijn gevolgen
- Tonen van medeleven
- Actie ondernemen: compensatie en voorkomen van herhaling

# Elementen van ‘erkenning’ door verzekeraar

- Erkenning van de verantwoordelijkheid voor de fout en zijn gevolgen
- Tonen van medeleven
- Actie ondernemen: compensatie en voorkomen van herhaling

## ‘Erkenning’ door verzekeraars

Grijp erkenning van aansprakelijkheid aan om daaraan ook een meer symbolische betekenis te geven

*‘ongeval en schade te wijten aan verzekerde’*

(bijv. in brief erkenning van aansprakelijkheid)

(en/tot die tijd): *medeleven* met de gevolgen

– dus in woorden ...



# ‘Erkenning’ door verzekeraars

... maar ook in daden

➔ Actieve opstelling in schadeafwikkeling

Behoefteslachtoffers: verzekeraar moet actief verantwoordelijkheid nemen voor de ontstane schade

Dwz dat gedrag verzekeraar moet uitstralen dat hij zich ‘eigenaar’ voelt van het probleem dat schade werd veroorzaakt, die nu moet worden in kaart gebracht, beperkt en vergoed

# Bevorder beleving van procedurele rechtvaardigheid

Kern procedurele rechtvaardigheid: rechtvaardigheidsoordeel minder beïnvloedt door de uitkomst dan in het algemeen wordt aangenomen, maar ook door procesmatige aspecten en de wijze waarom beslissing tot stand komt.

Uitkomsten onderzoek naar 'procedurele rechtvaardigheid':

- Informeren
- *Voice*
- Overleg
- Respectvolle bejegening

# Wat verzekeraars kunnen doen aan emotionele bankrekening

- 1) eerste contact: *voice* geven, medeleven
- 2) erkenning aansprakelijkheid ook symbolische inhoud geven:  
expliciet overbrengen dat verantwoordelijkheid ongeval en schade bij verzekerde lag
- 3) verzekerde adviseren en voorlichten over persoonlijk contact
- 4) driegesprek: overleg ! (*voice*, erkenning, medeleven)
- 5) informeren over beslissingen en verloop schadeafwikkeling  
(bij voorkeur: behandelplan!)
- 6) actieve opstelling in de schadeafwikkeling  
(de verzekeraar als 'probleemeigenaar')

# De 'emotionele kleur' van communicatievormen

'morele basissituatie'

'geïstitutionaliseerde  
situatie'



Veroorzaker is zelf eigenaar  
van het probleem dat hij de  
gevolgen van het ongeval  
zo veel mogelijk heeft goed  
te maken

Slachtoffer moet initiatief nemen,  
stellen en bewijzen

**'Professionele aanpak'**

Zo conform morele basissituatie als maar kan,  
zo 'geïstitutionaliseerd' als moet

# De 'emotionele kleur' van communicatievormen

'morele basissituatie'

'geïstitutionaliseerde  
situatie'



Veroorzaker is zelf eigenaar van het probleem dat hij de gevolgen van het ongeval zo veel mogelijk heeft goed te maken

Slachtoffer moet initiatief nemen, stellen en bewijzen

## Persoonlijk contact

Na persoonlijk contact met slachtoffer 'anders tegen de zaak aankijken' = opschuiving richting 'morele basissituatie'

# De 'emotionele kleur' van communicatievormen

'morele basissituatie'

'geïstitutionaliseerde  
situatie'



Veroorzaker is zelf eigenaar  
van het probleem dat hij de  
gevolgen van het ongeval  
zo veel mogelijk heeft goed  
te maken

**Een belangenbehartiger  
komt in het spel**

Wordt vaak meer verantwoordelijkheid  
gelegd aan kant van het slachtoffer  
= opschuiving richting  
'geïstitutionaliseerde situatie'

Slachtoffer moet initiatief nemen,  
stellen en bewijzen

# Soms kunnen kleine veranderingen veel verschil maken

Voorbeeld uit de overheidssfeer: 'prettig contact met de overheid'

Direct na ontvangst klacht of bezwaarschrift telefonisch contact met burger om te zoeken naar de beste aanpak van het probleem

Gevolgen van deze bescheiden interventie:

40 tot 60 % van klachten informeel afgewikkeld