

Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht  
Vrije Universiteit Amsterdam

## Slachtoffers en aansprakelijkheid

Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten  
met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht

### Deel I

## Terreinverkenning

Dr. R.M.E. Huver  
Dr. mr. K.A.P.C. van Wees  
Prof. mr. A.J. Akkermans  
Drs. N.A. Elbers



# Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
Summary.....	6
Hoofdstuk 1	
Inleiding.....	11
1.1. Over dit rapport.....	11
1.2. Doelstelling van het onderzoek.....	11
1.3. Probleemstelling van het onderzoek.....	11
1.4. Doelstelling van de terreinverkenning.....	12
1.5. Plan van behandeling.....	13
Hoofdstuk 2	
Onderzoekspopulatie en groepsindeling.....	15
2.1. Omvang en samenstelling van diverse groepen slachtoffers.....	15
2.2. Indeling in groepen ten behoeve van het onderzoek.....	17
2.2.1. Onderscheidingen.....	17
2.2.2. Personen die geen beroep hebben gedaan op het aansprakelijkheidsrecht.....	19
2.2.3. De groepsindeling zoals gehanteerd in de eerste fase.....	20
Hoofdstuk 3	
Literatuuronderzoek.....	23
3.1. Inleiding.....	23
3.2. Argumenten en veronderstellingen in het juridische debat over affectieschade en de roep om een empirische onderbouwing.....	23
3.3. Behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht.....	27
3.4. Psychologische benaderingen van de behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht.....	30
3.4.1. Secundaire victimisatie en secundaire ziekte winst.....	30
3.4.2. Procedurele rechtvaardigheid.....	37
3.5. Beschouwing.....	39
Hoofdstuk 4	
Focusgroepbijeenkomsten.....	43
4.1. Inleiding.....	43
4.2. Resultaten.....	43
4.2.1. Naasten.....	44
4.2.2. Het onderscheid tussen naasten van overledenen en naasten van ernstig gewonden.....	45
4.2.3. Slachtoffers in het algemeen.....	46
4.2.4. De groepsindeling.....	49
4.2.5. Slachtoffers van medische fouten.....	50

4.2.6.	Slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten .....	51
4.2.7.	Slachtoffers van verkeersongevallen.....	51
4.2.8.	Slachtoffers van verkeersongevallen met whiplashletsel .....	52
4.3.	Beschouwing.....	52

## Hoofdstuk 5

Interviews met letselschadeslachtoffers en naasten .....	55
5.1. Inleiding.....	55
5.2. Methode.....	55
5.2.1. Indeling groepen.....	55
5.2.2. De dataverzameling .....	55
5.2.3. Het interviewschema .....	56
5.2.4. Analysemethoden .....	58
5.2.5. Analysemodel en leeswijzer .....	58
5.3. Resultaten .....	59
5.3.1. Deelnemers .....	59
5.3.2. Behoeften en verwachtingen.....	62
5.3.3. Veranderingen in behoeften en verwachtingen.....	66
5.3.4. Ervaringen tijdens de juridische procedure .....	67
5.3.5. Individuele determinanten van ervaringen .....	71
5.3.6. Verbeterpunten.....	72
5.3.7. Wetsvoorstel vergoeding affectieschade .....	75
5.4. Beschouwing.....	79

## Hoofdstuk 6

Synthese en beschouwingen over het vervolgonderzoek .....	81
6.1. Inleiding.....	81
6.2. Behoeften, verwachtingen en ervaringen .....	81
6.2.1. Financiële compensatie en immateriële behoeften.....	81
6.2.2. De paradox tussen immateriële behoeften en ervaringen van claimanten.....	83
6.2.3. Implicaties van de paradox voor vervolgonderzoek .....	85
6.2.4. Onderzoek naar concrete verbeterpunten .....	87
6.3. De vragen in verband met het wetsvoorstel vergoeding affectieschade .....	88
6.4. Groepsindeling.....	91
6.5. Praktische implicaties voor het vervolgonderzoek .....	92

## Bijlage 1

Geraadpleegde literatuur.....	97
-------------------------------	----

## Bijlage 2

Lijst van deelnemers focusgroepbijeenkomsten .....	103
--	-----

## Bijlage 3

Uitnodigingsbrief van belangenbehartigers en hulpverleners.....	104
---	-----

## Bijlage 4

Informatiebrief .....	105
-----------------------	-----

Bijlage 5	
Interviewschema.....	106
Bijlage 6	
De begeleidingscommissie.....	115
Bijlage 7	
De projectgroep.....	116



## Samenvatting

Dit rapport bevat het verslag van een verkennend onderzoek 'slachtoffers en aansprakelijkheid' dat in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Justitie is uitgevoerd door het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de Vrije Universiteit Amsterdam. Doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht.

Enerzijds richt het onderzoek zich op tamelijk concrete vragen die spelen rond het wetsvoorstel vergoeding affectieschade. In de discussie rond het wetsvoorstel speelt onder andere de vraag of het al of niet een goed idee is om te werken met een vaste vergoeding voor de naasten van slachtoffers die ernstig letsel hebben opgelopen of zijn overleden. Anderzijds richt het onderzoek zich op de meer algemene vraag wat slachtoffers en naasten willen bereiken met het letselschadeproces en welke afwegingen zij in dat kader maken. Over de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht bestaan de nodige veronderstellingen maar zijn nauwelijks empirische gegevens voorhanden. Onder meer worden verschillende materiële en immateriële behoeften van claimanten onderzocht, zoals financiële compensatie en erkenning. Daarnaast wordt onderzocht hoe de letselschadeprocedure ervaren wordt en is er aandacht voor de vraag in hoeverre de letselschadeprocedure voorziet in deze behoeften.

Het in dit rapport beschreven onderzoek is nog maar een terreinverkenning en omvat de resultaten van een literatuuronderzoek, bijeenkomsten van in praktijk werkzame deskundigen en 61 interviews met letselschadeslachtoffers, hun naasten en nabestaanden. Het primaire doel van deze terreinverkenning is om meer inzicht te krijgen in de materie, niet om algemeen geldende uitspraken doen over wat er leeft bij alle slachtoffers en naasten. Om dat laatste op verantwoorde wijze te kunnen doen is een grootschaliger onderzoek nodig, en dat is de essentie van de tweede fase. Uiteraard zijn de inzichten uit deze eerste fase van belang voor de opzet van de tweede. Het laatste hoofdstuk van dit rapport bevat niet alleen een synthese van de bevindingen die in de voorafgaande hoofdstukken zijn beschreven, maar ook een beschouwing over de implicaties voor de tweede fase van het onderzoek.

Uit *hoofdstuk 2* blijkt de omvang en de samenstelling van diverse groepen slachtoffers in Nederland. In Nederland worden jaarlijks ongeveer 1,2 miljoen mensen het slachtoffer van verkeersongevallen, arbeidsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven. Van deze mensen onderneemt ongeveer 10-15% juridische stappen. Verder blijkt dat jaarlijks ongeveer 2800 personen recht zouden hebben op vergoeding van affectieschade.

In het huidige onderzoek worden op basis van een aantal onderscheidende kenmerken zes groepen slachtoffers en naasten onderscheiden. Binnen de groep slachtoffers is onderscheid gemaakt tussen verkeersslachtoffers, slachtoffers van arbeidsongevallen en slachtoffers van medische fouten. En binnen de categorie verkeersslachtoffers is tenslotte nog onderscheiden tussen whiplashslachtoffers en niet-whiplashslachtoffers. Daarnaast worden naasten van slachtoffers met ernstig letsel onderscheiden van nabestaanden van overleden slachtoffers.

In *hoofdstuk 3* van dit rapport wordt aan de hand van een literatuurstudie bekeken welke veronderstellingen geformuleerd kunnen worden met betrekking tot de behoeften en verwachtingen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht. Daarbij wordt gebruik gemaakt van nationale en internationale juridische, psychologische en andere literatuur.

Het hoofdstuk begint met een overzicht van de argumenten en veronderstellingen in het juridische debat over affectieschade en daaruit voortkomende de roep om een empirische onderbouwing. Het op 6 februari 2003 bij de Tweede Kamer ingediende wetsvoorstel vergoeding affectieschade houdt in hoofdlijnen in dat door aanpassing van artikel 6:107 en 6:108 BW een aantal nader omschreven naasten zowel in geval van overlijden als in geval van ernstig en blijvend letsel van het slachtoffer een vergoeding van affectieschade wordt toegekend. Het bedrag zal bij Algemene Maatregel van Bestuur worden vastgesteld, waarbij de minister denkt aan €10.000. Het werken met een gefixeerd bedrag wordt gemotiveerd met de achterliggende doelstelling van het wetsvoorstel. Het beoogt in de eerste plaats erkenning en genoegdoening te verschaffen. Compensatie is hooguit een motief op de achtergrond, nu het wegnemen van dit leed door schadevergoeding slechts op gebrekkige wijze kan worden verwezenlijkt. Verder is de minister van mening dat vooral bij deze vorm van schade het in het belang van alle betrokkenen is om duidelijkheid te bieden teneinde conflicten te voorkomen. Een stelsel dat naasten dwingt om langdurig met de veroorzaker te debatteren en mogelijk zelfs een rechterlijke procedure te beginnen, werkt naar de inschatting van de minister averechts ten opzichte van wat met de vergoeding van affectieschade wordt beoogd, namelijk erkenning en genoegdoening voor naasten met zo min mogelijk juridisering en rompslomp.

Ten aanzien van de vraag waar het slachtoffers en naasten om te doen is in het aansprakelijkheidsrecht, blijken relatief weinig empirische studies voorhanden. Duidelijk wordt dat claimanten niet alleen behoefte hebben aan een financiële compensatie, maar ook aan immateriële tegemoetkomingen. In de praktijk is de letselschaderegeling voornamelijk gericht op het eerste, terwijl slachtoffers daarnaast paradoxaal genoeg ook behoefte hebben aan verschillende vormen van erkenning. De belevingen van claimanten kunnen beschouwd worden vanuit verschillende psychologische invalshoeken, zoals die van secundaire victimisatie, secundaire ziekte winst en procedurele rechtvaardigheid. Secundaire victimisatie kan worden omschreven als hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces. Naast het letsel of het verdriet waar een slachtoffer onder lijdt als gevolg van het schadeveroorzakend gebeuren, kan het letselschadeproces an sich belastend zijn. Door in bijzonder de bejegening van de wederpartij kan het slachtoffer secundair gevictimiseerd worden. Met secundaire ziekte winst wordt de veelal onbewuste neiging van slachtoffers bedoeld om geconfronteerd met potentieel gewin van financiële of andere aard, hun symptomen uit te vergroten. Het aansprakelijkheidsrecht zou in dit geval anti-therapeutisch werken doordat het verwickeld zijn in een schadeafwikkelingsproces een stimulans vormt om ziek te blijven. Er is overigens geen eenduidig bewijs voor de stelling dat het schadeafwikkelingsproces het welzijn van slachtoffers in het algemeen schaadt. Een derde relevante psychologische benadering is die van 'procedurele rechtvaardigheid'. Studies van aanhangers van deze theorie laten zien dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed worden door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder door de uitkomst van de procedure dan algemeen wordt aangenomen. Het gaat mensen daarbij om mogelijkheden tot participatie in het beslissingsproces, het krijgen van een respectvolle behandeling en de neutraliteit van de beslisser.



In *hoofdstuk 4* worden de resultaten besproken van twee focusgroepbijeenkomsten die in het kader van deze terreinverkenning zijn gehouden. In beide groepen hadden onder andere zitting een letselschadeadvocaat, een letselschaderegelaar, een gespecialiseerd psycholoog en/of psychiater, een maatschappelijk werker die ervaring heeft met begeleiding van letselschadeslachtoffers en een vertegenwoordiger van Slachtofferhulp Nederland. Door de discussies die in multidisciplinaire samenstelling plaatsvonden kon tot scherper inzicht worden gekomen komen in wensen en behoeften van claimanten met betrekking tot het letselschadeafwikkelingsproces. Hoofdstuk 3 en 4 dienden daarmee als voorbereiding van de interviews met slachtoffers en naasten. Bovendien leverden de bijeenkomsten waardevolle informatie op als bevestiging van de bevindingen uit andere hoofdstukken.

De deelnemers aan de focusgroepbijeenkomsten onderschreven het belang van het huidige empirische onderzoek en konden zich vinden in de voorgenomen indeling van slachtoffers en naasten in zes groepen. Met betrekking tot het wetsvoorstel vergoeding affectieschade was de algemene opvatting dat er behoefte bestaat aan vergoeding van affectieschade. Het werken met één vast bedrag zou echter geen recht aan de omstandigheden van het geval doen (biedt erkenning noch genoegdoening), al kan enige vorm van normering wenselijk zijn.

Volgens de deskundigen zouden claimanten als primaire behoefte hebben het weer grip krijgen op hun leven. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is hiervoor een onmisbare voorwaarde. Op de mate waarin immateriële behoeften als erkenning spelen, zullen contextgebonden factoren van invloed zijn, zoals de mate van verwijt of de wijze van bejegening en informatieverstrekking door de wederpartij, etc. Daarnaast werd een aantal persoonlijke factoren genoemd dat van invloed kan zijn op 1) de mate waarin mensen hun toevlucht nemen tot het aansprakelijkheidsrecht en 2) wat zij van het letselschadeproces verwachten en hoe zij dit beleven. Hierbij kan gedacht worden aan iemands algemene levenshouding en reactie op tegenslag, de mate waarin iemand steun vindt in zijn sociale omgeving, de mate waarin iemand al “stevig in het leven stond” en de mate waarin de financiële bestaanszekerheid in het gedrang komt. Om verder inzicht te krijgen in welke factoren in het kader van secundaire victimisatie een relevante rol spelen is het voorts van groot belang de historie van het slachtofferschap nauwkeurig in kaart te brengen. De kwaliteit van het contact met de wederpartij zal verder van invloed zijn op de wijze waarop de juridische procedure ervaren wordt. Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en advocaat kan problemen helpen voorkomen.

De uitkomsten van de literatuurstudie en de resultaten van de focusgroepbijeenkomsten vormden samen het uitgangspunt voor de diepte-interviews met slachtoffers en naasten waarvan de resultaten in *hoofdstuk 5* worden gepresenteerd. Eenzestig claimanten werden benaderd via hun belangenbehartigers en hulpverleners. Tijdens anderhalf uur durende interviews werden zij gevraagd naar hun behoeften ten aanzien van het aansprakelijkheidsrecht en hun ervaringen tijdens de procedure. Tevens werd in de interviews met naasten en nabestaanden de materie van het wetsvoorstel affectieschade aan de orde gesteld. Behoeften bleken zowel materieel als immaterieel van aard. Claimanten wilden gecompenseerd worden voor hun financiële schade en wilden erkend worden in dat wat hen was overkomen. De behoefte aan erkenning nam voor verschillende mensen verschillende vormen aan. Invullingen die aan dit begrip werden gegeven waren onder andere de erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij, wat gezien werd als voorwaarde om serieus te worden genomen door de eigen sociale omgeving; het door de wederpartij zelf toegeven een fout gemaakt te hebben en het door deze beseffen en voelen wat er gebeurd was; en de behoefte aan meeleven en excuses van de wederpartij. Maar ook werd financiële compensatie

wel geduid als een vorm van erkenning voor hetgeen hen was overkomen en voor de geleden immateriële schade. Een andere genoemde immateriële behoefte was de wens om hetgeen hen was overkomen in de toekomst te voorkomen voor anderen. Dit motief speelde met name in het geval van medische fouten en verkeersongevallen. De deelnemers dachten niet dat hun behoeften inhoudelijk veranderd waren naarmate het juridische proces voortduurde. Wel gaven ze aan sommige behoeften gaandeweg belangrijker te zijn gaan vinden.

Deelnemers gaven aan het letselschadeproces in meer of mindere mate als belastend te ervaren. Een enkele keer werd aangegeven dat men dit proces zelfs als herstelbelemmerend ervoer. Als negatieve factoren werden vaak genoemd het gedrag van de (belangenbehartiger van de) wederpartij dat als traineren of tegenwerking werd ervaren, de lange looptijd van de zaken en de grote hoeveelheid administratie. Een positieve factor was een goed contact met de eigen belangenbehartiger. De interviews bevestigen voorts dat naast deze externe determinanten ook individuele kenmerken een rol spelen, zoals ervaring met juridische procedures, karaktereigenschappen en geloof.

Ook voor wat betreft het onderwerp van het wetsvoorstel affectieschade liepen de reacties van naasten en nabestaanden uiteen. Sommige naasten en nabestaanden gaven aan een behoefte gehad te hebben aan een vergoeding van affectieschade terwijl anderen deze behoefte niet hadden. Sommige deelnemers waren van mening dat de behoefte aan een vergoeding voor immateriële schade inkomensafhankelijk was. De deelnemers vonden het moeilijk in te schatten met welk bedrag zijzelf genoeg zouden nemen. Sommige naasten en nabestaanden vonden dat een vast bedrag niet zou volstaan, omdat dit geen recht zou doen aan hun individuele situatie. Wel zou er eventueel gewerkt kunnen worden met genormeerde bedragen. Sommige deelnemers waren tevreden geweest met de voorgestelde vergoeding van €10.000, terwijl anderen dit bedrag te laag vonden.

In *hoofdstuk 6* worden de bevindingen uit de voorafgaande hoofdstukken met elkaar in verband gebracht. Uit de verschillende onderdelen van deze terreinverkenning bleek dat slachtoffers zowel materiële als immateriële behoeften hebben ten aanzien van het aansprakelijkheidsrecht. Als belangrijke determinant van de behoefte aan financiële compensatie komt naar voren de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Bij de immateriële behoeften van claimanten blijkt de behoefte aan erkenning prominent. Dit begrip wordt in verband gebracht met een aantal uiteenlopende immateriële behoeften, zoals de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij; erkenning door de wederpartij en door de eigen sociale omgeving van dat wat gebeurd is; het door de wederpartij toegeven een fout gemaakt te hebben en te voelen wat daarvan de consequenties voor het slachtoffer zijn; en de behoefte aan meelevens en excuses van de wederpartij. Andere immateriële behoeften zijn het te weten komen wat er precies gebeurd is, en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.

Misschien de meest prominente inhoudelijke bevinding van deze terreinverkenning is de grote mate waarin voor slachtoffers en naasten niet slechts de uiteindelijke financiële vergoeding voor geleden materiële en immateriële schade van belang lijkt te zijn voor het herstel, maar ook het proces waarlangs tot dat resultaat wordt gekomen. In dit opzicht kan men twee dingen onderscheiden: 1) behoeften van claimanten zijn niet louter financieel; 2) voor het herstel in bredere zin is, zelfs al is het motief tot het nemen van juridische stappen primair financieel, niet enkel de uitkomst, maar tevens de weg daar naar toe van belang. Het aansprakelijkheidsrecht lijkt de potentie te hebben tegemoet te komen aan immateriële wensen van claimanten. Immateriële behoeften raken over het algemeen sterk aan wat maakt

dat een claimant het proces als procedureel rechtvaardig beoordeelt. Daarmee hebben kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht claimanten in potentie veel positiefs te bieden, door claimanten bijvoorbeeld in de gelegenheid te stellen hun verhaal te doen. Tegelijkertijd blijkt echter dat dit positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. In plaats daarvan kan het letselschadeproces claimanten psychisch belasten en hun gezondheid negatief beïnvloeden en herstel belemmeren, zoals in het geval van secundaire victimisatie of wanneer sprake is van secundaire ziekte winst. Aspecten die secundaire victimisatie in de hand kunnen werken lijken te kunnen worden begrepen als tegenovergesteld aan de aspecten die bijdragen aan een gevoel van procedurele rechtvaardigheid. Een oorzaak lijkt de nadruk op materiële compensatie en het grotendeels buiten beschouwing laten van immateriële behoeften van claimanten. Geconcludeerd kan worden dat een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds deze vrijwel exclusieve focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan behoeften van immateriële aard. Op basis van de bevindingen wordt tot het inzicht gekomen dat de niet-ervulling van immateriële behoeften herstelbelemmerend werkt, en dat vervulling van deze behoeften het herstel van slachtoffers en naasten in psychologische, sociale en medische zin ten goede komt. In vervolgonderzoek kan dit nader aan de orde gesteld worden.

De verdeeldheid in houdingen van naasten en nabestaanden ten aanzien van het wetsvoorstel affectieschade en een geschikte hoogte van vergoeding onderstreept de behoefte aan een vervolgonderzoek op basis waarvan tot generaliseerbare resultaten gekomen kan worden. Daarnaast blijkt uit deze terreinverkenning dat de wijze waarop een vergoeding uitgekeerd wordt van belang kan zijn voor de wijze waarop deze wordt gewaardeerd en dus op de mate waarin het met deze vergoeding beoogde doel van het verschaffen van erkenning en genoegdoening kan worden bereikt.

## Summary

This report encompasses the results of a preliminary study “Victims and liability” which was carried out on the authority of the Dutch Ministry of Justice by the Interdisciplinary Centre for Law and Health (IGER) of the Vrije Universiteit Amsterdam. This research aimed to gain insight into the needs, expectations, and experiences of victims, their relatives, and bereaved with respect to liability law.

On the one hand, this study focuses on the relatively tangible questions raised by the bill on affectionate damages (*affectieschade*). In the light of this discussion the question is posed whether it would be desirable to provide bereaved and relatives of victims of serious injury with a fixed compensation for damages. On the other hand, this study sheds light on what it is that litigants wish to achieve with personal injury claims and which considerations are made in this respect. Numerous assumptions regarding the needs, expectations, and experiences of litigants have been expressed, but empirical data is sadly lacking. In this research, material and immaterial needs of litigants are studied, such as the need for financial compensation and recognition. Furthermore, experiences of litigants under the law of tort are investigated, as is the extent to which the legal process meets the needs of litigants.

This exploratory research report encompasses the results of a literature study, two expert meetings, and 61 interviews with personal injury victims, their relatives, and bereaved. The primary goal of this exploratory research was to achieve a greater understanding, as apposed to coming to representative findings. To come to representative findings, a large-scaled investigation is called for, which is the essence of the research that will be carried out at a later stage. Naturally, insights gathered during this first stage will be of great important for the way in which the second stage is set-up. Therefore, the final chapter of this report not only includes a synthesis of results of previous chapters, but also touches upon implications for the second stage of this research.

The scope and composition of several groups of victims in the Netherlands are described in *chapter 2* of this report. In the Netherlands, each year around 1.2 million people become a victim of traffic accidents, medical mishaps, and violent assaults. Of these people, an estimated 10-15% undertake legal action. Furthermore, on a yearly basis around 2800 people would have a right to an award of affectionate damages.

In the current research six groups of victims and relatives are distinguished. Within the group of primary victims are distinguished: victims of traffic incidents, victims of work-related accidents and victims of medical mishaps. Further, within the category of traffic victims, victims with whiplash are set apart from those without. As far as secondary victims go, relatives of victims with serious and permanent injury are set apart from bereaved.

In *chapter 3* a literature study serves to formulate assumptions with respect to needs and expectations of litigants under liability law, based on national and international legal, psychological and other literature.

The chapter starts with an overview of the arguments and assumptions in the legal debate on affectionate damages and the resulting call for empirical support. In outline, the bill that was

submitted in the Lower House on February 6 2003 holds that by changing sections of the law 6:107 and 6:108 BW, a well-defined party of bereaved and relatives of victims of serious and permanent personal injury would receive an award of solatium. The height of the compensation would be set by administrative order (*Algemene Maatregel van Bestuur*), where the Minister is considering an amount of €10,000. The idea of adhering to a fixed compensation is motivated out of the aims of the bill. An award should primarily provide bereaved and relatives of victims with recognition and solace for what they go through. In this sense, financial compensation is a secondary motive at best, since relieving the suffering of bereaved and relatives can hardly be achieved by means of finance. Moreover, the Minister of Justice feels that, especially in these cases, it is in the best interest of all involved to be clear in order to avoid conflict. According to the Minister, a system by which bereaved and relatives would have to exhaustively confront the other party and possibly go to court would not serve its purpose, since an award of damages should bring about recognition for bereaved and relatives while minimizing the legal discourse and paperwork to get there.

Relatively little is known about the underlying motives when litigants sue in tort. What is known, though, is that litigants seek to be compensated in both material and immaterial ways. Paradoxically, the personal injury regulation is mostly aimed at the former, while litigants also seek acknowledgement and recognition on a more immaterial level. Experiences of litigants can be interpreted from several psychological approaches, such as secondary victimization, litigation neurosis, and procedural justice. Secondary victimization can be understood as renewed victimization as a result of the legal process. Apart from the injury and grief a victim is prone to as a result of the harm-inflicting incident, the legal process itself can be damaging. In particular, the treatment by the opposing party can cause the litigant to become secondarily victimized. Litigation neurosis, by contrast, refers to the largely unconscious tendency of victims to exaggerate their symptoms when confronted with financial or non-financial gain. In this case, liability law has anti-therapeutic effects since being involved in a damages claim interferes with recovery. Incidentally, the harmful effects of the claim procedure on the well-being of litigants has not been established in all studies on the subject. A third relevant psychological approach is that of procedural justice. Studies in this area show that what people feel is just as strongly affected by characteristics of the legal proceedings and the way a decision comes about, than by the outcome of the procedure. Litigants appreciate being offered the opportunity to participate in the decision process, being treated with respect, and having a neutral party decide on the outcome.

In *chapter 4* results of two expert meetings are discussed. Both groups included lawyers specialized in personal injury, personal injury practitioners, specialized psychologists and psychiatrists, experienced social workers, and representatives for Slachtofferhulp Nederland (victim assistance). The multidisciplinary character of the meetings allowed for more specific insights into the needs of claimants with respect to the claim settlement procedure. As such, chapters 3 and 4 served a preparatory function for the interviews with bereaved and relatives in chapter 5. Furthermore, the meetings yielded valuable information by which findings from other chapters could be consolidated.

Participants of the expert meetings underlined the importance of the current empirical study and could relate to the suggested classification of litigants in six groups. Concerning the proposed legislation on affectionate damages, the general notion was that a need for compensating affectionate damages exists. Despite the fact that a fixed amount of remuneration might not be fair to the personal situation of the litigant (by neither recognizing nor satisfying the suffering), some form of standardization may be advisable.

The experts agreed that the primary goal of litigants is to regain control over their lives. In order to do so, it is crucial for litigants to secure their financial position. The extent to which immaterial needs exist will be dependent on contextual factors such as the extent to which guilt is attributable to the other party or the way in which the other party treats and informs the victim. Additionally, a number of personal characteristics were listed that could affect 1) the propensity to undertake legal action and 2) litigants' expectancies of the proceedings and their experiences along the way, such as one's general attitude to life, perceived social support, pre-existing vulnerability and financial position. The characteristics of the victim role might provide further clues of determinants of secondary victimization. The quality of the contact with the other party will influence experiences with the legal procedure and careful communication between litigant and lawyer can prevent problems.

The qualitative interviews with litigants described in *chapter 5* were based on the findings of the literature survey and the expert meetings. Sixty-one litigants were approached via their representatives and social workers. During interviews of an hour and a half, these litigants were asked about their needs with respect to liability law and their experiences with the legal procedure. In the interviews with bereaved and relatives the bill on affectionate damages was also a topic of discussion. Results indicated that needs could be both material and immaterial of nature. Litigants wanted to be financially compensated for what had happened to them and sought recognition. The need for recognition could take different forms, such as recognition of guilt by the opposing party, which was considered a condition for being taken seriously by the social environment; having the other party admit to having made a mistake and realizing for themselves what had happened; the need for sympathy and apologies from the other party. But financial compensation was also considered a means of recognition for what had happened and the suffering of immaterial damages. Another immaterial need was the ambition to prevent what had happened from happening to others, which was especially pronounced for victims of medical mishaps and traffic accidents. Participants did not believe their needs had changed throughout the juridical procedure. They did however indicate that the significance of needs could have shifted.

Participants found the personal injury procedure taxing. On a few occasions it was even described as interfering with recovery. The other party frustrating the case, the long duration of the proceedings, and the large amounts of administrative work affected experiences negatively. Good contact between lawyer and client was considered a positive contribution. The results of the interviews further indicated that besides these external determinants of experiences, individual characteristics can also play a role, such as the amount of experience with legal proceedings, personality traits and religious faith.

As far as the bill on affectionate damages goes, opinions of bereaved and relatives differed. While some indicated a need for compensation, others did not share this need at all. Some participants assumed the need for compensation would be income-related. The participants found it difficult to indicate which amount would suffice in their situation. Some of the people interviewed found that a fixed compensation would not do justice to their individual situation. A standardized remuneration amount could work. Some bereaved and relatives would have been satisfied with the proposed amount of €10,000, whereas others found this sum insufficient.

In *chapter 6* the findings from the previous chapters are related to each other. From the various components of this exploratory research it becomes apparent that litigants' needs with

respect to liability law are both of material and immaterial nature. A core determinant of the need for financial compensation is the extent to which the consequences of the accident challenge one's financial situation. With respect to immaterial needs, the need for recognition is prominent. Recognition could take several forms, such as establishing fault on behalf of the opposing party; recognition of what happened by the other party and the social environment; acknowledgement by the other party to have made a mistake and to feel its consequences for the victim; together with the need for sympathy and apologies from the other party. Additional immaterial needs included the desire to find out how it was possible that what happened occurred, and to prevent what had happened from happening to others.

Possibly the most notable finding of this exploratory research is the extent to which not only compensation for material and immaterial damages is of importance to recovery, but also the way in which this compensation is achieved. In this respect, two matters can be distinguished: 1) litigant's needs are not exclusively financial; 2) for recovery in the broadest sense of the word not only the outcome of the procedure contributes to recovery but also the way in which the outcome is reached, even if the primary motive for taking legal action was to be compensated financially. The liability law seems potentially capable of meeting the immaterial needs of litigants. Immaterial needs often concern those aspects of the proceedings which would also contribute to a litigant judging it as procedurally fair. As such, characteristics of liability law have a lot to offer: for example by allowing the litigant to relate one's story. At the same time, it seems that this positive potential is not (fully) realized in many cases. Instead, the personal injury procedure can interfere with litigants' psychological and physical well-being, for example when secondary victimization or litigation neurosis come to play. Aspects contributing to secondary victimization can be considered as those aspects of the proceedings which are opposite to the aspects that would contribute to it being judged procedurally fair. This might be due to the core emphasis on material compensation and neglect of immaterial needs. It can be concluded that there is a remarkable discrepancy between the primary focus on financial compensation on the one hand, and litigants' need for immaterial compensation on the other. Based on the findings, it is concluded that neglecting immaterial needs interferes with well-being and that fulfillment of these needs stimulates recovery of victims, bereaved and relatives in a psychological, social and medical sense. This notion should be subject to further study.

The diversity in opinions of bereaved and relatives with respect to the bill on emotional damages and a suitable amount of compensation emphasize the need for future research to come to representative findings. Furthermore, it is apparent from this exploratory study that the way in which remuneration is presented can influence the extent to which the compensation is appreciated and thereby achieving its goal of providing bereaved and relatives of victims with recognition for what they go through.





# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### *1.1. Over dit rapport*

Dit rapport bevat het verslag van de eerste fase van het onderzoek ‘slachtoffers en aansprakelijkheid’ dat in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Justitie is uitgevoerd door het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de Vrije Universiteit Amsterdam. Doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht. Hiertoe zal in de tweede fase een grootschaliger onderzoek met schriftelijke vragenlijsten worden uitgevoerd, dat een zekere omvang dient te hebben om tot representatieve uitkomsten te kunnen komen. Ter voorbereiding van deze ‘slachtofferenquête’ is in deze eerste fase een terreinverkenning uitgevoerd door middel van een literatuuronderzoek, focusgroepbijeenkomsten en 61 interviews met letselschadeslachtoffers, hun naasten en nabestaanden. Naast de genoemde voorbereidende functie levert deze terreinverkenning ook reeds op zichzelf waardevolle informatie op. Dit rapport sluit af met een beschouwing over deze informatie en over de betekenis van de resultaten voor de tweede fase van het onderzoek.

### *1.2. Doelstelling van het onderzoek*

Zoals gezegd is het doel van het onderzoek ‘slachtoffers en aansprakelijkheid’ inzicht te verkrijgen in de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht. Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Justitie, dat aan het betreffende inzicht behoefte heeft voor de onderbouwing van zijn beleid. Maar uiteraard kunnen ook andere organisaties op het terrein van de letselschade baat hebben bij de uitkomsten van het onderzoek. Meer in het algemeen kunnen zij van belang zijn voor de ontwikkeling van het schadevergoedingsrecht. Bij herzieningen van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht worden vaak veronderstellingen gedaan over hoe slachtoffers en naasten over de betreffende herziening denken en in hoeverre deze aan hun behoeftes tegemoet komt. Dat zijn echter vaak niet meer dan hypotheses. Empirische gegevens ontbreken grotendeels. Dit onderzoek kan worden gezien als een eerste aanzet om in die lacune te voorzien. Het middel bij uitstek is uiteraard om de slachtoffers en hun naasten zo veel mogelijk zélf aan het woord te laten. Dit vindt ook zijn weerslag in de opzet van dit rapport. Voor de input van de slachtoffers zelf is zo veel mogelijk ruimte ingebouwd, en hoofdstuk 5 met de verslagen van de interviews is niet toevallig het meest omvangrijke hoofdstuk van dit rapport.

### *1.3. Probleemstelling van het onderzoek*

De probleemstelling van het onderzoek is tamelijk breed. Tenminste twee aspecten kunnen worden onderscheiden. Enerzijds richt het onderzoek zich op tamelijk concrete vragen die

spelen rond het wetsvoorstel vergoeding affectieschade.<sup>1</sup> Anderzijds richt het onderzoek zich op de meer algemene vraag wat slachtoffers en naasten willen bereiken met het letselschadeproces en welke afwegingen zij in dat kader maken. Onder meer worden verschillende materiële en immateriële behoeften van claimanten onderzocht, zoals financiële compensatie en erkenning. Daarnaast wordt onderzocht hoe de letselschadeprocedure ervaren wordt en is er aandacht voor de vraag in hoeverre de letselschadeprocedure voorziet in deze behoeften. In deze context wordt gekeken hoe tegemoetkomingen voor materiële en immateriële schade zich verhouden tot materiële en immateriële behoeften.

De discussie rond het wetsvoorstel affectieschade was een belangrijke aanleiding voor het onderzoek. In die discussie speelt onder andere de vraag of het al of niet een goed idee is om te werken met een vaste vergoeding voor de naasten van slachtoffers die ernstig letsel hebben opgelopen of zijn overleden. Naar aanleiding van het debat in de Eerste Kamer op 12 september 2006<sup>2</sup> heeft de Minister van Justitie halverwege de eerste onderzoeksfase verzocht om de vraagstelling van het onderzoek te verruimen, zodat ook de voorvraag aan de orde komt in welke mate aan vergoeding van affectieschade überhaupt behoefte bestaat.

Deze ontwikkeling heeft het tweeledige karakter van de doelstelling van het onderzoek versterkt. Daar komt bij dat, zoals in het volgende hoofdstuk wordt toegelicht, de groep ‘slachtoffers en hun naasten’ eigenlijk zeer divers van samenstelling is. Voor antwoorden op de vragen rond het wetsvoorstel affectieschade moet men bij een andere onderzoekspopulatie te rade gaan (namelijk de naasten van slachtoffers met ernstig letsel en de nabestaanden van slachtoffers die zijn overleden) dan voor antwoorden op de vragen naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van letselschadeslachtoffers. Ook de praktische mogelijkheden om deze groepen te bereiken lopen uiteen. Op de betekenis van deze tweeledige doelstelling voor het vervolgonderzoek wordt teruggekomen in het laatste hoofdstuk.

#### *1.4. Doelstelling van de terreinverkenning*

Zoals gezegd bestaan over de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht de nodige veronderstellingen maar nauwelijks empirische gegevens. Het nog erg gebrekkige beeld van waar het slachtoffers en naasten om te doen zou kunnen zijn, maakte het onverstandig om uitsluitend op basis van een literatuurstudie direct een schriftelijke vragenlijst op te stellen ten behoeve van de slachtofferenquête. Daarom is besloten eerst deze terreinverkenning te doen. Het gaat hier om een zogenoemd “kwalitatief onderzoek”, dat dient om meer inzicht te verkrijgen in de materie. Concreet doel is niet alleen om de onderzoeksvraag voor het vragenlijstonderzoek te kunnen aanscherpen en derhalve een betere vragenlijst op te kunnen stellen voor het vragenlijstonderzoek, maar ook om een optimale groepsindeling binnen de totale onderzoekspopulatie te kunnen maken. Beide elementen leiden ertoe dat de uitkomsten van de tweede fase meer representatief en generaliseerbaar zullen zijn. De tweede fase betreft een zogenoemd kwantitatief onderzoek, met als doel algemeen geldende uitspraken te kunnen doen over wat er leeft bij slachtoffers en naasten. De terreinverkenning die in dit rapport besproken wordt heeft dus primair een voorbereidende functie. Dat neemt niet weg dat zij ook reeds op zichzelf waardevolle informatie oplevert.

---

<sup>1</sup> Het wetsvoorstel Aanpassing van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en de Wet schadefonds geweldsmisdrijven in verband met de vergoedbaarheid van schade als gevolg van het overlijden of ernstig en blijvend letsel van naasten (28781).

<sup>2</sup> Handelingen EK 12 september 2006, 38-1853.

### *1.5. Plan van behandeling*

In hoofdstuk 2 komt de omvang en de samenstelling van diverse groepen slachtoffers in Nederland aan de orde. Tevens wordt de gedachtegang beschreven achter de bij deze eerste fase gehanteerde indeling van groepen slachtoffers en naasten.

In hoofdstuk 3 van dit rapport wordt aan de hand van een literatuurstudie bekeken welke veronderstellingen geformuleerd kunnen worden met betrekking tot de behoeften en verwachtingen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht, en welke uitspraken al gedaan kunnen worden over hun ervaringen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van nationale en internationale juridische, psychologische en andere literatuur over dit onderwerp.

In hoofdstuk 4 worden de resultaten besproken van twee focusgroepbijeenkomsten die in het kader van deze terreinverkenning zijn gehouden. De hypothesen die op grond van de literatuurstudie konden worden geformuleerd, werden voorgelegd aan twee verschillend samengestelde focusgroepen. In beide groepen hadden onder andere zitting een letselschadeadvocaat, een letselschaderegelaar, een gespecialiseerd psycholoog en/of psychiater, een maatschappelijk werker die ervaring heeft met begeleiding van letselschadeslachtoffers en een vertegenwoordiger van Slachtofferhulp Nederland.

De uitkomsten van de literatuurstudie en de resultaten van de focusgroepbijeenkomsten vormden samen het uitgangspunt voor het opstellen van de aandachtspunten en vragen voor de diepte-interviews, waarvan de resultaten in hoofdstuk 5 aan de orde komen. Eenzestig slachtoffers, naasten en nabestaanden werden gevraagd naar hun behoeften en verwachtingen ten aanzien van de letselschadeprocedure en hun ervaringen tijdens de procedure. Tevens werd in de interviews met naasten en nabestaanden de materie van het wetsvoorstel affectieschade aan de orde gesteld. De betrokken slachtoffers en naasten werden benaderd via belangenbehartigers en hulpverleners. Dit waren ANWB Rechtshulp, Slachtofferhulp Nederland, drie advocatenkantoren (Beer Advocaten, Kennedy Van der Laan, SAP Advocaten) en twee letselschadebureaus (Dennekamp Letselschade en NLI Kloppenburg).

Omdat het literatuuronderzoek, de focusgroepbijeenkomsten en het onderzoek onder slachtoffers en naasten elk een andere opzet kennen, wordt per hoofdstuk de opzet uiteengezet en verantwoord.

Hoofdstuk 6 voorziet tenslotte in een synthese van de bevindingen uit de voorafgaande hoofdstukken en bevat een beschouwing over de implicaties voor de tweede fase van het onderzoek.



## Hoofdstuk 2

### Onderzoekspopulatie en groepsindeling

#### 2.1. *Omvang en samenstelling van diverse groepen slachtoffers*

Over de omvang en samenstelling van diverse groepen slachtoffers en de wijze waarop hun schade wordt afgewikkeld (buitengerechtelijk of door middel van een rechterlijke procedure) zijn betrekkelijk weinig gegevens bekend. Een onderzoek van de stichting Consument en Veiligheid naar het aantal verkeersslachtoffers laat zien dat er in de periode 2000-2004 jaarlijks gemiddeld 990 personen overlijden aan een verkeersongeluk en er gemiddeld 160.000 slachtoffers medisch worden behandeld (waarvan 20.000 in een ziekenhuis worden opgenomen).<sup>3</sup> Het Financieel jaarverslag 2004 van het Verbond van Verzekeraars vermeldt dat verzekeraars jaarlijks gemiddeld 50.000 meldingen van verkeersletselschade ontvangen.<sup>4</sup> Wat betreft het aantal arbeidsongevallen vermeldt de stichting Consument en Veiligheid dat er in de periode 2000-2004 jaarlijks gemiddeld 83 doden vielen en dat er gemiddeld 160.000 slachtoffers medisch werden behandeld (waarvan 5.500 ziekenhuisopnamen).<sup>5</sup> Faure rapporteert dat er bij het Bureau Beroepsziekten van de FNV in de periode 2000-2004 in totaal 2300 meldingen van werknemers zijn binnengekomen, waarvan er 500 (22%) zich leenden om een letselschadezaak tegen de werkgever aan te spannen.<sup>6</sup> Over het aantal letselschadezaken naar aanleiding van medische fouten is weinig bekend. In een onderzoek van Shell Nederland worden gegevens uit de Verenigde Staten geëxtrapoleerd en wordt geschat dat er in Nederlandse ziekenhuizen jaarlijks 1.500 tot 6.000 mensen overlijden als gevolg van medische fouten die te voorkomen waren geweest.<sup>7</sup>

Er is niet bekend hoeveel potentiële schadeclaims daadwerkelijk bij de schadeveroorzaker of diens verzekeraar worden ingediend. Weterings heeft een schatting gemaakt van de hoeveelheid letselschadeclaims die bij Nederlandse verzekeringsmaatschappijen worden ingediend.<sup>8</sup> Daartoe is hij in de eerste plaats nagegaan hoeveel ongevallen er jaarlijks plaatsvinden, die tot letsel leiden. Vervolgens heeft hij geanalyseerd hoeveel potentiële schadeclaims daaruit voortvloeien om tenslotte te beramen hoeveel schadeclaims daadwerkelijk bij de schadeveroorzaker of diens verzekeraar worden ingediend.

Weterings spreekt van een potentiële claim wanneer er een gerede kans bestaat om (een deel van) de geleden schade toegewezen te krijgen door de rechter op basis van het aansprakelijkheidsrecht.<sup>9</sup> Of er een potentiële claim is, wordt in de eerste plaats bepaald door de vraag of er een schadeveroorzaker is bij wie men mogelijkwils de schade kan claimen. In geval van een eenzijdig ongeval of wanneer men zelf de veroorzaker is, is er uiteraard geen claimmogelijkheid, althans niet in het kader van het aansprakelijkheidsrecht.<sup>10</sup> In sommige gevallen zal er wel een schadeveroorzaker te identificeren zijn, maar toch geen sprake zijn

---

<sup>3</sup> Stichting Consument en Veiligheid 2006, p. 3.

<sup>4</sup> Verbond van verzekeraars 2005, p. 24.

<sup>5</sup> Stichting Consument en Veiligheid 2006, p. 3.

<sup>6</sup> Faure e.a. 2006, p. 10.

<sup>7</sup> Shell Nederland. *Hier werk je veilig, of je werkt hier niet*. Den Haag, 2004, p. 5.

<sup>8</sup> Weterings 1999, p. 9-35.

<sup>9</sup> Weterings 1999, p. 19.

<sup>10</sup> Er kan uiteraard wel sprake zijn van een claim onder een zelf afgesloten schadeverzekering.

van vergoedbare letselschade, omdat er geen aansprakelijkheid kan worden aangenomen (bijvoorbeeld omdat de onrechtmatigheid ontbreekt of het ongeval de schadeveroorzaker niet is toe te rekenen).

Op basis van bestaande Nederlandse en buitenlandse studies komt Weterings voor volgende letselschadegebieden tot de in de onderstaande tabel<sup>11</sup> weergegeven percentages potentiële claims. Het blijkt dat slechts in een klein deel van de letselschadegevallen waarin slachtoffers een potentiële schadeclaim hebben ook daadwerkelijk een schadeclaim wordt ingediend. Op basis van Engelse en Amerikaanse cijfers komt Weterings tot de voorzichtige schatting dat in gevallen waarin het letsel enige activiteitenbeperkende gevolgen heeft, het claimpercentage in Nederland tussen de 10-15% ligt.<sup>12</sup> Vervolgens probeert Wetering op basis van de beperkte beschikbare gegevens een schatting te maken van het aantal ingediende claims naar letselschadeterrein.

Tabel 2.1

*Percentages potentiële claims volgens Weterings (1999)*

Letselschadeterrein	Aantal slachtoffers per jaar	Potentiële claimpercentage	Aantal potentiële claims	Percentage ingediende claims	Aantal ingediende claims
Verkeersongevallen	650.000	± 60-70%	390.000-455.000	± 10-15%	65.000-97.500
Arbeidsongevallen	300.000-350.000	± 80-90%	240.000-315.000	± 10-15%	30.000-52.500
Medisch letsel	100.000-150.000	± 50-60%	50.000-90.000	± 1-5%	1.000-7.500
Letsel door geweld	100.000-150.000	± 40-50%	40.000-950.000	± 10-15%	10.000-22.500
Totaal	± 1,2 miljoen		725.000-950.000		106.000-180.000

Tenslotte maakt Weterings een schatting van de onderverdeling van claims naar zwaarte van het letsel (licht, middelzwaar, zwaar).<sup>13</sup> Op basis van gegevens van enkele verzekeringsmaatschappijen komt Weterings tot de volgende percentages: 30-40% licht letsel, 30-40% middelzwaar letsel en 10-15% zwaar letsel.

Het aanzienlijke verschil tussen het gerapporteerde aantal verkeersslachtoffers in het rapport van Consument en Veiligheid (160.000 medisch behandeld) en het aantal slachtoffers volgens het onderzoek van Weterings (650.000) kan worden verklaard door het feit dat in de cijfers van Weterings ook betrekking hebben op zeer lichte letsels die niet tot medische behandeling leiden (laat staat tot financiële schade van enige omvang). Voorts valt op dat het aantal meldingen van verkeersletselschade zoals vermeld in het Financieel jaarverslag 2004 van het Verbond van Verzekeraars (50.000) niet overeen komt met de aantallen zoals Weterings ze noemt (65 tot 97,5 duizend). Mogelijk is dit te verklaren met de dalende trend in het aantal

<sup>11</sup> Weterings 1999, p. 28.

<sup>12</sup> Weterings 1999, p. 26.

<sup>13</sup> Weterings 1999, p. 33.

doden en gewonden in het verkeer, met een kleiner aantal schademeldingen als gevolg.<sup>14</sup> Omdat de cijfers uit het Financieel jaarverslag van latere datum zijn, kan dit het verschil tenminste voor een deel verklaren. Voor het overige geldt dat de cijfers van Weterings nu eenmaal zijn gebaseerd op een beredeneerde schatting.

Aan het parlementaire debat met betrekking tot het wetsvoorstel affectieschade kunnen voorts de volgende gegevens ontleend worden inzake het potentieel aantal gevallen waarop het wetsvoorstel van toepassing zal zijn.<sup>15</sup> De Minister antwoordt op een daartoe strekkende vraag uit de Eerste Kamer dat het wetsvoorstel zich tot vele rechtsgebieden uitstrekt en het daarom niet mogelijk is een alomvattend beeld van de gevolgen op dit punt te verkrijgen. Verkeersaansprakelijkheid zal echter veruit het belangrijkste rechtsgebied zijn waarop dit voorstel gevolgen zal hebben. Volgens schattingen van de verzekeringsbranche zijn er jaarlijks 700 doden in het verkeer, waarbij voor de oorzaak daarvan iemand aansprakelijk is. Eenzelfde aantal geldt ten aanzien van slachtoffers met ernstig en blijvend letsel. Op basis van gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek over de samenstelling van huishoudens, zullen er per gebeurtenis gemiddeld twee naasten zijn die vallen binnen de kring van gerechtigden. Een eenvoudige rekensom leert dan dat er naar aanleiding van verkeersongevallen naar schatting 2800 personen recht zouden hebben op vergoeding van affectieschade.

## 2.2. *Indeling in groepen ten behoeve van het onderzoek*

### 2.2.1. *Onderscheidingen*

Zoals uit bovenstaande kwantitatieve beschouwingen reeds kan worden afgeleid, is de groep letselschadeslachtoffers en hun naasten eigenlijk zeer divers van samenstelling. Met het oog op de probleemstelling en de operationalisering daarvan is het noodzakelijk om slachtoffers op een aantal kenmerken te onderscheiden. Bij de opzet van het onderzoek is uitgegaan van een aantal relevant geachte onderscheidingen tussen verschillende groepen slachtoffers en hun naasten (zie hierna). In dit onderzoek worden uiteindelijk zes groepen slachtoffers en naasten onderscheiden. Deze groepsindeling wordt gevisualiseerd in Figuur 2.1. die te vinden is in paragraaf 2.2.3. Met het oog op de tweede fase van het onderzoek is de keuze voor deze groepsindeling bij alle onderdelen van de eerste fase een belangrijk punt van aandacht geweest. De overwegingen die tot deze groepsindeling hebben geleid worden in het navolgende toegelicht.

#### *Primaire slachtoffers vs. naasten en nabestaanden*

Een eerste onderscheid dat is gemaakt is dat tussen enerzijds het slachtoffer zelf en anderzijds de naasten of nabestaanden van het slachtoffer. Dat onderscheid is eigenlijk vanzelfsprekend; de verwachtingen van en ervaringen met het schadevergoedingsrecht kunnen significant verschillen naar gelang iemand zelf, of zijn naaste iets is overkomen. Daarnaast zijn er aanzienlijke verschillen in de positie die een slachtoffers en naasten innemen in het aansprakelijkheidsrecht.

Het onderscheid tussen slachtoffers enerzijds en naasten/nabestaanden anderzijds heeft verschillende consequenties. Ten eerste heeft het gedeelte van het onderzoek met betrekking tot het wetsvoorstel affectieschade enkel betrekking op de naasten en nabestaanden. Bij de interviews die in de eerste fase zijn afgenomen werd voor naasten/nabestaanden dan ook

<sup>14</sup> Verbond van verzekeraars 2005, p. 24; Verbond van verzekeraars 2006, p. 20.

<sup>15</sup> Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 3.

specifiek op de materie van het wetsvoorstel ingegaan. In de tweede fase zal een apart gedeelte van de vragenlijst hierop gericht zijn. Daarnaast bestaan aanzienlijke verschillen in praktische mogelijkheden om de betreffende groepen te bereiken. Terwijl slachtoffers en nabestaanden zelf een claim in kunnen dienen, wordt de schade van naasten verhaald in de vorm van ‘verplaatste schade’ als onderdeel van de claim van het slachtoffer zelf. Dit noodzaakt niet alleen tot aanpassingen in het onderzoeksinstrument, maar betekent ook dat de groep naasten alleen indirect via de slachtoffers bereikbaar is (althans bij benadering van deelnemers via hulpverleners en belangenbehartigers zoals in de eerste fase van dit onderzoek) omdat onder hun eigen naam geen juridische procedure wordt gevoerd. Tot slot dient te worden bedacht dat naasten en nabestaanden momenteel geen recht op vergoeding van affectieschade hebben. Dit betekent dat in het onderzoek naar verwachtingen en ervaringen van naasten niet, of maar zeer beperkt de huidige praktijk tot uitgangspunt kan dienen. Naasten kunnen maar beperkt bevraagd worden op basis van hun ervaringen. Directe slachtoffers daarentegen, kunnen uiteraard gevraagd worden naar hun reeds opgedane ervaringen met het letselschadeproces.

#### *Ernstig letsel/overlijden*

Voorstelbaar is dat met name de verwachtingen met betrekking tot vergoeding van schade er mede van afhankelijk zijn van de vraag of sprake is van zwaar lichamelijk letsel of van overlijden van iemands naaste, omdat de psychologische betekenis zwaar lichamelijk letsel of van overlijden kan verschillen. In het verlengde daarvan kan men zich goed voorstellen dat ook de verwachtingen die de betrokkene van zijn civielrechtelijke remedie heeft, uiteenlopen. Het is dus belangrijk naasten van slachtoffers met ernstig letsel te onderscheiden van nabestaanden van overleden slachtoffers.

#### *Zwaar verwijt/gering verwijt*

Er is reden te veronderstellen dat de mate van verwijt aan de dader/veroorzaker van invloed is op wat een claimant van het schadevergoedingsrecht verwacht. Zo kan men zich voorstellen dat het reeds door de Minister gesuggereerde verlangen van het slachtoffer dat de dader ook een offer moet brengen,<sup>16</sup> sterker wordt gevoeld naarmate diens schuld aan het letsel zwaarder is. Ook van de andere mogelijke motieven van slachtoffers, zoals bijvoorbeeld erkenning en compensatie, is denkbaar dat zij variëren naar gelang de mate van verwijtbaarheid.

#### *Materiële/immateriële schade*

Men kan verdedigen dat het doel van het schadevergoedingsrecht in geval van materiële schade veel minder problematisch is dan bij immateriële schade. Bij materiële schadevergoeding wordt ernaar gestreefd het slachtoffer in dezelfde vermogenspositie te brengen waarin hij zou hebben verkeerd als de schadeveroorzakende gebeurtenis zich niet had voorgedaan, terwijl men van immateriële schade kan zeggen dat die eigenlijk helemaal niet te vergoeden valt, althans dat financiële schadevergoeding er nooit in kan slagen het slachtoffer te brengen in de toestand waarin hij zou zijn geweest als de schadeveroorzakende gebeurtenis zich niet had voorgedaan. Het ligt voor de hand dat die uiteenlopende mogelijkheden van enerzijds het materiële en anderzijds het immateriële schadevergoedingsrecht om de ontstane situatie nog te repareren, ook hun weerslag hebben op de verwachtingen die slachtoffers ten aanzien van die twee typen vorderingen hebben.

#### *Objectiveerbaar letsel/moeilijk objectiveerbare klachten (MOK)*

---

<sup>16</sup> Kamerstukken II 2002/03, 28781, nr. 3 p. 2; Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 3.



Als het gaat om de beleving door slachtoffers van het letselschadeproces dan lijkt een zeer relevante factor te zijn of de erkenning van het geleden letsel ter discussie staat of niet (gaat het om een gebroken been of om moeilijk objectiveerbare klacht zoals chronisch whiplash syndroom).<sup>17</sup> Bestaande literatuur suggereert dat bij MOK de behoefte aan erkenning van het geleden letsel (gaandeweg) een vele malen grotere rol speelt dan bij niet-MOK.<sup>18</sup>

#### *Afgewikkelde zaken/lopende zaken*

Het lijkt voor de hand te liggen dat verwachtingen en ervaringen met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht zullen verschillen bij slachtoffers wier zaak nog loopt en wier zaak al is afgewikkeld. Het maken van dit onderscheid is niet alleen noodzakelijk voor de zuiverheid van de resultaten maar lijkt ook uiterst vruchtbaar voor het verkrijgen van het gewenste inzicht in de beleving door de slachtoffers van het letselschadetraject.

#### *Verkeersongeval, arbeidsongeval, of medische fout*

Er kan onderscheid gemaakt worden naar soort ongeval, als verkeers- of arbeidsongeval en medische fout. Voor elk van de categorieën lijkt het inderdaad aannemelijk dat het slachtoffer 'er anders in staat'. Bij verkeersongevallen is de aansprakelijke partij in de regel een anonieme wederpartij, waarmee voordien geen relatie bestond. Er is bijvoorbeeld dus ook niet een vertrouwensrelatie die zou kunnen worden hersteld en de behoefte aan financiële compensatie zal minder competitie ondervinden van andere doelstellingen. Bij arbeidsongevallen en beroepsziekten is de wederpartij de eigen werkgever en kunnen de verhoudingen tussen partijen mede gekleurd worden door de arbeidsverhouding en de verwachtingen en ervaringen daaromtrent. Ook bij medische fouten is de positie van het slachtoffer tamelijk specifiek, er is een behandelingsrelatie met de medicus en er waren reeds gezondheidsklachten die aanleiding waren voor de behandeling. Het is denkbaar dat juist bij deze categorie het oogmerk van erkenning en respect een verhoudingsgewijs veel grotere rol speelt dan financiële compensatie.

#### 2.2.2. Personen die geen beroep hebben gedaan op het aansprakelijkheidsrecht

Een aparte kwestie is de positie van personen die geen beroep hebben gedaan op het aansprakelijkheidsrecht. Nu in het onderzoek de vraag centraal staat wat slachtoffers en hun naasten van het aansprakelijkheidsrecht verwachten en waarmee deze verwachtingen samenhangen, lijkt het op het eerste gezicht een voor de hand liggende optie om slachtoffers en naasten die ervoor gekozen hebben om een beroep op het aansprakelijkheidsrecht te doen door een claim in te dienen, te vergelijken met slachtoffers en naasten die daar niet voor hebben gekozen. Dit zou in theorie immers inzicht kunnen opleveren in de motieven van slachtoffers om al of niet een claim in te dienen en in de afwegingen die zij bij die keuze maken. Na rijp beraad is er echter voor gekozen om dat niet te doen, althans niet in de eerste fase. In essentie is dat omdat het bevragen van niet-claimanten veel minder vruchtbaar zal zijn voor het onderzoek dan op het eerste gezicht lijkt, omdat de keuzevrijheid van slachtoffers in werkelijkheid zeer beperkt is. In het algemeen zullen bij de slachtoffers waar het onderzoek zich op richt (ernstig letsel en overlijden) de financiële gevolgen van dat wat hen is overkomen (ongeval, beroepsziekte, medische fout, etc.) zodanig ingrijpend zijn dat er voor

---

<sup>17</sup> Men spreekt van chronisch whiplash syndroom als klachten die ontstaan na een ongeluk waarbij een snelle voor- achterwaartse beweging van het hoofd is opgetreden ("een whiplash") zes maanden of langer aanhouden.

<sup>18</sup> Zie J.W.J. van der Gulden (red.) Onverklaarde chronische klachten. Verklaring, behandeling en begeleiding, Bohn Stafleu van Loghum, Houten, 2006, met name p. 81 e.v.

hen niets anders opziet dan een beroep op het aansprakelijkheidsrecht te doen. En waar die financiële gevolgen bij uitzondering niet zo omvangrijk zijn dat compensatie daarvan door de betrokkenen als imperatief wordt ervaren, ligt een belangrijk motief om geen beroep op het aansprakelijkheidsrecht te doen nogal voor de hand: een letselschadeprocedure heeft de betrokkenen dan sowieso aanzienlijk minder te bieden.<sup>19</sup>

Dit maakt dat de van de groep niet-claimanten te verkrijgen antwoorden veel minder relevant zouden zijn voor de vraagstelling van het onderzoek dan in eerste instantie gedacht kan worden. Daar komt bij dat het in de opzet van de eerste fase (benadering van slachtoffers en naasten via hulpverleners en belangenbehartigers) verhoudingsgewijs erg lastig zou zijn om voldoende niet-claimanten op te sporen om daar een aparte groep van te maken. En binnen de groepen die wél zijn onderscheiden, is uiteraard gevraagd naar de motieven die een rol speelden om al of niet een claim in te dienen. Tegen de achtergrond van beperkingen in tijd en budget sprak dit tegen het betrekken van niet-claimanten in de eerste fase.

Hier komt bij dat het belang van de tegenstelling claimen of niet claimen relatief is. De vraagstelling van het onderzoek zou kunnen suggereren dat de wens van slachtoffers om hun schade vergoed te krijgen kan worden afgezet tegen andere, meer immateriële wensen zoals erkenning en genoegdoening. Van een echte ‘tegenstelling’ lijkt op dit punt echter geen sprake te zijn. Zoals gezegd zullen slachtoffers in het algemeen in elk geval vergoeding willen van de door hen geleden schade in de economische sfeer, zoals gederfde inkomsten vanwege arbeidsongeschiktheid.<sup>20</sup> Vergoeding van dergelijke ‘vermogensschade’ zou wel eens een eerste voorwaarde kunnen zijn voor de verwezenlijking van op zichzelf immateriële doelstellingen zoals erkenning en genoegdoening.

Zoals zal blijken kan het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid voor slachtoffers als een onmisbare voorwaarde worden gezien om weer grip te krijgen op het leven. Daarnaast zal ook smartengeld,<sup>21</sup> dat immers specifiek is bedoeld om immaterieel nadeel te ‘compenseren’,<sup>22</sup> hieraan een positieve bijdrage kunnen leveren. Anders gezegd: het gaat niet om erkenning en genoegdoening óf compensatie: erkenning en genoegdoening zijn moeilijk denkbaar zonder een als redelijk ervaren compensatie van de daadwerkelijk geleden vermogensschade. Ook daarom is het, meer dan het exploreren van de verschillen tussen claimanten en niet claimanten, vruchtbaarder geoordeeld om binnen de groep claimanten na te gaan welke factoren in het afwikkelingsproces – naast het ontvangen van compensatie voor de geleden vermogensschade – het verkrijgen van erkenning en genoegdoening bevorderen dan wel belemmeren.

### 2.2.3. De groepsindeling zoals gehanteerd in de eerste fase

Zoals gezegd worden slachtoffers en naasten aan de hand van bovenstaande onderscheidingen in de eerste fase van dit onderzoek in zes groepen ingedeeld. Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven zijn niet-claimanten niet in het onderzoek betrokken. Binnen de aldus afgebakende onderzoekspopulatie is eerst een tweedeling gemaakt tussen slachtoffers en

---

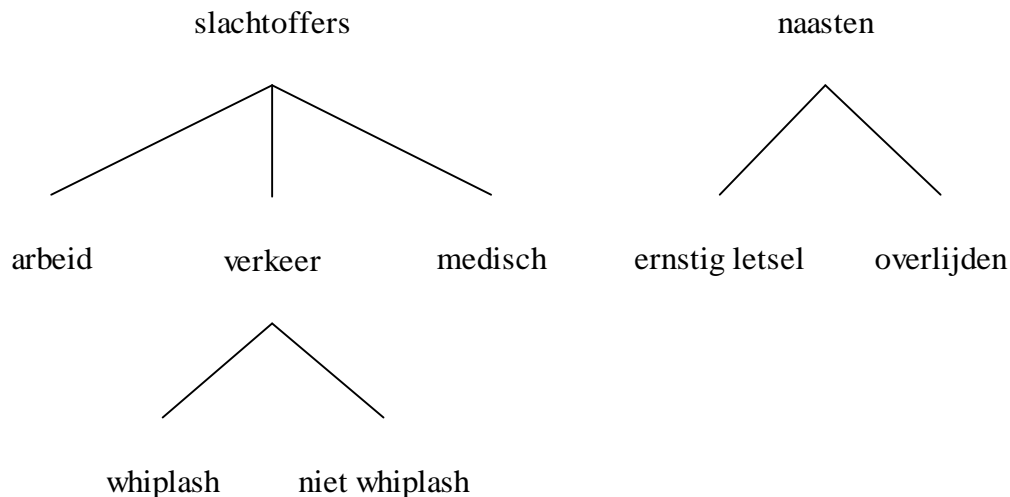
<sup>19</sup> Bij gebreke aan (substantiële) vermogensschade zou in principe alleen nog smartengeld de financiële inzet van een letselschadeprocedure kunnen zijn.

<sup>20</sup> Bij naasten: gederfd levensonderhoud vanwege het wegvallen van degene die daarin voorzag.

<sup>21</sup> Bij naasten: vergoeding van affectieschade.

<sup>22</sup> M.b.t. affectieschade wordt door de Minister van deze pretentie nadrukkelijk afstand genomen. Het zou meer gaan om een symbolische vergoeding die een steun kan zijn bij het verwerken van het verdriet.

naasten. Binnen de groep naasten is vervolgens onderscheiden tussen naasten van slachtoffers met ernstig letsel en nabestaanden van overleden slachtoffers. Binnen de groep slachtoffers is onderscheid gemaakt tussen verkeersslachtoffers, slachtoffers van arbeidsongevallen en slachtoffers van medische fouten. En binnen de categorie verkeersslachtoffers is tenslotte nog onderscheiden tussen whiplashslachtoffers en niet-whiplashslachtoffers. Dat maakt zes groepen. Deze groepsindeling is weergegeven in onderstaande figuur.



*Figuur 2.1.* Gehanteerde groepsindeling.

De redenering achter deze indeling is als volgt. Het onderscheid tussen slachtoffers en naasten is in feite onontkoombaar. Binnen de groep naasten is vervolgens hetzelfde te zeggen over ernstig letsel of overlijden, omdat in termen van affectieschade een geval van overlijden onvergelijkbaar is met ernstig letsel. Dan de slachtoffers. De driedeling verkeer, arbeid en medisch is vooral pragmatisch: het is uitermate lastig dossiers te selecteren op mate van verwijt, terwijl het juist heel eenvoudig is te selecteren op schadeoorzaak. Het onderscheid tussen materiële en immateriële schade komt niet in de groepsindeling terug omdat in de meeste dossiers van slachtoffers met ernstig letsel van beide schadesoorten sprake is, zodat ook zonder aparte groepen te maken de behoeften, verwachtingen ervaringen met betrekking tot beide schadesoorten in beeld kunnen worden gebracht, zij het niet afzonderlijk. Zoals we zullen zien is voor de analyse van deze behoeften, verwachtingen en ervaringen een veel vruchtbaarder onderscheid dat tussen materiële en immateriële *behoeften*. Voor alle duidelijkheid zij er hier op gewezen dat ‘immateriële behoeften’ in de hier bedoelde zin (zoals de behoefte aan erkenning) niet samenvalt met ‘immateriële schade’ in de traditionele zin (andere dan vermogensschade, zoals leed en verdriet). Met betrekking tot het onderscheid ernstig letsel/overlijden geldt dat dit vanzelfsprekend niet speelt bij slachtoffers zelf; het onderscheid objectiverbaar letsel/moeilijk objectiveerbare klachten is binnen de categorie verkeersslachtoffers ondergebracht (zie hierna); en het onderscheid afgewikkelde zaken/lopende zaken is in zoverre gemaakt dat in de eerste fase van het onderzoek claimanten met zowel lopende als afgewikkelde zaken zijn betrokken, om een beeld te vormen van de verwachtingen en ervaringen die op verschillende momenten in het traject van de procedure relevant zijn.

Nog ter nadere toelichting op de keuze binnen de categorie verkeersslachtoffers te onderscheiden tussen whiplash en niet-whiplash: die beslissing is met name ingegeven door de omvang van die groep. Kwantitatief is de groep verkeersslachtoffers de grootste letselschadecategorie en volgens het Verbond van Verzekeraars heeft ongeveer een kwart van de schadelast bij verkeersongevallen betrekking op whiplash. Whiplash door verkeersongevallen behelst dus een groep van grote maatschappelijke betekenis. Daarbij komt dat het ook meteen een hele belangrijke representant is van de categorie moeilijk objectiveerbare klachten, zodat het ook over die categorie in bredere zin veel leert. Bij medische fouten en arbeidsongevallen komen moeilijk objectiveerbare klachten nagenoeg niet voor, bij beroepsziekten wel (bijvoorbeeld specifieke RSI, psychische klachten) maar kwantitatief is dat een vele malen kleinere groep dan de whiplashslachtoffers.

## Hoofdstuk 3

### Literatuuronderzoek

#### 3.1. *Inleiding*

In dit hoofdstuk wordt bestaande literatuur met betrekking tot de behoeften, verwachtingen en ervaringen van letselschadeslachtoffers en hun naasten beschreven en worden twee in dit verband belangrijke psychologische benaderingen uiteengezet. Bij dit literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van de volgende databanken: PiCarta, Data Juridica, PubMed, PsycINFO, Web of Science en Google Scholar. Als belangrijkste zoektermen werden daarbij gehanteerd (al dan niet in combinatie met woorden als litigation, compensation, tort, en claiming): affectieschade, smartengeld (moral damage, non-pecuniary damage, non-economic damage, psychological damage, bereavement damages, hedonic damages, wrongful death, pain and suffering, loss of amenities, loss of faculty), secundaire victimisatie (secondary victimisation), secundaire ziektewinst (secondary gain), PTSD<sup>23</sup>, procedurele rechtvaardigheid (procedural justice), interactional justice en organizational justice. Voorts is gebruik gemaakt van de zogenaamde ‘sneeuwbalmethode’: via de referenties in de gevonden literatuur is weer aanvullende literatuur gevonden. Met de auteurs Koch en Vincent is rechtstreeks contact opgenomen om te vernemen of zij nog van aanvullende relevante onderzoeksresultaten op de hoogte waren. Dat bleek niet het geval.

Een belangrijke aanleiding van het onderzoek vormt de discussie rond het wetsvoorstel vergoeding affectieschade. In die discussie hebben allerlei partijen het nodige aangevoerd over wat slachtoffers wel en niet zouden willen. Met het oog op deze achtergrond wordt in dit hoofdstuk eerst een korte weergave gegeven van de argumenten en veronderstellingen in het debat over affectieschade. Daarna volgt een bespreking van de literatuur over het bredere onderwerp van de behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht.

#### 3.2. *Argumenten en veronderstellingen in het juridische debat over affectieschade en de roep om een empirische onderbouwing*

Affectieschade kan worden omschreven als nadeel dat niet in vermogensschade bestaat en dat men lijdt doordat een persoon waarmee men een affectieve relatie heeft, ernstig gewond raakt of overlijdt als gevolg van een gebeurtenis waarvoor een ander aansprakelijk is.<sup>24</sup> Veel gebruikte termen zijn leed, verdriet, smart en gederfde levensvreugde, en dit dus specifiek als gevolg van het verlies of ernstig gewond raken van een naaste. Naar huidig Nederlands recht komt deze vorm van schade niet voor vergoeding in aanmerking. De beslissing om deze schade niet-vergoedbaar te laten zijn was bij de totstandkoming van het Burgerlijk Wetboek een bewuste keuze van de wetgever. Daartoe werden, kort aangeduid, de volgende argumenten aangevoerd:<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> De afkorting PTSD staat voor post traumatic stress disorder. In het Nederlands wordt hiernaar verwezen als posttraumatisch stress syndroom (PTSS).

<sup>24</sup> Kamerstukken II 2002/03, 28781, nr. 3, p. 1.

<sup>25</sup> Kamerstukken II 2002/03, 28781, nr. 3, p. 3.

- Hoe schrijnender het leed, hoe groter de weerstand tegen de gedachte dat dit op enigerlei wijze met geld zou kunnen worden goedge maakt. Dit spreekt nog het sterkst in geval van verdriet om een ander;
- Vergoedbaarheid van dit soort schade leidt tot “commercialisering” van verdriet, waarbij bijvoorbeeld een weduwe tijdens de procedure het verdriet “op peil” zal moeten houden en derhalve o.m. geen nieuwe relatie zal moeten aangaan;
- Vergoedbaarheid van dit soort schade leidt tot onsmakelijke procespraktijken omdat de gedaagde er belang bij heeft de kwaliteit van de affectieve relatie in twijfel te trekken;
- Vergoedbaarheid compliceert de juridische afwikkeling van de gevolgen van een ongeval en leidt daardoor tot een zwaardere belasting van de rechterlijke macht. De vaststelling van de kring van gerechtigden en de hoogte van het toe te kennen bedrag stelt de rechter voor buitengewoon heikele afwegingen;
- De toename van het aantal risico-aansprakelijkheden in het (nieuwe) Burgerlijk Wetboek noodzaakt tot terughoudendheid ten aanzien van de omvang van de schadevergoeding.

Het feit dat affectieschade naar huidig recht niet voor vergoeding in aanmerking komt, stuit in toenemende mate op kritiek. Dit komt onder andere tot uitdrukking in pogingen van burgers om de grenzen van het gesloten systeem te verkennen en te verleggen.<sup>26</sup> In toenemende mate wordt het ontbreken van een recht op vergoeding van affectieschade als een pijnlijke lacune in het Nederlandse recht ervaren. Naar aanleiding van o.a. het Baby Joost-arrest<sup>27</sup> besloten de kamerleden Vos (VVD), Santi (PvdA) en Dittrich (D66) een motie<sup>28</sup> in te dienen waarin het kabinet werd verzocht een wetsvoorstel naar de kamer te sturen.

Naast wetsystematische argumenten (aanmerkelijk minder ernstige vormen van leed zoals een bedorven vakantie of de ondergang van een bedrijf kunnen naar bestaand recht wel aanleiding geven tot vergoeding van immateriële schade) wordt ter verdediging van vergoedbaarheid van affectieschade aangevoerd dat:<sup>29</sup>

- Het een reële schadepost betreft in de immateriële sfeer die net als andere schadeposten in deze sfeer erkenning verdient;
- Dit als nuttige bijwerking een therapeutisch effect kan hebben doordat het erkenning en genoegdoening biedt aan naasten.

Het wetsvoorstel vergoeding affectieschade beoogt in de ervaren lacune te voorzien door een wettelijke regeling tot stand te brengen voor de vergoedbaarheid van affectieschade. In de ogen van de minister van justitie beoogt het recht op vergoeding van affectieschade in de eerste plaats erkenning te verschaffen dat deze naasten dit onheil wordt aangedaan. Daarnaast wordt door het toekennen van het recht op vergoeding beoogd naasten genoegdoening te verschaffen in die zin dat het geschokte rechtsgevoel van de naasten in zekere zin wordt verzacht doordat van de dader een opoffering wordt verlangd. Erkenning en genoegdoening zijn dus de belangrijkste gronden voor het wetsvoorstel.<sup>30</sup>

<sup>26</sup> Kamerstukken II 2002/03, 28781, nr. 3 p. 4.

<sup>27</sup> HR 8 september 2000, NJ 2000, 734. In deze zaak werd door de Hoge Raad geen smartengeld toegekend aan de ouders van een kind dat door een medische fout een ernstige hersenbeschadiging had opgelopen en daardoor zowel lichamelijk als geestelijk gehandicapt was geraakt.

<sup>28</sup> Kamerstukken II 2000/01, 27400 VI, nr. 31.

<sup>29</sup> Hartlief 2003, p. 128.

<sup>30</sup> Kamerstukken II 2002/03, 28781, nr. 3 p. 1-2.

In het wetsvoorstel wordt aan een nader bepaalde kring van personen een recht van vergoeding van affectieschade toegekend ingeval een naaste waarmee men een affectieve relatie heeft, ernstig gewond raakt of overlijdt als gevolg van een gebeurtenis waarvoor een ander aansprakelijk is.

Vanuit de Tweede Kamer en de literatuur<sup>31</sup> is veel kritiek gekomen op het wetsvoorstel, meer in het bijzonder op de daarin opgenomen beperkte kring van gerechtigden en het voornemen met een vaste vergoeding te werken. De kritiek komt er kort gezegd op neer dat de door de wetgever op deze punten gemaakte keuzes zich nu juist slecht lijken te verhouden met de doelstellingen van het wetsvoorstel: erkenning en genoegdoening te verschaffen aan naasten. In ieder geval wordt er op gewezen dat de gemaakte keuzes niet gebaseerd zijn op empirisch en rechtsvergelijkend onderzoek.<sup>32</sup>

De kritiek vanuit politiek en wetenschap heeft de wetgever ertoe gebracht een hardheidsclausule toe te voegen. Deze houdt in dat naast de uitdrukkelijk in de wet genoemde personen ook een recht op vergoeding toekomt aan ‘een ander persoon die in een zodanig nauwe persoonlijke relatie tot de gekwetste staat dat uit de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeit dat hij voor toepassing van lid 1 onder b als naaste wordt aangemerkt.’ Hoewel ook het voornemen te werken met een vast bedrag van €10.000 is bekritiseerd, wordt daar door de minister vooralsnog aan vastgehouden. Daaraan ligt een aantal overwegingen ten grondslag.<sup>33</sup> Vooral bij deze vorm van schade is het naar de mening van de minister in het belang van alle betrokkenen om duidelijkheid te bieden teneinde conflicten te voorkomen. Bij de vergoeding van affectieschade gaat het per definitie om de meest ingrijpende gebeurtenissen. Vooral bij dergelijke emotionele gebeurtenissen dienen conflicten zoveel mogelijk vermeden te worden en is het van groot belang dat men tevoren weet waar men aan toe is. Een stelsel dat de naasten dwingt om langdurig met de veroorzaker te debatteren en mogelijk zelfs een rechterlijke procedure te beginnen, werkt naar de inschatting van de minister averechts ten opzichte van wat met de vergoeding van affectieschade wordt beoogd, namelijk erkenning en genoegdoening voor naasten met zo min mogelijk juridisering en rompslomp. Niet alleen omdat het de deur openzet om op een onsmakelijke manier te debatteren over de kwaliteit van de affectieve relatie en de intensiteit van het leed, maar vooral ook omdat de meeste benadeelden een langdurig schaderegelingsproces en een rechterlijke procedure als een zware emotionele belasting ervaren, die hen telkens ingrijpend herinnert aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Dit zal in veel gevallen de verwerking van het leed juist in de weg staan, aldus de minister.<sup>34</sup> In kringen van slachtofferhulp spreekt men in dit verband over ‘secundaire victimisatie’. Hierover later meer.

De minister voegt daaraan toe dat door de Tweede Kamer indringend aandacht is gevraagd voor de trage, moeizame en belastende afhandeling van letselschadezaken.<sup>35</sup> Het voorstel, en vooral de wijze waarop het vorm is gegeven, vormt in dit opzicht onderdeel van een breder beleid met betrekking tot de wijze waarop met schade en de afwikkeling daarvan in de

---

<sup>31</sup> Zie o.a. Hartlief 2003; Verheij 2005; Lindenbergh 2005.

<sup>32</sup> Zie o.a. Verheij 2005 en Du Perron 2003.

<sup>33</sup> Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 4 e.v.

<sup>34</sup> Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 4.

<sup>35</sup> Dit naar aanleiding van het rapport “Onderhandelen met het mes op tafel” van de Stichting De Ombudsman.

samenleving wordt omgegaan. Daarbij staat de vraag centraal: “Hoe kan dat in de toekomst minder conflictueus en minder belastend zijn dan thans het geval is?”<sup>36</sup>

Ook wijst de minister op de noodzaak tot beperking van transactiekosten bij juist deze schadepost. Een stelsel waarbij het uiteindelijk door de rechter toe te kennen bedrag varieert afhankelijk van een nadere afweging van de omstandigheden van het geval heeft tot gevolg dat over de hoogte van het toe te kennen bedrag in elke daarop betrekking hebbende letselschadezaak gediscussieerd zal moeten worden. Nog afgezien van de hiervoor al genoemde bezwaren die daartegen bestaan, betekent dit ook dat de kosten van afwikkeling van iedere vordering per definitie stijgen. Dit afgezet tegen het gegeven dat het bij de vergoeding van affectieschade nimmer om hoge bedragen zal gaan, kunnen deze transactiekosten een drempel vormen voor de mate waarin mensen die daar recht op hebben, de vergoeding daarvan vorderen. Een voorstel van deze aard (waarin de rechter de vrijheid wordt gelaten op basis van een afweging van de omstandigheden van het geval de hoogte van de vergoeding te bepalen) zou daardoor als symboolwetgeving kunnen worden ervaren, aldus de minister.<sup>37</sup>

Het door critici gehanteerde argument dat het voorstel geen recht doet aan de bijzondere omstandigheden van ieder individueel geval, gaat volgens de minister aan dit alles voorbij. Naar zijn inschatting zijn naasten niet gebaat bij een gedifferentieerd stelsel, dat weliswaar de individuele rechtvaardigheid hoog in het vaandel heeft staan, maar hen wel dwingt tot het moeten doorlopen van een emotioneel belastend schaderegelingsproces. Waar – zoals bij affectieschade – het slachtoffer vooral genoegdoening en erkenning zoekt, is hij het meest gebaat bij een kort en duidelijk traject, waarbij de hoogte van de vergoeding uiteindelijk een factor is die minder van belang is, aldus de minister.<sup>38</sup>

Niettemin is de roep om empirische onderbouwing voor de minister mede aanleiding geweest om het hier aan de orde zijnde onderzoek te laten verrichten naar de verwachtingen die slachtoffers en hun naasten van het aansprakelijkheidsrecht hebben (ook in meer brede zin dan enkel ten aanzien van affectieschade), en wat in deze hun behoeftes zijn.

Voorts is er bewust voor gekozen om bij algemene maatregel van bestuur tevens een grondslag te creëren voor een mogelijk ander stelsel. Indien er sterke aanwijzingen komen, bijvoorbeeld naar aanleiding van dit onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten, dat een ander stelsel de voorkeur verdient, zal dit serieus overwogen worden.<sup>39</sup>

Bij de behandeling van het wetsvoorstel in de Eerste Kamer<sup>40</sup> werden door verschillende fracties niettemin twijfels geuit over de vraag of er überhaupt wel behoefte bestaat aan een recht op vergoeding van affectieschade. De uitkomst van het debat was dat de behandeling van het wetsvoorstel in afwachting van het onderzoek werd aangehouden en de Minister werd opgeroepen te onderzoeken of de onderzoeksvraag kan worden verruimd. Met betrekking tot deze terreinverkenning had dit als gevolg dat halverwege deze eerste onderzoeksfase de

---

<sup>36</sup> Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 5.

<sup>37</sup> Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 5.

<sup>38</sup> In dit verband kan worden gedacht aan een uitspraak van drs. J. Smit (algemeen directeur Slachtofferhulp Nederland). Volgens hem zijn claimanten gebaat bij een procedure die voldoet aan drie criteria: Fast, Fair en Friendly (FFF).

<sup>39</sup> Kamerstukken I 2005/06, 28781, C, p. 7.

<sup>40</sup> Handelingen EK 12 september 2006, 38-1853.



vraagstelling van het onderzoek verruimd werd, zodat ook de aanvraag aan de orde kwam in welke mate aan vergoeding van affectieschade überhaupt behoefte bestaat.

Terzijde wordt opgemerkt dat bepaalde recente ontwikkelingen in de rechtspraak van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens de vraag oproepen of de categorische onmogelijkheid om vergoeding te krijgen voor affectieschade wegens het overlijden van een naaste nog wel langer verenigbaar is met het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens.<sup>41</sup> Aan deze ontwikkelingen is in het Nederlandse debat over affectieschade tot op heden geen noemenswaardige aandacht besteed. Omdat deze kwestie buiten de onderzoekopdracht valt, wordt hierop in dit rapport niet nader ingegaan.

### 3.3. *Behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht*

Ten aanzien van de vraag waar het (diverse groepen) slachtoffers en naasten om te doen is in het aansprakelijkheidsrecht, blijken relatief weinig empirische studies voorhanden. In een onderzoek van de Stichting De Ombudsman<sup>42</sup> werd met 147 letselschadeslachtoffers gesproken. Het betrof slachtoffers van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven. De belangrijkste bevindingen uit dat onderzoek laten zich als volgt samenvatten. Het slachtoffer wordt belemmerd in het oppakken van zijn oude leven, mede door een gecompliceerde schaderegeling. Het gaat slachtoffers niet om het claimen van een zo hoog mogelijke schadevergoeding maar primair om erkenning.<sup>43</sup> Zij zoeken begrip voor het leed dat hen is aangedaan. De huidige praktijk van letselschaderegeling is echter geheel gericht op materiële schadevergoeding. De emotionele kant komt niet of nauwelijks aan de orde. Slachtoffers koesteren langdurig een wrok jegens de veroorzaker van het ongeval, omdat die niet de moeite heeft genomen zijn medeleven te betuigen. Als vervolgens de onderhandelingen met de WA-verzekeraar moeizaam verlopen, dan voelen zij zich dubbel geraakt. Het slachtoffer voelt zich onheus, of zelfs als dader bejegend. Aanbevolen wordt in het schaderegelingsproces meer aandacht te schenken aan het slachtoffer zelf. Het conflictmodel dient te worden vervangen door constructief schaderegelingsbeleid. Overigens zijn de conclusies uit het rapport niet tot type ongeval, letsel of andere kenmerken van het slachtoffer te herleiden. Daarnaast is een voorbehoud ten aanzien van de conclusies van dit onderzoek op zijn plaats omdat geselecteerd is op problematische dossiers. Alle 147 slachtoffers waren namelijk afkomstig uit een groep van personen die zich bij de Stichting De Ombudsman hadden gemeld naar aanleiding van een thema-uitzending van het TROS Radar met als onderwerp 'Mistanden in de letselschadebranche'. Zij kunnen dus niet representatief worden geacht voor de gehele groep slachtoffers die verwikkeld zijn (geweest) in een letselschaderegelingsproces.<sup>44</sup>

In de Verenigde Staten zijn verschillende onderzoeken verricht waarin getracht wordt het aansprakelijkheidsrecht ('tort') te vergelijken met alternatieve compensatiesystemen zoals verzekering ('no-fault compensation'). Zo werd in een grootschalig Amerikaans onderzoek (2770 interviews onder ongevalslachtoffers) aan de slachtoffers die een aansprakelijkheidsclaim hadden ingediend gevraagd naar hun motieven om dit te doen. Dit

---

<sup>41</sup> Zie met name EHRM 17 maart 2005 zaaknummer 50196/99, inzake Bubbins tegen het Verenigd Koninkrijk, digitaal beschikbaar via [www.echr.coe.int](http://www.echr.coe.int). In deze zaak oordeelde het Hof dat er sprake was van schending van artikel 13 van het Europese Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden (EVRM). Dit wegens het ontbreken in het Engelse recht van een aanspraak op vergoeding van immateriële schade van een vrouw wiens broer door de politie was doodgeschoten.

<sup>42</sup> Stichting De Ombudsman 2003.

<sup>43</sup> Stichting De Ombudsman 2003, p. 17.

<sup>44</sup> Stichting De Ombudsman 2003, p. 17.

gebeurde door hen te vragen aan te geven welke van door de onderzoekers voorgelegde overwegingen van groot belang ('very important') waren geweest bij hun besluit om te claimen.<sup>45</sup> Meer dan de helft noemde de volgende drie factoren:

- 1) het bestaande systeem brengt mee dat het indienen van een aansprakelijkheidsclaim de enige manier is om het geld los te krijgen;
- 2) als iemand schade veroorzaakt dan moet hij ook deze schade vergoeden ;
- 3) het was noodzakelijk een ander aan te spreken omdat ikzelf geen middelen heb om de schade te dekken.

Ongeveer eenderde van de ondervraagden kwalificeerde de volgende overwegingen als van groot belang:

- 1) de wens de ander voor de toekomst tot meer voorzichtigheid te dwingen;
- 2) de wens om 'zijn verhaal' te kunnen vertellen;
- 3) de gedachte dat een verzekeringsmaatschappij en niet het aangesproken individu de kosten voor zijn rekening zal nemen;
- 4) de overtuiging dat een aansprakelijkheidsclaim het meeste zal opleveren.

In een onderzoek naar het functioneren van no-fault compensatiesystemen voor geboorteschade in Florida en Virginia als alternatief voor het aansprakelijkheidsrecht<sup>46</sup> komt naar voren dat de motieven van zowel claimanten die gebruik maakten van het aansprakelijkheidsrecht als de personen die vergoeding claimden op basis van het no-fault systeem, compensatie de belangrijkste drijfveer was. De eerste groep was echter meer gericht op vergelding ('making responsible individuals pay') en het verkrijgen van informatie ('wanted to find out what happened'). Bovendien beantwoordde deze eerste groep niet alleen de vraag of ze achteraf gezien opnieuw een claim zouden indienen iets vaker met ja dan de claimanten die gebruik hadden gemaakt van het no-fault systeem, maar waren ze ook aanzienlijk vaker tevreden over wat de procedure hun aan informatie over het gebeurde had opgeleverd.<sup>47</sup>

Vooraf op het terrein van de medische fouten zijn diverse studies verricht die ingaan op de vraag wat eisers beweegt om een aansprakelijkheidsprocedure te beginnen, in dit geval tegen arts of ziekenhuis.<sup>48</sup> Zo komt bijvoorbeeld uit een Engelse studie onder 227 patiënten en hun naasten naar voren dat voor veel eisers compensatie niet de enige of primaire motivatie is om dokters aan te klagen.<sup>49</sup> Als hoofdredenen voor juridische stappen komen naar voren (in volgorde van belangrijkheid):

- 1) Zorgen over de betrachte zorgvuldigheid. Zowel patiënten als naasten willen soortgelijke ongevallen in de toekomst voorkomen;
- 2) Behoeftte aan een verklaring/informatie. Hoe is het ongeval gebeurd en waarom;
- 3) Compensatie voor materiële en immateriële schade;
- 4) Verantwoordelijk stellen ('accountability') van de organisatie of werknemers.

---

<sup>45</sup> Hensler e.a 1991, p. 170-171.

<sup>46</sup> Sloan e.a. 1997.

<sup>47</sup> Sloan e.a. 1997, p. 58.

<sup>48</sup> Zie voor een overzicht Mulcahy 2003. Zie voorts Bismark e.a. 2006; Sloan 1997, p. 39-40.

<sup>49</sup> Vincent e.a. 1994.

Bovendien verklaarde een aanzienlijk deel van de ondervraagden (41%) dat maatregelen genomen hadden kunnen waardoor zij van het nemen van juridische stappen zouden hebben afgezien. De maatregelen die daarbij het meest genoemd werden waren (in volgorde van frequentie) het geven van een (bevredigender) verklaring en maken van verontschuldiging, <sup>50</sup> het nemen van maatregelen om de fout recht te zetten, het betalen van compensatie, een correcte bejegening en het toegeven van fouten. <sup>51</sup>

Deze laatste bevindingen zijn in lijn met de resultaten van een door Van Maanen besproken experiment in het Veterans Affairs Medical Centre in Lexington, Kentucky USA. <sup>52</sup> Dit ziekenhuis ging, na twee verloren procedures wegens medische aansprakelijkheid, over tot een nieuwe aanpak van medische fouten, neerkomende op het volgende: <sup>53</sup>

- Het ziekenhuis begon in geval van een incident zelf een onderzoek en bouwde een dossier op;
- De patiënt/familie werd ingelicht (ook als ze niet op de hoogte waren van een mogelijke fout);
- Er werd open kaart gespeeld als er een fout gemaakt leek te zijn;
- De patiënt/familie werd geadviseerd een advocaat in de arm te nemen;
- Het ziekenhuis bezag of specifieke zorg aangeboden kon worden;
- Er werden excuses aangeboden als een fout gemaakt was;
- Men probeerde in geval van een fout zo snel mogelijk tot een regeling te komen waarin ook schadevergoeding werd geregeld.

De nieuwe aanpak heeft voor het ziekenhuis tot een vermindering van de aansprakelijkheidslast geleid. <sup>54</sup> Dit resultaat wordt in belangrijke mate toegeschreven aan de besparing op de kosten van geschilbeslechting door afdoening buiten rechter om. <sup>55</sup>

---

<sup>50</sup> Vermeldenswaardig in dit verband is ook de reactie van de gedupeerden van fouten die zijn gemaakt bij operaties in het hartcentrum van het Radboud-ziekenhuis in Nijmegen. Van de 78 geregistreerde gedupeerden dienen er 29 een schadeclaim in. “De rest neemt genoeg met uitleg en excuses.” (Het Parool van 25 november 2006).

<sup>51</sup> Vincent e.a. 2004, p. 1612. Du Perron (2003, p. 158) stelt dat hij van ingewijden in Nederlandse medische tuchtzaken de bevestiging heeft gekregen dat slechte communicatie tussen arts en patiënt over medische fouten ten grondslag ligt aan een groot aantal klachten die tot tuchtrechtspraak leiden. Hoewel diverse onderzoeken een indicatie geven voor de invloed van openheid en het maken van excuses op het claimgedrag van gedupeerde patiënten, ontbreekt het tot op heden aan ‘hard’ empirisch bewijs op dit punt. Zie Mazor e.a. 2004a. In dit verband kan gewezen worden op een studie waarin onderzoeksdeelnemers op verschillende medische vignetten reageerden (waarin een medische fout, de gevolgen daarvan en de reactie van de arts op het gebeurde werd beschreven). Hieruit bleek overigens dat de mate waarin de arts openheid van zaken over het gebeurde had gegeven geen of nauwelijks invloed te hebben op geneigdheid om juridisch advies in te winnen (Mazor e.a. 2004b).

<sup>52</sup> Van Maanen 2003.

<sup>53</sup> In dit verband zijn ook de inspanningen van de Amerikaanse ‘Sorry Works! Coalition’ vermeldenswaardig. Deze coalitie benadrukt het belang van een zogenaamde ‘quick response’ benadering: een combinatie van (wettelijk verplichte) openheid, zo nodig excuses en schadevergoeding op korte termijn. Zie <http://www.sorryworks.net>.

<sup>54</sup> Kraman en Hamm 1999, p. 964. Voor de implementatie van deze aanpak behoorde het Veterans Affairs Medical Centre tot een van de Veterans Affairs ziekenhuizen met de grootste aansprakelijkheidslast. Inmiddels zou het ziekenhuis tot de groep met de kleinste aansprakelijkheidslast behoren, Taft 2005, p. 84. Ook bij andere ziekenhuizen die nadien een vergelijkbaar beleid hebben geïmplementeerd zou dit inmiddels hebben geleid tot een verminderde aansprakelijkheidslast, Taft 2005, p. 85-86.

<sup>55</sup> Kraman 1999, p. 966.

### 3.4. *Psychologische benaderingen van de behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht*

Hierboven zijn empirische studies besproken die inzicht bieden in behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten. Daarnaast kunnen deze belevingen benaderd worden vanuit een meer psychologisch perspectief.<sup>56</sup> Als meest relevant kunnen in dit verband genoemd worden: secundaire victimisatie, secundaire ziekte winst, en procedurele rechtvaardigheid. Deze zullen hieronder nader worden besproken.

#### 3.4.1. Secundaire victimisatie en secundaire ziekte winst

##### 3.4.1.1. Onderscheid en samenhang

Met de begrippen secundaire victimisatie en secundaire ziekte winst worden theorieën aangeduid die inhouden dat het verwickeld zijn in een juridische procedure een negatief effect heeft op het slachtoffer. Voor beide begrippen geldt dat geen sprake is van een algemeen gebruikelijke definitie, en de betreffende theorieën zijn niet op sluitende wijze van elkaar te scheiden. Het gaat meer om een uiteenlopend perspectief: bij secundaire victimisatie ligt de nadruk op negatieve effecten die samenhangen met onaangename ervaringen die het afwikkelingsproces voor het slachtoffer meebrengt, en bij secundaire ziekte winst ligt de nadruk op negatieve effecten die samenhangen met voordelen – naast de evidente nadelen – die het ‘ziek zijn’ voor het slachtoffer meebrengt.

Ook bij het empirisch onderzoek naar beide fenomenen doet hun samenhang zich voelen. Bij onderzoek dat zich richt op secundaire victimisatie is het doel doorgaans beperkt tot het aantonen en in kaart brengen van het fenomeen als zodanig. In dat geval kan worden volstaan met het verzamelen en beschrijven van ervaringen van slachtoffers. Empirisch onderzoek dat zich richt op secundaire ziekte winst probeert vaak wat dieper te graven. In dat geval is het onderzoeksontwerp erop gericht om gezondheidseffecten empirisch aan te tonen. De samenhang tussen de processen die met secundaire victimisatie en secundaire ziekte winst worden aangeduid, en tussen de factoren waarvan verondersteld wordt dat zij daarop van invloed zijn, maakt echter dat het empirische onderzoek naar het ene fenomeen, zich wel qua perspectief laat onderscheiden van onderzoek naar het andere, maar dat dit onderscheid veel minder valt vol te houden bij een kritische waardering van de onderzoeksresultaten. Zoals we zullen zien is het perspectief van het meeste in deze paragraaf besproken empirische onderzoek de secundaire ziekte winst. Om de zojuist uiteengezette redenen echter, worden in deze paragraaf beide fenomenen en het daarnaar verrichte onderzoek in samenhang met elkaar besproken.

##### 3.4.1.2. Secundaire victimisatie

Naast het letsel of het leed en verdriet waar een slachtoffer onder lijdt als gevolg van het schadeveroorzakend gebeuren, kan het letselschadeproces an sich belastend zijn in de zin dat een slachtoffer zich een speelbal voelt van ontwikkelingen waar hij geen vat op heeft, waarvan bepaalde elementen door hem als belastend, grievend of zelfs vernederend worden ervaren. Bijvoorbeeld als zijn oprechtheid en geloofwaardigheid over bepaalde gevolgen van het ongeval door de wederpartij in twijfel wordt getrokken, als hij, al of niet in verband daarmee, openheid van zaken moet geven over privacygevoelige omstandigheden, of als door

---

<sup>56</sup> Shuman zet in zijn artikel “The Psychology of Compensation in Tort Law” verschillende theorieën die inzicht bieden in de vraag naar de het bestaan van antitherapeutische of juist therapeutische effecten van het aansprakelijkheidsrecht op een rijtje. De auteur bespreekt daarbij achtereenvolgens bestaand onderzoek op het terrein van secundaire ziekte winst-theorie, empowerment theorie, attributie theorie, rouwverwerkingstheorie en de theorieën op het terrein van de procedurele rechtvaardigheid.

de wederpartij wordt afgedongen op de maatschappelijke en professionele perspectieven die hij zou hebben gehad als het ongeval zich niet had voorgedaan. Dit wordt wel aangeduid met de term *secundaire victimisatie*.<sup>57</sup> Secundaire victimisatie kan in relatie tot het aansprakelijkheidsrecht worden omschreven als hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces, meer in bijzonder door de bejegening die het slachtoffer ondervindt van belangenbehartigers, de veroorzaker, verzekeringsmaatschappijen, artsen, etc.<sup>58</sup> Men spreekt in dit verband wel van ‘de ramp na de ramp’<sup>59</sup> of ‘ongeluk op ongeluk’.<sup>60</sup> Dergelijke aspecten kunnen leiden tot een stagnering van het herstelproces of tot verergering van de gevolgen van het ongeval. Van Tilburg spreekt over “een destructieve neerwaartse miscommunicatiespiraal tussen het slachtoffer en allerlei instanties [...] die een nieuw trauma voor de reeds getroffenene betekent.”<sup>61</sup> Onderzoek wijst uit dat veel slachtoffers het letselschadeproces inderdaad als psychisch belastend ervaren en dat ze van mening zijn dat het proces hun gezondheid en welzijn negatief heeft beïnvloed.<sup>62</sup> Dit geldt in verhoogde mate voor een gerechtelijke procedure en naarmate het proces langer duurt.<sup>63</sup> Het steeds weer moeten beschrijven wat er is gebeurd, herhaalde medische onderzoeken en het gevoel niet te worden geloofd zijn factoren die daaraan bijdragen.<sup>64</sup>

Een gebrek aan informatie speelt in dit verband een belangrijke rol. 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. Accurate informatie lijkt een eerste voorwaarde te zijn om dit negatieve effect te keren. “Accurate information empowers the individual and allows them to develop a sense of control over their own destiny”.<sup>65</sup> Het beeld bestaat dat reeds op dit eerste punt in de praktijk het nodige misgaat. Illustratief is de volgende passage uit het rapport van de Stichting De Ombudsman:

“Het werk van de belangenbehartiger van het slachtoffer concentreert zich op de schriftelijke onderhandelingen met de wederpartij en een eventuele civiele procedure. Als het goed is krijgt het slachtoffer kopieën van de briefwisseling tussen zijn rechtshulpverlener en de verzekeraar of andere betrokkenen. In de praktijk komt het nog te vaak voor dat een cliënt geen stukken van zijn rechtshulpverlener ontvangt. Persoonlijk contact tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer is arbeidsintensief en wordt door de rechtshulpverlener vaak zoveel mogelijk vermeden. Het gevolg is dat

---

<sup>57</sup> Deze term wordt met name gebruikt in relatie tot criminele victimisatie. Schneider (2001, p. 541) geeft de volgende omschrijving: “The term secondary victimization refers to the phenomenon of renewed victimization due to an inadequate response to the primary act of victimization.” Het fenomeen is het meest uitgebreid onderzocht in relatie tot bepaalde misdrijven zoals seksueel misbruik en geweldsmisdrijven. Zie voor overzichten: Goodey 2005; Groenhuijsen 2003; Schneider 2001. In deze strafrechtelijke context doelt men met secundaire victimisatie op het fenomeen van hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het niet adequaat tegemoet treden van slachtoffers van misdrijven door betrokken instanties zoals politie en justitie. Iets soortgelijks kan zich ook voordoen ten aanzien van slachtoffers die verwickeld zijn in een civiel schadeproces.

<sup>58</sup> Cotti e.a. (2004, p. 259) geven de volgende definitie: “Secondary victimization is an unintended result of the behaviour of those who are close to the victim, especially within the justice system (for example law professionals), which can produce additional difficulties for the victim.”

<sup>59</sup> Naar de titel van het autobiografische boek van Cor ten Hove, overlevende van de Faro ramp (Ten Hove 2002).

<sup>60</sup> Naar de titel van het autobiografische boek van Jehanne Hulsman, verkeerslachtoffer met chronisch whiplash syndroom (Hulsman 2004).

<sup>61</sup> Van Tilburg 2004, p. 12.

<sup>62</sup> Alexander e.a. 2006; Cotti e.a. 2004; Stichting De Ombudsman 2003 p. 18; Binder e.a. 1991; Tarsh en Royston 1985.

<sup>63</sup> Cotti e.a. 2004, p. 264.

<sup>64</sup> Cotti e.a. 2004, p. 265.

<sup>65</sup> Alexander e.a. 2006 p. 374.

het slachtoffer geen idee heeft waarmee zijn belangenbehartiger bezig is, of dat hij er geen touw aan vast kan knopen. De belangenbehartiger verzuimt regelmatig de tijd te nemen om zijn cliënt uit te leggen waarmee hij bezig is en welk beleid hem voor ogen staat. Daardoor ontstaat al gauw een communicatiestoornis en dreigt het slachtoffer het vertrouwen in zijn belangenbehartiger te verliezen. Het is van groot belang dat het slachtoffer betrokken blijft bij het schaderegelingsbeleid van zijn rechtshulpverlener, zodat hij de ontwikkelingen in zijn dossier kan volgen en inzicht heeft in het gekozen beleid. Zonder die gedegen voorlichting van de belangenbehartiger raakt hij zijn cliënt vroeg of laat kwijt. Bij de onderzochte dossiers kwam het opmerkelijk vaak voor dat de vertrouwenrelatie tussen cliënt en diens rechtshulpverlener zo ernstig was verstoord, dat de cliënt door onze stichting naar een andere rechtshulpverlener moest worden verwezen.<sup>66</sup>

Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en belangenbehartiger kan op dit punt problemen helpen voorkomen. Daardoor kan bijvoorbeeld zoveel mogelijk voorkomen worden dat het slachtoffer het gevoel van regie verliest en kunnen te hoog gespannen verwachtingen worden getemperd. In de literatuur wordt daarom wel gepleit voor het sensibiliseren van belangenbehartigers en andere betrokkenen bij het letselschadeproces met betrekking tot de specifieke wensen en behoeften van slachtoffers.<sup>67</sup>

Het risico dat de betrokkenheid in een schadevergoedingsproces een belemmering vormt om de draad van het leven weer op te pakken kan zich evenzeer voordoen in geval van overlijden van een naaste. Herstel van het verlies van een geliefde vereist confrontatie met het verlies, reflectie op de omstandigheden rond het tijdstip van overlijden en herinneringen aan de overledenen, en tenslotte tot een loslaten van de overledene te komen. Een lopende aansprakelijkheidsprocedure vereist dat de overlevende claimant bezig blijft met het overlijden en dit belemmert het proces van loslaten. Rosenblatt<sup>68</sup> stelt op basis van theoretische inzichten dat het voortduren van de procedure, als gevolg van de blijvende focus op de overledene, de duur van het rouwproces kan verlengen en verwerkingsprocessen kan vertragen. Anderzijds stelt hij dat een aansprakelijkheidsprocedure het rouwproces ook kan faciliteren en bespoedigen doordat het de betrokkene dwingt tot confrontatie met zijn gevoelens en herinneringen ten aanzien van de overledene, mits dit relatief snel na het overlijden plaatsvindt.

#### 3.4.1.3. Secundaire ziekte winst

Behalve door de psychische belasting van de procedure, kan het aansprakelijkheidsproces, zo is de veronderstelling, ook antitherapeutisch werken doordat het verweekt zijn in een schadeafwikkelingsproces een stimulans vormt om ziek te blijven. Het proces trekt claimanten in een strijd van verwijten waarin ze worden aangemoedigd om de verantwoordelijkheid voor hun letsel aan anderen toe te schrijven en hun klachten te overdrijven. In dit verband wordt wel gesproken van *secundaire ziekte winst* (secondary gain) en renteneurose (compensation of litigation neurosis<sup>69</sup>). Met deze term wordt de onbewuste of

---

<sup>66</sup> Stichting De Ombudsman 2003 p. 18.

<sup>67</sup> Zie bijvoorbeeld Cotti e.a.2004, p. 265 en Stichting De Ombudsman 2003, p. 42.

<sup>68</sup> Rosenblatt 1983, p. 353. Shuman (1994, p. 62) bespreekt de vraag naar de mogelijke invloed van een aansprakelijkheidsproces op het rouwproces onder de noemer Grief Work Theory.

<sup>69</sup> Naast deze termen treft men nog vele andere termen aan die gebruikt worden om dit fenomeen aan te duiden. Mendelson (1984) somt er dertig op. Verder stelt hij dat, afgezien van de uiteenlopende definities van de gehanteerde terminologie, het vaak niet definiëren van criteria voor inclusie of exclusie, het niet vermelden van follow-up periodes en de gebrekkige definitie van uitkomstvariabelen het evalueren en vergelijken van beschikbare studies bemoeilijkt.

bewuste neiging van sommige mensen aangeduid om, geconfronteerd met potentieel gewin van financiële of andere aard, hun symptomen uit te vergroten.<sup>70</sup> Zo blijkt uit promotieonderzoek van Van Egmond onder 166 patiënten die voor het eerst een psychiatrische polikliniek bezochten, dat 42% verwachtte dat de psychiater of psycholoog ook behulpzaam zou zijn met betrekking tot het verstrekken van informatie aan derden, bijvoorbeeld een keuringsarts of advocaat. Het betreft dan informatie waaruit blijkt dat er bij de patiënt geestelijke zwakheden zijn vastgesteld die voor de betrokkene sociaal voordeel kunnen opleveren. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het verkrijgen van een uitkering, huisvesting of strafvermindering. Het onderzoek richtte zich dus niet specifiek op patiënten die verwickeld waren in een aansprakelijkheidsprocedure. Van Egmond stelt vast dat er tussen verwachtingen in de zin van secundaire ziekte winst en behandelresultaat een antitherapeutisch verband bestond. Patiënten die met verwachtingen in de zin van secundaire ziekte winst waren gekomen, bleken significant vaker een slecht behandelresultaat te bereiken.

De veronderstelling is dat als gevolg van zowel het verschijnsel secundaire victimisatie als ook het fenomeen secundaire ziekte winst het schadeafwikkelingsproces belangrijke antitherapeutische effecten kan hebben voor het slachtoffer in de zin dat de procedure een normaal herstel verhindert of zelfs verergert. Ook kan het aansprakelijkheidsrecht mensen verleiden tot het toeschrijven van hun situatie aan de potentieel aansprakelijke, in plaats van zich zelf te beschouwen als in controle over hun eigen leven.<sup>71</sup> Vermetten stelt in dit verband:

“Succesvolle therapie en een lopend juridisch proces gaan niet goed samen; ‘beter worden’ kan inhouden dat de claim wel eens niet zo hoog kan uitvallen, of juist helemaal niet wordt uitgekeerd. Hoewel sommige studies laten zien dat het effect niet zo groot is (...), blijkt in de praktijk dat juridische procesvoering haast altijd een stagnerend effect op de evolutie van de behandeling heeft, in het bijzonder als het lang (enkele jaren) gaat duren. Niet zelden geldt een juridisch conflict als een relatief uitsluitingscriterium voor psychotherapeutische behandeling.”<sup>72</sup>

#### 3.4.1.4. Empirisch onderzoek: wel bewijs, maar geen ‘hard’ bewijs

<sup>70</sup> Het begrip is geïntroduceerd door Freud. Van Egmond (2005, p. 13) stelt dat het concept secundaire ziekte winst buiten het terrein van de psychoanalyse andere betekenissen heeft gekregen, waarbij meer nadruk kwam te liggen op interpersoonlijke en sociale aspecten. Als gevolg daarvan is het vaak onduidelijk wat auteurs of sprekers bedoelen als zij de term ‘secundaire ziekte winst’ gebruiken. De DSM IV (p. 453) geeft de volgende omschrijving van secondary gain: “external benefits are obtained or noxious duties or responsibilities are evaded”. Van Egmond (2005, p. 14) stelt daarover: “Thus secondary gain is defined in terms of external bonus or external responsibilities and measurable behavior. As used clinically, the term secondary gain refers to the motives underlying abnormal or unusual illness behavior. The motives can be expressed in attempts to gain monetary advantages, but also in the avoidance of responsibility by thwarting therapy, by showing claim behavior, by not keeping to prescribed treatment, by excessive complaining, etc. In secondary gain patients are not simulating, feigning illness, but are instead acting in good faith.”

<sup>71</sup> De vraag op welke manier mensen hun eigen en andermans gedrag toeschrijven aan onderliggende oorzaken staat centraal in de zogenaamde *attributietheorie*. Het centrale element in deze theorie is het begrip oorzaak. Mensen zijn voortdurend op zoek in hun sociale omgeving naar de causale structuur die ten grondslag ligt aan sociale gebeurtenissen, want zonder het aanbrengen van structuur gaan wij ten onder aan losse feiten en informatie. Toeschrijven van oorzaken aan de omgeving wordt externe attributie genoemd; toeschrijven aan een persoon zelf interne attributie. Wanneer mensen hun letsel aan de omgeving toeschrijven (externe attributie) zijn ze meer geneigd te claimen. Shuman (1994, p. 60) verwijst in dit verband naar een RAND studie waaruit zou blijken dat mensen die extern attribueren veel vaker overwegen te claimen. De resultaten van een onderzoek onder slachtoffers met rugletsel suggereren dat onder slachtoffers van ernstige ongevallen, het toeschrijven van het ongeval aan de ander en het gevoel dat de ander het ongeval had kunnen vermijden voorspellers zijn van ‘poor coping’, terwijl ‘self-blame’ een voorspeller is van ‘good coping’. Bulman en Wortman 1977.

<sup>72</sup> Vermetten 2003, p. 77.

Zoals Vermetten in het hierboven weergegeven citaat aanstipt leveren bestaande empirische studies die – meestal vanuit het perspectief van de secundaire ziekte winst – onderzoeken of er een (negatieve) invloed uitgaat van het betrokken zijn in een schadeafwikkelingsproces op klachten en/of herstel van claimanten, geen eenduidig bewijs op voor zijn stelling. Enerzijds is er een aantal onderzoeken dat een duidelijk verband suggereert tussen het hebben van een claim en het bestaan en voortduren van klachten. Anderzijds zijn er studies waarin een dergelijk verband niet werd aangetoond. Hieronder zal een aantal van deze onderzoeken kort worden besproken.

De meest aangehaalde studie die steun biedt aan de theorie van de secundaire ziekte winst is die van Henry Miller uit 1961.<sup>73</sup> Miller deed onderzoek onder vijftig slachtoffers van verkeers- en bedrijfsongevallen in Groot-Brittannië middels follow-up interviews. Hij vond een sterke correlatie tussen beëindiging van het proces van schadeafwikkeling en het weer aan het werk gaan van de slachtoffers. Deze bevindingen brachten Miller tot de volgende stelling:

“In my opinion it (accident neurosis) is not a result of the accident but a concomitant of the compensation situation and a manifestation of the hope of financial gain. The condition is not encountered where this hope does not exist or where it has been finally satisfied or dissipated.”<sup>74</sup>

Voorts blijkt uit diverse studies dat werknemers met uiteenlopend letsel slechter reageren op behandeling dan patiënten die vanuit medisch oogpunt vergelijkbaar zijn maar wiens letsel niet werkgerelateerd is.<sup>75</sup> De verklaring daarvoor werd gevonden in de mate waarin financiële compensatie op het spel stond. In dit verband kan ook verwezen worden naar een aantal andere studies waarin een verband werd gelegd tussen het op het spel staan van financiële compensatie en het optreden van klachten.

Zo werden in een Litouws onderzoek personen die betrokken waren geweest bij een kop-staart-botsing vergeleken met een controlegroep die niet betrokken was geweest bij een ongeval. Er werden geen significante verschillen gevonden ten aanzien van symptomen van “late whiplash syndrome”. Een verklaring voor het verschil in uitkomst met andere studies werd gezocht in het ontbreken van compensatiemogelijkheden in Litouwen.<sup>76</sup> Enigszins in lijn hiermee is een Canadees onderzoek<sup>77</sup> waaruit naar voren kwam dat na introductie van een no-fault verzekeringssysteem er een terugval was in whiplashclaims. In de resultaten werd een bevestiging gevonden dat het bieden van een compensatiemogelijkheid voor ‘pain and suffering’ het aantal claims doet toenemen en de afwikkeling van de claim en het herstel vertraagt. Voorts kan verwezen worden naar een Engelse studie waarin een verband werd gevonden tussen ervaren nekklachten en het bestaan van een claim.<sup>78</sup> Een ander voorbeeld van de schijnbare invloed van compensatiemogelijkheden op de beleving van een aandoening biedt een Australisch onderzoek met betrekking tot RSI. In 1987 heeft het Australisch Hooggerechtshof een uitspraak gedaan waarin RSI als grondslag voor een ziekte-uitkering werd afgewezen waarna het aantal RSI-gevallen dramatisch daalde. Zo kende de provincie Victoria een terugloop van het ziekteverzuim op grond van RSI van 15 naar 4%.<sup>79</sup>

---

<sup>73</sup> Miller 1961, p. 994.

<sup>74</sup> Kennedy (1946) omschreef het fenomeen ‘compensation neurosis’ als “a state of mind, born out of fear, kept alive by avarice, stimulated by lawyers, and cured by a verdict.”

<sup>75</sup> Dersh e.a. 2004, p. 268.

<sup>76</sup> Schrader 1996.

<sup>77</sup> Cassidy e.a 2005.

<sup>78</sup> Pobereskin 2005.

<sup>79</sup> Ireland 1998, aangehaald in Van Egmond 2005, p. 85.



Tegenover deze en andere onderzoeken waarin een verband wordt gelegd tussen het optreden van klachten en het verwikkeld zijn in een letselschadeprocedure staan echter andere onderzoeken waarin een dergelijk verband niet werd aangetoond.

Zo concludeerden Scholten-Peeters e.a. in een systematische review van 29 cohort studies dat functioneel herstel van whiplashslachtoffers niet samenhangt met het al dan niet verwikkeld zijn in een juridische procedure.<sup>80</sup> En in een longitudinale studie onder 170 verkeersslachtoffers werd geen verband gevonden tussen beëindiging van een claim en gerapporteerde PTSS.<sup>81</sup>

Geconcludeerd moet worden resultaten van onderzoek naar effecten van het schadeafwikkelingsproces op het welzijn van slachtoffers niet eenduidig zijn.<sup>82</sup> In dit verband is het in de medische wetenschap gebruikelijk om te onderscheiden tussen verschillende 'levels of evidence'. Op basis van een categorisering van de methodologische kwaliteit van onderzoek wordt onderscheiden in de mate van zekerheid van de conclusies die naar aanleiding van de onderzoekresultaten kunnen worden getrokken. Daarbij wordt een indeling gemaakt in vier (hoofd)categorieën. Het hoogst gewaardeerd wordt een systematische review van tenminste twee onafhankelijk van elkaar uitgevoerde onderzoeken die op hun beurt weer aan bepaalde methodologische vereisten voldoen. De laagst gewaardeerde categorie vormt de mening van deskundigen.<sup>83</sup> Voor wat betreft het veronderstelde antitherapeutische effect van het letselschadetraject kan dus maar met een beperkte mate van zekerheid worden gezegd dat dit zich inderdaad voordoet.

#### 3.4.1.5. Methodologische problemen

Bovenstaande conclusie roept de vraag op hoe het komt dat de resultaten van onderzoek op dit terrein elkaar tegenspreken. Dit hangt samen met diverse methodologische problemen die inherent zijn aan het betreffende onderzoeksdomen. Shuman wijst in dit verband op verschillende problemen met betrekking tot onderzoeksopzet en -uitvoering.<sup>84</sup> Het is moeilijk slachtoffers te vinden die mee willen doen, en het kan niet worden uitgesloten dat dit een bepaald type slachtoffers zijn. Ook wordt meestal gebruik gemaakt van kleine onderzoekspopulaties en van een retrospectieve opzet. En bij de schaarse onderzoeken met een longitudinale opzet zijn vaak claimanten betrokken die reeds in een eerdere fase contact hadden gehad met de onderzoekers in hun hoedanigheid van deskundige, optredend voor de claimanten of verzekeraars. Afgezien van deze methodologische problemen van 'sampling size and researcher bias' ontbreekt het bij deze studies doorgaans aan een controlegroep van mensen met vergelijkbare klachten die niet zijn gaan claimen. En bij de studies waarin wél met een controlegroep werd gewerkt werden geen verschillen tussen de groepen gevonden.<sup>85</sup>

Voorts moet bedacht worden dat studies die een verband vinden tussen het zich voordoen van bepaalde negatieve gezondheidssymptomen (bijvoorbeeld van het posttraumatische stressyndroom - PTSS) en het verwikkeld zijn in een schadeafwikkelingsproces, nog geen verklaring bieden voor dat verband.

---

<sup>80</sup> Scholten-Peeters e.a. 2003.

<sup>81</sup> Bryant en Harvey 2003.

<sup>82</sup> Samra en Koch 2002, p. 301 e.v.; Shuman 2000, p. 888; Shuman 1994, p. 54-56.

<sup>83</sup> Zie hierover [www.cbo.nl/product/richtlijnen/handleiding\\_ebro/article20060207153532](http://www.cbo.nl/product/richtlijnen/handleiding_ebro/article20060207153532)

<sup>84</sup> Shuman 1994, p. 54.

<sup>85</sup> Shuman 1994, p. 55. Hij verwijst daarbij naar Green e.a. 1990; Mendelson 1984b; Leavitt e.a. 1982.

In de eerste plaats is het erg lastig te onderscheiden tussen symptomen die samenhangen met het verward zijn in een schadeafwikkelingsproces en symptomen die het direct resultaat zijn van de schadeafbrengende gebeurtenis. Zo kunnen gevonden verschillen het gevolg zijn van: a) het aansprakelijkheidsproces; b) een groter initieel psychisch letsel als gevolg van het ongeval dat tevens als verklarende oorzaak heeft te gelden voor het ondernemen van juridische stappen of; c) verschillen in reeds ten tijde van het ongeval bestaande persoonlijkheidskenmerken die van invloed zijn op het psychisch letsel. Het ontbreekt echter in belangrijke mate aan de vereiste wetenschappelijke gegevens om deze onderscheidingen goed te kunnen maken.<sup>86</sup>

En zelfs als een gezondheidseffect zou worden geconstateerd dat duidelijk gunstig correleert met het beëindigen van een juridische procedure geeft dat nog geen antwoord op de vraag of dit effect wordt veroorzaakt door het wegnemen van negatieve effecten van het juridische proces of door het oogsten van positieve effecten daarvan. Shuman wijst in dit verband op een cruciaal methodologisch probleem van dit soort studies:

“The body of research addressing the effects of being a plaintiff does not show convincingly that, in general, claiming an injury plays a role in creating or perpetuating illness or injury. Even the worse case scenario of secondary gain theory, that plaintiffs improve dramatically after their claims are resolved and not a moment before, only describes what occurs but does not explain why it occurs. Improvement following tort compensation is consistent with both secondary gain theory and tort compensation having a beneficial restorative impact. If plaintiffs improve dramatically after they have received tort compensation, it may result from the removal of the negative effect of tort litigation or it may result from the receipt of its positive benefits.”<sup>87</sup>

Tenslotte lijkt het waarschijnlijk dat een complexe interactie bestaat van uiteenlopende variabelen die bepalen hoe een individueel persoon reageert op een letselschadeproces. Uit analyse van bestaande studies komt naar voren dat de relatie tussen psychopathologie en het verward zijn in een schadeafwikkelingsprocedure complexer is dan veel van de hierboven bedoelde theorieën suggereren.<sup>88</sup> Onderzoek geeft aan dat er substantiële individuele variaties bestaan wat betreft de manier waarop claimanten het letselschadeproces ervaren. Deze verschillen omvatten factoren als persoonlijkheid en steun van familie, en zijn niet afhankelijk van het type letsel.<sup>89</sup>

#### 3.4.1.6. Conclusie

---

<sup>86</sup> Samra en Koch (2002, p. 302) drukken het meer in het bijzonder in relatie tot PTSS als volgt uit: “For example, if hypothetically we know that that litigating MVA-PTSD (RH: Motor Vehicle Accident-PTSD) claimants have trait anger [...] scores at the 90th percentile of normal controls, and non-litigating MVA-PTSD claimants have scores at the 60th percentile, does this difference reflect (a) the untoward effects of litigation, per se, (b) the greater psychological distress initially suffered by the (subsequent) litigants that explains their decision to litigate, or (c) a pre-existing personality difference that differentially amplifies the psychological loss subsequent to the MVA? While there is substantial evidence that anger proneness exacerbates PTSD [...], there are no existing data which clearly demonstrate that otherwise well matched litigants and non-litigants differ in anger proneness, much less that anger proneness increases within litigants during the course of litigation. Clearly, such data are required before claims about the impact of litigation on symptomatology can be made.”

<sup>87</sup> Shuman 1994, p. 55-56. Zie ook Shuman 2000, p. 890; Samra en Koch 2002, p. 304-307.

<sup>88</sup> Shuman 2000 verwijzend naar Binder e.a. 1991, Fletcher 1990 en Mendelson 1984.

<sup>89</sup> Wayte e.a. 2002, p. 341-344.

De conclusie kan niet anders zijn dat nader onderzoek vereist is om inzichtelijk te maken wat nu precies de invloed van het schadeafwikkelingsproces op claimanten is en wat de betekenis is van factoren zoals het proces van secundaire victimisatie, secundaire ziekte winst, traumatisering door het schadetoebrengeende gebeuren zelf en de psychische predispositie.<sup>90</sup>

### 3.4.2. Procedurele rechtvaardigheid

Een andere relevante psychologische invalshoek is die van ‘procedurele rechtvaardigheid’.<sup>91</sup> Studies van aanhangers van deze theorie laten zien dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed worden door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder worden beïnvloed door de uitkomst van de procedure dan algemeen wordt aangenomen.<sup>92</sup> Het gaat mensen daarbij om mogelijkheden tot participatie in het beslissingproces, het krijgen van een respectvolle behandeling en het hebben van vertrouwen in de neutraliteit van de beslisser.<sup>93</sup>

Pioniers in dit veld waren John Thibaut en Laurens Walker.<sup>94</sup> De centrale hypothese in hun werk is dat het oordeel van mensen over de rechtvaardigheid van een rechterlijke beslissing in hoge mate afhankelijk is van de procedure die bij het nemen van die beslissing wordt gevolgd. Het voor het rechtvaardigheidsoordeel beslissende kenmerk van de procedure is de mate waarin partijen controle kunnen uitoefenen op de gang van zaken. Voor het ervaren rechtvaardigheidsgehalte is, meer dan de uitkomst, de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen van belang.<sup>95</sup> Bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht zoals de autonomie van partijen, het middels een vordering tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde en de beslissing door een onafhankelijke rechter komen overeen met deze determinanten van procedurele rechtvaardigheid. Shuman wijst erop dat het aansprakelijkheidsrecht op dit punt aan claimanten in potentie veel positiefs te bieden lijkt te hebben ten opzichte van alternatieve compensatiesystemen zoals no-fault systemen of first-party schadeverzekeringen:

“The adversary system used for tort litigation maximizes the plaintiff’s opportunity to participate, both in the opportunity to state one’s case and in the opportunity to influence the outcome. Tort litigation offers the plaintiff the opportunity to decide how to state one’s case, what evidence to present, and whether to settle. Unlike no-fault or first-party insurance in which the claimant is unlikely to be given the opportunity to tell his or her story, tort litigation encourages this narrative. Thus, Lind found that tort litigants viewed trials as fairer than bilateral settlements, court annexed arbitration, or judicial settlement conferences because of the opportunity to participate in the process.<sup>96</sup> The formality of the judicial system is intended to enhance its dignity. Formal notice, the right to be heard, and the right to confront adverse witnesses are institutionalized judicial rituals that strengthen its station. “[L]itigants feel that the

---

<sup>90</sup> Samra en Koch 2002, p. 305.

<sup>91</sup> Zie voor een korte uiteenzetting Crombag en Van Koppen 2002, p. 38 e.v.

<sup>92</sup> Lind 1990; Lind en Tyler 1988.

<sup>93</sup> Crombag en Van Koppen 2002.

<sup>94</sup> Thibaut en Walker 1975.

<sup>95</sup> Uit een aantal onderzoeken waarin middels experimenten de rechtvaardigheidsoordelen ten aanzien van inquisitoire en accusatoire procedures werden onderzocht (waaronder onderzoek onder Belgische en Nederlandse studenten), kwam naar voren dat proefpersonen zich uitspreken voor de accusatoire procedure en tegen de inquisitoire procedure (Crombag en Van Koppen 2002).

<sup>96</sup> Shuman verwijst hier naar Lind e.a. 1990.

court accords importance to the persons and subject matter involved in the dispute.”<sup>97</sup> First-party insurance and no-fault systems do not prioritize the formalities that help dignify the judicial process; they regard those formalities as inefficient rituals antithetical to their goals.”<sup>98</sup>

Shuman benadrukt hier vooral de voordelen van een gerechtelijke procedure. Op grond van een meta-analyse van het verrichte onderzoek op het gebied van de procedurele rechtvaardigheid komen Lind en Tyler<sup>99</sup> echter tot de conclusie dat, ongeacht de context waarin de beslissingen genomen worden (in een gerechtelijke procedure of in een andere context) mensen zich eerlijker behandeld voelen als ze de kans hebben gehad hun kant van het verhaal uit de doeken toe te doen. Het gaat om een mogelijkheid tot het vertellen van het eigen verhaal, ongehinderd door beslissers die daaraan beperkingen opleggen om redenen van efficiëntie van het juridische systeem.<sup>100</sup>

Daarnaast gaat het claimanten er om met respect behandeld te worden. Zoals aangestipt door Shuman in het hierboven aangehaalde citaat, verklaren Lind c.s. het feit dat mensen een gerechtelijke procedure bevredigender vonden dan een schikking met het belang dat mensen hechten aan met respect en waardigheid behandeld te worden.<sup>101</sup> Ook bleek uit onderzoek onder bijna 1000 ontslagen werknemers dat het al dan niet instellen van een claim sterk gerelateerd was aan de wijze waarop de betreffende persoon was behandeld in de periode direct voorafgaand aan het ontslag.<sup>102</sup> Relevant in dit verband is tevens het onderzoek dat wordt uitgevoerd onder de noemer van ‘interactional justice’ waarin de nadruk ligt op de waardering van mensen voor de wijze waarop zij door anderen worden behandeld.<sup>103</sup> Zij hechten waarde aan eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vertrouwen, vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie.<sup>104</sup> Voorts vinden mensen, wanneer een derde over een geschil moet oordelen, de onpartijdigheid en neutraliteit van de beslisser belangrijk.

Uit het werk van onderzoekers op het terrein van de procedurele rechtvaardigheid blijkt het oordeel over de rechtvaardigheid van de uitkomst telkens weer recht evenredig te zijn aan de mate waarin mensen zelf controle kunnen uitoefenen over het aan de beslissing voorafgaande

---

<sup>97</sup> Shuman verwijst hier naar Lind e.a. 1990, p. 980.

<sup>98</sup> Shuman 1994, p. 63-64. Ook kan op deze plaats nog eens verwezen worden naar het eerder genoemde onderzoek van Sloan waaruit bleek dat claimanten die gebruik maakten van het aansprakelijkheidsrecht in verhouding tot personen die vergoeding claimden op basis van het no-fault systeem, aanzienlijk vaker tevreden waren over wat de procedure hun aan informatie over het gebeurde had opgeleverd. Sloan e.a 1997, p. 58.

<sup>99</sup> Lind en Tyler 1988.

<sup>100</sup> Lind en Tyler 1988, p. 4-5.

<sup>101</sup> Lind e.a 1990, p. 981.

<sup>102</sup> Lind e.a. 2000. Vermeldenswaard in dit verband is ook een initiatief van Unigarant. Deze verzekeraar heeft twee jaar geleden een aantal maatregelen doorgevoerd om de personenschadebehandeling te verbeteren. Een van deze maatregelen houdt in dat meteen bij de melding van een personenschade telefonisch contact met de betrokkenen wordt opgenomen (dit gebeurt overigens ook bij andere verzekeringsmaatschappijen). Daarbij wordt geïnformeerd hoe het met de betrokkene is, wordt de rol van de verzekeraar uitgelegd en worden zo mogelijk meteen concrete afspraken gemaakt over de schadevergoeding. Volgens Unigarant hebben deze maatregelen tot kortere doorlooptijden en tot minder problematische dossiers geleid. ‘Meteen bellen loont’, PIV-Bulletin, maart 2006, p. 2.

<sup>103</sup> Colquitt e.a. 2005, p. 29 e.v.

<sup>104</sup> Van Zeeland e.a. 2003 verwijzend naar Bies en Moag 1986; Folger en Cropanzano 1998. Zie ook Wayte e.a. 2002, p. 336-337. Met rechtvaardiging van handelen wordt gerefereerd aan het feit dat het slachtoffer het perspectief van de verzekeraar moet begrijpen.

informeringsproces.<sup>105</sup> Ook suggereren de uitkomsten dat mensen meer verwachten van het aansprakelijkheidsrecht dan geld.<sup>106</sup> Dit neemt niet weg dat een vergoeding slachtoffers wel zal steunen bij de verwerking van dat wat hen overkomen is.<sup>107</sup> Zo stelt Van Tilburg op basis van zijn klinische ervaring als psychiater dat vergoeding door de dader via aansprakelijkheidstelling wel degelijk een therapeutische functie heeft (namelijk die van erkenning) en herstelbespoedigende maatregelen mogelijk maakt.<sup>108</sup> Voor het 'herstelproces' is in de eerste plaats erkenning nodig (van allen die er voor het slachtoffer 'toe doen'). Daar hoort, aldus Van Tilburg, niet in de laatste plaats de erkenning door de dader bij, die aansprakelijk gesteld wordt.<sup>109</sup> Aansprakelijkheid van de dader is een vorm van officiële erkenning, vormgegeven in een geldbedrag. Voorts is met name op de wat langere termijn daadwerkelijke steun nodig, die o.a. met behulp van een vergoeding gemobiliseerd en betaald kan worden. Vergoeding is derhalve een noodzakelijke aanvulling van erkenning. Erkenning zonder vergoeding is al snel een leeg gebaar.<sup>110</sup>

Opgemerkt wordt dat het hier besproken empirische onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid en daarmee samenhangende fenomenen zich in de regel richt op het verzamelen en het beschrijven van de waardering van betrokkenen. De uitkomsten van dit onderzoek worden voorts ondersteund door de opvattingen van deskundigen, zoals de hierboven aangehaalde Van Tilburg. Studies die vanuit het perspectief van procedurele rechtvaardigheid beogen (positieve) gezondheidseffecten aan te tonen zijn bij dit verkennende onderzoek niet aangetroffen. Onderzoek dat een gezondheidsmaat tot uitgangspunt neemt heeft in de regel het spiegelbeeldige perspectief van de (negatieve) gezondheidseffecten van secundaire ziekte winst of secundaire victimisatie.

### 3.5. *Beschouwing*

Uit de hierboven besproken literatuur blijkt in de eerste plaats dat slachtoffers veelvuldig aangeven dat compensatie niet het enige of het primaire motief is om juridische stappen te ondernemen.<sup>111</sup> Andere veel genoemde motieven zijn erkenning, te weten komen wat er precies gebeurd is, de behoefte aan het verantwoordelijk stellen van de wederpartij en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. Wat dit betreft lijkt een aanzienlijke

---

<sup>105</sup> Crombag en Van Koppen 2002, p. 40. Zo bleek uit onderzoek van Tyler (1990) onder mensen die voor verkeersovertredingen terecht moesten staan dat de veroordeelden gemiddeld blij gaven van een minder positieve houding ten opzichte van de autoriteiten dan degenen die werden vrijgesproken, maar dat een positief oordeel over de door de rechter gevolgde procedure de ontevredenheid met de uitkomst aanmerkelijk matigde.

<sup>106</sup> Zie ook Stichting De Ombudsman p. 17-18. In de context van het vorderen van schadevergoeding in een strafproces stelt Groenhuijsen (2003, p. 55) dat op basis van victimologisch onderzoek kan worden vastgesteld dat voor slachtoffers erkenning belangrijker is dan geld alleen. Voorts blijkt uit onderzoek dat de tevredenheid van slachtoffers met de afwikkeling van de strafzaak niet afhankelijk is van de omvang van het aan hen toegewezen bedrag. Dat neemt niet weg dat uit empirisch onderzoek blijkt dat een vergoeding slachtoffers wel degelijk steunt bij het verwerken van het delict. De getroffene ziet het doorgaans als een eis van elementaire gerechtigheid dat de dader wordt gedwongen om enige vorm van schadevergoeding te betalen. Wel geldt dat dit nuttig effect met name optreedt wanneer in vergoeding wordt voorzien binnen een strafrechtelijke context. Dit bevestigt de solidariteit van de samenleving met de door het delict getroffen medeburger. Daarin ligt een meerwaarde ten opzichte van afdoening bij de burgerlijke rechter en daardoor is de schadevergoeding door de dader ook superieur aan een uitkering door de overheid, bijvoorbeeld uit het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

<sup>107</sup> Shuman 1994, p. 57.

<sup>108</sup> Van Tilburg 2004.

<sup>109</sup> Experimenten van sociaal psychologen laten zien dat slachtoffers meer voldoening putten uit een betaling door de veroorzaker dan een derde partij, DeCAREful 1981.

<sup>110</sup> Van Tilburg 2004, p. 11-12.

<sup>111</sup> Zie paragraaf 3.3.

discrepanctie te bestaan tussen enerzijds het belang dat slachtoffers hechten aan dergelijke immateriële behoeften en anderzijds de omstandigheid dat de huidige praktijk van de letselschaderegeling nagenoeg uitsluitend is gericht op financiële compensatie.<sup>112</sup>

Voor wat betreft hun immateriële behoeften lijkt het aansprakelijkheidsrecht slachtoffers potentieel wel het nodige te bieden te hebben. Aspecten die een positieve waardering van het afwikkelingsproces en het beleven van procedurele rechtvaardigheid kunnen bevorderen zijn adequate informatie, het kunnen doen van zijn verhaal, participatie in het proces en het kunnen uitoefenen van controle daarop, een respectvolle en waardige behandeling, vertrouwen, vriendelijkheid, openheid, rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie, en vertrouwen in de onpartijdigheid en neutraliteit van de beslisser wanneer een derde over het geschil moet oordelen.

Uit de literatuur komt echter sterk het beeld naar voren dat dit positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. Als nadelen van het aansprakelijkheidsrecht worden, behalve het in de praktijk uitsluitend gericht zijn op het vaststellen van de financiële compensatie, ook wel de conflicterende belangen en het gevaar van polarisatie van de verhoudingen genoemd. Veel literatuur heeft betrekking op het verschijnsel dat het letselschadeproces psychisch belastend is voor slachtoffers en hun gezondheid en welzijn negatief beïnvloedt. In dit verband wordt wel de term ‘secundaire victimisatie’ gehanteerd (‘de ramp na de ramp’ of ‘ongeluk op ongeluk’). Aspecten die secundaire victimisatie in de hand kunnen werken lijken te kunnen worden begrepen als de tegenpolen van de hierboven genoemde positieve aspecten: tegenover adequate informatie staat het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd; tegenover het kunnen doen van zijn verhaal staat het steeds weer moeten beschrijven wat er is gebeurd, het gevoel niet serieus te worden genomen of niet te worden geloofd en het herhaald moeten ondergaan van medische onderzoeken; tegenover participatie en controle staat het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces en soms ook niet meer over het eigen leven; tegenover de behoefte aan een respectvolle en waardige behandeling staat het gevoel niet serieus te worden genomen en te worden gewantrouwd, tegenover vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging van het handelen in de interactie met de wederpartij staat de beleving van de wederpartij (de verzekeraar) als onpersoonlijk, kil, cynisch en enkel erop uit de schadevergoeding zoveel mogelijk te minimaliseren,<sup>113</sup> en tegenover vertrouwen in de onpartijdigheid en neutraliteit van de beslisser wanneer een derde over het geschil moet oordelen staat het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover de almacht van de verzekeringsmaatschappij.

Het verschijnsel secundaire victimisatie wordt door betrokkenen ‘in het veld’ in brede zin als probleem erkend. Naast secundaire victimisatie wordt ook ‘secundaire ziekte winst’ genoemd als antitherapeutische factor die bij het schadeafwikkelingsproces een rol kan spelen. Het bewijs dat dit proces inderdaad een negatief effect op de gezondheid van slachtoffers heeft wordt echter grotendeels ontleend aan de verklaringen van slachtoffers en de opvattingen van deskundigen gebaseerd op de (klinische) praktijk. Empirisch onderzoek dat ‘hard’ bewijs beoogt te leveren slaagt daar niet echt in of spreekt zichzelf tegen. Vooral methodologische problemen die inherent zijn aan het betreffende onderzoeksdomein liggen hieraan ten grondslag. Per saldo kan wel degelijk gezegd worden dat er bewijs bestaat voor de negatieve

---

<sup>112</sup> Hierop wijst ook Stichting De Ombudsman, p. 17.

<sup>113</sup> Dit beeld kan mede in de hand worden gewerkt door belangenbehartigers. Zo bevat het rapport van de Stichting De Ombudsman (p. 21) het citaat: “Toen de advocaat hoorde om welke verzekeringsmaatschappij het ging, zei hij: ‘Nou mevrouw, bereid u zich maar voor op een lang gevecht. Deze verzekeraar gaat over lijken.’”

gezondheidseffecten van het schadeafwikkelingsproces, maar tot dusver bevindt dit bewijs zich op het laagste niveau van zekerheid dat in de medische wetenschap wordt geaccepteerd.

Voor de mate waarin sprake zal zijn van secundaire victimisatie dan wel van het beleven van procedurele rechtvaardigheid zullen naast procesgerelateerde factoren ook persoonlijke kenmerken van het slachtoffer bepalend zijn. Daarbij moet onder andere gedacht worden aan iemands persoonlijkheid, sociale en administratieve vaardigheid, algemene levenshouding en de mate waarin iemand steun vindt in zijn sociale omgeving.





## Hoofdstuk 4

### Focusgroepbijeenkomsten

#### 4.1. *Inleiding*

In het kader van deze terreinverkenning vonden op 14 en 20 maart 2006 twee focusgroepbijeenkomsten plaats. In deze focusgroepen werden deskundigen vanuit verschillende relevante disciplines bijeengebracht. De opzet was om in ieder van beide focusgroepen één of meer vertegenwoordigers uit de volgende groepen bijeen te brengen: letselschadeadvocaten, letselschaderegelaars, rechters, gespecialiseerde psychologen en/of psychiaters, maatschappelijk werkers die ervaring hebben met begeleiding van letselschadeslachtoffers en vertegenwoordigers van Slachtofferhulp Nederland of soortgelijke organisaties.<sup>114</sup>

Het doel van deze bijeenkomsten was door een discussie die in een multidisciplinaire samenstelling plaatsvindt tot scherper inzicht te komen in wensen en behoeften van slachtoffers met betrekking tot het afwikkelingsproces van letselschade. Ten eerste kon daarmee nader richting gegeven worden aan de invulling van de interviews met slachtoffers, naasten en nabestaanden doordat de onderzoeksvragen scherper geformuleerd konden worden. Daarnaast leverden de resultaten van de focusgroepbijeenkomsten ook waardevolle informatie op als bevestiging van de bevindingen uit het voorafgaande onderzoek.

In de discussies tijdens de focusgroepbijeenkomsten werd ingegaan op de behoefte aan een vergoeding van affectieschade voor naasten (§4.2.1.) en werden naasten van overledenen en naasten van ernstig gewonden met elkaar vergeleken (§4.2.2.). Vervolgens werd nagegaan wat slachtoffers volgens de experts willen bereiken met het letselschadeproces en waar deze behoeften mee samenhangen (§4.2.3.). Ook de voorgenomen groepsindeling van slachtoffers en naasten kwam aan de orde. De resultaten hiervan worden besproken in §4.2.4. Daarna komen de afzonderlijke groepen slachtoffers aan de orde (§4.2.5. tot en met §4.2.8.). Dit hoofdstuk sluit af met een beschouwing (§4.3.).

#### 4.2. *Resultaten*

De deelnemers van de focusgroepen was vooraf een korte notitie over de achtergrond en de opzet van het onderzoek toegestuurd. Beide bijeenkomsten hadden plaats op de VU en duurden drie uur. Nadat de deelnemers zich aan elkaar hadden voorgesteld werd door de voorzitter nog eens kort de achtergrond en opzet van het onderzoek uiteen gezet. Vervolgens werd de deelnemers een aantal vraagpunten ter discussie voorgelegd. Deze vraagpunten hadden betrekking op door de deelnemers ervaren behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers in relatie tot het letselschadeproces, de op basis van de bestaande literatuur reeds geformuleerde hypothesen, de in dit onderzoek te hanteren groepsindeling van slachtoffers, alsmede de wijze waarop relevante informatie middels interviews en

---

<sup>114</sup> Voor de uiteindelijke samenstelling van de focusgroepen zij verwezen naar de achterin dit rapport opgenomen lijst van deelnemers (Bijlage 2).

vragenlijsten naar boven gehaald zou kunnen worden. Zij worden hieronder in cursief kort weergegeven, telkens gevolgd door een weergave van de resultaten.

#### 4.2.1. Naasten

*Bestaat er behoefte aan een vorm van vergoeding van affectieschade voor naasten?*

In beide focusgroepen werd deze vraag duidelijk bevestigend beantwoord. Dat qua affectieschade het Nederlandse recht niets te bieden heeft werd als een duidelijke leemte ervaren. Een letselschadeadvocaat stelde in dit verband: “Veel naasten van slachtoffers willen niet geloven dat naar huidig recht voor hen geen mogelijkheid tot vergoeding van smartengeld bestaat ... en dit is ook nauwelijks uit te leggen.” De perceptie was daarbij dat de roep om enige vorm van smartengeld het sterkst is in gevallen waarin de schade zich beperkt tot begrafeniskosten (en er bijvoorbeeld niet ook sprake is van vergoedbare schade als gevolg van het wegvallen van inkomsten van een kostwinner).

Hoewel het wetsvoorstel affectieschade een directe aanleiding vormt voor dit onderzoek, werd in de focusgroepen de vraag opgeworpen waar naasten van slachtoffers meer behoefte aan zouden hebben: smartengeld of vergoeding van zogenaamde ‘verzorgingsschade’, dat wil zeggen inkomensschade die geleden wordt als gevolg van het feit dat naasten de verzorging van het slachtoffer op zich nemen. Volgens een aantal deelnemers is vergoeding van verzorgingsschade van grotere betekenis voor naasten dan de vergoeding van affectieschade.

*Wat kan gezegd worden over de wijze waarop affectieschade het best vergoed zou kunnen worden? Verdient een vast, of juist een variabel bedrag de voorkeur? En als voor een vast bedrag gekozen wordt, zoals de minister voornemens is te doen, wat kan dan gezegd worden over de hoogte van het bedrag (de minister denkt aan € 10.000)?*

Over het algemeen was de opvatting in de focusgroepen dat een gefixeerd bedrag vanuit een oogpunt van erkenning en genoegdoening niet de voorkeur verdient. Het argument dat daarmee onfrisse procespraktijken zouden worden voorkomen werd over het algemeen niet overtuigend geacht. Daarbij werd verwezen naar de huidige praktijk ten aanzien van smartengeldvorderingen van slachtoffers zelf, alsook naar de ervaringen in andere landen waar een aanspraak van naasten op smartengeld reeds bestaat. Ook werd in dit verband het vermoeden uitgesproken dat verzekeraars imagoschade als gevolg van al te onsympathieke opstelling zullen willen vermijden.

Het argument dat het werken met één gefixeerd bedrag een snelle afwikkeling mogelijk maakt en een belastende discussie over de precieze hoogte van het bedrag voorkomt, werd evenmin doorslaggevend gevonden. Een van de deelnemers stelde zelfs de wenselijkheid van snelle procedures ter discussie: “Mensen hebben pas na enige tijd hun leven weer op de rails en het wordt ze dan pas duidelijk welke impact het ongeval op hun leven heeft gehad.” Het belangrijkste bezwaar tegen één vast bedrag vond men dat het geen recht doet aan de omstandigheden van het geval. In dit verband werden vooral de mate waarin de dader een verwijt treft en de impact van het toegebrachte letsel op de relatie met de naaste als relevante factoren genoemd. Daarbij werd opgemerkt dat variatie op slechts één bepaalde omstandigheid, bijvoorbeeld de mate van verwijtbaarheid van de dader, de functie van vergoeding van affectieschade te zeer zou kleuren.

Het in het algemeen afwijzen van het werken met één vast bedrag ter vergoeding van affectieschade betekent echter niet dat elke vorm van normering ongewenst werd gevonden. Een bepaalde normering kan inderdaad een snelle afwikkeling bespoedigen en een belastende discussie over de precieze hoogte van het bedrag vermijden. Bovendien zijn veel slachtoffers ook mentaal gebaat bij normerende afspraken. Een van de deelnemers maakte in dit verband een vergelijking met de BOVAG-lijsten (waarin richtprijzen voor tweedehands auto's zijn opgenomen). Mensen schatten de waarde van hun eigen auto doorgaans hoger in dan de waarde die voorkomt in de BOVAG-lijst. Niettemin leggen mensen zich bij die waardebeoordeling neer, nu over de redelijkheid van die bedragen kennelijk een bepaalde consensus bestaat. Mensen hebben met andere woorden behoefte aan bepaalde transparante, normerende afspraken. In de huidige praktijk, waar het smartengeldvorderingen van slachtoffers zelf betreft, voorziet de door de ANWB uitgegeven Smartengeldgids tot op bepaalde hoogte in deze behoefte. Zonder een vorm van normering zou het in leven roepen van een recht op vergoeding van affectieschade naar verwachting op den duur tot een extra hoofdstuk van de Smartengeldgids leiden. Feit is echter dat er voor affectieschadevorderingen, als gevolg van het tot op heden ontbreken van een vergoedingsgrondslag in het bestaande recht, nog geen rechterlijke uitspraken voorhanden zijn die vergelijking met het 'eigen geval' mogelijk maken.

Door een van de deelnemers werd als optie naar voren gebracht de mogelijkheid een aantal duidelijke indicatieve gevallen in de wet op te nemen. Ook zou op dit punt naar het buitenland kunnen worden gekeken om te bezien hoe daar in de praktijk met (de begroting van) affectieschade wordt omgegaan.

Wat betreft de hoogte van een (vast) bedrag ter vergoeding van affectieschade werd door sommige deelnemers gesteld dat dit in beginsel minder belangrijk is voor het slachtoffer dan erkenning en een respectvolle bejegening in de afhandeling. Niettemin zullen slachtoffers op dit punt bepaalde verwachtingen hebben. Een van de deelnemers stelde dat slachtoffers vaak een overdreven beeld hebben waar het de mogelijkheden betreft tot het claimen van immateriële schadevergoeding in het Nederlandse rechtssysteem. Welke verwachtingen slachtoffers koesteren zou nu juist onderwerp van onderzoek moeten zijn en iets wat in de interviews expliciet bevraagd zou moeten worden. Een optie is om naast aan te laten geven waar ze genoeg mee zouden nemen. Het lijkt daarbij wel van belang om slachtoffers ook na te laten denken over de implicaties van het door hen gegeven antwoord, bijvoorbeeld in termen van stijgende verzekeringspremies of de mogelijke introductie van "Amerikaanse toestanden", oftewel een claimcultuur.

Mogelijk biedt op dit punt ook de bestaande praktijk van vergoedingen aan asbestslachtoffers aanknopingspunten tot onderzoek. Asbestslachtoffers kunnen door bemiddeling van het Instituut Asbestslachtoffers aanspraak maken op een vast bedrag aan smartengeld van ongeveer €45.000. Deze slachtoffers hebben over het algemeen een korte levensverwachting waardoor zij in de praktijk regelmatig overlijden voordat het volledige bedrag is uitgekeerd. De facto krijgt een dergelijke uitkering, die vervolgens toevallig aan de nabestaanden, dus een enigszins vergelijkbaar karakter als een vergoeding van affectieschade.

#### 4.2.2. Het onderscheid tussen naasten van overledenen en naasten van ernstig gewonden

*Bestaan er mogelijk relevante verschillen in behoefte aan vergoeding van affectieschade tussen naasten van overledenen en naasten van ernstig gewonden? Kan bijvoorbeeld gesteld*

*worden dat het hanteren van een vast vergoedingsbedrag moeilijker houdbaar is in een geval van ernstig letsel dat is toegebracht aan een naaste in verhouding tot een geval van overlijden?*

Bij naasten van slachtoffers met letsel zullen in ieder geval vaak andere schadeposten een rol spelen waardoor de vraag naar vergoeding van de immateriële schade minder snel zelfstandig naar boven komt. Anderzijds zullen ook bij overlijden materiële schadeposten zoals begrafenis kosten en (indien van toepassing) inkomstenderving veelal aan de orde zijn. Of dit door slachtoffers als een relevant onderscheid wordt ervaren zou mogelijk aan de orde gesteld kunnen worden in de interviews. Wel werd de vraag opgeworpen of dit ethisch is (“Wat nu als uw partner niet blijvend invalide was geraakt maar zou zijn overleden?”). Sommige deelnemers brachten echter naar voren dat in de praktijk mensen best bereid zijn pijnlijke vragen te beantwoorden, als ze het onderwerp maar belangrijk vinden. Wel achtte men een zorgvuldig en uitgebreid voorgesprek, waarin mensen op hun gemak worden gesteld daarbij van groot belang.

Een ander punt dat in dit verband naar voren werd gebracht is het moment van bevragen. Een van de deelnemers achtte het om een aantal redenen niet raadzaam slachtoffers te bevragen binnen twee jaar na het overlijden van hun naasten. Enerzijds speelt daarbij een rol dat de behoefte aan genoegdoening waarschijnlijk het sterkst is korte tijd na het overlijden en in de loop der tijd zal afnemen; anderzijds om te vermijden dat door het interview te zeer wordt ingegrepen in het rouwproces.

Met betrekking tot de groep naasten van ernstig gewonden werd in beide focusgroepen de vraag opgeworpen waarom er een beperking gemaakt werd tot ernstig letsel? De verklaring hangt samen met de in het wetsvoorstel affectieschade gehanteerde terminologie en het vermoeden dat juist ernstig letsel tot een verstoring van de relatie met de naaste zal kunnen leiden. Dit laatste argument werd echter ter discussie gesteld. Wat is in deze context precies de juiste invulling van het begrip ‘ernstig letsel’? Geopperd werd dat niet zozeer de mate van aantasting van het lichamelijk of geestelijk functioneren doorslaggevend is, maar de impact daarvan op het leven van de betrokkenen. Als het gaat om naasten, zou dan niet de mate van verstoring van de relatie als gevolg van het letsel bepalend moeten zijn? Moeilijk objectiveerbare klachten (MOK) hebben bijvoorbeeld ook grote impact op relaties, terwijl velen niet geneigd zullen zijn om dit soort klachten aan te merken als ‘ernstig letsel’. Ook zijn de individuele omstandigheden van het geval in dit verband van groot belang (denk bijvoorbeeld aan het schoolvoorbeeld van de concertpianist die zijn duim verliest). Ook werd de vraag opgeworpen of de frequentie waarmee een bepaald soort letsel voorkomt misschien een beter selectie criterium voor het onderzoek zou zijn. Zou het niet beter zijn wanneer het onderzoek zich niet zozeer zou richten op ‘ernstig letsel’ – daargelaten de vraag hoe dit begrip moet worden ingevuld – maar op soorten letsel die veel voorkomen en dus een grote maatschappelijke relevantie hebben?

#### 4.2.3. Slachtoffers in het algemeen

*Wat valt er in zijn algemeenheid te zeggen over de vraag wat slachtoffers willen bereiken met het letselschadep proces (bijvoorbeeld in termen van compensatie, erkenning, genoegdoening)? Wat zijn met andere woorden hun motieven en behoeften en waar hangen deze mee samen?*

Algemeen was men van mening dat het hoofddoel van slachtoffers met ingrijpend letsel (maar ook van nabestaanden en naasten van ernstig gewonden) is om weer grip te krijgen op hun leven, zoals een van de deelnemers aan de gesprekken zei: “Hun leven is op zijn kop gezet en zij zijn hun gevoel van onkwetsbaarheid kwijt.” Om het leven weer op de rails te krijgen moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan. Deze voorwaarden bepalen ook de mate waarin mensen zich genoodzaakt of geroepen voelen een beroep te doen op het aansprakelijkheidsrecht en de wijze waarop slachtoffers door het letselschadeproces worden beïnvloed. Deze voorwaarden kunnen per slachtoffer verschillen. Maar de meest prominente factor lijkt toch wel te zijn de vraag of het letsel de financiële bestaanszekerheid bedreigt. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is welhaast een onmisbare voorwaarde om weer grip te krijgen op het leven. Voor veel slachtoffers geldt dan ook dat compensatie de eerste of overheersende drijfveer is.

Men was van mening dat de mate waarin andere motieven (bijvoorbeeld erkenning of genoegdoening) een rol spelen meer context gebonden zal en zal afhangen van de omstandigheden van het geval. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan de mate van verwijtbaarheid van de dader en de wijze waarop door de wederpartij na het ongeval is opgetreden (heeft de veroorzaker contact opgenomen met slachtoffer, is er door de wederpartij een bevredigende verklaring gegeven voor hetgeen er is voorgevallen, zijn er naar aanleiding van het ongeval adequate maatregelen genomen om soortgelijke ongevallen in de toekomst te vermijden, etc.?).

Voorts werd gesuggereerd dat er factoren aanwijsbaar zijn, gelegen in de persoonlijke kenmerken van het slachtoffer, die invloed hebben op 1) de mate waarin mensen hun toevlucht nemen tot het aansprakelijkheidsrecht en 2) wat zij van het letselschadeproces verwachten en hoe zij dit beleven (daaronder begrepen de mate waarin een persoon vatbaar is om voor de tweede maal slachtoffer te worden, maar nu van het letselschadeproces, ook wel secundaire victimisatie genoemd).

In dit verband werden de volgende punten naar voren gebracht:

1) Iemands algemene levenshouding en reactie op tegenslag  
Ervaart iemand hetgeen hem overkomen is als domme pech, ziet hij er iets van “kwade opzet” in (“ze moeten mij weer hebben”), of attribueert iemand juist intern en heeft hij juist de neiging zichzelf de schuld te geven? Geloof en (in mindere mate) leeftijd lijken hierbij een rol te spelen. Gelovige mensen berusten over het algemeen meer in hun lot, zijn als het ware wat minder bevattelijk voor de groeiende behoefte om onheil op anderen af te wentelen (“pech moet weg”). Ook culturele achtergrond kan van belang zijn. Zo lijkt bijvoorbeeld lichamelijk letsel in Zuid-Europese en sommige andere culturen zwaarder gewaardeerd te worden dan in Nederland gebruikelijk is. Kleine schades aan het lichaam maken soms dat mensen nooit meer de oude worden. Deze verschillen zijn overigens ook terug te vinden in aansprakelijkheidsrecht. Zo ligt in Zuid-Europese landen bij letselschade een sterkere nadruk op schade aan het lichaam als zodanig, waar in Noord Europa veel meer gefocust wordt op de economische gevolgen (verdienvermogen, etc.) van dat letsel. Dit verschil komt met name aan de oppervlakte bij minder ingrijpend letsel. De vraag werd opgeworpen of het hier ook een voor het onderzoek relevant onderscheid betreft. Het antwoord op deze vraag dient bevestigend te luiden, in die zin dat een dergelijk onderscheid relevant kan zijn voor mogelijke verbeteringen in de bejegening van slachtoffers. Dit pleit ervoor ook etnische variabelen mee te nemen bij het in kaart brengen van de persoonlijke kenmerken van slachtoffer.

2) De mate waarin iemand steun vindt in zijn sociale netwerk  
Mensen die een sterk sociaal netwerk hebben zullen eerder door mensen in hun omgeving worden gestuurd in de beslissing om al dan niet juridische stappen te nemen. Verder is het mogelijk dat deze mensen beter ‘in hun vel zitten’ waardoor ze weerbaarder zijn en de procedure als minder belastend ervaren. Belastende ervaringen kunnen ze bovendien delen met mensen uit hun omgeving. Slachtoffers die veel steun ervaren zullen minder snel secundair gevictimiseerd worden.

3) De mate waarin iemand al ‘stevig in zijn leven stond’  
De ene persoon zit beter in zijn vel, is mentaal weerbaarder en denkt positiever dan de ander. Sommige personen zijn geneigd het ongeval als een (welkom) excuus te gebruiken om zich te onttrekken aan een leven dat hen niet meer bevalt of aan verantwoordelijkheden die ze graag kwijt zijn. Gesproken zou zelfs kunnen worden van een groep mensen die als het ware “getrouwd is met hun dossier” en er eigenlijk niet vanaf wil. Alle deelnemers herkenden dit fenomeen. Daarbij verdient vermelding dat de rechtshulpverleners stelden dat ze dergelijke personen in de praktijk niet veel tegenkomen. Er lijkt hier een verschil van beleving te bestaan tussen juridische hulpverleners en psychische hulpverleners. De vraag is wel – gesteld dat men dergelijke kenmerken in het onderzoek naar boven zou willen halen – welke vraagstelling men zou moeten hanteren. Daarbij zou gedacht kunnen worden aan de volgende formulering: “U kent misschien mensen die letsel hebben, maar die de gevolgen ervan overdrijven of juist er te weinig gewicht aan toekennen. Welke omstandigheden maken volgens u, dat je ertoe neigt een klein ongemak een beetje uit te vergroten, of juist het omgekeerde: de lastige gevolgen van een letsel voor jezelf een beetje te ontkennen, te verkleinen”.

4) De mate waarin de financiële bestaanszekerheid in het gedrang komt  
Mensen wiens financiële bestaanszekerheid in het gedrang komt zullen doorgaans hun toevlucht tot het aansprakelijkheidsrecht *moeten* nemen om hun bestaanszekerheid veilig te stellen. Voorts is de uitkomst van de procedure voor deze mensen van groter belang omdat er meer vanaf hangt. De procedure zal daardoor een grotere impact hebben op het leven van deze mensen en zal daarmee als snel belastender gevonden worden.

Algemeen was men van mening dat persoonlijke kenmerken van het slachtoffer ook van invloed zijn op zijn/haar vatbaarheid voor secundaire victimisatie. Het verschijnsel secundaire victimisatie (het slachtoffer wordt opnieuw slachtoffer, maar nu van het afwikkelingsproces, wat een normaal herstel verhindert of de gevolgen zelfs verergert), is iets dat door eigenlijk alle deelnemers als probleem werd erkend. Onderzoeken naar de invloed van het schadevergoedingsproces op het welzijn van slachtoffers zijn echter niet eenduidig. Er is dus geen ondubbelzinnig bewijs voor de stelling dat het schadeafwikkelingsproces het welzijn van slachtoffers (ernstig) schaadt.

Om boven water te krijgen welke factoren in dit verband een relevante rol spelen is het van groot belang de historie van het slachtoffer nauwkeurig in kaart te brengen. Hoe lang geleden is het letsel opgelopen? Hoe lang loopt de procedure? Is aansprakelijkheid door de wederpartij erkend? Wanneer is medische eindtoestand ingetreden? Daarbij zou ook uitdrukkelijk naar de beleving van het slachtoffer gedurende het proces gevraagd moeten worden. Ook suggereerde men dat de vraag of de bestaanszekerheid van het slachtoffer op het spel staat in dit verband van grote betekenis is.

Voorts werd in de focusgroepen het gedrag van de wederpartij als zeer prominente factor benoemd. Dit wordt door slachtoffers als zeer belangrijk ervaren. Het feit dat de veroorzaker geen contact heeft gezocht met het slachtoffer blijkt bij sommige slachtoffers na vele jaren nog hevige emoties te kunnen losmaken. In de praktijk neemt het overgrote deel van de daders geen contact op met het slachtoffer. Vanuit dit perspectief lijkt een stuur-een-bloemetje-beleid van verzekeraars nog niet eens zo'n gekke gedachte. In essentie lijkt het er om te gaan dat slachtoffers een teken van compassie willen krijgen.

Anderzijds werd onderkend dat er voor de dader vaak een hoge 'emotionele' drempel bestaat om contact op te nemen. Daarbij geldt dat ook veroorzakers het ongeval zo snel mogelijk achter zich willen laten. Bovendien kan het optreden ook verkeerd vallen: "Wat denkt u wel, ... dat u er met een bloemetje van afkomt!" In dit verband zegt een aanwezige: "Je kan het [als wederpartij] eigenlijk nooit goed doen."

Juist in de eerste fase lijkt een goede communicatie tussen slachtoffer enerzijds en veroorzaker/zijn verzekeraar anderzijds van groot belang. Het slachtoffer dient niet het gevoel te hebben dat hij van doen heeft met een anonieme verzekeringsmaatschappij maar met een persoon met een naam en een gezicht. Er moet als het ware snel vertrouwen worden gewonnen bij het slachtoffer. Sommige deelnemers achtten een gebrekkige communicatie de meest bepalende factor voor het vastlopen van een schaderegelingsproces.

Gezien het ervaren belang van een (persoonlijk) contact tussen slachtoffer en de wederpartij dient de mate en beleving van dit contact in de interviews uitdrukkelijk aan de orde gesteld te worden.

Voorts werd in beide focusgroepen (veelal in relatie tot het verschijnsel secundaire victimisatie) ook uitdrukkelijk de rol van de belangenbehartiger aan de orde gesteld. De relatie tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer kan een belangrijke invloed hebben op wijze waarop het slachtoffer letselschadeproces beleeft. Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en advocaat helpt bepaalde problemen voorkomen. Zo kan een advocaat door adequate voorlichting zijn cliënt te hoog gespannen verwachtingen temperen, duidelijk maken wat hem te wachten staat en hem/haar daarmee behoeden voor onnodige 'emotionele' tegenvallers. Ook komt het voor dat advocaten hun cliënten bepaalde belangrijke informatie onthouden (brieven van verzekeraars worden bijvoorbeeld niet doorgestuurd). Een van de deelnemers wees in dit verband ook op de soms gebrekkige deskundigheid van de juridisch adviseur van de wederpartij (de schadebehandelaar van de verzekeraar). Het komt nog al eens voor dat onnodig wordt getwist of geprocedeerd over zaken die juridisch niet of nauwelijks betwistbaar zijn. Ook zag een van de deelnemers een duidelijke verruwing in de communicatie tussen advocaten, iets wat ook weer zijn weerslag heeft op het slachtoffer. Relevant lijkt om slachtoffers te vragen naar de ervaren kwaliteit van het contact met de belangenbehartiger en het (gewenste) gevoel van regie over het proces.

#### 4.2.4. De groepsindeling

*Kunt u zich vinden in de voorgenomen indeling in groepen slachtoffers?*

In een van de focusgroepen werd de vraag opgeworpen of er ook een additionele groep 'slachtoffers van rampen' onderscheiden zou moeten worden. Rampen verschillen op een aantal punten van andere ongevallen (er bestaat een grote publieke belangstelling en steun

voor de slachtoffers, de hulpverlening is meer gecoördineerd en er worden collectieve regelingen in het leven geroepen). Een interessante vraag is of dit invloed heeft op het verschijnsel ‘secundaire victimisatie’. Het effect van de omstandigheid dat er meerdere slachtoffers tegelijk zijn kan echter, naar de mening van diverse deelnemers, zowel positief als negatief zijn. Het feit dat men tot een collectief van slachtoffers behoort lijkt in dit verband vooral een versterkend effect te hebben, zowel met betrekking tot positieve als negatieve aspecten. Het algemene oordeel was dat onvoldoende relevante verschillen aanwijsbaar zijn die het wenselijk maken om een aparte groep ‘slachtoffers van rampen’ in het onderzoek te betrekken.

In beide focusgroepen kwam tevens de vraag op of het niet zinniger zou zijn om in plaats van verkeersslachtoffers met whiplash een algemene groep ‘slachtoffers met moeilijk objectiveerbare klachten (MOK)’ te hanteren (waartoe bijvoorbeeld ook specifieke RSI en burn out gerekend zouden kunnen worden). Om het aantal groepen beperkt te houden is echter voor de huidige indeling gekozen, waarbij bedacht dient te worden dat het hier kwantitatief de grootste groep slachtoffers met MOK betreft.

#### 4.2.5. Slachtoffers van medische fouten

*Zijn voor deze groep slachtoffers specifieke kenmerken aan te wijzen die van invloed zijn op de verwachtingen, wensen en behoeften ten aanzien van het letselschadeproces?*

Kenmerkend voor de categorie medische fouten is dat de relatie sterk wordt gekarakteriseerd door afhankelijkheid en vertrouwen. “Je legt als patiënt je lot in handen van de arts en als het fout loopt sta je als het ware voor een dichte deur.” Ook bestaat er een weinig inzichtelijke grens tussen ‘normale’ complicaties en een medische fout. Het onderscheid is door een leek vaak niet te maken. Gesteld werd dat de verwachtingen van slachtoffers in dit verband soms te hoog gespannen zijn, in die zin dat slachtoffers snel van mening zijn dat als er iets is ‘misgegaan’ er sprake moet zijn geweest van een medische fout. Vanuit dit perspectief valt te overwegen of het zinvol is ook mensen te bevragen die ongelijk hebben gekregen. Een ander relevant aspect is dat het bij de medische fouten om schending van een inspanningsverplichting gaat. Je moet als slachtoffer bewijzen dat de arts een verwijtbare fout heeft gemaakt. Bij deze categorie van ongevallen zal vaker dan bij andere categorieën de aansprakelijkheidsvraag betwist worden. Complicerende factor daarbij is dat de vraag of er sprake was van een verwijtbare fout door een beroepsgenoot moet worden beoordeeld. Bij slachtoffers ontstaat dan niet zelden het gevoel dat artsen elkaar in bescherming nemen. Meer dan bij andere ongevallen lijkt het (eerste) contact tussen partijen en een correcte bejegening van het slachtoffer een rol te spelen. Slachtoffers willen dat er wordt toegegeven dat er iets fout is gegaan. Artsen zijn daarin veelal erg terughoudend omdat ze van hun verzekeraar geen aansprakelijkheid mogen erkennen. Deze terughoudendheid lijkt overigens niet altijd gerechtvaardigd, aangezien het artsen wel is toegestaan verontschuldigen te maken. Niettemin zal het voor een arts in de praktijk vaak lastig zijn een onderscheid te maken tussen aansprakelijkheid erkennen en je verontschuldigen maken.

Hoewel herkend werd dat slachtoffers geregeld stellen dat juridische stappen tegen artsen of ziekenhuizen mede of zelfs primair worden ingegeven door de wens te voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt, werd ook gesteld dat de kosten van een procedure vaak een belemmering vormen om een juridische procedure door te zetten. In de beleving van één van de deelnemers treden andere motieven dan compensatie vooral op de voorgrond bij ouders



van jonge kinderen die slachtoffer zijn geworden van een medische fout. De meeste slachtoffers zouden gewoon op zoek zijn naar compensatie en er niet naar streven dat de arts persoonlijk wordt aangepakt. Iedereen maakt nu eenmaal fouten.

Met name bij deze categorie van slachtoffers van medische fouten dient in de kwalitatieve interviews uitdrukkelijk de mate en beleving van het contact tussen slachtoffer en wederpartij bevraagd te worden.

#### 4.2.6. Slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten

*Zijn voor deze groep slachtoffers specifieke kenmerken aan te wijzen die van invloed zijn op de verwachtingen, wensen en behoeften ten aanzien van het letselschadeproces?*

In beide focusgroepen meende men dat bij deze categorie de behoefte aan erkenning een relatief grote rol speelt. Werknemers hebben vaak jaren bij hun werkgever gewerkt en zich daarbij met hart en ziel ingezet voor het bedrijf. Ook het dagelijkse contact met collega's is in dat verband van grote betekenis. Er is met andere woorden vaak sprake van een emotionele band met het bedrijf.

De inspanningen van de werkgever in de richting van slachtoffer spelen in dit verband dan ook een belangrijke rol. In de eerste plaats betreft dit de directe reactie op het ongeval. Wordt bijvoorbeeld meteen de ambulance gebeld, of wordt eerst even aangezien of het wel ernstig genoeg is? Of twijfelt de baas geen moment om met de eigen auto het slachtoffer naar het ziekenhuis te brengen? Sommige bedrijven, zoals KLM, kennen een directe-opvang-protocol voor arbeidsongevallen.

In de tweede plaats – en dat is een bijzonder aspect van arbeidsongevallen en beroepsziekten – speelt daarbij een rol dat de werkgever niet alleen de wederpartij is, maar vaak ook degene die een oplossing kan bieden door te zorgen dat het slachtoffer weer aan de slag kan. De ervaring van belangenbehartigers was echter dat de arbeidsrelatie vrijwel nooit wordt voortgezet. Dit geldt in verhoogde mate voor tijdelijke krachten. Het contract wordt simpelweg niet verlengd. Ook werd meegemaakt dat zelfs in het geval de werkgever wel degelijk meewerkend is, zijn verzekeraar alsnog een frustrerende rol speelt. “Het was het slachtoffer, de werkgever en ik tegen de verzekeraar”, aldus een letselschadeadvocaat.

Een ander bijzonder aspect van arbeidsongevallen, meende men, is dat er in verhouding tot de meeste andere ongevalcategorieën vaker sprake zal zijn van enig verwijtbaar gedrag aan de zijde van het slachtoffer zelf. Men kan bijvoorbeeld denken aan een situatie waarin niemand beschikbaar is om met een risicovolle taak te helpen en de persoon in kwestie de taak, in het belang van een ‘soepele’ bedrijfsvoering tegen de voorschriften in zelfstandig uitvoert.

#### 4.2.7. Slachtoffers van verkeersongevallen

*Zijn voor deze groep slachtoffers specifieke kenmerken aan te wijzen die van invloed zijn op de verwachtingen, wensen en behoeften ten aanzien van het letselschadeproces?*

Enkele deelnemers achtten specifiek voor deze categorie dat wij allemaal van tijd tot tijd, en bovendien in wisselende hoedanigheid (de ene keer als fietser/voetganger, de andere keer als

automobilist), verkeersdeelnemers zijn en dat het vaak om fouten gaat die als het ware door eenieder gemaakt had kunnen worden. Dit heeft invloed op de wijze waarop de omgeving van het slachtoffer reageert in termen van steun en begrip. Men is geneigd slachtoffers van verkeersongevallen minder serieus te nemen dan slachtoffers van andere ongevallen en het ongeval als minder ernstig op te vatten, zo blijkt ook uit onderzoek, aldus een van de deelnemers. Tevens kan in deze groep de reactie van de dader van bijzonder belang zijn.

Voorts meenden sommigen dat een relevant kenmerk van verkeersongevallen zou kunnen zijn dat op bepaalde punten feitelijk sprake is van normering op het punt van de eigen schuld (bijvoorbeeld t.a.v. vermindering schadevergoeding wegens niet dragen autogordel).

#### 4.2.8. Slachtoffers van verkeersongevallen met whiplashletsel

*Zijn voor deze groep slachtoffers specifieke kenmerken aan te wijzen die van invloed zijn op de verwachtingen, wensen en behoeften ten aanzien van het letselschadeproces?*

Vooropgesteld werd bij deze categorie onderscheiden dient te worden tussen tijdelijke whiplashklachten en een chronisch postwhiplashsyndroom. Alleen in het laatste geval is sprake van blijvende klachten. Voorts werd door sommige deelnemers naar voren gebracht dat whiplash een aantal specifieke kenmerken kent dat weerslag lijkt te hebben op zaken als de mate van steun en begrip voor het slachtoffer vanuit zijn omgeving, zijn behoefte aan erkenning en de kans op ‘secundaire victimisatie’. Whiplash heeft soms een progressief karakter, wat wil zeggen dat klachten in de loop der tijd alleen maar erger worden, en klachten kunnen pas lange tijd na het ongeval blijvende invaliderend blijken. Er zijn aanwijzingen dat opleidingsniveau en maatschappelijke positie van invloed zijn op het ontwikkelen van klachten, evenals geslacht (“vrouwen zijn vaak rijders”). Ook het feit of iemand ten tijde van het ongeval psychisch of anderszins al “op zijn tenen liep” achtten sommige deelnemers in dit verband van belang.

Voorts stelde een van de deelnemers dat veel kenmerken van het chronisch whiplash syndroom nog steeds niet goed verklaard kunnen worden. Verder kent whiplash een grillig klachtenpatroon. De ene dag is een whiplashpatiënt tot van alles in staat, de volgende dag weer tot niets. Dit heeft sterke invloed op erkenning en begrip van de omgeving. Whiplashpatiënten voelen zich dan ook sterk in de verdediging gedrukt, meenden de deelnemers. “Ja, vandaag gaat het goed met me, maar je had me gisteren moeten zien.”

De algemene beleving in de focusgroepen was dat de behoefte aan erkenning (niet alleen van de aansprakelijke partij, maar ook van de omgeving) bij deze groep een relatief grote rol speelt. Daarbij werd gesuggereerd dat van groot belang zal zijn of de bestaanszekerheid op het spel staat. Algemeen was men van mening dat het probleem van “getrouwd zijn met je dossier” hier sterker speelt dan bij niet MOK-klachten. Voorts opperde men dat het interessant zou zijn zowel bij deze groep als bij de andere groepen de mate van een behoefte aan erkenning (ook in de loop van het proces) van slachtoffers in de interviews te bevragen waardoor ze tegen elkaar afgezet kunnen worden.

#### 4.3. Beschouwing

Een eerste en belangrijke vaststelling is dat het belang van dit onderzoek in beide focusgroepen uitdrukkelijk werd onderschreven. Het is zaak dat de slachtoffers zelf nu eens

gehoord worden. Voorts stemden de deelnemers in met de voorgenomen groepsindeling in zes categorieën (naasten van overledenen, naasten van slachtoffers met ernstig letsel, slachtoffers van medische fouten, slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten, slachtoffers van verkeersongevallen met moeilijk objectiveerbare klachten en slachtoffers van verkeersongevallen met ander letsel).

Met betrekking tot de vraag wat er valt te zeggen over wat (diverse groepen van) slachtoffers (en naasten) willen bereiken met het letselschadeproces en waarmee hun wensen en behoeften samenhangen laten de belangrijkste bevindingen van de focusgroepen zich als volgt samenvatten.

Ten aanzien van de positie van naasten was de algemene opvatting dat er behoefte bestaat aan vergoeding van affectieschade. Het werken met één vast bedrag doet echter geen recht aan de omstandigheden van het geval (biedt erkenning noch genoegdoening). Niettemin lijkt enige vorm van normering wel gewenst. Mensen hebben behoefte aan transparante, normerende afspraken. Welke verwachtingen naasten hebben ten aanzien van de hoogte van het vergoedingsbedrag voor affectieschade dient onderwerp van onderzoek te zijn. Dit geldt ook voor de vraag of het onderscheid overlijden/ernstig letsel door naasten als relevant wordt beoordeeld.

Met betrekking tot de wensen, behoeften en verwachtingen van slachtoffers werd in het algemeen gesteld dat de kern is dat slachtoffers hun leven weer op de rails willen krijgen. De meest prominente factor lijkt daarbij of het letsel de financiële bestaanszekerheid bedreigt. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is in feite een onmisbare voorwaarde om weer grip op het leven te krijgen. De mate waarin andere motieven dan de behoefte aan compensatie van geleden materiële schade een rol spelen zullen meer contextgebonden zijn (bijvoorbeeld afhangen van de mate van verwijt of de wijze van bejegening en informatieverstrekking door de wederpartij, etc.). De behoefte aan erkenning lijkt meer dan elders een rol te spelen bij moeilijk objectiveerbare klachten zoals whiplash. Het ligt voor de hand de mate en behoefte aan erkenning (ook in de loop van het proces) van de diverse groepen slachtoffers te bevragen.

Ook zullen meer persoonlijke factoren aanwijsbaar zijn die invloed hebben op 1) de mate waarin mensen hun toevlucht nemen tot het aansprakelijkheidsrecht en 2) wat zij van het letselschadeproces verwachten en hoe zij dit beleven (daaronder begrepen de mate waarin een persoon vatbaar is voor secundaire victimisatie). In dit verband werden als belangrijkste punten naar voren gebracht:

1. Iemands algemene levenshouding en reactie op tegenslag. In dit verband lijken bijvoorbeeld factoren als geloof en culturele achtergrond een rol te spelen;
2. De mate waarin iemand steun vindt in zijn sociale omgeving;
3. De mate waarin iemand al “stevig in het leven stond”;
4. De mate waarin iemands financiële bestaanszekerheid in het gedrang komt.

Er zouden dan ook een groot aantal persoonlijke variabelen (geloof, culturele achtergrond, ervaren steun en erkenning uit de omgeving, psychische gesteldheid, kwetsbaarheid, etc.) in kaart gebracht moeten worden om inzicht te krijgen in de relatie van deze factoren tot de wensen en behoeften van slachtoffers. Om verder inzicht te krijgen in welke factoren in het kader van secundaire victimisatie een relevante rol spelen is het voorts van groot belang de historie van het slachtofferschap nauwkeurig in kaart te brengen. Hoe lang geleden is het

letsel opgelopen? Hoe lang loopt de procedure? Is aansprakelijkheid door de wederpartij erkend? Wanneer is medische eindtoestand ingetreden? Daarbij zou ook uitdrukkelijk naar de beleving van het slachtoffer gedurende het proces gevraagd moeten worden.

In beide focusgroepen kwam voorts de prominente rol van het contact met en het gedrag van de wederpartij naar voren. Dit wordt als zeer bepalend ervaren voor de wijze waarop het slachtoffer het letselschadeproces beleeft en de houding die hij/zij inneemt in dit proces. Het gaat daarbij om een gevoelens van erkenning, compassie en serieus genomen worden. Meer dan bij andere ongevallen lijkt bij medische fouten het (eerste) contact tussen partijen en een correcte bejegening van (en informatieverschaffing aan) het slachtoffer een rol te spelen. Slachtoffers willen dat er wordt toegegeven dat er iets fout is gegaan, willen een bevredigende verklaring.

Sommige deelnemers achtten een gebrekkige communicatie de meest bepalende factor voor het vastlopen van een schaderegelingsproces. Ook de relatie tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer speelt in dit verband een belangrijke rol. Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en advocaat kan problemen helpen voorkomen (daardoor kunnen bijvoorbeeld te hoog gespannen verwachtingen worden getemperd).

Gezien het ervaren belang van het (persoonlijk) contact tussen slachtoffer en de wederpartij en tussen het slachtoffer en zijn belangenbehartiger dient de mate en beleving van dit contact in de interviews uitdrukkelijk aan de orde gesteld te worden. Daarbij lijkt ook met name relevant om slachtoffers te vragen naar het (gewenste) gevoel van regie over het proces.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het belang en de opzet van het onderzoek werden onderschreven. Voorts bleken de inzichten van de deelnemers aan de focusgroepen veelal een bevestiging van de reeds op basis van inzichten van de projectgroep en literatuurstudie geformuleerde veronderstellingen. Tenslotte is er een groot aantal, zeer bruikbare suggesties gedaan met betrekking tot de aanpak en vraagstelling van de kwalitatieve interviews.

Wel kan in de uitkomst van de focusgroepen een bepaalde nuancering worden begrepen ten opzichte van de resultaten van het literatuuronderzoek. Doordat de daar besproken literatuur primair is gericht op de psychologische dimensies van het letselschadeproces, zou zij het beeld kunnen doen ontstaan dat in hun immateriële behoeften ook het primaire motief van slachtoffers is gelegen om op het aansprakelijkheidsrecht een beroep te doen. Dat beeld werd in de focusgroepbijeenkomsten bestreden. Het zou de overgrote meerderheid van de slachtoffers primair te doen zijn om compensatie, ‘gewoon’ om de financiële bestaanszekerheid veilig te stellen. De groep waarbij immateriële motieven echt voorop staan is volgens de focusgroeppdeelnemers tamelijk beperkt. Maar deze bevindingen nemen niet weg dat ook bij slachtoffers die eenmaal om reden van financiële compensatie in het letselschadeproces zijn beland, de psychologische effecten daarvan een rol kunnen gaan spelen. Maar de mate waarin dat gebeurd is, zoals gezegd, behalve van procedurele aspecten ook sterk afhankelijk van persoonlijke kenmerken.

## Hoofdstuk 5

### Interviews met letselschadeslachtoffers en naasten

#### 5.1. *Inleiding*

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews met letselschadeslachtoffers en hun naasten en nabestaanden beschreven. In paragraaf 5.2 komen eerst methodologische aspecten aan de orde. Hier worden de opzet van het onderzoek, de ontwikkeling van het interviewschema, het benaderen van de slachtoffers en naasten en analysetechnieken besproken. In paragraaf 5.3 worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Het hoofdstuk sluit af met een beschouwing in paragraaf 5.4.

#### 5.2. *Methode*

##### 5.2.1. Indeling groepen

De deelnemers werden geselecteerd op basis van kenmerken zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit rapport. Dit hield in dat zes groepen mensen werden geïnterviewd, namelijk slachtoffers van medische fouten, slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten, slachtoffers van verkeersongevallen, slachtoffers met postwhiplashsyndroom, naasten van slachtoffers met ernstig letsel en nabestaanden van overleden slachtoffers.

##### 5.2.2. De dataverzameling

De werving van slachtoffers, naasten en nabestaanden verliep via ANWB Rechtshulp, Slachtofferhulp Nederland, drie advocatenkantoren (Beer Advocaten, Kennedy Van der Laan, SAP Advocaten) en twee letselschadebureaus (Dennekamp Letselschade en NLI Kloppenburg). Via elk kantoor werd geprobeerd één groep deelnemers te bereiken. De selectie kon praktisch gesproken alleen worden gemaakt op basis van het dossier van de betreffende cliënt. Een belangrijk knelpunt was dat in verband met de privacybescherming van de betrokkenen het de hulpverleners en belangenbehartigers niet vrij stond om aan de onderzoekers inzage in die dossiers te geven. Voor een advocaat zou dit bijvoorbeeld een schending inhouden van zijn beroepsgeheim. Dit betekende dat de betreffende selectie gemaakt moest worden door de betreffende hulpverleners en belangenbehartigers zelf. Dit had veel praktische consequenties. Hoewel dit knelpunt van meet af aan was meegenomen in de opzet van het onderzoek,<sup>115</sup> pakten deze praktische consequenties in het algemeen voor de voortgang van het onderzoek toch nog aanzienlijk ongunstiger uit dan verwacht. Om een relevante en aselechte keuze uit dossiers te waarborgen, moesten protocollen voor selectie worden opgesteld. Omdat ieder kantoor een ander ordeningssysteem voor dossiers kende, werden kantoren bezocht om zinvolle selectie-instructies voor medewerkers op te kunnen stellen. Afhankelijk van de wijze waarop de dossiers waren geordend, liepen protocollen uiteen van lijsten met inclusiecriteria tot lijsten met willekeurige uitdraaien van dossiercodes. Deelnemers moesten in ieder geval de Nederlandse taal goed beheersen. Daarnaast konden ze worden geïncludeerd als hun zaak nog liep of na 2000 was afgesloten zodat ze nog betrokken

---

<sup>115</sup> In de opzet van deze eerste fase van het onderzoek is getracht dit knelpunt aan te pakken door zich vooraf te verzekeren van de medewerking aan het onderzoek van de hierboven genoemde organisaties van hulpverleners en belangenbehartigers.

waren in de juridische procedure of de herinnering eraan nog vers genoeg was om erover te kunnen vertellen.

De aldus geselecteerde slachtoffers, naasten en nabestaanden werden door de betreffende hulpverlener of belangenbehartiger benaderd met het verzoek aan het onderzoek deel te nemen. De hulpverleners en belangenbehartigers belden de slachtoffers, naasten en nabestaanden op, schreven ze een brief waarop gereageerd kon worden of schreven ze een brief waarin ze aankondigden op te zullen bellen. Hiertoe was door de onderzoekers een tekst opgesteld als in bijlage 3. Mensen die persoonlijk benaderd werden, bleken eerder bereid om aan het onderzoek mee te doen dan mensen die alleen per brief werden uitgenodigd. Verder bleken problemen met het selecteren van dossiers saillantier dan problemen met respons.

Als de benaderde slachtoffers, naasten en nabestaanden toestemming gaven, werden hun gegevens verstrekt aan de onderzoekers van de Vrije Universiteit. Deelnemers ontvingen dan een brief van de Vrije Universiteit met aanvullende informatie over het project en tot wie zij zich konden wenden met vragen (bijlage 4).

De interviews werden afgenomen door de senior onderzoeker en drie getrainde interviewers. De interviewers belden deelnemers voor het maken van een afspraak voor het interview. Het interview duurde ongeveer anderhalf uur en werd bij de deelnemers thuis afgenomen. Bij wijze van tegemoetkoming voor hun moeite ontvingen de deelnemers een boekenbon ter waarde van €12,50. De interviews werden digitaal opgenomen om woordelijk te worden uitgetypt voor verdere analyse.

Twee psychologie studenten en een ervaren interviewster werden speciaal getraind voor het onderzoek. In samenwerking met een veldwerkcoördinatrice van de GGZBA was door de senior onderzoeker een tweedaagse training opgezet. Voordat de training plaatsvond, werden de interviewers verzocht zich voor te bereiden. Het voorbereidende materiaal bestond uit literatuur over het onderzoek, de juridische afwikkeling van letselschade, het wetsvoorstel vergoeding affectieschade en interviewtechnieken in het algemeen. De training bestond uit verschillende onderdelen. Een letselschadeadvocaat gaf een inleiding in het onderwerp, de senior onderzoeker besprak de onderzoeksoepzet en de veldwerkcoördinatrice behandelde interviewtechnieken en -valkuilen. De interviewers kregen de kans het interview plenair, in duo's en met een professioneel actrice te oefenen.

### 5.2.3. Het interviewschema

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen, is op basis van eerdere literatuur en de resultaten uit de focusgroepbijeenkomsten een eerste vragenlijst ontwikkeld rondom een aantal thema's waarvan verwacht werd dat ze samenhangen met de verwachtingen van letselschadeslachtoffers en hun naasten van het aansprakelijkheidsrecht. De bruikbaarheid van deze vragenlijst werd bij wijze van pilot getest tijdens drie proefinterviews. Deze interviews werden gehouden met een slachtoffer van een arbeidsongeval en twee naasten van letselschadeslachtoffers. Op basis van de ervaringen van de interviewer en uitgebreide evaluaties met de geïnterviewden na afloop van het interview, werd de vragenlijst minimaal aangepast. Het uiteindelijke interviewschema is bijgevoegd als bijlage 5.

De interviews werden gekenmerkt door een semi-gestructureerd karakter. Per te bespreken thema was een aantal kernvragen en verdiepingsvragen geformuleerd. Al naar gelang het

verloop van het interview, werd soms afgeweken van de volgorde van de vragen en werden bepaalde thema's nader uitgediept.<sup>116</sup>

Het interview ving aan met een uiteenzetting van de achtergrond en het doel van het onderzoek en een aantal formaliteiten. Zo werden deelnemers verzekerd dat hun gegevens vertrouwelijk behandeld zouden worden, werd gevraagd of ze er bezwaar tegen hadden als het gesprek werd opgenomen en werd hen verteld dat ze niet hoefden te antwoorden op een vraag wanneer ze dat bezwaarlijk vonden. Vervolgens werd een aantal persoonlijke gegevens geïnventariseerd.

Het eerste inhoudelijke thema betrof een aantal feitelijkheden rondom het ongeval en de juridische procedure. Hier werd informatie verzameld omtrent het ongeval, het opgelopen letsel, de ondernomen juridische stappen en de aansprakelijk gestelde partij. Slachtoffers van arbeidsongevallen werden aanvullend gevraagd naar de sfeer op het werk voor en ten tijde van het ongeval en de eventuele aanwezigheid op het bedrijf van een 'directe opvang protocol' of iets van dergelijke aard.

Het tweede thema dat aan bod kwam betrof de behoeften die claimanten hadden met betrekking tot de procedure. Deelnemers werd gevraagd wat ze wilden bereiken met het nemen van juridische stappen en aanvullende vragen dienden om de behoefte aan erkenning en de noodzaak van het zekerstellen van de financiële bestaanszekerheid te taxeren. Indien meerdere behoeften speelden, werd gevraagd een ordening aan te brengen in de mate waarin behoeften speelden. Tenslotte werd aan deelnemers gevraagd of en op welke wijze dat wat ze wilden bereiken gedurende de tijd was veranderd.

Het derde thema betrof de ervaringen van letselschadeslachtoffers en hun naasten tijdens de letselschadeprocedure. Deelnemers werd gevraagd in hoeverre was voorzien in de door hen aangegeven behoeften. Vervolgens werd in gegaan op hoe belastend de letselschadeprocedure was en wat het belastend maakte. Hier werden ook ervaringen met de diverse betrokkenen besproken, te weten met de aansprakelijk gestelde partij, de verzekeraar van deze partij, de eigen belangenbehartiger en de sociale omgeving.

Het vierde thema dat aan bod kwam betrof mogelijke verbeterpunten. Aan deelnemers werd gevraagd wat had kunnen gebeuren om het letselschadep proces voor hen te vergemakkelijken en wat hun houding was ten aanzien van procedurele en financiële normering.

Het laatste thema, tenslotte, werd alleen besproken met de naasten en nabestaanden van letselschadeslachtoffers en betrof het wetsvoorstel vergoeding affectieschade. Indien relevant werd deelnemers hier gevraagd naar overwegingen in de keuze om het slachtoffer al dan niet zelf te verzorgen. Verder werd deelnemers gevraagd hoe zij het hadden gevonden als zij aanspraak hadden kunnen maken op een vergoeding voor affectieschade en wat zij een reële hoogte van vergoeding hadden gevonden. Vervolgens werd aan de orde gesteld wat zij vonden van het hanteren van een vast bedrag en welke voor- en nadelen hier volgens hen aan kleefden. Om reële antwoorden te stimuleren werd hierbij de stijging van verzekeringspremies besproken die een wettelijke regeling mee zou brengen.

---

<sup>116</sup> Baarda e.a. 1996, p. 26.

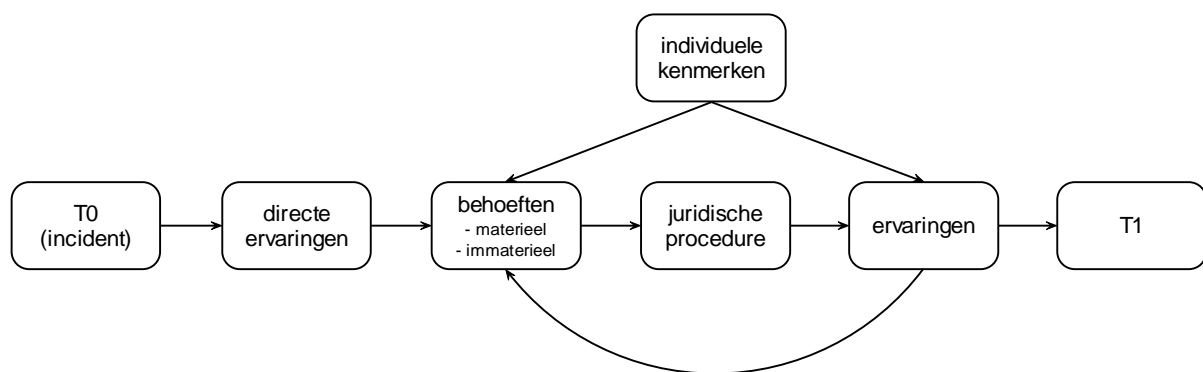
#### 5.2.4. Analysemethoden

De woordelijk uitgewerkte rapporten van de interviews werden geanalyseerd met het analyseprogramma Atlas.ti, versie 5.2. De dataverzameling en -analyse wisselden elkaar cyclisch af. Naarmate meer data verzameld werden en beter zicht werd gekregen op aanknopingspunten, werd dieper op bepaalde thema's doorggevraagd.<sup>117</sup> Interviews werden 'within case' en vervolgens 'across case' geanalyseerd. Dat wil zeggen dat uitspraken eerst per deelnemer in de context van het interview werden geïnterpreteerd om vervolgens de uitspraken van verschillende deelnemers met elkaar te vergelijken.<sup>118</sup> Ieder tekstfragment kreeg een code toegekend die betekenisvol was voor de inhoud van dat fragment. Vervolgens werden deze codes naar thema geordend en uiteindelijk hiërarchisch gerangschikt.

In de resultatensectie van dit hoofdstuk worden citaten gebruikt om bevindingen te illustreren. De weergegeven citaten kunnen worden beschouwd als best typerend voor de gevonden uitkomsten.

#### 5.2.5. Analysemodel en leeswijzer

De resultaten kunnen grafisch weergegeven worden in een model, zoals in Figuur 5.1. In dit model leidt het incident, dat wil zeggen het ongeval of de medische fout, tot bepaalde ervaringen die direct na het incident werden opgedaan. Deze ervaringen en individuele kenmerken van de claimanten kunnen beïnvloeden welke behoeften iemand heeft met betrekking tot het schadeafwikkelingsproces en wat van de juridische procedure verwacht wordt. De behoeften zijn vervolgens van invloed op de keuze om juridische stappen te nemen. Tijdens de juridische procedure doen claimanten nieuwe ervaringen op, die worden beïnvloed door de procedure en van individuele kenmerken van de claimant. Deze ervaringen kunnen ervoor zorgen dat de behoeften van een claimant ten aanzien van de juridische procedure weer veranderen. Het gaat bij dit model uiteraard om een grove vereenvoudiging van de werkelijkheid.



*Figuur 5.1.* Model met vereenvoudigde weergave.

In de paragrafen hieronder komen de verschillende componenten van het model aan bod. In paragraaf 5.3.2. wordt ingegaan op de behoeften en verwachtingen van claimanten. In paragraaf 5.3.3 wordt beschreven hoe behoeften en verwachtingen kunnen veranderen naarmate het proces vordert. In paragraaf 5.3.4 komen de ervaringen van claimanten aan bod.

<sup>117</sup> Boeije 2006, p. 82.

<sup>118</sup> Ayres e.a. 2003.



In 5.3.5. wordt ingegaan op individuele kenmerken die worden beschouwd als determinanten van ervaringen. De verbeterpunten die kunnen worden gedestilleerd worden onder 5.3.6. beschreven. Paragraaf 5.3.7. is tenslotte speciaal gewijd aan de resultaten van de interviews met naasten en nabestaanden over het wetsvoorstel affectieschade. Maar eerst zal hieronder worden toegelicht hoe deelnemers bij hun letselschadejurist of -advocaat waren gekomen en wordt een beschrijving gegeven van de omvang van de claims.

### 5.3. Resultaten

#### 5.3.1. Deelnemers

In het kader van het onderzoek werden 61 mensen geïnterviewd, waarvan elf slachtoffers van medische fouten, elf slachtoffers van arbeidsongevallen, dertien slachtoffers van verkeersongevallen, acht slachtoffers van verkeersongevallen met een postwhiplashsyndroom, tien naasten van slachtoffers met ernstig letsel en acht nabestaanden van overleden slachtoffers, zoals blijkt uit Tabel 5.1. In Tabel 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de naasten en nabestaanden van slachtoffers.

Tabel 5.1

*Deelnemers aan het onderzoek*

Groep	Omschrijving	Aantal
1	Slachtoffer medische fout	11
2	Slachtoffer arbeidsongeval	11
3	Slachtoffer verkeersongeval	13
4	Slachtoffer whiplash	8
5	Naaste	10
6	Nabestaande	8

Tabel 5.2

*Aantallen naasten en nabestaanden naar categorie slachtoffers*

	Naasten	Nabestaanden	Totaal
Slachtoffer medische fout	2	2	4
Slachtoffer arbeidsongeval	1	3	4
Slachtoffer verkeersongeval	3	3	6
Slachtoffer whiplash	1		1
Anders	3		3
Totaal	10	8	18

Slachtoffers die aan dit onderzoek meededen werden gekenmerkt door ernstig en blijvend letsel. Naasten in waren dan ook de naasten van slachtoffers met ernstig en blijvend letsel. Hoewel het begrip ‘ernstig en blijvend letsel’ in de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel affectieschade ruim gedefinieerd wordt (pp. 11-12), bood deze uiteenzetting voldoende aanknopingspunten voor de selectie van deelnemers en werden alleen mensen in deze studie betrokken waarbij geen twijfel bestond over de ernst en blijvendheid van het letsel. Uit Tabel 5.3 is af te lezen wat slachtoffers was overkomen en wat de aard was van het

letsel was dat zij daarbij opliepen. Omdat het letsel van de groep deelnemers met whiplash bekend is, worden hier alleen voorbeelden van ongevallen geschetst. De slachtoffers wiens naasten werden geïnterviewd verschilden qua letsels niet wezenlijk van de slachtoffers die zelf geïnterviewd werden. Vanwege de privacy van de deelnemers zijn deze voorbeelden fictief, doch realistisch.

Tabel 5.3

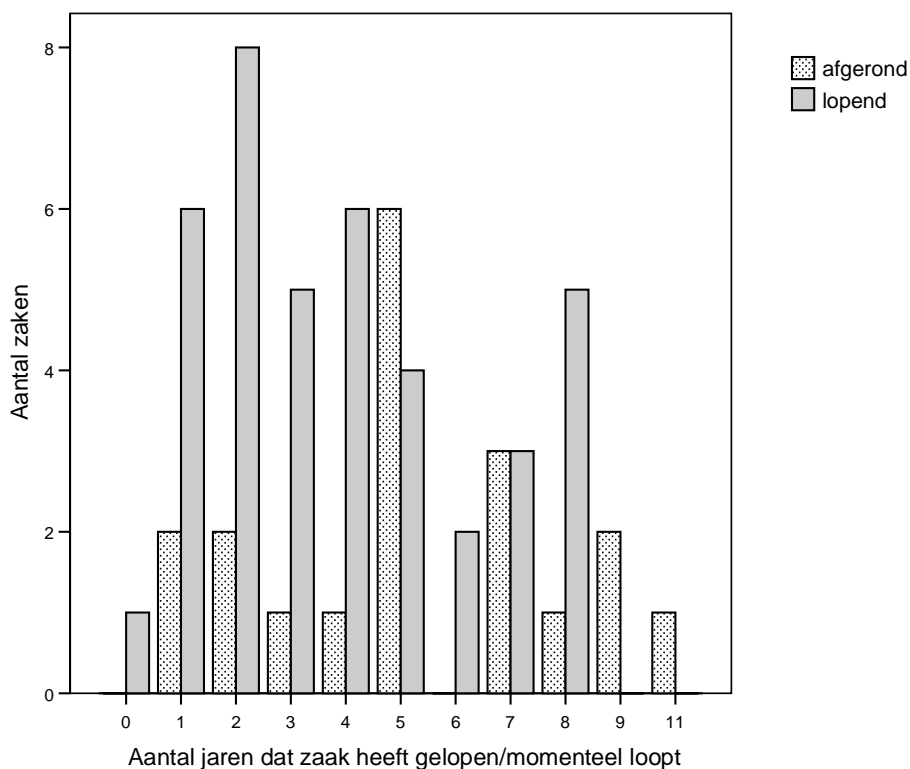
*Voorbeelden van ongeval en letsel*

Groep	Voorbeeld 1	Voorbeeld 2
Slachtoffer medische fout	Na operatie blijft instrument achter in lichaam van slachtoffer dat door hersteloperatie onvruchtbaar wordt.	Door onzorgvuldig handelen arts wordt onnodig been van slachtoffer geamputeerd.
Slachtoffer arbeidsongeval	Tijdens transport van zware machines verschuiven onderdelen, voet verbrijzeld.	Hoge dwarslaesie door instorting op onveilige werkplaats.
Slachtoffer verkeersongeval	Voetganger wordt aangereden door auto en wordt blind door klap.	Automobilist wordt aangereden door vrachtwagen, hoge dwarslaesie.
Slachtoffer whiplash	Vrachtwagen verleent geen voorrang op rotonde.	Van achter aangereden bij stoplicht.

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 46,90 jaar ( $SD = 13,83$ ) en 59% was vrouw. De meeste deelnemers waren gehuwd (55,7%), woonden samen met hun partner (68,9%) en waren van Nederlandse nationaliteit (86,9%).<sup>119</sup>

De looptijden van afgeronde en lopende zaken zijn af te lezen uit Figuur 5.2. Voor 62,3% van de deelnemers gold dat de juridische procedure nog liep. Gemiddeld waren zij daar nu 3,9 jaar mee bezig ( $SD = 2,36$ ). De zaken die reeds waren afgesloten hadden een gemiddelde looptijd gehad van 5,2 jaar ( $SD = 2,80$ ).

<sup>119</sup> Standaarddefinitie allochtonen CBS.



*Figuur 5.2.* Looptijd van afgeronde en lopende zaken.

Deelnemers hadden vaak relatief kort na het incident contact opgenomen met een belangenbehartiger. De reden waarom ze een letselschadejurist of -advocaat inschakelden was omdat zij dachten dat deze beter de weg zou weten in het aansprakelijkheidsrecht.

R03110404 (slachtoffer whiplash): Voor mij was het belangrijkste dat de verzekeringsmaatschappijen, die zijn toch net iets slimmer dan ik. En ik wilde niet voor dingen tekenen of akkoord gaan waar ik later spijt van zou krijgen. Dat is voor mij de voornaamste reden geweest om een jurist in te schakelen.

Slachtoffers van verkeersongevallen hadden meestal op aanraden van anderen rechtshulp gezocht, zoals op advies van hun eigen autoverzekeraar of de politie.

R04020303 (slachtoffer verkeersongeval): Uh, wij hadden direct contact met de verzekeraar waar de auto bij verzekerd was. Toen zei de verzekering tegen ons: “Je moet een advocaat in de arm nemen.”

Ook andere deelnemers waren door hun verzekering in contact gekomen met een letselschadejurist of -advocaat.

R04040103 (slachtoffer whiplash): Dat was direct al in het begin. Bijna al in het ziekenhuis. Nee, de eerste contacten waren in het revalidatiecentrum. [...] En ik had een rechtsbijstandverzekering. [...] Toen heb ik nog wel via mijn verzekeringsmaatschappij een juridisch adviseur toegewezen gekregen die mijn zaak behandelde. En zo werkt men ook bij verzekeringsmaatschappijen, dat jij een juridisch adviseur krijgt.

Als deelnemers geen letselschadespecialist toegewezen hadden gekregen, dan waren ze daar door adviezen van mensen uit de omgeving of door op internet te zoeken bij terechtgekomen.

R01020102 (slachtoffer arbeidsongeval): Omdat mensen in mijn nabijheid vonden, en wie dat weet ik niet precies meer, omdat die vonden dat het toch wel verstandig was als ik dat gewoon ging doen. En toen ben ik eigenlijk gaan speuren op het internet.

De voornaamste materiële schadepost was inkomstenderving. Daarnaast werden verschillende posten opgevoerd als medische kosten, hulp in de huishouding, onderhoudswerkzaamheden aan het huis, aanpassingen aan huis en inrichting, aangepaste auto's, vervoerskosten, gas en elektriciteitsverbruik, lichaamsverzorging, speciale vakanties en kinderopvang.

Deelnemers wiens zaak nog niet was afgerond, konden de uiteindelijke omvang van de claim moeilijk inschatten. Een deel van hen wilde wachten met het afronden van de procedure tot een medische eindtoestand was ingetreden om zicht te krijgen op de financiële consequenties. Deelnemers van wie de zaak wel was afgerond, wisten de exact uitgekeerde bedragen ook niet uit hun hoofd. Deelnemers vonden de hoogte van de vergoeding voor materiële en immateriële schade aan de lage kant.

R03020201 (slachtoffer medische fout): En die bedragen vind ik belachelijk laag. Aan de andere kant, mijn broer is advocaat in Amerika, Florida en als je hoort om wat voor bedragen het daar gaat, dan was ik nu dik miljonair geweest. Aan de andere kant het was daar niet gebeurd. In Amerika ga je echt het ziekenhuis niet in zonder röntgenfoto en het liefste had ik gewoon gehad dat het niet gebeurd was. Want ik zit er echt niet op te kicken om met juristen en dergelijke bezig te zijn, want het is allemaal negatieve emotie. Ik had liever mijn heup gehad.

R04150404 (slachtoffer whiplash): 'k Vind het niet veel. Als je het immateriële omzet in de derving, zo zien hun het niet, die je hebt omdat je nooit meer 100% kunt werken qua salaris, qua pensioenopbouw, dan kom je dik tekort. En dan denk ik, waar blijft het sociale stuk, het pijn en verdriet en de nachten van ellende.

### 5.3.2. Behoeften en verwachtingen

Deelnemers werd gevraagd wat zij met het letselschadeproces wilden bereiken en welke behoeften en verwachtingen hierin een rol speelden. Enkele deelnemers gaven aan dat het nemen van juridische stappen als vanzelf was gegaan, na het advies van bijvoorbeeld hun verzekeraar. Zij vonden het derhalve moeilijk hun behoeften en verwachtingen te formuleren. De deelnemers die echter een bewuste keuze hadden gemaakt om een beroep te doen op het civiele aansprakelijkheidsrecht hadden voornamelijk behoefte aan het vaststellen van de aansprakelijkheid van de wederpartij. Slechts één deelnemster verklaarde dat het voor haar niet cruciaal was of de wederpartij aansprakelijk werd gehouden. Voor haar was de civiele procedure vooral gericht op het aanpakken van de arts die een fout maakte.

R01070201 (slachtoffer medische fout): Ik wil die arts een tik op zijn vingers geven. Ik wil dat hij nog jaren lang brieven krijgt en elke keer aan die klotezaak herinnerd wordt. En misschien wín ik hem wel helemaal niet. Dat zullen we dan wel zien. Maar ik wil gewoon dat het blijft hangen, zodat hij iedere keer weer denkt, oh ja, dat mens met die grote bek. Ik wil dat hij gewoon en dat hij hóóp ik op een moment zal denken, zeker als ik gelijk krijg, van ja, ik was fout.

Met het vaststellen van de aansprakelijkheid van de wederpartij, wilden deelnemers voorzien worden in behoeften die financieel of immaterieel van aard waren, of een combinatie van beide.

R01120106 (nabestaande van slachtoffer arbeidsongeval): Ja, kijk aan de ene kant de financiële kant, aan de andere kant de psychische kant. Je verliest je vader, je verliest inkomen. Hij is gekomen, hij is gegaan. Wie gaat er nou opletten voor je zusjes en je broertje?

Meer dan de helft van de deelnemers wilde primair financieel gecompenseerd worden. Slachtoffers wilden niet betalen voor de fouten van een ander en vonden het niet terecht dat ze er door het ongeluk financieel op achteruit zouden gaan. Voor een aantal deelnemers kwam de financiële bestaanszekerheid in het gedrang, waardoor ze gedwongen waren juridische stappen te nemen.

R03070102 (slachtoffer arbeidsongeval): Maar ik wou wel iets voor elkaar hebben voor de rest van mijn leven hè. Want het was toen al wel duidelijk voor mij in ieder geval dat ik nooit meer ik het vak terecht zou komen. Het was niet duidelijk dat die knie stijf gezet zou worden maar wel duidelijk dat ik daar nooit meer verder mee zou kunnen. Nou ja dan heb je mogelijkheden en geld voor nodig en ook iemand die mij zou steunen en mee zal denken, op mogelijkheden zou wijzen.

R04150404 (slachtoffer whiplash): Ja. Ik denk, als ik [naam belangenbehartiger] niet tegengekomen was toen, dan zit je dus. Met ziektewet en WAO, maar... Op dat moment red je het nog wel, maar als de WAO stopt, wat er toen aan zat, daar waren ze al jaren mee bezig, als die WAO zou stoppen, wat er nu aan de hand zou zijn? Ik had er nog in gezeten. Dan was het helemaal fout gegaan, kun je naar de bijstand, kun je je huis verkopen. En ik denk als [naam belangenbehartiger] er niet was geweest, had ik veel eerder de handdoek in de ring gegooid. [...] Ik denk als je geen advocaat hebt, dat je in de financiële problemen komt.

Met het vaststellen van de aansprakelijkheid van de wederpartij, wilden deelnemers ook voorzien worden in meer immateriële behoeften en verwachtingen. De immateriële behoeften en verwachtingen die genoemd werden in de diepte-interviews zijn af te lezen uit tabel 5.4. In de linker kolom worden de behoeften genoemd. Uit de tabel is voor iedere groep deelnemers af te lezen welke uitspraken gedaan werden waaruit deze behoefte bleek. Enkele kanttekeningen zijn op zijn plaats. Ten eerste bevat deze tabel geen citaten, maar samenvattingen van uitspraken. Ten tweede is dit overzicht niet uitputtend. Dat wil zeggen dat een lege cel niet impliceert dat een bepaalde groep slachtoffers een behoefte niet heeft, maar slechts dat deze behoeften niet genoemd werden tijdens de interviews. Ook de lijst met wensen en behoeften kan niet als uitputtend worden gezien.

Alhoewel deelnemers het woord ‘erkenning’ niet altijd uit zichzelf in de mond namen, bleek een behoefte die als zodanig kan worden aangeduid meestal wel degelijk te bestaan, zij het dat deze voor verschillende mensen verschillende vormen aannam. Over het algemeen wilden claimanten dat aansprakelijkheid werd vastgesteld als een signaal voor de buitenwereld dat hen buiten hun schuld iets was overkomen. Daarnaast kon het met name in het geval van medische fouten belangrijk zijn dat de wederpartij toegaf een fout gemaakt te hebben om deelnemers het gevoel te geven erkend te worden. Ook moest de wederpartij beseffen of zelfs voelen wat hij of zij had aangericht. Zo werd het belangrijk gevonden dat artsen die fouten maakten op de vingers getikt werden.

R01110404 (slachtoffer verkeersongeval): Ik had wel zoiets van, hè, potverdorie, weet je wel? Het is niet eens mijn schuld, je moet wel overal voor opdraaien en je krijgt er niets voor terug. Dat was zoiets op een moment van, ja, dat kan toch niet? Je hoort niets meer van die mevrouw. Ik moet alleen een briefje ondertekenen met wat er gebeurd is. Zo'n schadeformulier dan voor de verzekering, daar zet je dan je handtekening onder en daarmee is de kous klaar. En dan denk je, potverdorie! Het is mijn schuld niet eens! Vond ik zo flauw, vind ik nog steeds flauw.

Qua gedrag werd van de wederpartij verwacht dat zij meeleeft en haar excuses aanbood.

R02010303 (slachtoffer verkeersongeval): Vroeger als ik een ruit inschopte bij de burens, dan ging mijn vader mee en die zei: “Excuus maken” en de rekening werd betaald. Wat je nu ziet is dat alleen de rekening wordt betaald.

Tabel 5.4

Immateriële behoeften en verwachtingen van claimanten zoals genoemd in de kwalitatieve interviews.

Behoefte	Groepen deelnemers					
	Slachtoffers medische fout	Slachtoffers arbeidsongeval	Slachtoffers verkeersongeval	Slachtoffers whiplash	Naasten	Nabestaanden
Vaststellen van aansprakelijkheid wederpartij voor beeld buitenwereld	Duidelijkheid over aansprakelijkheid	Erkenning is serieus genomen worden door werkgever; Laten zien dat het niet eigen schuld is. Serieus genomen worden door omgeving.	Duidelijkheid over aansprakelijkheid; Recht halen	Serieus genomen worden op werk		Laten zien dat het niet eigen schuld is (nabestaande slachtoffer van verkeersongeval)
Toegeven van aansprakelijkheid door wederpartij als erkenning	Erkenning is als arts toegeeft dat er een fout gemaakt is				Wederpartij moet aansprakelijkheid erkennen (naaste slachtoffer van verkeersongeval)	
Wederpartij laten beseffen		Werkgever laten beseffen wat gebeurd is	Besef bij de ander			
Wederpartij laten voelen	Arts op vingers tikken; Arts moet boeten; Wraak op arts				Arts laten voelen. Wraak op arts	Arts op vingers tikken
Wederpartij moet meelevén			Wederpartij moet situatie zo draaglijk mogelijk maken		Arts moet laten weten dat hij het erg vindt wat gebeurd is	

Tabel 5.4 (vervolg)

Behoefte	Groepen deelnemers					Nabestaanden
	Slachtoffers medische fout	Slachtoffers arbeidsongeval	Slachtoffers verkeersongeval	Slachtoffers whiplash	Naasten	
Excuses aangeboden krijgen	Erkenning is als arts sorry zegt		Wederpartij moet excuses aanbieden			
Financiële compensatie als erkenning	Gerechtigheid is erkenning in de vorm van een geldbedrag	Erkenning door financiële tegemoetkoming	Erkenning door financiële tegemoetkoming			Erkenning door financiële tegemoetkoming; Erkenning door financiële compensatie voor immateriële schade
Niet willen boeten voor fout van een ander			Zelf niet opdraaien voor fout van een ander	Rechtvaardigheid		
Recht hebben op compensatie		Krijgen waar recht op bestaat				Krijgen waar recht op bestaat (nabestaande slachtoffer van arbeidsongeval)
Voorkomen voor een ander	Arts mag zelfde fout niet nog eens maken; Kliniek moet dicht	Zelfde fout mag niet weer gemaakt worden; Bedrijf wakker schudden	Verkeerssituatie aanpassen			Verkeerssituatie aanpassen

R01130106 (nabestaande van slachtoffer medische fout): Ik vind een stuk erkenning als artsen blijk geven dat ze er echt spijt van hebben. Erkenning dat ze toegeven dat hun fout zaten en niet de schuld bij [het slachtoffer] leggen of bij mij of bij anderen. Hún moeten met de billen bloot.

Sommige deelnemers hadden behoefte aan een financiële tegemoetkoming als een vorm van erkenning voor hetgeen hen was overkomen en voor hun immateriële schade. Ook werd het niet meer dan rechtvaardig gevonden dat zij niet hoefden op te draaien voor de fouten van een ander en vonden ze dat ze recht hadden op een financiële compensatie.

R02020201 (slachtoffer medische fout): Gewoon, er is mij iets aangedaan en ja, daar moet gewoon voor geboet worden. Als het dan niet letterlijk kan, dan maar figuurlijk. En dan in de vorm van een geldbedrag. Ja, ik krijg mijn been niet terug. Nee. Dan maar liever wat ruimte om gewoon weer te leven zoals ik voorheen deed.

Deze behoeften werden soms gevoed door het waargenomen gedrag van de aansprakelijk gehouden partij.

R01070201 (slachtoffer medische fout): Ik heb het gevoel dat ik het slachtoffer ben geworden van de arrogantie van deze arts. Dat hij zich zó ver verheven voelde over zijn patiënten dat hij dacht dat hij het gewoon niet fout kon doen.

Verder kon de behoefte hetgeen henzelf was overkomen voor anderen te voorkómen een reden zijn om juridische stappen te nemen. Met name slachtoffers van medische fouten vonden het belangrijk dat een arts een zelfde fout niet meer zou maken.

R02030201 (slachtoffer medische fout): Ik had wel zoiets bij me eigen zo van: “Als dit mij gebeurt, dan is dit ook bij anderen gebeurd.” Maar heel vaak doen mensen er ook niets mee en ik had zo iets bij me eigen van: “Nou, wij doen er wél wat mee.” Anders blijft het natuurlijk ook zo doorgaan.

Voor slachtoffers van verkeersongevallen hield het voorkomen in dat de verkeerssituatie op de plaats van het ongeval aangepast moest worden om deze veiliger te maken.

R01190906 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): En we willen proberen of de gemeente... We willen proberen om het te voorkomen. Dat is ons streven, dat het niet nóg meer ongelukken opbrengt.

### 5.3.3. Veranderingen in behoeften en verwachtingen

Deelnemers werd gevraagd of hun behoeften en verwachtingen ten aanzien van de civiele procedure waren veranderd naarmate de tijd was verstreken en ze bepaalde ervaringen op hadden gedaan. De meeste deelnemers verklaarden dat de tijd geen verandering in behoeften of de prioritering daarvan mee had gebracht. Als behoeften wél veranderden, dan werden ze niet inhoudelijk anders, maar werden ze belangrijker dan voorheen. De behoefte aan financiële compensatie werd belangrijker gevonden als gevolg van een toegenomen inzicht in de financiële consequenties van het ongeval. Daarnaast werd financiële compensatie belangrijker gevonden wanneer het gedrag van de wederpartij en diens belangenbehartiger als zeer vervelend werd ervaren. Ook werd het gedurende het traject voor deelnemers belangrijker om financieel gecompenseerd te worden omdat dat een afronding van de procedure inhield.

R04040103 (slachtoffer verkeersongeval): Er komen steeds meer kosten bij, waarvan je in het begin niet denkt dat je ze zult maken. Maar in de loop der tijd krijg je ten eerste meer tijd om erover na te denken. En je loopt steeds tegen meer dingen aan, bijvoorbeeld je gaat op vakantie en wat voor bijkomende



kosten je daar hebt, dat soort dingen breng je wel mee in de loop der tijd. Meer bewustwording van je kosten die je gaat maken.

R01030105 (naaste van slachtoffer medische fout): Ik ben nu wel zover dat ik denk: "Het maximale moet eruit komen." Door de vertragungstechnieken van de verzekeraar, zeg maar.

R03020201 (slachtoffer medische fout): Nu inmiddels denk ik kom maar over de brug met het geld. In feite is er nu tweeënhalve jaar overheen. Ik heb het voor mijzelf nu wel een beetje een plek kunnen geven. Maar dan nog, zit ik er ook zo in van ik wil gewoon closure, ik wil het afgehandeld, want ik wil dat ik het dossier op zolder kan flikkeren dat ik daar niks meer mee te doen wil hebben. Dan ga je uit van de situatie zoals die is, de beperkingen die je hebt dan ga je daarmee door, dan is dat een nieuw ankerpunt.

Voor andere deelnemers verschoof het zwaartepunt juist van financiële naar meer immateriële behoeften.

R02140404 (slachtoffer whiplash): Nou, emotionele schade wordt pas achteraf bekend, omdat je dan pas kan opmaken wat het voor je heeft betekend. Als je in dat proces zit van beter worden, dan ben je alleen maar gefocust op overleven en beter worden. Dus op basis daarvan neem je beslissingen en wat het emotioneel voor jou en je omgeving betekend heeft, daar kom je pas later achter. Dus in eerste instantie was het vooral de financiële dekking.

#### 5.3.4. Ervaringen tijdens de juridische procedure

In het interview werd aan deelnemers gevraagd hoe belastend ze de letselschadeprocedure vonden en wat volgens hen bijdroeg aan een gevoel van belasting. Hen werd verder gevraagd in hoeverre ze het gevoel hadden de touwtjes in handen te hebben. Vervolgens werden hun specifieke ervaringen met de verschillende spelers in het veld bevraagd, te weten de wederpartij, de belangenbehartiger van de wederpartij en hun eigen belangenbehartiger. tenslotte werd gevraagd naar de rol van de sociale omgeving. De resultaten worden hieronder beschreven.

##### 5.3.4.1. Belastendheid van de procedure

De juridische procedure werd belastend gevonden. Deelnemers vonden het moeilijk de mate van belastendheid te kwantificeren, maar op de vraag 'Kunt u met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven hoe belastend u de procedure vond?' werd het vaakst '10' gezegd ( $N = 9$ ). De gemiddelde belasting was 7,0. Deelnemers wiens zaak nog liep ( $M = 7,5$ ;  $SD = 2,55$ ) vonden de procedure even belastend als deelnemers van wie de zaak was afgerond en die retrospectief oordeelden ( $M = 6,6$ ;  $SD = 3,54$ ),  $t(52) = -1,62$ ,  $p = 0,12$ . Voor de zaken die waren afgerond, gold dat ze significant belastender werden gevonden naarmate ze langer hadden gelopen (Spearman's  $r = .56$ ,  $p < .05$ ).

De mate waarin slachtoffers en naasten zich belast voelden, was niet constant, maar nam toe op het moment dat mensen met het juridische proces geconfronteerd werden.

R02030201 (slachtoffer medische fout): En nu, het ligt eraan. Als het gewoon rustig doorloopt dan gaat het wel, een 6 denk ik. Maar dan kom je weer iets tegen dat hij een brief schrijft of dat zijn verzekeringsmaatschappij helemaal niets toegeeft, dan heb ik wel weer een periode dat ik weer flink boos ben en ik weer flink fel reageren kan. Dan heb ik weer bij me eigen zoiets van: "Hoe kan dit gebeuren?" Dan loopt het cijfer wel weer op ja.

De mate van belasting had vooral te maken met het gedrag van de verzekeraar van de verantwoordelijk gehouden partij, de lange looptijd van de zaak en de hoeveelheid administratie. Wat betreft het eerste punt, hadden de deelnemers het gevoel dat de verzekeraar

de zaak traineerde of zelfs tegenwerkte om de kosten voor het slachtoffer te laten oplopen en de kosten voor henzelf zo laag mogelijk te houden.

R01070201 (slachtoffer medische fout): [naam verzekeraar wederpartij] is alleen maar aan het traineren. Ik heb daar niet zo'n goede indruk van, omdat ik het idee heb dat zij écht als grote speler denken over particulieren, van nou, we beginnen eerst eens met een paar vertragingstechnieken. Dat kan je zien aan wat ze gedaan hebben in mijn zaak. Dat vind ik niet sportief. Ik denk als je een serieuze verzekeringsmaatschappij bent, dan neem je de zaak serieus en dan ga je niet lopen zieken over de persoon van de deskundige en zo. Volgens mij alleen maar om mij op kosten te jagen. Dat is de enige reden waarom ze dat doen. Zo rook je natuurlijk iemand vrij snel uit. Als je twee of drie keer zo'n actie uithaalt, dan zegt iemand van nou, ik heb al €20.000 uitgegeven, ik stop ermee. Terwijl, dat vind ik een oneigenlijke manier van tegenspelen. Maar goed, het is een zakelijke onderneming natuurlijk, dus dat moeten ze misschien wel doen.

R01040201 (slachtoffer medische fout): Ze proberen je gewoon aan het lijntje te houden, in de hoop dat je stopt. En bij 10.000 gulden stop je wel hoor, dat kan ik iedereen garanderen. [...] Ik stel me dan altijd voor dat ze een soort bonus krijgen [lach], als ze de kosten zo laag mogelijk houden.

R04160102 (slachtoffer arbeidsongeval): De enige die mij niet serieus neemt is in feite de tegenpartij.<sup>120</sup> [...] Dat is logisch dat ze me niet serieus nemen, want voor hun is het een spelletje. Dat zijn de enigen waarbij ik me steeds moet verdedigen. Dat is heel belastend. Ik vind het ook heel logisch van hun uit. [...] Dat is logisch, zij willen zo min mogelijk betalen en ik wil dat ze me geloven. We hebben gewoon tegengestelde belangen dus daar kom je niet zonder moeilijk doen uit. Dat is niet reëel om dat te verwachten, maar het is wel vervelend.

Samenhangend met het getraineer van de belangenbehartiger van de wederpartij was de lange duur van de procedure een tweede prominente belastende factor.

R02010404 (slachtoffer whiplash): Want kijk, de advocaat heeft gewoon goed zijn best gedaan, maar ik vind gewoon de periode hoe alles gaat weet je, de tijd dat ertussen zit vind ik veels te lang!

Het derde punt dat bijdroeg aan de mate waarin slachtoffers zich belast voelden, was de grote hoeveelheid administratie die op ze afkwam.

R01150705 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Je bent niet thuis in de brieven die de advocaat aan je stuurt, waar gegooid wordt met moeilijke woorden en zinnen die je zes keer moet lezen voordat je ze snapt. Nee, ik vond het absoluut niet prettig.

R04090105 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Volgens mij hebben wij nog nooit zoveel papierwerk moeten doen, en we hebben wekelijks waarschijnlijk wel een uur of vijf tot tien nodig om alles goed te krijgen.

Sommige deelnemers vonden de procedure zelfs zo belastend dat deze hun herstel belemmerde of hen erop achteruit deed gaan.

R02130404 (slachtoffer whiplash): Het kost veel energie dat gedoe allemaal. Terwijl je probeert je leven op poten te zetten, krijg je het juridisch verhaal ook nog over je heen en erbij. [...] Het heeft in ieder geval niet bijgedragen aan een sneller herstel, laat ik het zo zeggen denk ik. Dat er ook heel veel stress bij kwam omdat de tegenpartij eigenlijk zo vervelend deed.

R01190906 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Nou, zowel psychisch als fysiek, het sloopt je.

#### 5.3.4.2. Gevoel van regie

Naar aanleiding van de focusgroepbijeenkomsten werd verwacht dat mensen het gevoel zouden hebben de regie niet meer in handen te hebben en dat de belangenbehartiger kon

---

<sup>120</sup> De deelnemer bedoelt hier de verzekeraar van de wederpartij.

bijdragen aan een gevoel van controle. Uit de interviews bleek een gebrek aan regie voor een aantal deelnemers inderdaad het geval.

R01180705 (naaste van slachtoffer whiplash): Alle instanties beslissen van alles. Je staat zelf in het midden, zeg maar, en aan alle kanten wordt er voor je geregeerd.

Over het algemeen hadden mensen echter het gevoel dat de eigen belangenbehartiger de zaken goed voor hen waarnam, wat het gevoel van regie inderdaad bevorderde.

R02160102 (slachtoffer arbeidsongeval): Ik vertrouw de advocaat alles toe. Ik had het idee dat wij samen de regie wel in handen hadden.

R02100303 (slachtoffer verkeersongeval): Ik geef het wel uit handen, maar ik ben... ja dan wel van alle ins and outs op de hoogte, behalve van wat zij van plan is om te gaan vragen van hoogte smartengeld, maar ik wou dat gewoon helemaal aan haar overlaten.

#### 5.3.4.3. Ervaringen met de partijen in het veld

Tijdens het interview werd deelnemers gevraagd naar hun ervaringen met de aansprakelijk gestelde partij, diens belangenbehartiger en hun eigen belangenbehartiger. Tevens werd gevraagd hoe de sociale omgeving op hun situatie had gereageerd.

Als deelnemers emoties van boosheid uitten jegens de verantwoordelijk gehouden partij, was dit vaak niet vanwege dat wat hen was overkomen, maar door de reactie van de aansprakelijk gehouden partij daarop of het uitblijven daarvan.

R01140706 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Ja, echt om te zeggen dat ik verschrikkelijk boos op die jongen geweest ben? Nee eigenlijk niet. Ja, aan de ene kant kan je hem wel eens wat doen, maar aan de andere kant had ik van, ja, mijn zoon heeft ook eens een auto-ongeluk veroorzaakt. Dat liep dan wel goed af, maar het kan gebeuren.

In het domein van de medische fouten zeiden sommige deelnemers zelfs niet te zouden hebben geclaimd als de wederpartij zich anders had opgesteld.

R02030201 (slachtoffer medische fout): Hij heeft ook nooit sorry gezegd, ja, pas in de rechtszaal. Maar gewoon omdat de mensen erbij zaten. Het was ook niet echt dat het gemeend was, het was meer tegenover de anderen "Ik vind het erg jammer voor K. dat ze dit heeft moeten meemaken." Maar hij heeft mij nooit sorry gezegd of zo. Had hij dat maar gedaan, dan had ik ook geen rechtszaak aangespannen. Fouten maken is menselijk, als je maar wel toegeeft dát je een fout maakt.

R01030105 (naaste van slachtoffer medische fout): Maar het is dus vooral begonnen omdat je een soort wrok hebt naar een dokter die zijn kont voor zijn verantwoordelijkheid wegdraait, om het maar even plat te zeggen. Ik vind dat zo'n dokter naar je toe hoort te komen. Dat hoeft ook maar één keer. En ik denk dat als hij dat gedaan had, dat het dan ook gewoon goed was geweest. Maar wel een gesprekje.

Dit uitblijven van een reactie van de wederpartij, was volgens twee slachtoffers van medische fouten te wijten aan het feit dat dat een vorm van aansprakelijkheid erkennen zou inhouden.

R01040201 (slachtoffer medische fout): Ja, kijk, zo'n ziekenhuis die neemt waarschijnlijk geen contact met je op, want dan erkennen ze schuld.

Hierboven werd al beschreven dat het traineergedrag van de belangenbehartiger van de wederpartij belastend kon zijn voor slachtoffers en naasten en soms zelfs het herstel belemmerde. Daarnaast werden de belangenbehartigers van de wederpartij beschreven als arrogant, onbetrokken en onpersoonlijk in de omgang met slachtoffers en naasten.

R01040201 (slachtoffer medische fout): Maar dat zij gaan bepalen of [...] ik wel of niet één of twee keer hulp in de week mag hebben... Ik begrijp dat ze hun kosten zo laag mogelijk willen houden, maar ik kon op dat moment helemaal niets en dan gaan zij bepalen wat er wel of niet nodig is. [...] Maar, nee, dat heeft mij vreselijk gestoord. En de arrogantie.

Dit onaangename gedrag van de verzekeraar werd verklaard uit een verschil in belangen.

R03030903 (slachtoffer verkeersongeval): Maar die verzekeraars die kijken veel meer naar het geld, dan naar het verhaal achter het geld, terwijl je als slachtoffer veel mee met het verhaal bezig bent hè, en dat dan vertaald willen hebben in schadevergoeding.

Deelnemers waren over het algemeen tevreden over de manier waarop hun letselschadejurist of -advocaat hun belangen vertegenwoordigde. Waren ze dit niet, dan hadden ze iemand anders in de arm genomen. Naast het bovengenoemde feit dat de eigen belangenbehartiger de regie voerde, vonden deelnemers het prettig om thuis bezocht te worden en om menselijk behandeld te worden. Ze hadden vaak genoeg contact en vonden dat ze genoeg op de hoogte werden gehouden van de voortgang. Een enkele deelnemer twijfelde aan de beweegredenen van de belangenbehartiger.

R01150705 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Ja, was wel sympathiek. Maar ja, je hebt in je achterhoofd dat elke seconde verrekend wordt, het klokje dat op het bureau staat. Dan kan je wel sympathiek doen natuurlijk. Ja toch, je betaalt er dik voor.

Met name slachtoffers van arbeidsongevallen en hun naasten hadden de ervaring dat de verwantwoordelijk gehouden partij na het ongeval niets meer van zich liet horen, maar dat alle contact via diens belangenbehartiger verliep.

De meeste deelnemers gaven aan steun te ervaren van hun partner. Het huwelijk van een aantal deelnemers had echter te lijden gehad, ofwel door de fysieke gevolgen voor het slachtoffer ofwel vanwege de letselschadeprocedure zelf.

R02020201 (slachtoffer medische fout): Hij kon er gewoon heel lastig mee omgaan. Ik was gewoon een heel sportief, druk iemand en ja, opeens, ja, dan zit je op je stoel met een been omhoog in een brace en dan kan je verdomde weinig. Dus het hele huishouden kwam ook op zijn nek en een kind van 2. Nou, dat is allemaal best wel heftig. Ik bedoel, wij wilden ook wel een tweede kind. Nou, dat lukt niet. Je zit in een brace. Je kan niet eens je kind achterna lopen. Dus dat is allemaal op de lange baan geschoven. Uiteindelijk hebben wij het gewoon niet gered.

R02170201 (slachtoffer medische fout) : En die [thuissfeer] was dan niet zoenderend. Dus toen hebben we gewoon gezegd: "We willen gewoon snel geld zien. We willen de zaak afgewikkeld hebben." Want ik heb er niks aan. Jij hebt er niks aan en mijn huwelijk gaat ook naar de donder. Die stond op een bepaald moment op knappen en springen, want als er geen geld is dan staat het huwelijk knap gauw op springen, want, ja, er kan niks betaald worden.

De rol van familie, vrienden en kennissen speelde meer op een afstand. Alhoewel deelnemers tijdens het interview nauwelijks uit zichzelf begonnen over de rol van hun sociale omgeving, konden ze er indien gevraagd wel iets over kwijt. Deelnemers ervoeren over het algemeen erg veel steun van hun partner, al was één relatie door de nasleep van het ongeval beëindigd. Verder bleken familie, vrienden en burens steun te kunnen bieden, maar was dit niet altijd het geval.

R01120106 (nabestaande van slachtoffer arbeidsongeval): Ik heb voor de papieren en zo heb ik veel steun gehad van mijn familie. Als we ergens heen moesten, altijd stond men klaar om ons weg te brengen. Mijn neef stond altijd klaar voor ons. Heeft contact gehad met de advocaat. Men heeft geprobeerd een beetje de last van onze schouders te halen. Ze zijn altijd steunend geweest en hebben altijd geprobeerd wat last van onze schouders af te nemen.

R04150404 (slachtoffer whiplash): Ik bedoel, je komt niet bij je vrienden, als ze hier komen dan was het om 20.00 uur al over... Contacten verwateren daardoor. [...] En je leert je vrienden kennen, want op een gegeven moment... ik had tijden dat ik gewoon helemaal niks kon. Een hele hoop zijn er blijven komen, maar er zijn ook enkelen, een stuk of vier, die laten je vallen. Die zijn het gezeik zat, omdat je op het gegeven moment gewoon niet kunt. Met name in het begin.

### 5.3.5. Individuele determinanten van ervaringen

Uit de interviews kwam naar voren dat de manier waarop deelnemers de juridische procedure ervoeren, mede afhankelijk was van een aantal individuele kenmerken, zoals bekendheid met de procedure, hun aard en geloofsovertuiging.

Van de vijf mensen die de procedure helemaal niet belastend vonden, hadden er twee in de verzekeringsbranche gewerkt. Hun lage gevoel van belasting lag in hun bekendheid met de procedure en het feit dat ze wisten wat hun te wachten stond.

R02100303 (slachtoffer verkeersongeval): Hoe belastend? Je bedoelt om je daarin te verdiepen [...]. Nou, dat klinkt wel heel gek, maar ik vind dat wel leuk. Ik vind het wel leuk. Dan zat ik achter mijn schrijfmachine om dan brieven op te stellen en zo en dan voelde je gewoon weer je werkzaamheden van vroeger. Ik vond dat eigenlijk wel heerlijk hoor.

R01060303 (slachtoffer verkeersongeval): Dat is niet belastend geweest. Want ik, door mijn werk wat ik heb gedaan, wist ik dus dat het een langdurig proces zou worden.

Hoe mensen de procedure ervoeren, had verder te maken met hun aard. Sommige deelnemers gaven aan dat zij in het dagelijks leven niet snel boos werden of geïrriteerd raakten, waardoor zij beter konden omgaan met vervelend gedrag van de wederpartij en diens belangenbehartiger. Daarnaast kon iemands karakter op indirecte manier van invloed zijn. Een deelneemster ging graag gestructureerd te werk. Dit uitte zich in het feit dat ze verslagen bijhield van alle communicatie en zorgde er bij haar voor dat ze het gevoel had de zaken te kunnen overzien.

R01200905 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): Nou, ik heb zelf de dingen altijd vrij goed voor mekaar dus... Ik had wel het idee dat ik de regie uiteindelijk wel in handen had of wij met elkaar. Maar daar deden we ook wel veel moeite voor. We hadden bijvoorbeeld, dan kom je samen naar het ziekenhuis, nou hadden we bijvoorbeeld een klappertje waar we alles in schreven wat de artsen zeiden in het ziekenhuis.

En de ervaringen van sommige deelnemers werden gekleurd door hun religie. Een geïnterviewde man van Islamitische afkomst kon vrede hebben met de dood van zijn vader door een berusting die naar zijn zeggen in zijn geloof gebruikelijk is. De manier waarop een naaste omging met het feit dat zijn vrouw ernstig gehandicapt was geraakt door een auto-ongeluk, werd ook beïnvloed door zijn geloof. Een zekere herkenning in het Bijbelse verhaal van Job, zorgde ervoor dat hij zijn gevoelens kon plaatsen.

R01120106 (nabestaande van slachtoffer arbeidsongeval): Bij ons geloof is als je geboren wordt, dan wordt er al geschreven wanneer jij gaat overlijden. Dat kan over twee jaar zijn. Dat kan over 95 jaar zijn. Bij onze religie ligt dat vast: "Jij gaat op deze leeftijd dood."

R01010105 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Job is het verhaal van een man die alles in zijn leven verliest en later het dubbele terugkrijgt. Een prachtig verhaal. En daar haalde [de predikante] bij: "Er zijn eigenlijk drie dingen in de katholieke traditie; je hebt drie B's: biecht, boete en berouw." En dat is zo raak geweest. Dat heeft voor mij heel erg geformuleerd en mij ook heel erg een kater gegeven van: "Dat klopt." Ik bedoel, als die man heel duidelijk had aangegeven: "Dit had ik nooit mogen doen en ik

heb daar berouw over en ik wil daar boete voor doen”, dan komt daar in de christelijke traditie vergeving bij om de hoek kijken. Vergeving wordt vaak gebruikt in de zin van: “Je moet iemand kunnen vergeven ongeacht wat hij doet.” Eigenlijk naar aanleiding van dit verhaal realiseerde ik me ook dat ik dat niet zou kunnen; dat ik dat niet zou menen. Het wordt klemmend voor mij, op het moment dat hij dat heeft gedaan. En dan komt er een moment waarop ik eigenlijk actie moet ondernemen.

### 5.3.6. Verbeterpunten

De deelnemers werd in de interviews expliciet gevraagd naar wat zij dachten dat er veranderd zou kunnen worden om de letselschadeprocedure minder belastend te maken. Daarnaast kunnen uit de interviews aanvullende verbeterpunten worden gedestilleerd. Al deze punten worden hieronder besproken.

#### 5.3.6.1. Looptijd van de procedure

De looptijd van de procedure zou geminimaliseerd moeten worden. Dit bleek al uit het feit dat deelnemers wiens procedure langer had geduurd de mate van belasting significant hoger hadden gewaardeerd en dat deelnemers zelf aangaven de lange looptijd belastend te vinden. Verder was het reduceren van de looptijd een veelgenoemde verbetermogelijkheid.

R02030201 (slachtoffer medische fout): Met sommige brieven duurt het soms al een half tot driekwart jaar. Een klein dingetje regelen kost dan al zoveel energie en alleen zo'n klein dingetje voor elkaar krijgen. Hoe langer het duurt, hoe langer je er mee bezig bent, hoe meer pijn, verdriet en energie het van je kost en hoe langer het duurt voordat je het af kan sluiten.

#### 5.3.6.2. Het gedrag van de belangenbehartiger van de wederpartij

Deelnemers waren het daarnaast eens dat er ruimte voor verbetering zat in het gedrag van de belangenbehartiger van de wederpartij. Ze stelden voor om een termijn vast te stellen waarbinnen gereageerd moest worden om getraineer tegen te gaan.

R02030201 (slachtoffer medische fout): Nou, zeg maar ik verneem dat de tegenpartij loopt te rekken, misschien dat daar een limiet op moet worden gesteld. Dat het proces sneller verloopt.

Verder gaven ze aan het een goede zaak te vinden als verzekeringsmaatschappijen in de toekomst niet alleen aandacht aan financiële compensatie zouden besteden, maar ook aan meer immateriële aspecten.

R01020102 (slachtoffer arbeidsongeval): Nu worden er dingen over me besloten en ik had zo graag gewoon eens een gesprek met die mevrouw [van de verzekering van de wederpartij] gehad. Dan kan ze zien wie en wat ik ben. En hoe gemotiveerd ik ben en noem het maar op. Dan is het geen nummer meer. Dan krijgt het een beetje een menselijke kant. En ik denk dat dat goed is voor het verloop verder.

R03110404 (slachtoffer whiplash): En proberen wat minder in dollartekens te denken en bang zijn om geld te verliezen, maar proberen om iemand snel te helpen en misschien wel te kunnen voorkomen dat het ze geld gaat kosten. Want ik vind dat ze daar eigenlijk geen flikker aan doen. Ze roepen wel dingen, maar er gebeurt niks.

R01200905 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): En... misschien ook wel, dat klinkt misschien wel stom, als zo'n verzekering ook eens een keer een bosje bloemen zou sturen of zo. [...] Of een kaartje, gewoon van... niet alleen maar van die zakelijke kant bezig zijn. Want dat snap ik met mijn hoofd ook wel, dat zij het ook zo goedkoop mogelijk willen doen, maar het voelt toch als een ontkenning van de pijn en verdriet wat je met elkaar hebt.

#### 5.3.6.3. Administratieve belasting

In verband met hierboven genoemde mate waarin deelnemers belast werden door de hoeveelheid administratieve afhandeling die de procedure als gevolg had, hadden slachtoffers,

naasten en nabestaanden behoefte aan hulp daarbij. Het papierwerk zou makkelijker gevonden worden als gewerkt werd met standaardformulieren en het taalgebruik in de correspondentie tussen de eigen belangenbehartiger en de belangenbehartiger van de wederpartij vereenvoudigd werd. Een naaste van een verkeersongeval had iemand in de arm genomen om haar te helpen en ook andere deelnemers zouden zich door dergelijke bijstand ontlast voelen.

R04090105 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Het is ook heel veel. Je krijgt ook heel veel papierwerk. En ik weet wel dat het gedaan moet worden. Maar als er hulp bij was zou zeker voor ons prettiger zijn geweest.

R01150705 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Dan moet je juist advies krijgen van nou je moet dat doen, je moet dat formulier invullen en daar moeten ze je bij helpen. En niet zeggen hier heb je jouw formulieren en vul maar in.

Om de hoeveelheid papierwerk te reduceren, werd voorgesteld dat de gegevens van verschillende instanties aan elkaar gekoppeld zouden worden, zodat minder overgelegd hoefde te worden.

R01090201 (slachtoffer medische fout): Ja, als je bijvoorbeeld zegt van nou ja, dat zat ik me dan af te vragen, zoals arbeidsverleden, dat moet je toch ergens via pensioenfondsen en dat soort dingen, allemaal op kunnen vragen. Of of of... En ziekteverzuim, ja, ik weet het niet. Dat kan je misschien ook wel opvragen bij de instanties.

#### 5.3.6.4. Informatie

Verder bleek duidelijk een behoefte aan informatie. Uit de resultaten bleek dat deelnemers die bekend waren met de procedure deze minder belastend vonden en andere deelnemers gaven aan er baat bij gehad te hebben als ze hadden geweten wat hun te wachten stond en welke stappen genomen moesten worden. Een 'foldertje' werd hier vaak genoemd als oplossing.

R01030105 (naaste van slachtoffer medische fout): Je moet dus heel veel zelf uitzoeken. Er is dan wel internet, maar daar is ook niet iedereen handig in en je hoofd staat er ook niet altijd naar. En misschien ben je ook niet zo toegankelijk op dat moment voor dat soort dingen, omdat je midden in de sores zit natuurlijk. Wat ik bijvoorbeeld miste: als je ambtenaar was, zoals [naam slachtoffer] in het onderwijs, dan kreeg je voor die verandering in je ziektekosten een tegemoetkoming in je ziektekosten; dat valt weg als je in de WAO terechtkomt. Maar dat kan je toch wel weer aanvragen bij het ministerie. Het kon, maar dat soort dingen weet je niet. Daar moet je dus allemaal achterkomen. [...] En ik zou het prettig vinden als je van het revalidatiecentrum bijvoorbeeld een brief krijgt met: "Nou, je man is ambtenaar, je kunt dat en dat aanvragen. De mogelijkheid bestaat van persoonsgebonden budget; ik noem maar wat. Dat kun je daar en daar aanvragen als je daar en daar woont." Dat het ook wel een beetje gericht is. Dat soort dingen. En dat je dan een brief krijgt en dat je misschien op dát moment daar niet voor in de stemming bent, maar dat ze bijvoorbeeld in een gesprek zeggen: "Bewaar die brief, want misschien dat je in de toekomst nog eens wilt weten hoe iets zit." Met websites erop. Dat heb ik wel een beetje gemist hoor.

R01100105 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): En misschien is het ook handig, al zo ja maar een foldertje of het een of ander, hoe het precies in zijn werk gaat. Want wij wisten natuurlijk ook een hele hoop niet, van bonnetjes van hoe dat in zijn werk gaat, dat moeten bewaren, etc, etc. Dat hoor je dan na die tijd, nou goed wij hebben dan nog mogen claimen, dus je hebt het een beetje geschat. Maar er zijn dan zoveel dingen die je niet weet.

#### 5.3.6.5. Psychologische bijstand

Een aantal deelnemers gaf aan dat er in de toekomst meer aandacht moest komen voor psychologisch herstel, in de zin dat psychologische hulp makkelijker beschikbaar werd.

R03060102 (slachtoffer whiplash): Er moet betere hulp komen voor mensen die dit meemaken, want er is echt niks geweest. Ik heb negen maanden in het ziekenhuis gelegen en ik heb daar niemand gezien. Ik

heb geen gesprekken gehad met mensen. Stel dat ik zwakker in mijn schoenen had gestaan, dan had ik er nu nog steeds een trauma aan overgehouden, bij wijze van. [...] Dat zou wel fijn zijn, dat je kan praten met iemand.

#### 5.3.6.6. De kosten van de procedure

Daarnaast werd opgemerkt dat de procedure erg duur is en beter toegankelijk zou moeten zijn voor mensen met lagere inkomens. Als oplossing werd voorgesteld dat waar mogelijk voorschotten uitgekeerd zouden worden, in plaats van dat de kosten voorgefinancierd moeten worden door de claimant. Voorts werd voorgesteld dat de voorwaarden voor het werken op 'no cure no pay' basis voor belangenbehartigers verruimd moeten worden.

R01070201 (slachtoffer medische fout): Een patiënt die er wat aan wil doen, moet gewoon een flinke zak met geld hebben. En eigenlijk is dat heel onterecht. Een arts heeft gewoon een verzekering, dat speelt trouwens niet via de arts persoonlijk maar via het ziekenhuis, dus een arts heeft een verzekering en heeft verder nergens zorgen over. En als patiënt is het vrijwel onmogelijk om je recht te halen.

#### 5.3.6.7. Normering

Deelnemers werd gevraagd wat zij vonden van een normering van de procedure waarbij schadeclaims volgens vaste protocollen zouden worden afgehandeld. Terwijl sommige deelnemers dit een goede oplossing vonden, gaven anderen de voorkeur aan een oplossing die voor hen persoonlijk werd vastgesteld.

R03110404 (slachtoffer whiplash): Nou, ik denk dat dat goed zou zijn. Ik denk dat dat een hele grote stap voorwaarts is hoor. En ook een stuk duidelijkheid. Maar dan bij iedereen. Ik heb nu het idee: iedere zaak is weer uniek en ze proberen iedere keer weer opnieuw het wiel uit te vinden met z'n allen. En dan denk ik van: "Jongens, kom op nou. Dat is toch onzin? Zorg ervoor dat er één punt is waarop alle medische rommel terecht komt." Volgens mij werkt dat allemaal veel sneller en dat is ook veel beter voor degene die dit overkomt.

R03040102 (slachtoffer arbeidsongeval): Dat is niet ideaal denk ik. Zoals het nu gaat duurt het wel lang, maar ze zijn wel goed betrokken. Dat is belangrijk. En persoonlijkheid gaat wel vóór snelheid. Ze moeten wel alles per geval bekijken.

Ook wat betreft normering van materiële en immateriële schade waren de meningen verdeeld. Volgens de een kon zijn of haar zaak prima worden afgehandeld aan de hand van bijvoorbeeld de ANWB Smartengeldgids, maar volgens de ander deed dit tekort aan de situatie.

R02010303 (slachtoffer verkeersongeval): Dan is het meer transparant voor mensen. Dat is een voordeel. Ik denk dat het wijs is. Het zal goed bedoeld zijn, maar dat er veel onderhands geregeld wordt. Dat maakt het onduidelijk. Ik ga nog steeds van goede vertrouwen uit en ik heb geen reden dat dat niet het geval is, maar het maakt het niet helderder.

R03020201 (slachtoffer medische fout): Ja, dus ik ben heel erg van de omstandigheden afhankelijk en ik ga dus ook niet akkoord met hun tabellen, hun gebruik van tabellen, want daar is zorgvuldig de relevante informatie weggeschrapd. Dus.

R03060102 (slachtoffer arbeidsongeval): Belachelijk. [...] Omdat je iedereen als individueel figuur moet bekijken hoe de zaak is. De ene z'n hoofdpijn is de ander z'n migraine niet. En als dat allemaal in dezelfde tabel moet, dat klopt gewoon niet.

Andere deelnemers vonden dat beperkte procedurele dan wel materiële normering soelaas zou kunnen bieden, als bepaalde marges gehanteerd worden.

R03090303 (slachtoffer verkeersongeval): Ja, bepaalde standaard brieven, heb ik niets op tegen, maar het moet niet zo zijn dat het van die ellenlange brieven worden, waarvan één regel relevant is en de rest... Dat hebben ze tegenwoordig heel vaak hè, dan komt er iets uit de computer waar ze dertig



gevallen mee te lijf kunnen gaan, die lees je ook op een gegeven moment niet meer. Want daar heb je op gegeven moment geen tijd meer voor om te lezen, terwijl een heel klein onderdeel ervan relevant blijkt te zijn. Maar op zich zelf brieven die gestandaardiseerd zijn, vind ik wel goed.

R03100303 (slachtoffer verkeersongeval): Nee, ik denk niet dat je het in tabellen weg kan schrijven. Maar hoe dan wel dat weet ik ook niet. Ze moeten haast wel, het moet wel gelijk behandeld worden. [...] Van minimaal dat, maar dat kan er nog bij. Het moet wel gelijk zijn ten opzichte van anderen. Iemand die bijna hetzelfde heeft als ik moet niet opeens de helft krijgen.

### 5.3.7. Wetsvoorstel vergoeding affectieschade

In het interview was voorts een onderdeel gewijd aan het wetsvoorstel affectieschade. Naasten van slachtoffers met ernstig letsel werd gevraagd naar overwegingen die zij hadden gehad in hun keuze om het slachtoffer al dan niet zelf te verzorgen. Met deze naasten en met nabestaanden van slachtoffers die zijn overleden werd besproken wat zij ervan hadden gevonden als zij recht zouden hebben gehad op een vergoeding voor affectieschade. Vervolgens werd aandacht besteed aan wat zij een geschikte hoogte van de vergoeding vonden en wat voor- en nadelen zouden zijn van het werken met een vast bedrag. Om deelnemers zich bewust te laten worden van de maatschappelijke consequenties van het invoeren van een vergoeding voor affectieschade, werd hen gevraagd bij hun antwoord rekening te houden met stijgende verzekeringspremies.

#### 5.3.7.1. Overwegingen om zelf te verzorgen

Voor de meeste naasten hield het al dan niet zelf verzorgen van het slachtoffer geen bewuste afweging in. Als de medische toestand van de slachtoffers het toeliet, werden ze door de naasten zelf verzorgd.

R01150705 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Het was gewoon van hij komt thuis, ik weet wel dat onze toen onze overburen zeiden ik snap niet hoe je durft. Dat hij ook agressief was en zo. Ja dan moet je hem echt helemaal ontoerekeningsvatbaar laten verklaren en, ja, dan ben je nog verder van huis.

#### 5.3.7.2. Behoefte aan een vergoeding voor affectieschade

De behoefte aan een vorm van vergoeding van affectieschade werd door een aantal deelnemers duidelijk gevoeld. Deelnemers zagen een ongelijkheid in de vergoeding van immateriële schade voor slachtoffers aan de ene kant en naasten en nabestaanden aan de andere kant.

R01010105 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Ja, want dat is wel een van de dingen die ik in dit proces heb ervaren; dat is dat er wel een discrepantie zit in de regelingen, in de voorzieningen die er zijn voor het slachtoffer en voor degene die in dit geval eigenlijk alles voor het slachtoffer doet. En dat is een enorme discrepantie. En in dit geval heb ik toch wel ergens het gevoel dat als ik kijk naar lijden, dat mijn lijden groter is geweest dan dat van [naam slachtoffer].

R01120106 (nabestaande van slachtoffer van arbeidsongeval): Je verliest een vinger en dan krijg je het wel. Je verliest een persoon [...]. Dan krijg je het niet.

R01190906 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Als hij als een kasplantje had geleefd... ja, dan hadden we wel... Als wij hem in leven hadden gehouden met een zuurstofapparaat, oh, dan hadden we rijk kunnen worden. [...] Ik vind dat onderscheid mogen zij niet maken!

Daarnaast zou een vergoeding een stuk erkenning betekenen van dat wat hen was overkomen.

R01150705 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Ja, een erkenning, daar heb je iets voor gehad. Het is wel peanuts, maar je hebt toch iets. Het is toch iets. Ze hebben het niet in de doofpot gestopt in feite.

Hier moet opgemerkt worden dat een deel van de geïnterviewden een vergoeding voor immateriële schade zou verwelkomen om hen te compenseren in hun materiële schade.

R02090105 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): Dat zou heel welkom zijn. Er zijn veel kosten en dat zou dus welkom zijn.

Andere naasten hadden juist geen behoefte om tegemoet gekomen te worden in affectieschade en werden liever op een andere manier erkend, bijvoorbeeld in de vorm van een attentie van de wederpartij of doordat een arts op zijn fouten werd gewezen.

R01200905 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): Ik denk dat ik op zo'n moment blijer ben met een bos bloemen van de tegenpartij of... een vlotte afwikkeling van de erkenning van de schade dan nog eens een geldbedrag voor mijn emotionele dingen... Dan zou ik het nog eerder mijn andere zoon gunnen; van geef hem een leuk filmabonnement of zo.

Ook hadden zij liever gehad dat de afwikkeling van de materiële schade soepeler was verlopen.

R01100105 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): Nou, ik vind, kijk de persoon die het overkomt, daar heb ik begrip voor die mag smartengeld. Nee, ik vind als je een stukje vergoeding krijgt van de onkosten die je maakt, vind ik correct. Nee, ik zit niet echt op smartengeld te wachten, daar voel ik mij niet lekker bij. [...] Nee, ik hoef het niet. Ik zou daar niet echt op zitten wachten, dat vind ik echt. Ik zou dan liever hebben van: "Jullie hebben €200 onkosten gemaakt." Van: "Alsjeblieft, stort het op de rekening." Dat zou ik liever zien.

Deelnemers gaven ook aan dat zij zich onprettig zouden voelen bij een vergoeding van affectieschade omdat zij daardoor het gevoel zouden hebben te profiteren van het leed van een ander.

R01140706 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Ik vind het een beetje slaan uit je ellende. [...] Ik geloof dat ik mij een beetje geschaamd zal hebben, als ik dat geclaimd zou hebben.

Volgens naasten hing de behoefte aan vergoeding van affectieschade voor een groot deel af van iemands financiële situatie. Naasten die goed konden rondkomen, hadden over het algemeen minder behoefte aan de vergoeding van affectieschade.

R01140706 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Ik denk toch dat het heel veel van financiële omstandigheden afhangt. Een moeder die met een klein kindje achterblijft die zal het financieel heel wat moeilijker als dat ik het heb. En dan kan je wel zeggen je kan het met geld niet betalen, maar het scheelt wel natuurlijk hè. Als ik misschien geen inkomen had gehad of een heel laag inkomen, dan had ik er misschien heel anders over gedacht.

Twee deelnemers dachten in eerste instantie dat een mogelijke vergoeding door de overheid betaald zou worden. En hoewel dit misverstand nog tijdens de interviews rechtgezet kon worden, blijkt hieruit dat mensen onwillekeurig toch kunnen denken dat hun vergoeding van de overheid afkomstig is in plaats van de verzekeraar van de wederpartij, waardoor het mogelijk anders ontvangen wordt.

R02010406 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Dat er door de gemeenschap en de overheid, dat vind ik dan wel weer wat kil, maar dat er door de gemeenschap wordt gezegd: "Joh, dit is niet normaal. Hier."

Voor de wijze waarop een vergoeding door naasten en nabestaanden ontvangen wordt, is het dus van belang om te weten dat het geld wordt uitgekeerd door de verzekeraar van de

wederpartij. In anoniem vragenlijstonderzoek wordt het moeilijk na te gaan of deelnemers goed zich hebben op de wijze vergoeding. Hier moet dus rekening mee worden gehouden.

#### 5.3.7.3. Vergoeding als vast bedrag

Een enkele deelnemer vond dat een vergoeding voor affectieschade de vorm van een vast bedrag kon aannemen voor alle naasten en nabestaanden.

R02010406 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Is een helikopterongeluk erger dan een vader van drie kinderen die van een steiger afvalt? [...] Maar ik kan niet, denk ik, op een gegeven moment beweren van dit ongeval is veel erger dan dat ongeval. Dan moet je gaan zeggen van nou: "Heeft die meneer het zien gebeuren? Heeft die vader of moeder het zien gebeuren?" "Nee, die zaten thuis." Het maakt niet uit joh. Ik denk dat je dan in details treedt die voor nabestaanden helemaal niet belangrijk zijn. Denk ik hoor. [...] Wie gaat mijn lijden opschrijven? Of van iemand anders? Dat kan toch niet. Dat vind ik het mooie van het feit dat er één bedrag voor is. [...] Nee. Dat kun je toch niet in verschillende bedragen opschrijven, dat kan niet. Denk ik. Dan zou je moeten zeggen, heel zwart wit hoor, een beetje grof ook, van: "Joh, jouw zoontje heeft onder de wielen van een vrachtwagen gezeten die rechts afsloeg en hem niet gezien heeft. Dat is erg, maar een vrouw in een helikopterongeluk, da's nog veel erger. Heel zwart wit praat je dan zo, oftewel dat is €3000, maar dit is wel €5000. Dat kan niet, dat kan niet.

Andere deelnemers vonden dat een vast bedrag tekort zou doen aan hun persoonlijke situatie.

R04090105 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Je kunt niet gaan beslissen voor iedereen. Dat kun je niet maken en dat kun je niet eens doen voor iedereen.

Volgens een deel van hen zouden genormeerde bedragen beter volstaan.

R01160706 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Ja. Ik zou dat goed vinden. Dan hoeven ze niet te discussiëren of iets. Dat moeten ze dan maar laten bepalen door een psychiater of iets. Van kijk, dat is zoveel punten waard.

#### 5.3.7.4. De hoogte van de vergoeding

Deelnemers werd gevraagd met welk bedrag zijzelf in hun situatie genoeg hadden genomen. Hoewel de meeste naasten en nabestaanden verklaarden eigenlijk geen antwoord te kunnen geven op deze vraag omdat ze het moeilijk vonden hun immateriële schade in geld uit te drukken, werden uiteindelijk bedragen genoemd die varieerden tussen de €15.000 en €50.000. Een deelnemster stelde een vergoeding voor van €10.000 per jaar dat de juridische procedure liep.

R01180705 (naaste van slachtoffer whiplash): Het ligt er ook aan hoe lang het duurt. Bij ons is het al acht jaar bezig. Je zou er 10.000 per jaar voor moeten krijgen, dan zou het al 80.000 zijn.

Terwijl sommige naasten en nabestaanden tevreden zouden zijn met een vergoeding van €10.000 zoals voorgesteld in het wetsvoorstel, vonden anderen dit te weinig. Ze noemden het een lachertje, vernederend of een belediging.

R01190906 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Want ik vind wel, als je over het algemeen een levend wezen wegneemt en dan €10.000 daar tegenover?? Vind ik een lachertje, doe dan niks.

#### 5.3.7.5. De wijze van aanbieden van de vergoeding

Uit de interviews kwam naar voren dat de manier waarop een bedrag aangeboden zou worden veel uit kan maken voor de wijze waarop het door naasten en nabestaanden gewaardeerd wordt. Mensen die geen behoefte hadden aan een tegemoetkoming voor affectieschade en het bijvoorbeeld een belediging vonden, of het gevoel hadden dan te profiteren van het leed van het slachtoffer, werden milder in hun oordeel als werd uitgelegd dat een tegemoetkoming nu

eenmaal uitsluitend een financiële vorm kon aannemen en dat ze het bedrag ook zouden kunnen besteden aan doeleinden van immateriële aard, bijvoorbeeld door het weg te schenken aan een goed doel of door het te besteden aan een gedenkteken voor hun overleden naaste.

Eén van de geïnterviewden, die zelf getuige was geweest van het ongeluk waarbij zijn naaste was omgekomen en die in verband daarmee een bedrag van €11.000 aan shockschade toegekend had gekregen, verwoordde hoe hij het bedrag het liefst uitgekeerd had gekregen.

R01160705 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Misschien met een brief erbij, een standaard brief, of misschien dat er een afgevaardigde, of via Slachtofferhulp een bedrag uitgekeerd kan worden. [...] Bij mij was het, oké, waar mag ik storten, doe. Misschien ook waarom dat ze dat toen, dat bedrag plotseling uitkeren. Een beetje achtergrond waarom dat gekomen is.

#### 5.3.7.6. Besteding

Opvallend was dat de meeste deelnemers het geld niet aan iets voor zichzelf zouden uitgeven. Deelnemers zeiden bijvoorbeeld het geld te zullen gebruiken om met het gezin iets gezelligs te doen.

R01150705 (naaste van slachtoffer verkeersongeval): Ik zou het zelf gebruiken om het proberen zo plezierig mogelijk voor het hele gezin te maken. Het is natuurlijk een combi. Even geen geldzorgen is een hele zorg minder en daardoor kan je toch op dat moment een beetje happier voelen omdat het gewoon heel veel zorg minder is.

R01200905 (naaste van slachtoffer arbeidsongeval): En dan, och, dan vindt het z'n bestemming wel, dan gaan we met z'n vieren wel wat leuks van doen.

Een moeder van een wiens zoon leed aan een chronisch whiplash syndroom zou haar geld aan die zoon geven.

R01180705 (naaste van slachtoffer whiplash): Ik zou het wel aanvaarden want ik weet dat [naam zoon] er heel slecht voor staat. Die heeft helemaal niks. Ik zou daar [naam zoon] mee kunnen helpen, dan kan hij samenwonen en een autootje.

Andere deelnemers zouden hun geld aan een goed doel schenken.

R01190906 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Denk ik van ja, dan geef ik het aan de Nierstichting of ik stort het naar KiKa of...

De deelnemer die shockschade vergoed had gekregen, vond het moeilijk een goede bestemming voor het geld te vinden. Hij kon zich niet vinden in het voorstel van zijn advocaat er een nieuwe auto van te kopen.

R01160706 (nabestaande van slachtoffer verkeersongeval): Het is niet dat je een geschenkje krijgt. Zeker niet.

#### 5.3.7.7. Verzekeringspremies

Wat betreft de stijging in verzekeringspremies, waren naasten en nabestaanden zich ervan bewust dat hun vergoeding ergens uit betaald moest worden. Ze vonden het moeilijk te beoordelen of dit geld vrijgemaakt zou moeten worden uit een stijging van de premies voor de WAM verzekering.

#### 5.4. *Beschouwing*

Gesteld kan worden dat de resultaten van de interviews in het algemeen goed aansluiten bij de verwachtingen die voortvloeiden uit de literatuurstudie en de focusgroepen. Het beeld dat het de meeste slachtoffers primair gaat om financiële compensatie, en dat daarnaast in uiteenlopende mate ook immateriële behoeften een belangrijke rol spelen, wordt door de interviews bevestigd, evenals dat daarop uitzonderingen bestaan. Wel moet worden geconstateerd dat het voor de deelnemers lang niet altijd gemakkelijk was om hun behoeften en verwachtingen onder woorden te brengen. Bijvoorbeeld deelnemers die aangaven dat het nemen van juridische stappen min of meer als vanzelf was gegaan, hadden moeite om de behoeften en verwachtingen aan te geven die daarbij een rol hadden gespeeld.

Een veel gebruikte formulering voor het doel van het nemen van juridische stappen is de vaststelling van de aansprakelijkheid van de wederpartij, waarmee dan zowel het verkrijgen van financiële compensatie als van immateriële vormen van genoegdoening wordt nagestreefd. Beide doeleinden lijken voor de deelnemers vaak nauw met elkaar verweven, waarbij de mate waarin het een dan wel het ander wordt benadrukt, nogal uiteen loopt.

Als het gaat om de immateriële behoeften van de deelnemers wordt door hen veelvuldig de term 'erkenning' gebruikt. Wat daaronder blijkt te worden verstaan loopt echter nogal uiteen, afhankelijk van de vorm die de betreffende behoefte precies aanneemt. Invullingen die aan dit begrip werden gegeven waren onder andere de erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij, wat gezien werd als voorwaarde om serieus te worden genomen door de eigen sociale omgeving; het door de wederpartij zelf toegeven een fout gemaakt te hebben en het door deze beseffen en voelen wat er gebeurd was; en de behoefte aan meeleven en excuses van de wederpartij. Maar ook werd financiële compensatie wel geduid als een vorm van erkenning voor dat wat hen was overkomen en voor de geleden immateriële schade. Een andere genoemde immateriële behoefte was de wens om dat wat hen was overkomen in de toekomst te voorkomen voor anderen. Dit motief speelde met name in het geval van medische fouten en verkeersongevallen.

Een meerderheid van de deelnemers gaf aan het letselschadeproces als belastend te ervaren, al deden zich ook op dit punt de nodige variaties voor. Een enkele keer werd aangegeven dat men dit proces zelfs als herstelbelemmerend ervoer. Als negatieve factoren werden vaak genoemd gedrag van de (belangenbehartiger van de) aansprakelijk gestelde partij dat als traineren of tegenwerking werd ervaren, de lange looptijd van de zaken en de grote hoeveelheid administratie. Een positieve factor was een goed contact met de eigen belangenbehartiger. De interviews bevestigen voorts dat naast deze externe determinanten ook individuele kenmerken een rol spelen, zoals ervaring met juridische procedures, karaktereigenschappen en geloof. De ervaringen die mensen in de loop van het afwikkelingsproces opdeden leidden niet zozeer tot inhoudelijk veranderingen in behoeften, maar wel tot een verschuiving in het zwaartepunt ervan.

Door de deelnemers genoemde verbeterpunten van het letselschadetraject zijn een kortere looptijd, betere informatie, en hulp bij de administratieve rompslomp. Verder hadden sommige mensen psychologische bijstand op prijs gesteld en vond men dat het aansprakelijkheidsrecht makkelijker toegankelijk moest zijn voor mensen met lage inkomens. Over procedurele en materiële normering waren de meningen verdeeld.

Ook voor wat betreft het onderwerp van het wetsvoorstel affectieschade liepen de reacties uiteen. Misschien een opvallende uitkomst is dat veel deelnemers dachten dat de behoefte aan

een vergoeding voor immateriële schade inkomensafhankelijk zou zijn. Wellicht speelt hier een rol dat ook de mogelijkheden voor vergoeding van materiële schade voor naasten en nabestaanden, in tegenstelling tot de mogelijkheden voor slachtoffers zelf, naar huidig recht beperkt zijn. De deelnemers vonden het moeilijk in te schatten met welk bedrag zij genoeg zouden nemen. Een meerderheid vond dat een vast bedrag niet zou volstaan, omdat dit tekort zou doen aan hun individuele situatie. Wel zou er eventueel gewerkt kunnen worden met genormeerde bedragen. Sommige deelnemers waren tevreden geweest met de voorgestelde vergoeding van €10.000, terwijl anderen dit bedrag te laag vonden.

Gezien het beperkte aantal geïnterviewden kunnen deze uitkomsten uiteraard niet worden gegeneraliseerd. Om dat te kunnen doen is uitvoering van de tweede fase van het onderzoek noodzakelijk. Wat wel kan worden gezegd is dat dit kwalitatieve onderzoek het beeld oplevert dat over de materie van het wetsvoorstel ook bij naasten en nabestaanden verschillende opvattingen bestaan.

Een punt van aandacht lijkt voorts de wijze waarop een vergoeding van affectieschade wordt aangeboden. Verwacht kan worden dat deze van grote invloed kan zijn op de wijze waarop deze vergoeding gewaardeerd wordt, en daarmee op de mate waarin het met deze vergoeding beoogde doel kan worden bereikt.

## Hoofdstuk 6

### Synthese en beschouwingen over het vervolgonderzoek

#### 6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit de voorafgaande hoofdstukken met elkaar in verband gebracht. Eerst wordt aandacht besteed aan wat gezegd kan worden over de verwachtingen, behoeften en ervaringen van slachtoffers en naasten (§6.2.). Vervolgens worden de bevindingen aangaande de materie van het wetsvoorstel vergoeding affectieschade besproken (§6.3.). Op basis van de door deze terreinverkenning verkregen inzichten worden met betrekking tot beide onderwerpen gedachten geformuleerd over de mogelijkheden voor de tweede fase van dit onderzoek. Vervolgens wordt de indeling van de slachtoffers en naasten in de in deze terreinverkenning gehanteerde zes groepen geëvalueerd (§6.4.). Tenslotte worden een aantal praktische implicaties voor de opzet van het vervolgonderzoek besproken (§6.5.).

#### 6.2. Behoeften, verwachtingen en ervaringen

##### 6.2.1. Financiële compensatie en immateriële behoeften

Uit het verrichte onderzoek verrijst het beeld dat het de meeste slachtoffers primair gaat om financiële compensatie, en dat daarnaast in uiteenlopende mate ook immateriële behoeften een belangrijke rol spelen, al bestaan op deze prioritering ook uitzonderingen. De bij de voorbereiding van het onderzoek gemaakte veronderstelling dat tussen het verlangen van financiële compensatie en meer immateriële wensen zoals erkenning en genoegdoening geen tegenstelling bestaat, wordt duidelijk bevestigd. Beide behoeften blijken vaak nauw met elkaar te zijn verweven. Als belangrijke determinant van de behoefte aan financiële compensatie komt naar voren de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen hun leven weer op de rails krijgen, en het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor een onmisbare voorwaarde.

Maar daarnaast spelen ook immateriële behoeften uitdrukkelijk een rol. Tot dusver lijkt dit het geval te zijn bij *alle* slachtoffers en naasten.<sup>121</sup> Ook wanneer de redenen om juridische stappen te ondernemen aanvankelijk als uitsluitend financieel worden geduid, blijken daar bij nader doorvragen toch ook andere motieven dan de behoefte aan financiële compensatie achter te zitten, zoals de behoefte de wederpartij verantwoordelijk te stellen en erkend te worden in dat wat hen is overkomen.

Bij de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten speelt het begrip ‘erkenning’ een belangrijke rol. Dit begrip wordt in verband gebracht met een aantal uiteenlopende immateriële behoeften, zoals de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij; erkenning door de wederpartij en door de eigen sociale omgeving van dat wat gebeurd is; het door de wederpartij toegeven een fout gemaakt te hebben en te voelen wat daarvan de consequenties voor het slachtoffer zijn; en de behoefte aan meeleven en excuses

---

<sup>121</sup> Het zij herhaald dat voor generaliseerbare resultaten een daarop ingericht kwantitatief onderzoek dient te worden uitgevoerd zoals voorzien in de tweede fase van dit onderzoek.

van de wederpartij. Andere immateriële behoeften zijn het te weten komen wat er precies gebeurd is, en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. De immateriële behoeften die uit de verschillende hoofdstukken van dit rapport bleken zijn weergegeven in onderstaande tabel.

<b>Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkenning</li> </ul>	specifiek door de wederpartij	<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>
	door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• van dat wat 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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• door het ontvangen van financiële compensatie</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het willen weten wat er precies gebeurd is</li> <li>• Het ter verantwoording roepen van de wederpartij</li> <li>• Het niet willen boeten voor de fout van een ander</li> <li>• Het willen verkrijgen van gerechtigheid</li> <li>• Het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt</li> </ul>		

*Figuur 6.1.* Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten.

Voor wat betreft de grote betekenis van immateriële behoeften voor slachtoffers en naasten, sluiten de uitkomsten van dit onderzoek naadloos aan bij het in hoofdstuk 3 beschreven onderzoek van de Stichting De Ombudsman onder 147 slachtoffers van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven.<sup>122</sup>

De deelnemers die in het kader van deze terreinverkenning zijn geïnterviewd dachten niet dat hun behoeften inhoudelijk veranderd waren naarmate het juridische proces voortduurde. Wel gaven ze aan sommige behoeften gaandeweg belangrijker te zijn gaan vinden. Om concrete uitspraken te kunnen doen over de veranderingen in behoeften en verwachtingen, is longitudinaal onderzoek de methode bij uitstek. Door claimanten te volgen en op verschillende momenten van het schadeafwikkelingsproces te bevragen, zouden veranderingen en hun determinanten in kaart kunnen worden gebracht.

<sup>122</sup> Zie de tekst bij voetnoot 42.



### 6.2.2. De paradox tussen immateriële behoeften en ervaringen van claimanten

Misschien de meest prominente inhoudelijke bevinding van deze terreinverkenning is de mate waarin vanuit het perspectief van slachtoffers en naasten niet slechts de (hoogte van de) uiteindelijke vergoeding voor geleden materiële en immateriële schade van belang lijkt te zijn voor hun herstel, maar ook het proces waarlangs tot dat resultaat wordt gekomen. In dit opzicht kan men twee dingen onderscheiden: 1) motieven tot het nemen van juridische stappen zijn niet louter financieel; 2) voor het herstel in bredere zin is, zelfs al is het motief tot het nemen van juridische stappen primair financieel, niet enkel de uitkomst, maar tevens de weg daar naar toe van belang.

Het eerste punt spreekt duidelijk uit de hierboven besproken behoeften die claimanten rapporteren te hebben die immaterieel van aard zijn, zoals de behoefte aan erkenning die verschillende inhoudelijke vormen kan aannemen. Het tweede punt spreekt uit de mate waarin claimanten de procedure als belastend en antitherapeutisch ervaren en de factoren die daartoe bijdragen, zoals het onaangenaam bejegend worden door de wederpartij. Ook wat dit punt betreft zijn de bevindingen uit deze terreinverkenning consistent met die in het onderzoek van Stichting De Ombudsman.

Zoals is aangevoerd in de literatuur over procedurele rechtvaardigheid,<sup>123</sup> brengen bepaalde kenmerken van het civiele aansprakelijkheidsrecht mee dat dit eigenlijk bijzonder geschikt lijkt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten tegemoet te komen. Bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht, zoals de procedure op tegenspraak, de autonomie van partijen, het tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde, de gelegenheid het eigen verhaal te kunnen doen, en het formele karakter van de procedure en bepaalde institutionele juridische rituelen, hebben claimanten in potentie veel positiefs te bieden ten opzichte van alternatieve compensatiesystemen zoals no-fault systemen (sociale zekerheid) of first-party schadeverzekeringen (particuliere verzekeringen waarbij het slachtoffer vergoeding ontvangt op grond van een zelf afgesloten schadeverzekering). Dit positieve potentieel met betrekking tot de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten zou kunnen worden weergegeven als in onderstaande tabel.

---

<sup>123</sup> Zie met name het citaat van Shuman bij noot 98.

<b>Positief potentieel van het aansprakelijkheidsrecht m.b.t. immateriële behoeften</b>	
Procedure op tegenspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• maximaliseert de gelegenheid om de dader te confronteren</li> <li>• maximaliseert de gelegenheid het eigen verhaal te doen</li> <li>• maximaliseert de mogelijkheid van participatie</li> <li>• maximaliseert de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de uitkomst</li> </ul>
Formele karakter (met name van de gerechtelijke procedure)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verlenen het slachtoffer waardigheid en respect</li> <li>• brengen het belang dat de maatschappij aan de zaak hecht tot uitdrukking</li> <li>• vergroten het vertrouwen in de juistheid van de uitkomst</li> </ul>
Institutionele juridische rituelen (het recht het woord te voeren, hoor en wederhoor, het recht getuigen en deskundigen van de wederpartij te confronteren, het recht eigen getuigen en deskundigen aan te voeren)	

*Figuur 6.2.* Positieve potentieel van het civiele aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot immateriële behoeften van slachtoffers en naasten.

Tegelijkertijd is het zonneklaar dat dit positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. Voor een deel lijkt dit voort te vloeien uit dezelfde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht als die hierboven als positief zijn aangemerkt, zoals de gelegenheid om de dader te confronteren. Tegenover deze ‘kans’ lijkt bijvoorbeeld het risico te staan van vergaande polarisatie van de verhoudingen tussen partijen.

Een veel prominenter oorzaak van negatieve ervaringen met het aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot de immateriële behoeften van claimanten lijkt echter de omstandigheid te zijn dat in de praktijk van het letselschadeproces aan de emotionele kanten van de zaak opvallend weinig aandacht wordt besteed. De hele letselschaderegeling wordt algemeen getypeerd als nagenoeg uitsluitend gericht op financiële compensatie.<sup>124</sup> Het vaststellen van de omvang van de uit te keren schadevergoeding, dát is het alfa en omega van de letselschaderegeling. Op het naderbij brengen van dát doel worden de professioneel betrokken partijen aangestuurd en afgerekend, en voor zover partijen er onderling niet uit komen is dát waar de rechter bij te hulp wordt gevraagd.

Geconcludeerd kan worden dat een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds deze vrijwel exclusieve focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan behoeften van immateriële aard. Ook in het rapport van de Stichting De Ombudsman wordt daarop gewezen.<sup>125</sup> Deze discrepantie klemt temeer als men

<sup>124</sup> Zie Van Maanen 2003. Ook het wettelijk systeem gaat hiervan uit (artikel 6:103 BW).

<sup>125</sup> Stichting De Ombudsman 2003, p. 17.

bedenkt dat de niet-vervulling van deze immateriële behoeften door betrokkenen niet alleen als belastend maar ook als herstelbelemmerend wordt ervaren, terwijl met betrekking tot letselschade het schadevergoedingsrecht in principe inhoudt dat herstel vóór compensatie gaat.<sup>126</sup> De conclusie lijkt te zijn dat het huidige schadevergoedingsrecht op dit punt ernstig tekort schiet in het nastreven van de eigen doeleinden. Een dergelijke conclusie is ook in buitenlandse studies wel getrokken, bijvoorbeeld:

“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.”<sup>127</sup>

Bovenstaande constatering zou belangrijke consequenties kunnen hebben voor het beleid van het Ministerie van Justitie, voor andere betrokken organisaties, en voor de verdere ontwikkeling van het schadevergoedingsrecht met betrekking tot letselschade. Misschien kan wat dit betreft een parallel worden getrokken met het strafrecht, dat nog niet zo lang geleden nagenoeg uitsluitend gericht was op de bestraffing van de dader. Daar is de laatste jaren aanzienlijke verandering in gekomen, in de zin dat veel meer aandacht is gekomen voor de positie van het slachtoffer. Dat heeft geleid tot significante aanpassingen in zowel de wetgeving als in het beleid van de bij opsporing en vervolging betrokken organisaties.

### 6.2.3. Implicaties van de paradox voor vervolgonderzoek

Naar aanleiding van het voorgaande lijkt het opportuun om de kwantitatieve vervolgfase van dit onderzoek niet alleen te richten op nadere empirische onderbouwing van de behoeften van slachtoffers en naasten, maar vooral op het in kaart brengen van de determinanten die verantwoordelijk zijn voor de mate waarin het letselschadeproces er al of niet in slaagt om aan die behoeften tegemoet te komen, alsmede op mogelijke verbeterpunten.

Het is aannemelijk dat hiervoor zowel procesgerelateerde factoren als persoonlijke kenmerken van het slachtoffer bepalend zijn. Wat betreft de persoonlijke kenmerken moet onder andere gedacht worden aan iemands persoonlijkheid, algemene levenshouding en de mate waarin iemand steun vindt in zijn sociale omgeving.<sup>128</sup> De interviews bevestigen dat ook individuele kenmerken als bekendheid met de procedure, aard en religie van invloed kunnen zijn. Voor wat betreft procesgerelateerde factoren kunnen op basis van dit verkennende onderzoek een aantal aspecten worden aangewezen die geacht kunnen worden van invloed te zijn op de mate waarin het letselschadeproces tegemoet komt aan de immateriële behoeften van claimanten, en bevorderend dan wel belemmerend werkt voor hun herstel in psychologische, sociale en medische zin.

Met betrekking tot het conceptuele kader met behulp waarvan deze aspecten nader kunnen worden onderzocht, kan worden aangesloten bij het gedachtegoed over procedurele rechtvaardigheid en secundaire victimisatie dat aan de orde kwam in hoofdstuk 3 over het literatuuronderzoek. Aspecten die tegemoet komen aan de immateriële behoeften van

---

<sup>126</sup> Dit volgt uit het beginsel dat de schuldeiser zoveel mogelijk in de toestand moet worden gebracht waarin hij zou hebben verkeerd als het schadeveroorzakende feit achterwege was gebleven (Asser-Hartkamp 2004). Terwijl schadevergoeding niet meer is dan een genoegdoening voor een werkelijkheid die slecht blijft, betekent herstel, ook als het slechts gedeeltelijk is, steeds een verbetering van het reële zijn (Van Steenberge e.a. 1976).

<sup>127</sup> Feldthusen e.a. 2000, p. 112.

<sup>128</sup> Wayte 2002, p. 341-345.

slachtoffers en naasten lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die het beleven van procedurele rechtvaardigheid bevorderen en door betrokkenen als positief en herstelbevorderend worden ervaren. En omgekeerd, aspecten die aan bevrediging van de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten in de weg staan lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die secundaire victimisatie bevorderen en door betrokkenen als negatief en herstelbelemmerend worden ervaren. De hier bedoelde positieve aspecten lijken voorts tot op grote hoogte te kunnen worden begrepen als de tegenpolen van de bedoelde negatieve aspecten. Op basis van de in het kader van deze terreinverkenning verzamelde informatie zou een eerste poging om deze positieve en negatieve aspecten te ordenen er als volgt uit kunnen zien.

<b>Positieve aspecten</b>	<b>Negatieve aspecten</b>
Het adequaat (qua inhoud, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing) worden voorzien van informatie	Het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd
Participatie in en controle over het afwikkelingsproces	Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces, en soms ook niet meer over het eigen leven
Gelegenheid tot het kunnen doen van het eigen verhaal	Dader/wederpartij vermijdt rechtstreeks contact over 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, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie	Beleving van de wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding zoveel mogelijk 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

*Figuur 6.3.* Positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces.

De veronderstelling in bovenstaande analyse, dat de niet-ervulling van immateriële behoeften herstelbelemmerend werkt, en dat vervulling van deze behoeften het herstel van slachtoffers en naasten in psychologische, sociale en medische zin ten goede komt, is gebaseerd op de onderzochte literatuur, de resultaten van de focusgroepen en de verklaringen van slachtoffers en naasten in de interviews. Zoals aangegeven in hoofdstuk 3 levert het daar besproken empirische onderzoek wel bewijs op voor de gezondheidseffecten van juridische procedures, maar bevindt dit bewijs zich tot dusver op het laagste niveau van zekerheid dat in de medische wetenschap wordt geaccepteerd. Dit bewijs is in het algemeen gebaseerd op de verklaringen van claimanten zelf, en op de opvattingen van deskundigen.

Men kan zich afvragen in hoeverre slachtoffers en naasten zich van alle factoren die hier kunnen spelen voldoende bewust zijn, en in hoeverre hetgeen zij in dit verband verklaren overeenstemt met de daadwerkelijke causale gang van zaken. Het zou interessant zijn om deze veronderstelling in een kwantitatief onderzoek te toetsen. Bij een dergelijke toets zou echter dezelfde soort praktische problemen het hoofd moeten worden geboden als het onderzoek naar de zogenoemde ‘secundaire ziekte winst’ parten speelt. Zoals beschreven in hoofdstuk 3 is het onderzoek dat voor dit fenomeen ‘hard’ bewijs beoogt te leveren daar tot dusver niet in geslaagd. Vooral methodologische problemen die inherent zijn aan het betreffende onderzoeksdomein liggen hieraan ten grondslag. Onderzoek met een retrospectief ontwerp lijkt domweg niet in staat om hierover uitsluitsel te brengen. Het gebruik van een controlegroep van patiënten met vergelijkbaar letsel die geen juridische stappen ondernamen en een longitudinaal onderzoeksontwerp lijken hiervoor onontbeerlijk.<sup>129</sup>

#### 6.2.4. Onderzoek naar concrete verbeterpunten

De kwantitatieve vervolgfase van dit onderzoek zou zich ook mede kunnen richten op bepaalde concrete verbeterpunten van het letselschadetraject. Mogelijkheden daartoe doen zich onder andere voor in verband met de invoering van de Gedragscode Behandeling Letselschade<sup>130</sup> die inmiddels door 95 procent van Nederlandse autoverzekeraars is ondertekend.<sup>131</sup>

De resultaten uit verschillende onderdelen van deze terreinverkenning suggereren dat verbetering in de informatieverstrekking een voorwaarde is om de beleving van het letselschadeproces door slachtoffers te verbeteren. In het kader van de invoering van de Gedragscode Behandeling Letselschade wordt meer aandacht besteed aan de adequate informatie voor het slachtoffer. Dit niet alleen door in het kader van de Gedragscode ontwikkeld informatiemateriaal, maar ook door middel van het zogenoemde behandelplan. In het behandelplan staan onder meer de belangrijkste data en termijnen, maar ook wat in de loop van de regeling al is gerealiseerd voor wat betreft betaalde voorschotten, opgeleverde documenten en bereikte overeenstemming. De verzekeraars zijn van plan om het behandelplan via internet door middel van een inlogcode toegankelijk te maken voor het slachtoffer. Ook sommige letselschadebureaus experimenteren momenteel met het voor slachtoffers via internet toegankelijk maken van eigen dossier. De effecten van dit soort initiatieven lijken in principe goed te meten, vooral omdat eenvoudig gewerkt kan worden met controlegroepen.

Een ander aspect dat van groot belang lijkt te zijn is meer het persoonlijke contact tussen slachtoffer en de wederpartij. Voor de beleving van ‘interactional justice’ worden vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen als cruciaal gezien.<sup>132</sup> Stichting De Ombudsman doet in haar rapport de aanbeveling dat partijen zo snel mogelijk na het ongeval bij elkaar komen om kennis te maken, de omstandigheden door te nemen en de materie te verkennen.<sup>133</sup> In het kader van de Gedragscode zal meer persoonlijk contact tussen slachtoffer en verzekeraar plaatsvinden door middel van zogenaamde intakegesprekken en driegesprekken. Ook de effecten daarvan lijken eenvoudig

---

<sup>129</sup> En ook bij een dergelijk onderzoeksontwerp geldt het methodologische probleem waarop Shuman wijst in het citaat bij noot 87.

<sup>130</sup> Gedragscode Behandeling Letselschade 2006.

<sup>131</sup> PIV-Bulletin 2007.

<sup>132</sup> Zie paragraaf 3.4.2.

<sup>133</sup> Stichting De Ombudsman 2003, p. 42.

te kunnen worden gemeten. Ook hiervoor geldt dat het goed mogelijk lijkt om te kunnen werken met een controlegroep.

Een andere optie is om bepaalde eenvoudige experimenten zelf uit te voeren. Reeds met verbluffend eenvoudige maatregelen lijkt het mogelijk om een substantiële verbetering te bewerkstelligen van de wijze waarop het slachtoffer de interactie met zijn wederpartij beleeft. Zo heeft verzekeringsmaatschappij Unigarant twee jaar geleden een aantal maatregelen doorgevoerd om de personenschadebehandeling te verbeteren. Een van deze maatregelen houdt in dat meteen bij de melding van een personenschade telefonisch contact met de betrokkenen wordt opgenomen. Daarbij wordt geïnformeerd hoe het met de betrokkene is, wordt de rol van de verzekeraar uitgelegd en worden zo mogelijk meteen concrete afspraken gemaakt over de schadevergoeding. Dit gebeurt overigens ook bij andere verzekeringsmaatschappijen. Deze aanpak sluit nauw aan bij de hierboven vermelde aanbeveling van De Stichting De Ombudsman. Volgens Unigarant hebben de genomen maatregelen tot kortere doorlooptijden en tot minder problematische dossiers geleid.<sup>134</sup> Deze resultaten zouden vrij eenvoudig kunnen worden onderzocht, waarbij slachtoffers met als wederpartij verzekeringsmaatschappijen zoals Unigarant die op deze wijze werken, worden vergeleken met slachtoffers die verzekeringsmaatschappijen hebben met een minder 'persoonlijke' aanpak.

Een ander mogelijk experiment heeft zowel betrekking op een betere informatievoorziening als op de gesignaleerde grote administratieve belasting die het letselschadetraject voor slachtoffers met zich kan brengen. Een belangrijke aanbeveling van de Stichting De Ombudsman heeft betrekking op een meer intensieve begeleiding van slachtoffers waarbij er ook aandacht is voor de emotionele en praktische kant. Zij stelt in dit verband voor om naast de belangenbehartiging door de letselschadeadvocatuur een vorm van coaching in te voeren, waarbij slachtoffers met blijvende beperkingen worden begeleid door afgestudeerden van de HBO opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening. Onder omstandigheden is denkbaar dat de kosten van deze begeleiding zouden kunnen worden verhaald op aansprakelijke partij. In elk geval zou ook het effect van deze maatregel door vergelijking met een controlegroep kunnen worden gemeten.

### *6.3. De vragen in verband met het wetsvoorstel vergoeding affectieschade*

Het ligt in de lijn der verwachting dat naar aanleiding van dit rapport de vraag zal komen of de huidige empirische gegevens al dan niet pleiten voor het aannemen van het wetsvoorstel vergoeding affectieschade en zo ja, op welke wijze een vergoeding vorm moet krijgen. Hier moet het terreinverkennde karakter van het tot dusver verrichte onderzoek worden benadrukt. Door de kwalitatieve aard van deze terreinverkenning zijn de resultaten ervan niet generaliseerbaar. In de tweede fase van dit onderzoek kan worden voortgebouwd op de huidige bevindingen teneinde generaliseerbare antwoorden te verkrijgen op de vragen die spelen rond het wetsvoorstel vergoeding affectieschade. In het navolgende worden de inhoudelijke resultaten en implicaties voor vervolgonderzoek besproken.

De houdingen van naasten en nabestaanden van letselschadeslachtoffers ten aanzien van een vergoeding voor affectieschade waren verdeeld en voorstanders vonden het moeilijk aan te geven welke vergoeding voor hen geschikt zou zijn. Voorstanders van een vergoeding vonden het inconsequent dat immateriële schade van slachtoffers wel vergoed wordt en die van

---

<sup>134</sup> PIV-Bulletin 2006.

naasten/nabestaanden niet, terwijl ook zichzelf immateriële schade hadden opgelopen. Deze opvatting werd eerder gerapporteerd in een onderzoek in Engeland en Wales waar aan claimanten werd gevraagd of zij vonden dat er een vergoeding voor immateriële schade moest komen voor naasten van letselschadeslachtoffers die niet bij kennis waren.<sup>135</sup> Ongeveer 80% van de ondervraagde slachtoffers en naasten vond dat deze schade vergoed moest worden omdat volgens hen niet alleen het slachtoffer zelf, maar ook zijn of haar naasten onder de situatie lijden.

Wat betreft de hoogte van de vergoeding gaven sommige geïnterviewden dat zij genoeg zouden nemen met de voorgestelde vergoeding van €10.000, terwijl anderen dit bedrag veel te laag vonden. Deze punten kunnen in het vervolgonderzoek aan de orde worden gesteld om tot generaliseerbare uitspraken te komen.

Uit de diepte-interviews met naasten en nabestaanden bleek dat de manier waarop een vergoeding gepresenteerd wordt van belang kan zijn voor de wijze waarop deze wordt gewaardeerd en de mate waarin het met deze vergoeding beoogde doel kan worden bereikt. Naasten en nabestaanden die in eerste instantie geen behoefte zeiden te hebben aan een vergoeding van affectieschade, of een vergoeding zelfs een belediging zeiden te vinden of het gevoel hadden ermee te profiteren van het leed van het slachtoffer, werden soms positiever in hun oordeel als werd uitgelegd dat een tegemoetkoming van de aansprakelijke partij nu eenmaal uitsluitend een financiële vorm kon aannemen en dat ze het bedrag ook zouden kunnen besteden aan doeleinden van immateriële aard, bijvoorbeeld door het weg te schenken aan een goed doel of door het te besteden aan een gedenkteken voor hun overleden naaste. Daarnaast bevestigde een nabestaande die shockschade toegekend had gekregen dat de manier waarop het uiteindelijke bedrag wordt gepresenteerd aandacht moet krijgen, omdat het louter op een rekening storten van het bedrag pijnlijk kan zijn. Dit sluit aan bij een bezwaar dat in de discussie over het wetsvoorstel affectieschade is uitgesproken tegen het werken met een vaste vergoeding. Dit zou namelijk leiden tot het zonder meer storten van het bedrag en zou daarmee een tegenovergesteld effect dan het beoogde teweeg brengen, zodat erkenning noch genoegdoening wordt verschaft.<sup>136</sup>

De kwestie van de wijze van presentatie van een vergoeding voor affectieschade heeft twee implicaties. Ten eerste dient er in het vervolgonderzoek rekening mee gehouden te worden dat de wijze waarop vragen betreffende het wetsvoorstel worden geformuleerd van invloed kan zijn op de antwoorden die naasten en nabestaanden geven. Ten tweede kan het vervolgonderzoek proberen iets te zeggen over de wijze waarop de uitkering van het bedrag geoperationaliseerd dient te worden. Mogelijkerwijs moet aandacht besteed worden aan voorlichting omdat de vergoeding anders haar doel (compensatie van immateriële schade) voorbij schiet. In het vervolgonderzoek zou kunnen worden nagegaan op welke wijze de manier waarop het onderwerp wordt geïntroduceerd van invloed is op de behoefte aan een vergoeding voor affectieschade.

Een relatief eenvoudige mogelijkheid is om het wetsvoorstel op verschillende manieren te introduceren. De ene groep deelnemers zou bijvoorbeeld enkel kunnen worden uitgelegd dat het doel van het vergoeden van affectieschade is om naasten en nabestaanden tegemoet te komen in hun immateriële schade. De andere groep deelnemers zou een uitgebreidere uitleg kunnen ontvangen, waarbij aandacht wordt besteed aan mogelijke bestemmingen voor het bedrag, zoals een herdenkingsteken. Vervolgens kan worden nagegaan wat de geprefereerde

---

<sup>135</sup> The Law Commission 1994, p. 211.

<sup>136</sup> Eykman 1981.

manier van het aanbieden van het bedrag is en hoe de manier van presenteren de behoefte aan een vergoeding beïnvloedt. Naar aanleiding van deze resultaten zouden concrete aanbevelingen voor de praktijk kunnen worden gedaan over de wijze waarop verzekeraars een vergoeding aan affectieschade zouden moeten uitkeren.

Verder bleek dat de houding ten aanzien van het wetsvoorstel en de voorgestelde vaste vergoeding van €10.000 kan afhangen van iemands persoonlijke situatie. Het is denkbaar dat de geschikt geachte hoogte van de vergoeding toeneemt naarmate mensen er financieel zwakker voorstaan, zij dichterbij het slachtoffer stonden en het letsel van het slachtoffer ernstiger is of het slachtoffer is overleden. De samenhang tussen deze factoren en de houding ten aanzien van het wetsvoorstel affectieschade kan worden onderzocht. Mocht het zo zijn dat naasten en nabestaanden die er financieel minder goed voorstaan een grotere behoefte aan een financiële tegemoetkoming hebben, dan kan worden nagegaan in hoeverre de vergoeding voor affectieschade daadwerkelijk beschouwd wordt als compensatie voor immateriële schade en in hoeverre zij toch wordt ingezet ten behoeve van vermogensschade die thans niet door de aansprakelijke partij vergoed wordt.

Hier moet echter een kanttekening worden gemaakt. Uit het huidige onderzoek bleek dat deelnemers het moeilijk vonden hun leed te kwantificeren door een voor hen geschikte hoogte van vergoeding voor affectieschade aan te geven. Dit blijft zich waarschijnlijk voordoen in een vragenlijststudie, al kan het mogelijk gedeeltelijk worden ondervangen door mensen de keuze uit een aantal alternatieven te bieden in plaats van de vraag open te stellen.

Gezien de verdeeldheid in houdingen van naasten en nabestaanden ten opzichte van het wetsvoorstel vergoeding affectieschade lijkt het geboden om de bijbehorende afwegingen nader te onderzoeken in de vervolgfase van dit onderzoek om tot gefundeerde generaliseerbare uitspraken te komen. Hoewel vragenlijstonderzoek onder naasten en nabestaanden inzicht kan geven in de behoeften (voor zover deze door henzelf geëxpliciteerd kunnen worden), is een dergelijk onderzoek niet optimaal om uitspraken te doen over waar naasten en nabestaanden daadwerkelijk bij gebaat zouden zijn. Om te onderzoeken of een vergoeding van affectieschade daadwerkelijk een positief effect heeft op bijvoorbeeld psychisch welbevinden, zouden mensen kunnen worden vergeleken die in aanmerking zouden komen voor een vergoeding van affectieschade en deze wel of niet toegekend hebben gekregen.

De mogelijkheden daartoe zijn beperkt, maar niet afwezig. Momenteel hebben naasten en nabestaanden in Nederland in zeker drie situaties de facto recht op een vergoeding van immateriële schade. Ten eerste kunnen naasten en nabestaanden aanspraak maken op een vergoeding voor immateriële schade als zij shockschade hebben opgelopen. Shockschade wordt hierbij gedefinieerd als zowel materiële als immateriële schade die iemand lijdt door de schokkende ervaring met een ongeval waarbij een ander ernstig gewond raakt of overlijdt. Om aanspraak te kunnen maken op een vergoeding van shockschade moet sprake zijn van een psychiatrisch ziektebeeld zoals PTSS.

Daarnaast kunnen naasten en nabestaanden onder buitenlands recht een vergoeding voor immateriële schade toegekend hebben gekregen. Als een Nederlander in België het slachtoffer wordt van een verkeersongeval, wordt zijn of haar schade volgens Belgische wetgeving afgewikkeld. Dat houdt in dat naasten en nabestaanden recht hebben op een vergoeding die in het Nederlandse systeem zou worden aangeduid als een vergoeding voor affectieschade.



Een derde situatie houdt verband met de bestaande praktijk van vergoedingen aan asbestslachtoffers. Door bemiddeling van het Instituut Asbestslachtoffers kunnen asbestslachtoffers aanspraak maken op een vast bedrag aan smartengeld van ongeveer €45.000. Door de over het algemeen een korte levensverwachting van deze slachtoffers komt het regelmatig voor dat slachtoffers overlijden voordat het volledige bedrag is uitgekeerd en de uitkering vervolgens toevalt aan de nabestaanden. Deze uitkering krijgt daarmee een enigszins vergelijkbaar karakter als een vergoeding van affectieschade. Overwogen kan worden deze nabestaanden in het onderzoek te betrekken.

Door mensen die op bovenstaande wijze een vergoeding ontvangen voor immateriële schade te vergelijken met naasten en nabestaanden voor wie dit niet het geval is, zou in theorie iets kunnen worden gezegd over bijvoorbeeld de effecten van het al dan niet ontvangen van een vergoeding op psychologisch welzijn, herstel of functioneren. Onderzocht zou kunnen worden of mensen wier immateriële schade vergoed wordt eerder in staat zijn de draad van hun leven op te pakken. Hierbij moet echter wel rekening worden gehouden met de specifieke kenmerken van de verschillende groepen naasten. Zo zullen naasten die shockschade opliepen meer tijd nodig hebben psychisch te herstellen. Dit zal niet samenhangen met de vergoeding die zij ontvingen, maar met hun psychiatrisch ziektebeeld. Om deze reden lijkt onderzoek naar deze categorie maar weinig opportuun. Personen in de andere twee genoemde categorieën, zullen beter vergelijkbaar zijn met mensen die thans geen vergoeding voor immateriële schade ontvangen maar krachtens het wetsvoorstel wel aanspraak zouden gaan maken op een vergoeding van affectieschade.

#### 6.4. *Groepsindeling*

In hoofdstuk 2 van deze rapportage werd een aantal onderscheidingen uiteengezet aan de hand waarvan werd bepaald welke groepen slachtoffers in het onderzoek betrokken zouden moeten worden. Op basis hiervan werd tot de volgende indeling gekomen: slachtoffers van medische fouten, slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten, slachtoffers van verkeersongevallen, slachtoffers met chronisch whiplash syndroom, naasten van slachtoffers met ernstig letsel en nabestaanden van overleden slachtoffers.

De experts die deel uitmaakten van de focusgroepbijeenkomsten konden zich in deze zesdeling vinden (zie hoofdstuk 4 van deze rapportage). Ook uit het kwalitatieve onderzoek bleek dat onder verschillende groepen claimanten, verschillende behoeften, verwachtingen en ervaringen bestaan. Bijvoorbeeld de behoefte om hetgeen henzelf was overkomen voor anderen te voorkomen, speelde met name onder slachtoffers van medische fouten en van verkeersongevallen.<sup>137</sup> Deze terreinverkenning heeft geen aanwijzingen opgeleverd dat van de indeling in zes groepen zou moeten worden afgeweken.

Wel zijn er groepen personen die in de tweede fase aanvullend bij het onderzoek zouden kunnen worden betrokken. Dit betreft in de eerste plaats de personen die zoals hierboven in paragraaf 6.3. beschreven een vergoeding hebben gekregen voor immateriële schade die vergelijkbaar is met een vergoeding van affectieschade.

Een onderzoeksgroep die eveneens in het vervolgonderzoek betrokken zou kunnen worden is de groep niet-claimanten. Zoals uiteengezet in paragraaf 2.2.2. werd deze groep niet geïncorporeerd in de terreinverkenning van dit onderzoek op grond van de redenering dat

---

<sup>137</sup> Zie tabel 5.4.

slachtoffers die ernstig letsel oplopen zich veelal gedwongen zullen zien om zich tot het aansprakelijkheidsrecht te wenden vanwege de omvang van de financiële consequenties van hetgeen hen is overkomen. Dit maakt de resultaten met betrekking tot deze groep minder relevant en beperkt daarnaast ook de mogelijkheden om hen te bereiken. Het gevolg van het buiten beschouwing laten van deze groep is uiteraard dat maar uiterst beperkt uitspraken kunnen worden gedaan over de determinanten van claimgedrag. Uit deze terreinverkenning bleek dat de behoefte om juridische stappen te ondernemen onder bepaalde omstandigheden kan worden gevoed door onaangename ervaringen met de aansprakelijk gehouden partij direct na het incident.

Deze kwesties lijken met name te spelen op het terrein van de medische fouten. Ook eerder onderzoek suggereert dat een adequate eerste reactie van ziekenhuispersoneel een verminderde aansprakelijkheidslast voor de ziekenhuizen als gevolg heeft.<sup>138</sup> Hoewel het er dus op lijkt dat claimgedrag in ieder geval onder slachtoffers van medische fouten kan worden beïnvloed door een andere opstelling van de wederpartij direct na het incident, moet hier opgemerkt worden dat de gereduceerde aansprakelijkheidslast in de eerder genoemde studie werd toegeschreven aan toegenomen buitengerechtelijke geschilbeslechting. Voor de bewering van claimanten dat zij van juridische stappen afgezien zouden hebben, ontbreekt derhalve een deugdelijke empirische onderbouwing.

Ook op het terrein van arbeidsongevallen zou deze kwestie een rol kunnen spelen. Buitenlands onderzoek suggereert dat werknemers sneller geneigd zijn om hun werkgever aansprakelijk te stellen voor geleden schade als de verhouding tussen de twee niet optimaal is.<sup>139</sup> En uit ander buitenlands onderzoek naar de determinanten van claimgedrag blijkt een aantal individuele factoren dat mogelijk van invloed is, zoals persoonlijkheid en culturele achtergrond.<sup>140</sup> Nader onderzoek zou mogelijk kunnen uitwijzen in hoeverre deze eerder gerapporteerde determinanten van claimgedrag geldig zijn met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht in Nederland.

#### 6.5. *Praktische implicaties voor het vervolgonderzoek*

Ook over de wijze waarop het vragenlijstonderzoek praktisch opgezet dient te worden kan het een en ander worden geconcludeerd. Zoals beschreven in paragraaf 5.2.2. werden bij het werven van deelnemers aanzienlijke problemen ervaren. Aangezien voor de tweede fase van dit onderzoek veel grotere aantallen deelnemers bereikt dienen te worden, lijkt dit knelpunt voor het vervolgonderzoek van het allergrootste praktische belang.

Dat het wervingsproces moeizaam verliep had als voornaamste oorzaak de omstandigheid dat de belangenbehartigers en hulpverleners in eerste instantie verantwoordelijk waren voor het benaderen van slachtoffers, naasten en nabestaanden. De selectie van de te benaderen slachtoffers, naasten en nabestaanden kon alleen worden gemaakt op basis van de betreffende dossiers en moest vanwege de privacygevoeligheid van de gegevens worden uitgevoerd door de dossierbehandelaars. Gegevens werden pas bekend gemaakt aan de onderzoekers van de Vrije Universiteit als de slachtoffers, naasten en nabestaanden door de dossierbehandelaars waren benaderd en hun toestemming hadden gegeven tot het verstrekken van hun gegevens aan derden. Het voor ieder kantoor formuleren van bruikbare selectie-instructies kostte uiteraard de nodige tijd. Het grote knelpunt was echter dat de selectie van dossiers en het

---

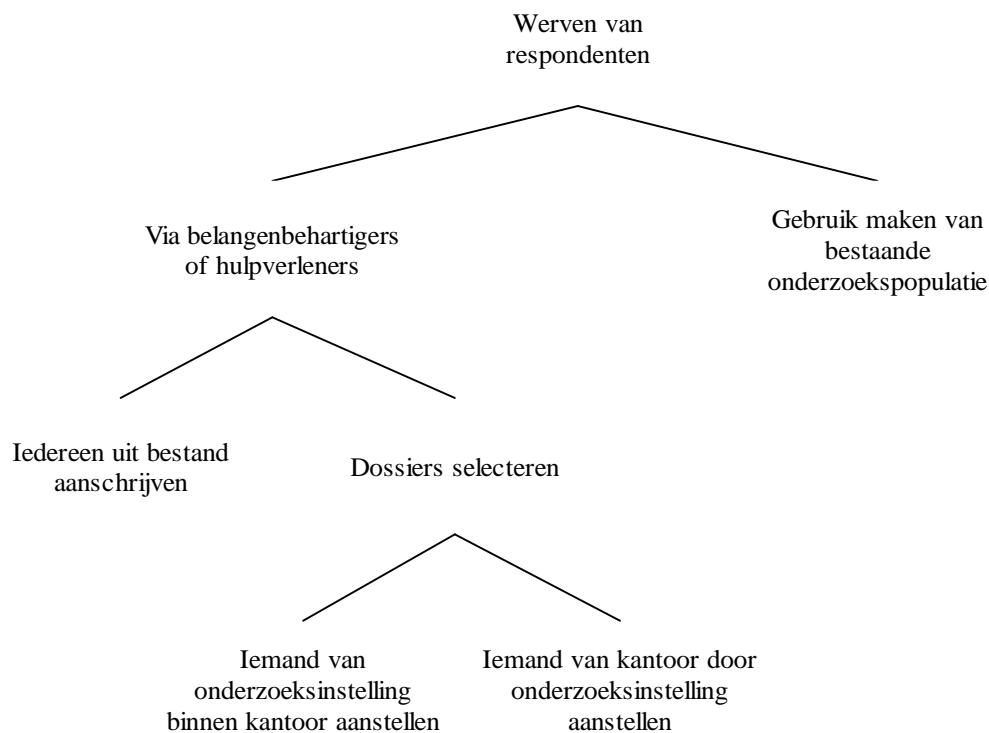
<sup>138</sup> Kraman en Hamm 1999.

<sup>139</sup> Lind e.a. 2000.

<sup>140</sup> Zie Wayte 2002, p. 341-345 voor een uitgebreidere omschrijving.

benaderen van deelnemers een verhoogde werklast meebracht voor de dossierbehandelaars. Voor hen was dit een extra taak naast de normale werkzaamheden, die het nogal eens moest afleggen tegen andere prioriteiten. Per saldo kostte het selecteren van dossiers en benaderen van slachtoffers, naasten en nabestaanden de dossierbehandelaars zoveel tijd, dat de gegevens aanzienlijk later voor het onderzoeksteam beschikbaar kwamen dan gepland.

Deze ervaringen doen concluderen dat het in de volgende fase verstandig is om belangenbehartigers en hulpverleners zo min mogelijk te belasten met het werven van deelnemers. Hieronder wordt een aantal mogelijkheden uiteengezet voor de opzet van de kwantitatieve vervolgstudie. Als opnieuw via belangenbehartigers en hulpverleners geworven wordt zou in ieder geval een andere werkwijze gehanteerd moeten worden. Omdat deze wijze van selectie hoe dan ook een aanzienlijke inspanning in tijd en geld met zich zal brengen, is hard nagedacht over andere opties. Een alternatieve aanpak is om niet specifiek letselschadeslachtoffers, naasten en nabestaanden te benaderen, maar gebruik te maken van een reeds bestaande brede onderzoekspopulatie waaruit slachtoffers, naasten en nabestaanden kunnen worden geselecteerd. De opties zijn grafisch weergegeven in figuur 6.4 en worden hieronder nader besproken.



*Figuur 6.4.* Mogelijkheden voor het werven van deelnemers in vervolgonderzoek.

Als ervoor wordt gekozen om de werving wederom via belangenbehartigers of hulpverleners te laten verlopen, is een eerste optie om de gehele cliëntèle aan te schrijven. Op deze wijze wordt voorkomen dat een selectie uit dossiers gemaakt moet worden, zodat de inzet van dossierbehandelaars zelf kan worden geminimaliseerd. Een nadeel hiervan is dat slachtoffers onnodig belast kunnen worden, doordat zij ofwel niet geheel voldoen aan de kenmerken van een relevante onderzoekspopulatie (denk aan mensen die wel een claim hebben lopen, maar enkel voor beperkte materiële schade) of omdat het onderwerp van het onderzoek gevoelig kan liggen en de dossierbehandelaar deze inschatting niet maakt. Wellicht kan de selectie

gedeeltelijk geautomatiseerd worden. De mogelijkheden om een selectie te maken op basis van informatiesystemen waarin dossierkenmerken zijn opgeslagen, moeten dan per organisatie worden nagegaan. Een prominent probleem is hierbij de moeilijke bereikbaarheid van de groep naasten. Terwijl slachtoffers en nabestaanden zelf schade kunnen claimen, kunnen naasten hun schade enkel opvoeren als verplaatste schade via de claim van het slachtoffer zelf. Deze groep mensen heeft dus geen eigen dossier bij een belangenbehartiger.

Een andere mogelijkheid is om toch weer een handmatige selectie van relevante dossiers te maken. De in de eerste fase ondervonden problemen kunnen voor een deel worden vermeden door contactpersonen te faciliteren bij het selecteren van dossiers en het benaderen van slachtoffers en naasten. Om de werklast binnen de organisaties die hun medewerking verlenen te beperken, kan een onderzoeker op locatie worden aangesteld. Op deze wijze kan ook worden voldaan aan privacyreglementen met betrekking tot de betrouwbaarheid van de dossiergegevens. Daarnaast is het mogelijk om een lokale medewerker specifiek aan te stellen, bijvoorbeeld op basis van tijdelijke werktijduitbreiding, om de dossierselectie te maken en slachtoffers, naasten en nabestaanden te benaderen. Daarmee kan vermoedelijk worden voorkomen wordt dat de lijnen tussen de onderzoekers en de dossierbehandelaars te lang worden.

Tenslotte is het een optie om het over een geheel andere boeg te gooien, en gebruik te maken van bestaande onderzoeksinstrumenten die hun deelnemers betrekken uit de Nederlandse populatie *at large*. TNS NIPO is een voorbeeld van een instituut voor dataverzameling dat ongeveer 70.000 mensen in haar bestand heeft. Hoewel cijfers daarover vooralsnog ontbreken, lijkt het reëel te veronderstellen dat een wezenlijk deel van deze mensen in aanmerking is gekomen met het civiele aansprakelijkheidrecht.

Deze veronderstelling is gebaseerd op het volgende. Zoals beschreven in paragraaf 2.1. heeft Weterings een schatting gemaakt van het aantal claimanten in Nederland. Onder slachtoffers van verkeersongevallen, arbeidsongevallen en medische fouten, zou de laatste groep met 1.000 tot 7.500 mensen per jaar veruit de kleinste zijn. Als de te gebruiken onderzoekspopulatie inderdaad een representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking is, zou dit betekenen dat in de categorie medische fouten jaarlijks ongeveer 25 mensen een claim indienen. Aangezien het vervolgonderzoek zich niet beperkt tot mensen wie het afgelopen jaar iets is overkomen, zal het totaal aantal mensen dat wegens een medische fout in het schadeafwikkelingsproces verwickeld is geraakt aanzienlijk groter zijn. Het lijkt daarmee de moeite te lonen na te gaan hoe de onderzoekspopulatie is samengesteld.

De personen die meedoen aan dit soort onderzoek worden regelmatig en tegen betaling geënquêteerd, zij het schriftelijk, telefonisch of via internet. Door gebruik te maken van dit soort bestaande onderzoekspopulaties wordt het wervingsprobleem grotendeels ondervangen om de eenvoudige reden dat de deelnemers al gegeven zijn. Het selecteren van naasten, naasten en nabestaanden uit deze algemene onderzoekspopulatie zou relatief eenvoudig kunnen gebeuren door vragen op te stellen waaruit blijkt of personen aan de inclusiecriteria voldoen.

Zoals hierboven werd beschreven is de groep naasten moeilijk bereikbaar via belangenbehartigers, doordat zij zelf geen claim kunnen indienen en dus geen eigen dossier hebben. Uiteraard zijn naasten van slachtoffers wel onderdeel van de onderzoekspopulatie van dergelijke bestaande onderzoeken.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van een bestaande onderzoekspopulatie zoals hier bedoeld, kan ervan worden uitgegaan dat deze ook personen bevat die wel letselschade hebben geleden waarvoor een ander (mogelijk) aansprakelijk is, maar die desondanks geen vergoeding hebben geclaimd. De omstandigheid dat deze groep zonder noemenswaardige extra inspanning zou kunnen worden bereikt, zou reden kunnen zijn om de in paragraaf 2.2.2. beschreven afweging anders te laten uitvallen. Zoals in de voorgaande paragraaf beschreven, zijn er best interessante onderzoeksvragen die door een vergelijking van claimanten en niet-claimanten zouden kunnen worden beantwoord. Indien deze onderzoeksvragen voor de vervolgfase de moeite waard worden geacht om mee te nemen, zou dat in elk geval zonder al te grote extra investering van tijd en geld mogelijk zijn.

Een ander voordeel van het gebruik van een bestaande onderzoekspopulatie is de mogelijkheid tot het verrichten van longitudinaal onderzoek. Zoals hierboven beschreven zou het gedurende een langere een periode volgen van claimanten inzicht kunnen geven in veranderingen in behoeften, verwachtingen en ervaringen. Waar longitudinaal onderzoek vaak moeilijk uitvoerbaar is vanwege de moeilijke traceerbaarheid en uitval van deelnemers, wordt hier gewerkt met een groep bekende en toegewijde deelnemers. Verwacht mag worden dat zij op een later tijdstip bereikbaar zijn en dan eerder bereid zullen zijn tot deelname.

Het is denkbaar om, voordat definitief wordt besloten over de wijze van benadering van deelnemers voor de tweede fase van het onderzoek, na te gaan of via deze alternatieve weg voldoende relevante personen kunnen worden bereikt om geënquêteerd te worden.



## Bijlage 1

### Geraadpleegde literatuur

Alexander, D.A., Badial, R.A.J., & Klein, S. (2006). Personal injury compensation: no claim without pain? *Psychiatric Bulletin*, 30, 373-375.

Allaz, A.F., Vanotti, M., Desmeules, J., Piguet, V., Delik, Y., & Pyroth, O. (1998). Use of the label "litigation neurosis" in patients with somatoform pain disorder. *General Hospital Psychiatry*, 20, 91-97.

Asser-Hartkamp, I. (2004). Hartkamp, A.S., Mr. C. Assers handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht: Deel 4, Verbintenissenrecht. Deel I, De verbintenis in het algemeen. Deventer: Kluwer.

Ayres, L., Kavanaugh, K., & Knafl, K.A. (2003). Within-case and across-case approaches to qualitative data analysis. *Qualitative Health Research*, 13, 871-883.

Baarda, B., De Goede, M., & Van der Meer-Middelburg, J. (1996). *Basisboek: Open interviewen*. Houten: Educatieve Partners Nederland BV.

Beer, J.M. (2006). Vergoeding van personenschade en het EVRM. *Ars Aequi*, 55, 259-264.

Bies, R.J., & Moag, J.S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R.J. Lewicki e.a. (Red.), *Research on negotiation in organizations* (pp. 43-53). Greenwich, CT: JAI Press.

Binder, R.L., Trimble, M.R., McNeil, D.E. (1991). Is money a cure? Follow-up of litigants in England. *The Bulletin of the American Academy of Psychiatry and the Law*, 19, 151-160.

Bismark, M. Dauer, E. paterson, R., & Studdert, D. (2006). Accountability sought by patients following adverse events from medical care: The New Zealand experience. *Canadian Medical Association Journal*, 175, 889-894.

Blanchard, E.B., Hickling, E.J., Taylor, A.E., Buckley, T.C., Loos, W.R., & Walsh, J. (1998). Effects of litigation settlements on posttraumatic stress symptoms in motor vehicle accident victims. *Journal of Traumatic Stress*, 11, 337-354 .

Boeije, H. (2006). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Amsterdam: Boom Onderwijs.

Bryant, R.A., & Harvey, G.A. (2003). The influence of litigation on maintenance of post traumatic stress disorder. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 191, 191-193.

Bulman, R.J., Wortman, C.B. (1977). Attributions of blame and coping in the "real world": Severe accident victims react to their lot. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 351-363.

- Cassidy, J.D., Carroll, L.J., Côté, P., Lemstra, M., Berglund, A., & Nygren, A. (2000). Effect of eliminating compensation for pain and suffering on the outcome of insurance claims for whiplash injury. *The New England Journal of Medicine*, 342, 1179-1186.
- Colquitt, J.A., Greenberg, J., & Zapata-Phelan, C.P. (2005). What is organizational justice? A historical overview. In J. Greenberg, & J.A. Colquitt (Red.), *Handbook of organizational justice* (pp. 3-56). Mahway/London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cotti, A., Magalhaes, T., Pinto da Costa, D., & Matos, E. (2004). Medical law - Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals. *Medicine and Law*, 23, 259-268.
- Crombag, H.F.M., & Van Koppen, P. J. (2002). Rechtvaardigheid. In P.J. van Koppen, D.J. Hessing, H.L.G.J. Merkelbach, & H.F.M. Crombag (Red.), *Het recht van binnen: Psychologie van het recht* (pp. 775-785). Deventer: Kluwer.
- DeCarufel, A. (1981). Victims' satisfaction with compensation: Effects of initial disadvantage and third party intervention. *Journal of Applied Social Psychology*, 11, 445-459.
- Dersh, J., Polatin, B., Leeman, G., & Gatchel, R.J. (2004). The management of secondary gain and loss in medicolegal settings: Strengths and weakness. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 14, 267-279.
- Du Perron, C.E. (2003), *Het opstandige slachtoffer, genoegdoening in het civiele recht*. Pre-advies Nederlandse Juristen-Vereniging.
- Eykman, L.G. (1981). Smart en geld, WPNR 5572, 461-465.
- Faure, M.G., Hartlief, T., & Philipsen, N.J. (2006). Funding of personal injury litigation and claims Culture: Evidence from the Netherlands. *Utrecht Law Review*, 2, 1-21.
- Feldthusen, B., Hankivsky O., & Greaves, L. (2000). Therapeutic consequences of civil actions for damages and compensation claims by victims of sexual abuse. *Canadian Journal of Women and Law*, 12, 66-116.
- Fletcher, J.M. (1990). Behavioral changes after closed head injury in children. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58, 93-98.
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management* (pp. 25-49). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Goody, J. (2005). *Victims and victimology: Research, policy and practice*. Edinburgh, GB: Person Longman.
- Green, B.L., Lindy, J.D., Grace, M.C., Gleser, G.C., Leonard, A.C., Korol, M. & Winget, C. (1990), Buffalo Creek survivors in the second decade: Stability of stress symptoms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 60, 43-54.



Groenhuijsen, M.S. (2003). De positie van slachtoffers van misdrijven in de marge van de forensische psychiatrie en psychologie. In T.I. Oei, & M.S. Groenhuijsen (Red.), *Actuele ontwikkelingen in de forensische psychiatrie* (pp. 49-65). Deventer: Kluwer.

Hartlief, T. (2003). Affectieschade: Vergoeden of erkennen? De rol van het vermogensrecht bij het verwerken van het leed van naasten. In G. van Maanen (Red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed* (pp. 117-146). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Hensler, D.R., Marquis, M.S., Abrahamse, F.A., Berry, H.S, Ebener, P.A, Lewis, G.E, Lind, A.E., MacCoun, R.J., Manning, W.G., Rogowski, J.A., & Vaiana, M.E (1991). *Compensation for accidental Injuries in the United States*. RAND: Santa Monica.

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

Ireland, D.C.R. (1998). Australian repetition strain injury. *Clinical Orthopedics and Related Research*, 351, 63-73.

Kennedy, F. (1946). The mind of the injured worker: Effect on disability periods. *Comprehensive Medicine*, 1, 19-24.

Kraman, S.S., & Hamm, G. (1999). Risk Management: Extreme honesty may be the best policy. *Annals of Internal Medicine*, 131, 963-967.

Kritzer, H.M., Bogart, W.A., & Vidmar, N. (1991). The aftermath of injury: Cultural factors in compensation seeking in Canada and the United States. *Law & Society Review*, 25, 499-543.

Law Commission (1994). *Personal injury compensation: How much is enough?* London: HMSO.

Leavitt, F., Garron, D.C., McNeill, T.W., & Whisler, W.W. (1982). Organic status, psychological disturbance, and pain reports characteristics in low-back-pain patients on compensation. *Spine*, 7, 398-402.

Lind, E.A., Greenberg, J., Scott, K.S., & Welchans, T.D. (2000). The winding road from employee to complainant: Situational and psychological determinants of wrongful termination claims. *Administrative Science Quarterly*, 45, 557-590.

Lind, E.A., Macoun, R.J., Ebener, P.A., Felstiner, W.L.F., 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 & Society Review*, 24, 953-996.

Lind, E.A. (1997). Litigation and claiming in organizations: Antisocial behavior or quest for justice? In R.A. Giacalone, & J. Greenberg (Red.), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 150-171). Thousand Oaks, CA: Sage.

Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1998). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.

Lindenbergh, S.D. (2004). De invloed van fundamentele rechten in het personenschaderecht. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 110-114.

Lindenbergh, S.W. (2005) Wetsvoorstel affectieschade kan veel simpeler. *Nederlands Juristen Blad*, 841-843.

Lloyd-Bostock, S. (1999). Calling doctors and hospitals to account: Complaining and claiming as social processes. In M. Rosenthal, L. Mulcahy, & S. Lloyd-Bostock (Red.), *Medical mishaps: Pieces of the puzzle*. Buckingham, UK: Open University Press.

Mazor K.M., Simon S.R., Yood, R.A., Martinson B.C., Gunter M.J., Reed, G.W., Gurwitz, J.H. (2004a). Health plan members' views about disclosure of medical errors. *Annals of Internal Medicine*, 140, 409-418.

Mazor, K.M., Simon, S.R., & Gurwitz, J.H. (2004b), Communicating with patients about medical errors. *Archives of Internal Medicine*, 164, 1690-1697.

Mendelson, G. (1984). Follow-up studies of personal injury litigants. *International Journal of Law and Psychiatry*, 7, 179-188.

Mendelson, G. (1984b). Compensation, pain complaints, and psychological disturbance. *Pain*, 20, 169-177.

Miller, H. (1961). Accident neurosis. *British Medical Journal*, 1, 919-998.

Mulcahy, L. (2003). *Disputing doctors: The socio-legal dynamics of complaints about medical care*. Maidenhead, UK: Open University Press.

Mulcahy, L. (1999), Patient orientated approaches to dealing with medical negligence claims. In M. Rosenthal, L. Mulcahy, & S. Lloyd-Bostock (Red.), *Medical mishaps: Pieces of the puzzle*. Buckingham, UK: Open University Press.

Pobereskin, L.H. (2005). Whiplash following rear end collisions: A prospective cohort study. *Journal of Neurology, Neurosurgery, and Psychiatry*, 76, 1146-1151.

Ritchy, F.J. (1979). Physician's perceptions of the suit-prone patient. *Human Organisation*, 38, 160-168.

Rosenblatt, P.C. (1983). Grief and involvement in wrongful death litigation. *Law and Human Behavior*, 7, 351-359.

Samra, J., & Koch, W.J. (2002). The monetary worth of psychological injury. In J.P. Ogloff (Red.), *Taking psychology and law into the twenty-first century* (pp. 285-322). New York/Boston/Dordrecht/London/Moscow: Kluwer Academic.

Schneider, H.J. (2001). Victimological developments in the world during the past three decades. *International Journal for Offender Therapy and Comparative Victimology*, 45, 449-468 (Part 1), 539-555 (Part 2).

Scholten-Peeters, Verhagen, A.P, Bekkering, G.E., Van der Windt, D.A., Barnsley, L., Oostendorp, R.A., & Hendriks, E.J. (2003), Prognostic factors of whiplash-associated disorders: A systematic review of prospective cohort studies, *Pain*, 104, 303-322.

Shell Nederland (2004). Hier werk je veilig, of je werkt hier niet: Eindrapport.

Shuman, D.W. (2004). When time does not heal: Understanding the importance of avoiding unnecessary delay in the resolution of tort cases. *Psychology, Public Policy, and Law*, 6, 880-897.

Shuman, D.W. (1994). The psychology of compensation in tort law. *Kansas Law Review*, 43, 39-77.

Sluis, E.M., Friele, R.D., & Hanssen, J.E. (2004), WKCZ klachtbehandeling in ziekenhuizen: Verwachtingen en ervaringen van cliënten, ten aanzien van de klachtbehandeling. ZonMw: Den Haag.

Sloan, F.A., Whetten-Goldstein, K. Entman, S.S., Kulas, E.D., & Stout, E.M. (1997), The road from medical injury to claim resolution: how no-fault and tort differ. *Law and Contemporary Problems*, 35-70.

Stichting Consument en Veiligheid (2006), Letsel door ongevallen en geweld: Kerncijfers.

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

Taft, L. (2005). Apology and medical mistake: Opportunity or foil? *Annals of Health Law*, 14, 55-95.

Tarch, M.J., & Roysten, C. (1985). A follow-up study of accident neurosis. *British Journal of Psychiatry*, 146, 18-25.

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

Thibaut, J.W., & Walker, L.J. (1975), *Procedural justice: A psychological analysis*. New York: Wiley.

Tyler, T.R. (1990). *Why do people obey the law? Procedural justice, legitimacy, and compliance*. New Haven, CT: Yale University Press.

Van Egmond, J.J. (2005), *Secondary Gain in Psychiatry*. Academisch proefschrift Vrije Universiteit Amsterdam. Deventer: Stichting Adhesie.

Van Maanen, G. (2003). De rol van het (aansprakelijkheids)recht bij de verwerking van persoonlijk leed: Enkele gedachten naar aanleiding van het experiment in het Veterans Affairs Medical Centre in Lexington USA. In G. van Maanen (Red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed* (pp. 1-35). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

- Van Maanen, G. (2003). De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij verwerking van persoonlijk leed. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Van Tilburg, W. (2004), Affectieschade, shockschade en compensatie: De visie van een psychiater. *Verkeersrecht*, 7-12.
- Van Steenberge, J., Viaene, J. Lahaye, D. (1976) Schade aan de mens: Deel III, Evaluatie van de gezondheidsschade. Antwerpen: Kluwer.
- Verheij, A.J. (2005), Onevenwichtig schadevergoedingsrecht m.b.t. de positie van derden, Oproep aan de minister van Justitie voor een meer systematische en empirisch onderbouwde aanpak. *Verkeersrecht*, 205-211.
- Vermetten, E. (2003). Posttraumatische stress stoornis: belang van een zorgvuldige diagnose. In G. van Maanen (Red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed* (pp. 61-84). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Vincent, C., Young, M., & Phillips, E. (1994). Why do people sue doctors? A study of patients and relatives taking legal actions. *The Lancet*, 343, 1609-1613.
- Wayte, T., Samra, J., Robbennolt, J., Heuer, L., & Koch, W.J. (2002). Psychological issues in civil law. In J.P. Ogloff (Red.), *Taking psychology and law into the twenty-first century* (pp. 323-369). New York/Boston/Dordrecht/London/Moscow: Kluwer Academic.
- Weterings, W.C.T. (1999). Vergoeding van letselschade en transactiekosten: Een kwalitatieve en kwantitatieve analyse. Deventer: Tjeenk Willink.
- Van Zeeland, C., Kamminga, P., & Barendrecht, M. (2003). Waar het mensen om gaat en wat het burgerlijk recht daarmee kan. In G. van Maanen (Red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed* (pp. 37-60). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Verbond van verzekeraars (2005). Financieel jaarverslag 2004.
- Verbond van verzekeraars (2006). Financieel jaarverslag 2005.

## Bijlage 2

### Lijst van deelnemers focusgroepbijeenkomsten

Dinsdag 14 maart 2006:

- Mw. mr. drs. G. de Groot (rechter)
- Mw. mr. H.M. Storm (ANWB Rechtshulp)
- Prof. dr. em. W. van Tilburg (hoogleraar klinische psychiatrie)
- Prof. dr. G.F. Koerselman (hoogleraar psychiatrie, i.h.b. psychotherapie)
- Mw. mr. A.C. Reijerse (stafjurist GGZBA)
- Mr. A.H.H. Fuchs (letselschadeadvocaat)
- Dhr. M. van Driel (Slachtofferhulp Nederland)
- Mr. R.G. de Haan (Stichting De Ombudsman)

Maandag 20 maart 2006:

- Mr. A.J. Van (letselschadeadvocaat)
- Mw. mr. M.F. Hartman (letselschadeadvocaat)
- Mr. J.T.G. Roovers (rechter)
- Mr. M.L.M. Renckens (ANWB Rechtshulp)
- Prof. dr. B.P.R. Gersons (hoogleraar psychiatrie)
- Dr. M. Klein (medisch psycholoog)
- Mw. J.H. Onrust (maatschappelijk werker GGZBA)
- Dhr. J. Blom (Stichting De Ombudsman)

Beide focusgroepbijeenkomsten werden vanuit de projectgroep 'slachtoffers en aansprakelijkheid' bijgewoond door:

- Prof. dr. A.J. Akkermans (voorzitter)
- Mw. dr. R.M.E. Huver (uitvoerend onderzoeker)
- Dr. mr. K.A.P.C. van Wees (uitvoerend onderzoeker)

## Bijlage 3

### Uitnodigingsbrief van belangenbehartigers en hulpverleners

Betreft: Onderzoek onder letselschadeslachtoffers

Geachte <naam geadresseerde>,

Graag vraag ik uw aandacht voor het volgende.

Ons kantoor werkt mee aan een onderzoek naar de slachtoffers van letselschade dat de Vrije Universiteit Amsterdam uitvoert in opdracht van het Ministerie van Justitie. Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de ervaringen, behoeften en wensen van de slachtoffers zélf met betrekking tot het proces van afwikkeling van hun schade.

Uw ervaringen zijn in dit licht zeer waardevol en ik wil u dan ook vragen of u bereid bent om deel te nemen aan dit onderzoek. U zult dan worden benaderd door een onderzoeker van de Vrije Universiteit die een afspraak met u maakt voor een anderhalf uur durend interview bij u thuis. Als kleine vergoeding ontvangt u een boekenbon ter waarde van €12,50.

Als u bereid bent om deel te nemen, zou u mij dat dan voor <datum> telefonisch of per e-mail willen laten weten? Alvast bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

<naam belangenbehartiger/hulpverlener>

## Bijlage 4

### Informatiebrief

Betreft: Onderzoek naar het letselschadeproces

Geachte <naam geadresseerde>,

Onlangs heeft U aangegeven te willen meewerken aan een onderzoek over het letselschadeproces. Een medewerker van de Vrije Universiteit Amsterdam zal begin september contact met u opnemen voor het plannen van een afspraak. U zult dan thuis worden bezocht voor een interview dat ongeveer anderhalf uur gaat duren. Hieronder volgt alvast een nadere toelichting.

Aan de Vrije Universiteit zijn wij in opdracht van het Ministerie van Justitie bezig met een onderzoek onder mensen met letselschade en hun naasten en nabestaanden. De directe aanleiding voor dit onderzoek is het Wetsvoorstel Affectieschade. Momenteel is het zo dat slachtoffers alleen smartengeld kunnen eisen als henzelf iets is overkomen. De Minister stelt voor dat in de toekomst ook naasten van slachtoffers met ernstig letsel en nabestaanden op een bedrag aanspraak kunnen maken. Dit wetsvoorstel heeft aanleiding gegeven tot een breder onderzoek onder naasten, nabestaanden en slachtoffers zelf. Het onderzoeksteam van de Vrije Universiteit zal zestig mensen interviewen, waaronder verkeersslachtoffers, slachtoffers van medische fouten, slachtoffers van arbeidsongevallen en hun naasten en nabestaanden. Graag willen wij van u weten wat uw ervaringen zijn met betrekking tot de juridische afwikkeling van de vergoeding van letselschade.

Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet beschikbaar gesteld aan derden. Bij de rapportage van dit onderzoek zal uw naam niet vermeld worden.

Mocht aanvullende informatie willen, neemt u dan contact op met de veldwerkcoördinator (mw. drs. Reen Halkema, 020 - 7885 676, reenh@ggzba.nl) of mijzelf.

Ik dank u alvast hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Dr. Rosemarie Huver  
Senior onderzoeker

## Bijlage 5

### Interviewschema

#### 1. Inleiding

Bedankt dat u vandaag met mij wil praten. Dit gesprek zal ongeveer anderhalf uur duren. U heeft een brief ontvangen waarin de achtergrond van dit onderzoek wordt uiteengezet. Heeft u daar nog vragen over?

Ik neem het gesprek op zodat de onderzoeker kan controleren of ik mijn werk goed doe.  
<<Opname apparatuur instellen>>

Tot zover de formaliteiten, we kunnen nu aan het interview beginnen. Dit interview kent een zogeheten ‘semi-gestructureerd’ karakter. Dat houdt in dat ik de vragen uit deze vragenlijst niet letterlijk met u doorloop, maar dat de volgorde waarin een en ander aan bod komt afhankelijk is van hoe ons gesprek verloopt. De vragen zijn gegroepeerd rondom een aantal thema’s. Nadat we wat persoonlijke gegevens hebben doorgenomen, wil ik het graag met u hebben over wat er precies gebeurd is, wat redenen waren om juridische stappen te ondernemen en hoe u dat beleefd heeft.

*Heeft u op dit moment nog vragen? Zo nee, laten we dan beginnen.*

#### 2. Persoonlijke vragen

<<Interviewer hoeft dit niet te vragen, maar vult dit zelf in>>

Naam:

Geslacht:

- Man
- Vrouw

Woonplaats: .....

*Ik ga u nu een aantal vragen over uzelf stellen.*

<<Gesloten vragen open stellen en antwoord aanvinken, tenzij anders aangegeven>>

1. Wat is uw geboortedatum? .....
2. Wat is uw burgerlijke staat?
  - Gehuwd
  - Ongehuwd en nooit gehuwd geweest



- o Gescheiden van tafel en bed
  - o Voor de wet gescheiden
  - o Weduwe/weduwnaar
3. Welke situatie is op dit moment op u van toepassing?
- o Woon samen met partner/echtgenoot/echtgenote
  - o Heb duurzame relatie, maar woon niet samen met een partner
  - o Alleenstaand
  - o Woon bij ouder(s)
  - o Anders, namelijk .....
4. In welk land bent u geboren? .....
- En in welk land zijn uw ouders geboren?
- Vader: .....
- Moeder: .....
5. Behoort u tot een kerkelijke of levensbeschouwelijke stroming? Zo ja, welke?
- o Protestantse Kerk Nederland (fusie van Nederlands Hervormd en gereformeerde kerken)
  - o Rooms-katholieke Kerk
  - o Christelijk anderszins, bijv. baptisten, doopsgezinden, pinkstergemeenten
  - o Jodendom
  - o Islam
  - o Hindoeïsme
  - o Humanistisch Verbond
  - o Andere levensovertuiging, namelijk .....
  - o Geen → ga door naar vraag 2.7
  - o Weet niet → ga door naar vraag 2.7
6. Kunt u aangeven hoe sterk u zich thans met de kerk verbonden voelt? In plaats van ‘kerk’ mag ook moskee, tempel, synagoge etc. worden verstaan. U kunt kiezen uit vier antwoordmogelijkheden.
- o In het geheel niet verbonden
  - o Weinig verbonden
  - o Verbonden
  - o Sterk verbonden
7. Wat is de hoogste opleiding die u met een diploma heeft afgerond?
- o Geen diploma of enkele jaren lagere school
  - o Basisonderwijs/Lagere school
  - o VSO (voortgezet speciaal onderwijs)
  - o VBO/LBO (huishoud-, ambacht-, technische school, of interne bedrijfsopleiding), MBO-kort
  - o Leerlingwezen, ULO
  - o MAVO, MULO, VMBO
  - o MBO-lang (bijv. MEAO, MTS), of interne bedrijfsopleiding op MBO niveau
  - o HAVO, VWO, Gymnasium, HBS, MMS
  - o HBO (bijv. HTS, HEAO, PABO) of interne bedrijfsopleiding op HBO-niveau
  - o Wetenschappelijk onderwijs, universiteit
  - o Anders, namelijk .....
  - o Weet niet

8. Wat is uw beroep? .....

*Ik wil het nu graag met u hebben over uw persoonlijke gegevens ten tijde van het ongeval.*

9. Wat was uw burgerlijke staat?

- Gehuwd
- Ongehuwd en nooit gehuwd geweest
- Gescheiden van tafel en bed
- Voor de wet gescheiden
- Weduwe/weduwnaar

10. Welke situatie was op u van toepassing?

- Woon samen met partner/echtgenoot/echtgenote
- Heb duurzame relatie, maar woon niet samen met een partner
- Alleenstaand
- Woon bij ouder(s)
- Anders, namelijk .....

11. Wat was uw beroep? .....

<<Inkomenskaart aanbieden>>

12. Kunt u aangeven wat *momenteel* het netto maandinkomen van uw huishouden is?

.....

13. Hoeveel mensen moeten van uw inkomen leven? (inwonende kinderen wel meetellen, voor zover ze ook van het gezamenlijk inkomen van het huishouden leven, ook al hebben ze een eigen inkomen. Denk ook aan studerende kinderen, alimentatie, etc.)

- Eén persoon (alleen geïnterviewde)
- Meer dan één persoon, namelijk (incl. geïnterviewde): .....

14. Kunt u aangeven wat het netto maandinkomen van uw huishouden *was*?

.....

15. Hoeveel mensen moesten van uw inkomen leven?

- Eén persoon (alleen geïnterviewde)
- Meer dan één persoon, namelijk (incl. geïnterviewde): .....

<<Bij het interviewen van naasten hier vragen naar de persoonlijke gegevens van het slachtoffer zelf voor en evt na het ongeval >>

### 3. De feiten

<<Interviewer hoeft dit niet te vragen, maar vult dit zelf in>>

- o Medische fout
- o Arbeidsongeval
- o Verkeersongeval - niet whiplash
- o Verkeersongeval - whiplash
- o Naaste van slachtoffer met ernstig letsel
- o Nabestaande

<<Naasten van slachtoffers bevragen over slachtoffer>>

We hebben net wat persoonlijke gegevens doorgenomen. Graag wil ik het nu met u hebben over wat er is gebeurd waardoor er sprake was van letselschade.

#### *Het ongeval*

16. Kunt u omschrijven wat er precies gebeurde?
17. Wat was de datum waarop het ongeval gebeurde?
18. Wat is de aard van uw letsel?
19. Is er inmiddels een medische eindtoestand ingetreden?
20. Bent u blijven werken?
21. Was u (of het slachtoffer) vóór het ongeval al eens onder behandeling of opgenomen geweest voor een geestelijk of lichamelijke aandoening? Zo ja, kunt u dit toelichten?

#### *Juridische stappen*

22. Op welke datum hebt u voor het eerst contact opgenomen met uw belangenbehartiger?
23. Hoe bent er u ertoe gekomen om juridische stappen te ondernemen? (bijv. op aanraden van politie, familie, folder, huisarts, slachtofferhulp)
24. Loopt uw zaak momenteel nog?  
Zo nee, wanneer is deze afgerond?  
Zo ja, kunt u een inschatting maken hoe lang het nog gaat duren voordat de partijen overeen gaan komen?

#### *Financiën*

25. Maakt u gebruik van een rechtsbijstandsverzekering en zo ja, tot welke hoogte krijgt uw juridische kosten vergoed?
26. Is er sprake van gefinancierde rechtshulp?
27. Werkt uw belangenbehartiger op 'No cure, no pay' basis? (Alleen van toepassing voor letselschadebureaus)
28. Heeft u zelf veel kosten moeten maken voor het nemen van juridische stappen?
29. Wat is de omvang van uw claim? (schadeposten en bedrag)
30. Heeft u voorschotten ontvangen van de verzekeraar van <aansprakelijk gehouden partij>?

#### *Aansprakelijk gehouden partij*

31. Wat kunt u zeggen over de mate waarin naar uw oordeel het gebeurde <aansprakelijk gehouden partij> kan worden verweten?
32. Is er aansprakelijkheid erkend?

33. Is <aansprakelijk gehouden partij> voor zover u weet op nog andere wijze juridisch ter verantwoording geroepen met betrekking tot de schadeveroorzakende gebeurtenis? (strafrechtelijke vervolging, tuchtklacht)
34. Indien ja, hoe belangrijk is deze andere procedure voor u?

<<Specifieke vragen voor slachtoffers van arbeidsongevallen>>

35. Is de sfeer op uw werk na uw ongeval veranderd en zo ja, hoe?
36. En ten tijde van het ongeval?
37. Was er een 'directe opvang protocol'?

#### **4. Behoeften en verwachtingen**

Ik wil het nu graag met u hebben over uw redenen om juridische stappen te gaan ondernemen.

38. Wat wilde u bereiken door juridische stappen te ondernemen?

*Eventuele aanvullende vragen*

39. Ik hoor vaak dat slachtoffers met letselschade behoefte hebben aan erkenning. Is dit bij u ook het geval? Zo ja, wat verstaat u onder 'erkenning'? (bijv. bejegening, serieus genomen worden)
40. Moest u juridische stappen ondernemen omdat u anders financiële problemen zou krijgen?
41. Had u behoefte aan meer informatie over wat er precies was gebeurd en of dat eventueel voorkomen had kunnen worden?
42. Heeft u juridische stappen ondernomen omdat u vond dat wat u is overkomen in de toekomst een ander niet mag overkomen?

*Samenvatten & doorvragen*

43. U heeft nu een aantal zaken genoemd die voor u belangrijk zijn in het letselschadeproces. Ik begrijp dat...Kunt u een volgorde aangeven van de mate waarin deze redenen belangrijk voor u zijn?

*Veranderingen in behoeften*

44. Is hetgeen u wilde bereiken in de loop van het traject hetzelfde gebleven of is daar verandering in gekomen? (Als geen verandering → ga door naar vraag 2.7)
45. Wanneer kwam er verandering in uw behoeften en waardoor?
46. Waarin veranderden uw behoeften?
- <<Samenvatten door tijdsschema te geven: Als ik het goed begrijp veranderden uw behoeften na... doordat... . Terwijl u eerst... wilde bereiken, werd nu... belangrijk voor u. Daarna...>>

## 5. Ervaringen

<<Interviewer speelt actief in op hetgeen bij 'Behoeften en verwachtingen' besproken is>>

U heeft zojuist een aantal behoeften en verachtingen genoemd die u heeft/had ten aanzien van het letselschadeproces, namelijk... Ik wil het graag met u hebben over de mate waarin aan uw behoeften is tegemoet gekomen.

### *Voorzien in behoeften*

47. Heeft het juridische traject u opgeleverd wat u wilde bereiken?
48. Wat vindt u van de hoogte van de vergoeding van uw materiële en immateriële schade?
49. hoe belastend vindt u de hele letselschadeprocedure op een schaal van 0 tot 10 (0 is het laagste, 10 is het hoogste)?
50. Wat maakt de letselschadeprocedure belastend voor u?
51. Heeft de juridische procedure uw herstel belemmerd, zo ja in welke zin?
52. Heeft de juridische procedure uw klachten verergerd, zo ja hoe?
53. Ik hoor wel eens mensen zeggen dat het letselschadeproces ze aanmoedigt om hun klachten te overdrijven, bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat ze anders niet serieus genomen worden. Wat vindt u daarvan?

### *Aansprakelijk gehouden partij*

54. Hoe vindt u dat <aansprakelijk gehouden partij> zich na het gebeurde naar u toe gedragen?
55. Binnen hoeveel tijd na het voorval had u weer contact met <aansprakelijk gehouden partij>?

### *Verzekeraar aansprakelijk gehouden partij*

56. Hoe heeft u het contact met de verzekeraar van <aansprakelijk gehouden partij> ervaren?
57. Hoe vaak heeft u contact gehad met de verzekeraar?
58. Verliep dit contact rechtstreeks of via uw advocaat?

### *Eigen belangenbehartiger*

59. Hoe ervaart u het contact met uw belangenbehartiger?
60. Heeft u vaak genoeg contact met uw belangenbehartiger?
61. Vindt u dat u voldoende op de hoogte gehouden wordt?
62. Sommige mensen hebben het gevoel de regie niet meer in handen te hebben, bijvoorbeeld omdat er zoveel betrokken partijen zijn. Hoe is dit bij u?

### *Sociale omgeving*

63. We hebben het nu gehad over uw ervaringen met verschillende partijen. Kunt u iets vertellen over de manier waarop uw sociale omgeving met de situatie omgaat? (partner, familie, vrienden, kennissen, collega's)
64. Zijn er nog andere mensen in uw sociale omgeving die belangrijk voor u zijn? Zo ja, wie zijn dit en hoe gaan deze mensen met de situatie om?

## 6. Verbeterpunten

<<Interviewer speelt actief in op hetgeen bij 'Behoeften en verwachtingen' besproken is>>

65. Wat zou er hebben moeten gebeuren om het proces voor u minder belastend te maken?
66. Een aantal aspecten van het schaderegelingsproces worden gestandaardiseerd. Hiermee bedoel ik dat er volgens vaste regels gewerkt wordt. Zo kan er gebruik gemaakt worden van gedragsregels voor partijen, gestandaardiseerde brieven en overige formulieren. Hoe zou u het vinden als de procesmatige kant in te toekomst meer volgens vaste regels afgehandeld zou worden?
67. We hebben het nu gehad over richtlijnen voor procedures, maar ook de bedragen die aan letselschade worden toegekend zouden meer kunnen worden genormeerd, bijvoorbeeld aan de hand van tabellen waarin de aard van het letsel en de bijbehorende vergoeding staan. Hoe zou u het vinden als financiële aspecten in de toekomst meer volgens vaste regels afgehandeld zouden worden?

## 7. Wetsvoorstel affectieschade

<<Specifieke vraag voor naasten van partner met ernstig letsel>>

68. Wat waren voor u overwegingen om uw partner wel/niet zelf te verzorgen?

<<Specifieke vragen voor naasten/nabestaanden>>

69. Wat had u ervan gevonden als u aanspraak had kunnen maken op smartengeld omdat uw partner overleden/ernstig gewond is geraakt?
70. Momenteel overweegt de Minister zo'n tegemoetkoming in te voeren in de vorm van een vast bedrag. Wat zou voor u een bedrag zijn waar u genoeg mee zou nemen?
71. De Minister denkt aan een vast bedrag van €10.000. Wat vindt u van de hoogte van dit bedrag?
72. Wat zouden voor u voordelen zijn van zo'n vast bedrag?
73. Wat zouden voor u nadelen zijn van zo'n vast bedrag?
74. Wat vindt u ervan dat als dit wetsvoorstel wordt goedgekeurd de verzekeringspremies (bijvoorbeeld de WAM, Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen) met 2% stijgen?
75. En als ze bijvoorbeeld met 10% zouden stijgen?

## 8. Evaluatie & afronding

76. Ik heb zelf geen inhoudelijke vragen meer. Heeft u nog vragen of wilt u nog iets kwijt?

77. Vindt u het prettig om op de hoogte gehouden te worden van ons onderzoek?

- Ja
- Nee

78. Mochten mij nog vragen te binnenschieten, vindt u het goed dat ik u dan bel?

- Ja
- Nee

Uiteraard kunt u ook contact opnemen met de uitvoerend onderzoeker als u nog iets te binnenschiet.

<<Visitekaartje geven>>

Heel hartelijk bedankt voor uw deelname.

<<Overhandigen boekenbon>>

## Inkomenskaart

- \* Het inkomen van uw huishouden bestaat uit uw eigen inkomen plus dat van uw eventuele partner
- \* Het inkomen van inwonende kinderen alleen meetellen als dit wordt afgedragen (kostgeld)
- \* Wij bedoelen hier inkomen uit arbeid, uitkering en/of vermogen dat u per maand schoon in handen krijgt (dat is na aftrek van belastingen en premies)
- \* Vakantiegeld niet meerekenen

	<i>netto maandinkomen</i>		<i>netto jaarinkomen</i>
1	minder dan 600 euro	1	minder dan 7.200 euro
2	601 - 800 euro	2	7.201 - 9.600 euro
3	801 - 1000 euro	3	9.601 - 12.000 euro
4	1001 - 1200 euro	4	12.001 - 14.400 euro
5	1201 - 1400 euro	5	14.401 - 16.800 euro
6	1401 - 1600 euro	6	16.801 - 19.200 euro
7	1601 - 1800 euro	7	19.201 - 21.600 euro
8	1801 - 2000 euro	8	21.601 - 24.000 euro
9	2001 - 2200 euro	9	24.001 - 26.400 euro
10	2201 - 2400 euro	10	26.401 - 28.800 euro
11	2401 - 2600 euro	11	28.800 - 31.200 euro
12	2601 - 2800 euro	12	31.201 - 33.600 euro
13	2801 - 3000 euro	13	33.601 - 36.000 euro
14	3001 - 3200 euro	14	36.001 - 38.400 euro
15	3201 - 3400 euro	15	38.401 - 40.800 euro
16	3401 - 3600 euro	16	40.801 - 43.200 euro
17	3601 - 3800 euro	17	43.201 - 45.600 euro
18	3801 - 4000 euro	18	45.601 - 48.000 euro
19	4001 - 4200 euro	19	48.001 - 50.400 euro
20	4201 - 4400 euro	20	50.401 - 52.800 euro
21	4401 - 4600 euro	21	52.801 - 55.200 euro
22	4601 - 4800 euro	22	55.201 - 57.600 euro
23	4801 - 5000 euro	23	57.601 - 60.000 euro
24	> 5000 euro	24	> 60.000 euro



## Bijlage 6

### De begeleidingscommissie

#### Voorzitter:

*Prof. dr. K. van den Bos*

Capaciteitsgroep Sociologie en Organisationspsychologie, Universiteit Utrecht

#### Leden:

*Mw. drs. A. ten Boom*

Ministerie van Justitie, Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum

*Prof. mr. N. Frenk / Mw. mr. E.D.G. Kiersch*

Ministerie van Justitie, Directie wetgeving

*Prof. mr. S.D. Lindenbergh*

Capaciteitsgroep Privaatrecht, Erasmus Universiteit Rotterdam

*Drs. J. Smit*

Slachtofferhulp Nederland

## Bijlage 7

### De projectgroep

#### Uitvoerend onderzoekers:

*Dr. R.M.E. Huver*

Senior onderzoeker, afdeling privaatrecht, VU

*Dr. mr. K.A.P.C. van Wees*

Universitair docent, afdeling privaatrecht, VU

*Prof. mr. A.J. Akkermans*

Hoogleraar privaatrecht, afdeling privaatrecht, VU

*Drs. N.A. Elbers*

Onderzoeksassistent, afdeling privaatrecht, VU

#### Leden:

*Prof. dr. G. van der Wal*

Hoogleraar sociale geneeskunde, VUmc;

Na zijn benoeming tot Inspecteur Generaal van de Gezondheidszorg (november 2006) opgevolgd als lid van de projectgroep door dr. D.J. Bruinvels

*Dr. D.J. Bruinvels*

Senior onderzoeker/bedrijfsarts, afdeling sociale geneeskunde, VUmc

*Dr. J.H. Smit*

Methodoloog, VUmc

*Prof. dr. em. W. van Tilburg*

Hoogleraar klinische psychiatrie, VUmc

*Mr. A.J. Van*

Advocaat, SAP Advocaten te Amersfoort



