

# VU Research Portal

## Ondersteuning van benadeelden zonder belangenbehartiger

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

### **published in**

Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade  
2022

### **DOI (link to publisher)**

[10.5553/TVP/138820662022025003001](https://doi.org/10.5553/TVP/138820662022025003001)

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

### **document license**

CC BY-NC

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

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

Becx, I., Akkermans, A., Elbers, N., & van Wees, K. (2022). Ondersteuning van benadeelden zonder belangenbehartiger: Onderzoek naar de 'zelfhulpgroep' leidt tot uniek samenwerkingsverband. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 2022(3), 83-101. <https://doi.org/10.5553/TVP/138820662022025003001>

### **General rights**

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

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

### **Take down policy**

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

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

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

# Ondersteuning van benadeelden zonder belangenbehartiger

Onderzoek naar de ‘zelfhulpgroep’ leidt tot uniek samenwerkingsverband

*Drs. I.M. Beccx, prof. mr. dr. A.J. Akkermans, dr. N.A. Elbers en mr. dr. K.A.P.C. van Wees\**

## 1. Inleiding

Een samenwerkingsverband van Slachtofferhulp Nederland, Achmea en de Vrije Universiteit Amsterdam is gestart met activiteiten ter ondersteuning van letselschadeslachtoffers die hun schade zelf afwikkelen, in rechtstreeks contact met de verzekeraar. Het gaat om een grote groep: circa vier op de tien letselschadezaken wordt afgewikkeld zonder dat daar een belangenbehartiger bij te pas komt, bij licht letsel is het ongeveer de helft. Uit onderzoek van de Vrije Universiteit blijkt dat slachtoffers uit deze ‘zelfhulpgroep’ meer tevreden zijn over de afwikkeling en dat deze minder lang duurt. Wel is het nodig om de zelfhulpgroep beter te ondersteunen bij het volledig in kaart brengen en documenteren van de geleden schade.<sup>1</sup>

## 2. Samenwerking ter ondersteuning van benadeelden zonder belangenbehartiger

Mede naar aanleiding van het in dit artikel besproken onderzoek werken Slachtofferhulp Nederland, Achmea en de Vrije Universiteit aan een aantal initiatieven die beogen benadeelden zonder belangenbehartiger te ondersteunen om zelf de regie te kunnen nemen, maar ook benadeelden mét een belangenbehartiger kunnen ondersteunen en houvast bieden. In de eerste plaats is er een tool ontwikkeld op de website van Slacht-

offerhulp Nederland ter ondersteuning van benadeelden bij de afwikkeling van hun schade langs civielrechtelijke weg. Voor het verhaal van misdrijfschade door voeging in het strafproces biedt Slachtofferhulp Nederland reeds ondersteuning door de zogenoemde ‘schade in kaart brengen’-tool op haar website. Met Achmea en de Vrije Universiteit als kennispartners is deze tool uitgebouwd voor gebruik ten behoeve van schadeverhaal door verkeersslachtoffers.<sup>2</sup> In de tweede plaats is de ambitie om de online ondersteuning van letselschadeslachtoffers stapsgewijs verder uit te bouwen. Zo zal benadeelden inzicht worden gegeven in het gehele letselschadetrajec, en per fase informatie en tools worden geboden, alsmede de mogelijkheid om zelf acties te ondernemen, een en ander zoals reeds gebeurt voor het strafproces.<sup>3</sup> Onderdeel van de ‘schade in kaart brengen’-tool wordt het bieden van ondersteuning aan benadeelden bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen. Ten slotte is het plan om benadeelden zonder belangenbehartiger aan het eind van der rit een toets van het bereikte resultaat door een onafhankelijke deskundige aan te bieden. Slachtofferhulp Nederland wil ernaar toe dat deze toets gratis kan worden uitgevoerd door medewerkers van haar eigen juridische dienst. Hiertoe zal een pilot worden gestart met Achmea, waarvoor ook andere verzekeraars zullen worden uitgenodigd. Het voornemen is om bij deze pilot aan te sluiten bij het bijzondere procedurele regime van De Letselschade Richtlijn Licht Letsel.<sup>4</sup>

Met deze initiatieven gaat het samenwerkingsverband aan de slag met de drie aanbevelingen die in het in dit artikel beschreven onderzoek worden gedaan:

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

\* Drs. I.M. Beccx is promovendus aan de Vrije Universiteit Amsterdam en het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) en verbonden aan het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB). Prof. mr. dr. A.J. Akkermans is hoogleraar privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam en directeur van het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB). Dr. N.A. Elbers is universitair docent aan de Vrije Universiteit Amsterdam, onderzoeker bij het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR), en verbonden aan het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB). Mr. dr. K.A.P.C. van Wees is universitair docent aan de Vrije Universiteit Amsterdam en verbonden aan het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB).

Dit artikel is in grote mate gebaseerd op het onderzoeksrapport: I.M. Beccx, A.J. Akkermans, N.A. Elbers & K.A.P.C. van Wees, *Doe het zelf? Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger*, Den Haag: Boom juridisch 2022. Dit rapport is open access beschikbaar op VU Research Portal. Het onderzoek werd uitgevoerd met financiële steun van de Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS).

1 Zie Beccx e.a. 2022.

2 Zie [www.slachtofferhulp.nl/schadeinkaartverkeer](http://www.slachtofferhulp.nl/schadeinkaartverkeer).

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

4 Zie <https://deletselschaderaad.nl/richtlijnen/>.

Meer over deze aanbevelingen en de hiervoor genoemde initiatieven in paragraaf 9 en 10. De drie partners geven in het kort een toelichting over hun doelstellingen met het samenwerkingsverband.

‘Uit het onderzoek blijkt dat het afwikkelen zonder belangenbehartiger voor benadeelden zowel voor- als nadelen kan hebben, afhankelijk van de aard van letsel en schade, en de eigen situatie en voorkeuren’, aldus Rosa Jansen, bestuursvoorzitter van Slachtofferhulp Nederland. ‘Daarom willen wij hen zo veel mogelijk in staat stellen om zelf een goed geïnformeerde beslissing te nemen over hun keuze.’ In de categorie licht letsel neemt momenteel ongeveer de helft van de letselschadeslachtoffers geen belangenbehartiger in de arm, een aandeel dat volgens het onderzoek langzaam lijkt te groeien.

‘Als mensen in dit soort zaken kiezen om het zelf te doen, dan wil Slachtofferhulp Nederland hun ondersteuning bieden om hun positie te versterken en te bevorderen dat zij krijgen wat hun toekomt. Dat doen we al bij misdrijfsschade en dat gaan we nu ook doen bij verkeersschade.’

Daarnaast is ook Achmea kennispartner in het samenwerkingsverband. Stan Teuben, senior manager Achmea Personenschade:

‘Bij Achmea wijzen we cliënten – mensen met letsel na een ongeval – op de mogelijkheid van juridische hulp, zeker bij ernstig letsel of onduidelijkheid over de aansprakelijkheidsvraag.<sup>5</sup> Tegelijk zien we ook dat veel mensen met licht letsel zelf hun letselschade met ons regelen, en naar tevredenheid. Deze mensen helpen wij met de hulp en vergoedingen waar ze recht op hebben, en passend bij hun persoonlijke situatie. Wij zien een duidelijke behoefte om zelf de regie te kunnen nemen, juist in een onzekere periode over hun gezondheid, financiën en herstel. Wij willen ze hierbij ondersteunen met transparantie in en informatie over zowel hun recht op vergoedingen en hulp alsook inzicht in het proces en de rol van verschillende betrokkenen in de behandeling van de schade. Wij investeren daarom in deze informatie en zijn blij dit met Slachtofferhulp Nederland te doen. Zo zorgen we dat mensen informatie en praktische handvatten vinden bij zowel Slachtofferhulp Nederland als Achmea. Zodat mensen met letsel met vertrouwen zelf de regie kunnen nemen om hun herstel en hun leven weer stapsgewijs op te pakken.’

‘Het zelf afwikkelen van hun schade in rechtstreeks contact met de verzekeraar houdt slachtoffers weg van het toernooimodel’, aldus Arno Akkermans, hoogleraar privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

‘Dat toernooimodel staat in de weg aan daadwerkelijk herstel en kan leiden tot secundaire victimisatie. De voordelen van zelf afwikkelen zien we terug in onze onderzoeksuitkomsten. Het gaat minder traag, mensen zijn meer tevreden, en ze gaan financieel meestal sowieso niet voor het onderste uit de kan. Dat is allemaal prachtig, maar het moet wel goed geborgd zijn dat zij de vergoeding krijgen die hun toekomt.’

### 3. Onderzoeksvragen en methoden

Als gezegd is het samenwerkingsverband gestart mede naar aanleiding van een onderzoek van de Vrije Universiteit naar de ervaringen van de zelfhulpgroep. Het volledige onderzoeksrapport is vrij beschikbaar op internet.<sup>6</sup> Centraal stond de vraag welke invloed het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger heeft op verloop, uitkomst en slachtofferervaring van een letselschadezaak. Voor de beantwoording van deze vraag werden drie deelvragen gesteld:

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

De onderzoeksvragen zijn benaderd door middel van drie methoden. Ten eerste is er een literatuuronderzoek uitgevoerd naar wat over deze onderwerpen bekend is in zowel Nederlands- als Engelstalige literatuur. Ten tweede is er een kwantitatief dataonderzoek uitgevoerd op twee grote datasets van verzekeraars, de Letselschadestatistiek (LSS) en het PIV Teverdenheidsonderzoek (TVO) om onder andere verschillen in de doorlooptijd en de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding te onderzoeken. In de LSS wordt van 24 Nederlandse verzekeraars informatie over afgeronde letselschadezaken bijgehouden, zoals de doorlooptijd van een dossier, het type letsel van de benadeelde en de hoogte van de uitgekeerde schadevergoeding. In het kader van het TVO krijgen benadeelden bij afronding van de afwikkeling een vragenlijst toegestuurd over hun ervaringen en tevredenheid over (verschillende aspecten van) het letselschadeproces. De LSS geeft ons inzicht in de feitelijke gegevens van afgeronde letselschadezaken. De dataset van het TVO geeft inzicht in de ervaringen van benadeelden wier zaak is afgerond.

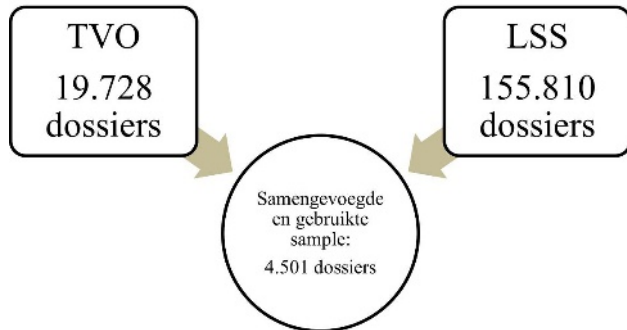
Uit beide datasets zijn gegevens van de periode 2010 tot en met 2017 opgevraagd, waarna de datasets zijn gekoppeld in een koppelbestand. De dataset van de LSS bestond uit 155.810

<sup>5</sup> Zie op [www.achmeapersonenschade.nl](http://www.achmeapersonenschade.nl) het item ‘Soms is het goed om juridische hulp te vragen’.

<sup>6</sup> Bexx e.a. 2022.

dossiers en die van het TVO uit 19.728 dossiers. Het uiteindelijke koppelbestand bestond uit 4501 dossiers (zie figuur 1).<sup>7</sup>

*Figuur 1 Het aantal dossiers in de datasets en het koppelbestand*



Voor de analyses zijn drie typen letselcategorieën uit de LSS gebruikt, namelijk fracturen, whiplash/nekklachten en kneuzingen/schaafwonden. Deze drie typen komen het meest voor in de praktijk en daardoor ook in de LSS. Overige letselcategorieën (bijvoorbeeld littekens/brandwonden) bevatten telkens te weinig dossiers en zijn daarom niet opgenomen in de analyses. Binnen deze drie letselcategorieën is geprobeerd om een verdere categorisering aan te brengen, zodat we de ernst van het letsel in kaart konden brengen. De LSS en het TVO zijn ieder voor hun eigen specifieke doeleinden opgebouwd, en niet voor een onderzoek als het onderhavige. Dit speelde een grote rol bij de variabele ‘ernst van het letsel’. Omdat die variabele als zodanig niet rechtstreeks in beide bestanden voorkwam, en deze voor de analyses van dit onderzoek wel van cruciaal belang is, hebben wij bij de analyses deze ontbrekende variabele als het ware opgebouwd uit variabelen die wél beschikbaar waren. In onderzoekstermen spreekt men dan van een ‘proxy’ of beste benadering.

Nu is een scherp afgebakende categorisering naar ‘ernst’ bij letsel en schade sowieso problematisch, onder andere omdat een bepaald letsel bij de ene persoon tot heel andere gevolgen kan leiden dan bij de andere. Je zou eigenlijk naar die gevolgen moeten kijken, maar daarover hadden we geen data. Bij de analyses is als proxy voor de ernst van het geval een combinatie gemaakt van de variabele ‘verwachte herstelduur’ uit het TVO en de drie letselcategorieën van de LSS die zijn opgenomen.

<sup>7</sup> Het koppelbestand bestaat uit een stuk minder dossiers dan de datasets van de LSS en het TVO. Daarvoor bestaan meerdere redenen. Ten eerste waren niet alle dossiers uit het TVO geschikt voor koppeling: niet alle benadeelden hebben na afronding van hun letselproces de vragenlijst van het TVO (volledig) ingevuld. Ten tweede versturen niet alle verzekeringsmaatschappijen de vragenlijst van het TVO naar benadeelden. Tot slot konden niet alle dossiers worden gekoppeld door afwijkende dossiernummers dan wel door handmatige of systematische fouten bij het inladen van dossiergegevens van het ene naar het andere softwareprogramma. In de aangeleverde data van alle verzekeraars komen dit soort *missings* voor, maar de dossiers die hierom zijn weggevalen, zijn *at random*. Dat betekent dat het niet zo is dat bepaalde verzekeraars in het uiteindelijke koppelbestand ondergerepresenteerd zijn.

‘Verwachte herstelduur’ houdt de schatting van slachtoffers zelf in, en geeft dus een belangrijke indicatie voor de ernst van het letsel. De betreffende vraag in het TVO luidt: ‘hoe lang heeft het herstel geduurd?’, waarbij moet worden bedacht dat bij langdurig en blijvend letsel het herstel niet zal zijn voltooid op het moment van beantwoording, vandaar dat wij samenvattend spreken van ‘verwachte’ herstelduur. De gedachtegang is: hoe ernstiger of zwaarder het letsel, hoe langer de verwachte herstelduur zal zijn. Omdat het de inschatting van de benadeelde zelf betreft, is het een goede indicatie voor de ervaren ernst van het letsel. Onderzoek laat zien dat de verwachte herstelduur een goede voorspeller is voor de werkelijke uiteindelijke herstelduur.<sup>8</sup> De categorieën verwachte herstelduur vallen als volgt uiteen: volledig herstel binnen een jaar, langer dan een jaar met uitzicht op volledig herstel en blijvende klachten.

In de analyses is dus gewerkt met in totaal negen verschillende gevals categorieën: drie typen letsel uit de LSS maal drie groepen verwachte herstelduur uit het TVO. Op deze wijze is getracht om de analyses op zo homogeen mogelijke gevals categorieën te baseren. Zoals we nog zullen zien, resteert desondanks binnen de geconstrueerde gevals categorieën een bepaalde bandbreedte in complexiteit van de schadeafwikkeling en hoogte van de schade. Hierdoor heeft het kwantitatieve data-onderzoek serieuze beperkingen.

Tot slot zijn er 29 interviews gehouden met benadeelden, van wie er 15 werden bijgestaan door een belangenbehartiger en 14 de schade zelf hebben afgehandeld. Respondenten zijn geworven door middel van het TVO. Na een korte introductie van het onderzoek en de interviews (waarbij nadruk werd gelegd op vrijwillige deelname en vertrouwelijke behandeling van persoonsgegevens) werd respondenten de volgende vraag gesteld: ‘Mag de VU u benaderen voor het afnemen van een interview over uw ervaringen in de afwikkeling van uw letsel-schadezaak?’ Van eenieder die ‘ja’ antwoordde op deze vraag, werden de achternaam, het telefoonnummer en het e-mailadres doorgestuurd naar de onderzoeker. Het benaderen van respondenten was een selectief proces, met als doel het vormen van twee (ongeveer) even grote groepen respondenten. De interviews zijn gebruikt om de ervaringen van benadeelden in kaart te brengen en om de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek te duiden.

#### 4. De keuze om een belangenbehartiger in te schakelen of juist de schade zelf af te handelen

Uit de cijfers van het TVO blijkt dat in het algemeen 62% van de benadeelden ervoor kiest om een belangenbehartiger in te schakelen, tegenover 38% van de benadeelden die de schade zelf afhandelen (zie tabel 1).

<sup>8</sup> L. Campbell, A. Smith, L. McGregor & M. Sterling, ‘Psychological Factors and the Development of Chronic Whiplash Associated Disorders: A Systematic Review’, *The Clinical Journal of Pain* 2018/34, afl. 8, p. 755-768.

Tabel 1 Redenen om een belangenbehartiger in te schakelen (TVO)

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

N = 23.642

Daarbij geldt dat de duur van het letsel (en daarmee waarschijnlijk ook de ernst van het letsel) een modererende factor is. Hoe langer herstel op zich laat wachten, hoe vaker er werd gekozen voor een belangenbehartiger. Wanneer benadeelden verwachtten dat hun herstel meer dan een halfjaar zou duren, kozen ze eerder voor een belangenbehartiger dan voor zelfstandige afhandeling.

De twee meest genoemde redenen om een belangenbehartiger in te schakelen zijn ‘omdat ik ervoor verzekerd was’ (gemiddeld 45%) en ‘behoefte aan deskundigheid’ (gemiddeld 28%). Naarmate de ernst van het letsel zwaarder werd, steeg het percentage benadeelden dat aangaf behoefte te hebben aan deskundigheid van 17% tot 34% bij blijvende letsels, en daalde het percentage benadeelden dat aangaf gebruik te maken van een belangenbehartiger omdat hij/zij ervoor verzekerd was, bij blijvend letsel van 57% tot 35%. De Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) verlangt van verzekeraars dat zij wijzen op de mogelijkheid om een belangenbehartiger in de arm te nemen.<sup>9</sup> Het motief ‘op aanraden van de verzekeraar’ werd genoemd door 10%. Het motief ‘dreigend conflict’ werd genoemd door 3%. Benadeelden kunnen ook een belangenbehartiger kiezen omdat zij in eerste instantie ontevreden zijn over de gang van zaken van de schadeafhandeling (5%).

Zoals hieruit blijkt, is het kiezen voor een belangenbehartiger niet altijd een actieve keuze: veel mensen hebben een rechtsbijstandsverzekering afgesloten en laten zich na een ongeval bijna

automatisch door hun rechtsbijstandsverzekeraar bijstaan. In de gevallen waarin er geen rechtsbijstandsverzekering was, maar respondenten wel een letselschadespecialist of letselschadeadvocaat in de arm hebben genomen, deden ze dat meestal op aanraden van Slachtofferhulp Nederland of vrienden en familie. In het geval van vrienden en familieleden ging het dan vaak om het aanraden van één specifieke belangenbehartiger, terwijl Slachtofferhulp Nederland meestal wees op de mogelijkheid van belangenbehartigers in het algemeen. En zoals gezegd noemt in het TVO 10% het motief ‘op aanraden van de verzekeraar’.

Uit de interviews kwam naar voren dat benadeelden met een belangenbehartiger diens hulp over het algemeen ervaren als prettig en ontlastend. De belangenbehartiger neemt het werk over, en zelf hoeven deze respondenten nauwelijks meer naar hun zaak om te kijken. Voor deze respondenten geldt vaak ook dat zij zonder belangenbehartiger weinig actief zouden zijn geweest:

‘Als ik het zelf had gedaan dan was ik waarschijnlijk al veel eerder door de tegenpartij verleid tot: “nou, neem dit maar aan, dat is voldoende”, en dan had ik dat voor lief genomen.’<sup>10</sup>

Een wat kleinere groep respondenten met belangenbehartiger heeft bewust gekozen voor het inschakelen van een belangenbehartiger zoals een advocaat of letselschadespecialist. Kenmerkend voor deze groep is dat hun letsel doorgaans zwaarder is dan dat van de groep zonder belangenbehartiger, maar ook dan dat van de groep met een rechtsbijstandsverzekeraar. Door de grote aantasting van hun gezondheid staat hun (financiële) toekomst op het spel. Dit beweegt hen er vaak toe een belan-

9 Die verplichting is te vinden in de toelichting bij Gedragsregel 5, onder c, waar het gaat over het driegesprek. Onder andere ‘aan het begin van de afwikkeling van de letselschadeclaim’ wordt aangemerkt als een geëigend moment voor een driegesprek, in verband waarmee de Toelichting vervolgt: ‘Als de benadeelde geen belangenbehartiger heeft, dan wijst de verzekeraar voorafgaand aan het eerste driegesprek op de mogelijkheid daarvan.’

10 Respondent 29, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

genbehartiger in de arm te nemen. Enerzijds zijn zij in deze gevallen vaak voornamelijk met het eigen herstel bezig, waardoor zij niet de tijd en/of energie hebben om zich met hun zaak te bemoeien, anderzijds vinden zij het juridische proces na zwaar letsel te complex om dat als leek te behandelen. Daarnaast is het zo dat zwaar letsel vaak een langdurig proces tot gevolg heeft. In die tussentijd wil men het normale leven weer zo veel mogelijk oppakken. Op de vraag of een van deze respondenten er ooit over na heeft gedacht om de schade zelf af te handelen, antwoordt zij het volgende:

‘Nee, absoluut niet. (...) Onze advocaat heeft zoveel dingen erbij gehaald. Het was niet alleen maar mijn arm. Niet alleen dat ziekenhuisbezoek. Niet alleen mijn werk. Niet alleen mijn hobby. Het was natuurlijk van alles en nog wat meer. Hij heeft daar ervaring mee. Als ik dat allemaal zelf had moeten doen dan had ik ook niet mijn werk kunnen doen.’<sup>11</sup>

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

‘Op een gegeven moment heb ik een voorstel gekregen van de tegenpartij wat zij een redelijke tegemoetkoming vonden en toen dacht ik van: “nou ja, ik vind het niet veel.” Er zat zo’n duiveltje in mijn hoofd dat zei: “joh, waarom moet ik dit accepteren?” (...) Dus ik heb die man [de advocaat; IB e.a.] opgebeld zo van: “het enige wat ik wil is dat je mij vertelt dat ik het goed gedaan heb en dan zijn we klaar.” “Ja”, zegt hij, “je hebt het goed gedaan, maar we zijn niet klaar.” Dus hij heeft mij uitgelegd wat er allemaal [welke schadeposten in de claim; IB e.a.] is blijven liggen.’<sup>12</sup>

Tot slot begon een enkele respondent zonder belangenbehartiger aan het afwickelen van zijn eigen zaak, maar kozen zij er na een negatieve ervaring met de veroorzaker en/of instanties als de politie ervoor om gebruik te maken van een belangenbehartiger. Die negatieve ervaring hield in dat een andere partij de respondent niet erkende als slachtoffer en hem of haar aanmerkte als schuldige. Na een dergelijke ervaring voelden deze respondenten zich verongelijkt, en kozen zij voor juridische hulp om alsnog hun gelijk te halen. In het volgende citaat vertelt een respondent dat de politie hem na het ongeval aanmerkte als verdachte van een ernstige verkeersovertreding, terwijl hij het ongeval niet zo heeft beleefd:

‘Ik dacht bij mijzelf: “ja, maar ik laat dit niet zo zitten (...)”, en zo ben ik bij [de advocaat] terecht gekomen.’<sup>13</sup>

De groep respondenten zonder belangenbehartiger beschikte meestal niet over een rechtsbijstandsverzekering. Over het al-

gemeen hebben zij het contact met de verzekeraar van de wederpartij als prettig en toegankelijk ervaren, waardoor zij het ook niet nodig achtten om een belangenbehartiger in te schakelen:

‘Ik vond het prima zo. Je voelt je gehoord en er wordt aan je zaak gewerkt, het contact is goed. Ja, waarom moet je dan ook nog een advocaat?’<sup>14</sup>

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

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

‘Dus net daarom kies je ook niet voor een advocaat, dan ga je harder onderhandelen, strijden, terwijl ik denk: ja maar ik heb pijn gehad, ik heb schade, waarom moeten mensen dan nog gaan strijden?’<sup>15</sup>

Een klein deel van de respondenten kiest ervoor om geen belangenbehartiger in de arm te nemen uit de overtuiging zelf kundig en mondig genoeg te zijn om de schade zelf op een juiste manier af te handelen. Deze respondenten zijn van mening dat een juridisch proces goed zelf te voeren zou moeten zijn. In het volgende citaat vertelt een respondent over het voorbehoud dat hij in de uiteindelijke vaststellingsovereenkomst heeft ingebracht:

‘Dit heb ik zelf in die overeenkomst gebracht, omdat ik wel een beetje gedekt wil zijn. (...) Als er een ingreep komt die duidelijk gerelateerd is aan dit ongeval, dan zijn de kosten van die afwikkeling gedekt. Daarom heb ik geen jurist nodig.’<sup>16</sup>

Al met al is het overheersende beeld dat er in veel gevallen niet bewust wordt gekozen voor het al dan niet inschakelen van een belangenbehartiger. Men heeft al of niet eerder een rechtsbijstandsverzekering afgesloten en handelt naargelang die situatie. Met deze gang van zaken zijn in beide groepen de meeste respondenten tevreden. Wanneer men zwaar letsel had opgelopen bij het ongeval, of wanneer men ontevreden werd over de

11 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

13 Respondent 14, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

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

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

gang van zaken, vormde dat een reden om een letselschadespecialist of -advocaat in de arm te nemen. Redenen om welbewust geen belangenbehartiger in te schakelen zijn het niet onnodig willen juridiseren van het proces en het idee zelf kundig en mondig genoeg te zijn om de schade zonder hulp van buitenaf te kunnen afhandelen.

### 5. De invloed van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op de doorlooptijd

Analyse van het gekoppelde databestand laat zien dat, ongeacht het type letsel en de verwachte hersteltijd, de doorlooptijd van dossiers van benadeelden met belangenbehartiger over het algemeen twee keer zo lang is als de doorlooptijd van benadeelden zonder rechtshulp (nagenoeg alle verschillen significant,  $p < 0.05$ ), zie tabel 2. Dit verschil is steeds het kleinste in de categorie ‘klachten van langer dan een jaar met uitzicht op herstel’, al kan dat mogelijk ook verklaard worden door het lage aantal dossiers in die categorie. Het grootste verschil doet zich voor in de gevals categorie ‘kneuzingen en schaafwonden’ met ‘blijvende klachten’. In deze gevals categorie is de gevonden duur van de schadeafwikkeling bij benadeelden met een belangenbehartiger over het algemeen drie keer zo lang als bij benadeelden die zelf hun schade afhandelen.

Deze verschillen in doorlooptijd kunnen echter niet volledig aan de aanwezigheid van een belangenbehartiger worden toe-

geschreven, omdat het in zekere mate ook omgekeerd werkt: de complexiteit van de schadeafwikkeling en de hoogte van de schade zijn belangrijke redenen waarom benadeelden al of niet een belangenbehartiger in de hand nemen, zodat de zaken die de meeste tijd vragen het vaakst bij een belangenbehartiger terecht komen. Door de beperkingen van de gebruikte datasets was het niet mogelijk om scherper in beeld te brengen in hoeverre deze samenhang (zaken met een belangenbehartiger duren twee tot drie keer zo lang) wordt veroorzaakt door het een (door een belangenbehartiger duurt het langer) of door het ander (de zaken die de meeste tijd vragen, komen terecht bij een belangenbehartiger).

Uit de interviews bleek dat de manier waarop de doorlooptijd wordt ervaren in grote mate afhankelijk is van de ernst van het letsel, en minder van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger. Respondenten met ernstig (blijvend) letsel gaven aan het juridische proces zwaar te vinden. Hoewel deze respondenten over het algemeen een belangenbehartiger hadden ingeschakeld die het werk van hen overnam, hebben zij het proces niet ervaren als iets dat stilletjes op de achtergrond gebeurt. Integendeel, ook al verzet de belangenbehartiger het meeste werk, deze respondenten ervoeren hun proces als een voortdurende belasting.

Tabel 2 Verschil in mediane doorlooptijd in dagen (koppelbestand TVO en LSS)

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

N = 3.355; \*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.001$ .

Verwikkeld zijn in een langdurig juridisch proces hebben de respondenten als slopend ervaren, en ze gebruiken duidelijke taal om hun vermoeidheid uit te drukken:

‘Op een gegeven moment had ik zoiets van: ik moet het maar aftikken want ik ben er klaar mee. Ik wil er een streep onder zetten, want ik ben het zat. Ik ben er klaar mee. Het moet wel goed zijn. Ik wil verder met de rest van mijn leven.’<sup>17</sup>

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

‘[De advocaat] zei ook: “een rechtszaak gaat nog langer duren.” Ik zeg, “dat trek ik niet meer.”’<sup>18</sup>

‘Keer mij het bedrag maar uit en dan is het ook klaar (...) anders moest ik de hele medische wereld weer in, en dan ben ik echt anderhalf of twee jaar verder, dan moet ik weer ziekenhuis in, ziekenhuis uit en gesprekken hier en gesprekken daar, en dan denk ik: wil ik dit nog, wil ik dat?’<sup>19</sup>

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

‘Ik denk [dat het langer duurde; IB e.a.] door die fysiotherapie afspraken, daar zaten iedere keer, in het begin waren ze om de 2/3 weken. Daarna was het 6 weken, ik ben er denk ik tot oktober nog mee bezig geweest.’<sup>20</sup>

Een verschil in ervaring dat wel toe te dichten is aan het al dan niet hebben van een belangenbehartiger, is dat respondenten met een belangenbehartiger de doorlooptijd vaker als negatief element lijken te noemen. Het werd door deze groep vaak opgemerkt dat de belangenbehartiger het druk had, waardoor ze soms het idee kregen niet altijd even snel geholpen te worden.

Een belangenbehartiger kan dus als een vertragende factor worden ervaren in een proces en hoewel de respondenten daar altijd begrip voor opbrachten, vonden ze het tegelijkertijd vervelend. In het volgende citaat geeft een respondent antwoord op de vraag hoe hij het proces heeft ervaren:

‘Nou ja, als lang. En stroperig soms. Mijn advocaat heeft natuurlijk meerdere zaken dus voordat hij actie gaat ondernemen moet ik hem soms achter de broek aan zitten, wat logisch is, want hij heeft het ook druk. Maar goed, aan de andere kant denk ik, ja, weet je, ik wil ook mijn ding doen. En dan gaat het naar de tegenpartij. En voordat zij er werk van hebben gemaakt... Dat kan soms een halfjaar tot een jaar duren.’<sup>21</sup>

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

## 6. De invloed van het al dan niet hebben van een belangenbehartiger op de hoogte van de schadevergoeding

Bij analyse van de datasets werd, ongeacht het type letsel en de verwachte hersteltijd, bij benadeelden met een belangenbehartiger steeds een hogere schadevergoeding gevonden dan bij benadeelden zonder rechtshulp (alle verschillen zijn statistisch significant,  $p < 0.05$ ), zie tabel 3. Binnen elke door ons op basis van type letsel en verwachte hersteltijd geconstrueerde gevalscategorie zijn de uitgekeerde schadebedragen in de groep met belangenbehartiger minstens twee keer zo hoog als in de groep zonder rechtshulp. De grootste verschillen bevinden zich binnen de gevalscategorie benadeelden met blijvende nekklachten. Binnen die groep ontvingen benadeelden met een belangenbehartiger gemiddeld 4,5 keer meer schadevergoeding dan slachtoffers zonder belangenbehartiger ( $p < 0.05$ ).

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

18 Respondent 6, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

19 Respondent 10, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

21 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.



Tabel 3 *Verskil in mediane uitgekeerde schade exclusief BGK (koppelbestand TVO en LSS)*

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	Uitgekeerde vergoeding zonder BBH (€)	Uitgekeerde vergoeding met BBH (€)	Verskil met vs. zonder (€)
Fracturen	163	182	< 1 jaar	1.150	3.325	2.175 **
	18	47	> 1 jaar met herstel	3.200	9.708	6.508 *
	68	262	Blijvende klachten	6.500	16.250	9.750 **
Whiplash/ nekkklachten	310	322	< 1 jaar	268	750	482 **
	28	62	> 1 jaar met herstel	1.675	3.925	2.250 **
	53	213	Blijvende klachten	1.400	6.250	4.850 **
Kneuzingen/ schaafwonden	795	548	< 1 jaar	250	500	250 **
	36	47	> 1 jaar met herstel	775	2.500	1.725 **
	95	106	Blijvende klachten	800	2.000	1.200 **

N = 3.355; \* p < 0.05; \*\* p < 0.001.

Deze bevindingen kunnen de argeloze lezer echter makkelijk op het verkeerde been zetten, want net als het geval is bij de doorlooptijd, is onduidelijk in hoeverre het verschil in uitgekeerde schadevergoeding is toe te schrijven aan de betrokkenheid van een belangenbehartiger. Ook hier doet zich het omgekeerde mechanisme voor, waarbij binnen een en dezelfde gevals categorie benadeelden met complexer en impactvoller letsel sneller een belangenbehartiger in de arm nemen dan benadeelden van wie het letsel minder impactvol is. Ondanks dat is getracht om de analyses op zo homogeen mogelijke gevals categorieën te baseren, is het aannemelijk dat binnen de geconstrueerde gevals categorieën een bepaalde bandbreedte bestaat in complexiteit van de schadeafwikkeling en hoogte van de schade die ruimte laten voor een selectie-effect, waarbij de meer complexe zaken met hogere schades bij een belangenbehartiger terecht komen en de lichtere zaken door benadeelden zelf worden afgehandeld. Met andere woorden, dit selectie-effect brengt een soort omgekeerde causaliteit mee, waarbij niet de betrokkenheid van een belangenbehartiger een hogere schadevergoeding veroorzaakt, maar een grotere schade oorzaak is voor het betrekken van een belangenbehartiger.

Zoals aan de orde kwam in paragraaf 3, bevatten de LSS en het TVO geen informatie over de ernst van het letsel, en is als proxy of beste benadering daarvoor een combinatie gemaakt van de variabele ‘verwachte herstelduur’ uit het TVO en drie typen letsel uit de LSS. ‘Verwachte herstelduur’ werd onderverdeeld in drie groepen: ‘korter dan een jaar’, ‘een jaar of lan-

ger met uitzicht op volledig herstel’ en ‘blijvende klachten’, en gecombineerd met drie letseltypen: ‘fracturen’, ‘whiplash en nekkklachten’ en ‘kneuzingen/schaafwonden’, wat leidde tot de negen gevals categorieën waarop de analyses zijn gebaseerd. De mate waarin binnen deze gevals categorieën het bedoelde selectie-effect kan optreden, loopt uiteen. Bij de gevals categorieën met herstelduur ‘korter dan een jaar’ is de ruimte voor variatie in complexiteit van de schadeafwikkeling en omvang van de schade beperkter dan bij gevals categorieën met een langere herstelduur of blijvende klachten. In de uitkomsten van de analyses valt ook terug te zien dat de verschillen in de hoogte van de schadevergoeding bij deze gevals categorieën kleiner zijn dan bij de categorieën met een langere verwachte herstelduur. Bij de gevals categorieën met herstelduur ‘langer dan een jaar met uitzicht op herstel’ en ‘blijvend letsel’ bestaat echter aanzienlijke ruimte voor de bedoelde variatie, en kan de beleving van benadeelden van hun letsel en de gevolgen daarvan aanzienlijk uiteenlopen. Iemand die ten gevolge van fracturen niet meer zijn of haar wekelijkse tennisles kan volgen, is op een andere manier blijvend belast dan iemand die in een rolstoel is beland en dagelijks beperkingen ervaart. Beide vallen in de gevals categorie ‘fracturen met blijvende klachten’, maar de beleving van de gevolgen is anders en ook de afwikkeling van beide schades loopt qua complexiteit aanzienlijk uiteen. Het is veel waarschijnlijker dat de persoon in de rolstoel een belangenbehartiger zal inschakelen, terwijl die nood voor de eerste persoon niet zo hoog is en die er eerder voor kan kiezen om de schade zelf af te handelen. Uiteraard zullen schade en schade-

vergoeding bij de tweede persoon waarschijnlijk aanzienlijk hoger zijn dan bij de eerste. Het kan, met andere woorden, dat binnen de gevals categorieën de ernst en beleving van het letsel en zijn gevolgen aanzienlijk verschillen, waardoor de neiging een beroep te doen op een belangenbehartiger verschilt en de hoogte van de schadevergoeding ook anders uitvalt.

Er is ook nog een aantal aanvullende analyses verricht, die alle bevestigen dat naarmate er voor het bedoelde selectie-effect minder ruimte bestaat, de gevonden verschillen in de hoogte van de schadevergoeding afnemen.<sup>22</sup> Dat maakt zichtbaar dat dit omgekeerde mechanisme zich inderdaad voordoet. Het bleef echter onmogelijk om nader te kwantificeren in hoeverre de gevonden samenhang (in zaken met een belangenbehartiger is de schadevergoeding hoger) wordt veroorzaakt door het een (door een belangenbehartiger wordt de schadevergoeding hoger) of door het ander (de zaken met de hoogste schade komen terecht bij een belangenbehartiger). Dat moge onbevredigend zijn, maar op dit punt is uit de datasets gehaald wat erin zit, en de uitkomsten zijn gewoon niet scherper te krijgen. Dat de aanwezigheid van een belangenbehartiger in het algemeen zal leiden tot een hogere schadevergoeding is aannemelijk, zeker bij complexe en langer lopende zaken, het is alleen niet mogelijk om op basis van dit onderzoek aan te geven hoeveel hoger.

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

‘En zoals mijn buurvrouw, dat zij drie weken lang voor mijn katten gezorgd heeft. Dus [de schaderegelaar] zegt: “geeft u weleens een bloemetje of een beloning?” Ik zeg: “ja.” Hij zegt: “nou, zeg maar hoeveel dat gekost heeft.” Het lijkt sinterklaas wel. Ja, echt.’<sup>23</sup>

Wat betreft de tevredenheid over de hoogte van het schadebedrag zit er niet veel verschil tussen de groep respondenten met en zonder belangenbehartiger. Beide groepen kregen over het algemeen een bedrag uitgekeerd dat hoger was dan wat ze verwacht hadden. Daarbij geldt wel dat de respondenten zonder belangenbehartiger minder zicht hadden op wat doorgaans in vergelijkbare gevallen wordt uitgekeerd, terwijl de groep respondenten met belangenbehartiger daar via hun belangenbehartiger waarschijnlijk meer zicht op hadden. Het enige ijkpunt dat deze respondenten zonder belangenbehartiger hadden, waren de kosten van hun materiële schade, maar wat een

redelijk en rechtvaardig bedrag is voor letselschade is voor hen moeilijk te peilen. Een respondent vertelde dat hij zich niet deskundig genoeg voelde om zijn schade af te handelen:

‘Maar ja, dat is alleen nog maar de materiële schade. Ik had zelf nog wel een schatting gemaakt voor de tinnitus, hè, dus die piep in mijn oor, wat daar voor een schade tegenover staat. Maar ja, daar heb je totaal geen kijk op hoeveel dat zou kunnen zijn.’<sup>24</sup>

Een belangrijk thema dat vaak naar voren kwam tijdens de interviews is: ‘geld is niet het belangrijkste’. Vooral bij respondenten met lichter letsel, ongeacht of zij werden bijgestaan door een belangenbehartiger, kwam naar voren dat geld geen doel op zich is. Natuurlijk verwacht men van de juridische procedure dat hun (materiële) schade wordt vergoed, maar een bedrag hoger dan dat wordt door veel mensen niet verwacht. Respondenten zijn van mening dat hoge kosten, zoals medische kosten of de reparatiekosten van een auto of fiets, gedekt moeten worden, maar veel respondenten zijn enigszins terughoudend in het opgeven van andere schadeposten. Zo geeft een respondent aan dat ze haar medische kosten aan de verzekeraar van de wederpartij heeft opgegeven, maar niet de kosten voor beschadigde kledingstukken. Daarover zegt ze:

‘Ik ga een broek niet opgeven. (...) Ik had zo iets van: ja, jij bent gek, daar gaat het toch niet om. En dat vond [de schadebehandelaar] heel raar. (...) Geld dat doet mij niks, daar is het mij helemaal niet om te doen.’<sup>25</sup>

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

‘Die Amerikaanse cultuur daar wil ik absoluut niet aan. Ik vind het gewoon belangrijk dat mensen met respect met elkaar omgaan en elkaar helpen, en niet elkaar het leven zuur maken door allerlei claims heen en weer te gooien.’<sup>26</sup>

Een aantal respondenten geeft aan dat het in hun geval mogelijk was om een civiele procedure te starten, om op deze manier tot een hogere schadevergoeding te komen.

22 Zie daarover het onderzoeksrapport: Bexx e.a. 2022.

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

24 Respondent 29, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

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

Tabel 4 *Verskil in tevredenheid over de hoogte van het totaal uitgekeerde schadebedrag (koppelbestand TVO en LSS)*

Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	% voldoen- de zonder BBH	% voldoen- de met BBH	Verskil % met vs. zonder	Odds ratio
Fracturen	151	169	< 1 jaar	98,7	88,8	-9,9	0.10 **
	18	47	> 1 jaar met herstel	94,4	94,5	-2,9	0.60
	64	250	Blijvende klachten	89,1	79,2	-9,9	0.50
Whiplash/ nekkklachten	280	299	< 1 jaar	94,6	88,3	-6,3	0.40 *
	25	61	> 1 jaar met herstel	88,0	80,3	-7,7	0.60
	48	209	Blijvende klachten	79,2	56,9	-22,3	0.30 *
Kneuzingen/ schaafwonden	733	508	< 1 jaar	93,2	92,1	-1,1	0.51
	34	44	> 1 jaar met herstel	91,2	79,5	-11,7	0.21
	88	95	Blijvende klachten	85,2	74,5	-10,7	0.10

N = 3.126; \* p < 0.05; \*\* p < 0.001.

Toch geeft het overgrote merendeel aan dat zij de keuze hebben gemaakt om dat niet te doen. Deels komt dit door de (eerder besproken) zwaarte van het afwikkelingstraject, maar deels ook doordat méér geld niet gelukkiger maakt. Er lijkt een bepaalde grens te worden beleefd aan de schadevergoeding waarboven, naar de ervaring van de respondenten, geld niet gelukkiger maakt:

‘Mijn situatie verandert niet meer, dus of ik nou van € 10.000 meer ook echt gelukkiger word...?’<sup>27</sup>

Respondenten hadden, naast het ontvangen van vergoeding voor hun schade, andere, vooral immateriële behoeften, zoals het ontvangen van excuses en het in gesprek gaan met de veroorzaker. In een enkel geval weigerde de veroorzaker aan deze behoeften tegemoet te komen, wat leidde tot grote frustratie bij de respondenten. Uit een gevoel van boosheid probeerden de respondenten de veroorzaker toch op een bepaalde manier te raken, en de enige manier die zij zagen om dat te doen, was door veel schadevergoeding te vragen. In het volgende citaat vertelt een respondent hoe de veroorzaker een gesprek met hem afsloeg en geen excuses aanbood:

‘Nu ik achteraf weet dat hij niet eens zijn excuses aanbiedt, heb ik echt zoiets van: oké prima, dan mag je nu ook echt je portemonnee gaan trekken. (...) Dat geeft in ieder geval voldoening.’<sup>28</sup>

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

‘Voor mij is het een douceurtje voor de boosheid die ik eraan heb overgehouden. Die boosheid was niet nodig. Als die er niet was geweest, was een douceurtje ook niet nodig geweest. (...) Ik ben niet uit op dat soort dingen [geld; IB e.a.]. De boosheid heeft me helaas die kant op gedrukt.’<sup>29</sup>

### 7. De ervaringen van verkeersslachtoffers met de afwikkeling van letselschade wanneer zij al dan niet een belangenbehartiger hebben

Uit de analyse van de datasets bleek dat de tevredenheid over de hoogte van het totaal uitgekeerde schadebedrag hoger is onder de groep benadeelden zonder belangenbehartiger dan onder de groep met een belangenbehartiger, zie tabel 4. In het TVO is de respondenten gevraagd om hun tevredenheid weer te geven op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 een zeer lage score betekent en 10 een zeer hoge score. Bij alle letseltypen en ongeacht de verwachte hersteltijd gaven benadeelden zonder belangenbehartiger over het algemeen vaker een voldoende (≥ 6) dan benadeelden met een belangenbehartiger.

Het effect dat benadeelden met een belangenbehartiger minder tevreden zijn dan benadeelden zonder belangenbehartiger is ook te zien waar het gaat om de totale schadeafhandeling, zie tabel 5. Ook hier is respondenten gevraagd hun tevredenheid weer te geven op een schaal van 1 tot 10. Bij alle typen letsel en

27 Respondent 18, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

28 Respondent 13, geen belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

ongeacht de verwachte hersteltijd hebben benadeelden zonder belangenbehartiger over het algemeen vaker een voldoende ( $\geq 6$ ) gegeven dan benadeelden met een belangenbehartiger.

Het lijkt er voorts op dat er niet enkel een verschil bestaat tussen de groepen benadeelden met en zonder belangenbehartiger, ook per type belangenbehartiger lijken slachtoffers hun ervaring verschillend te beoordelen. In tabel 6 lijkt er een trend

te bestaan waarbij benadeelden die werden bijgestaan door een rechtsbijstandsverzekeraar hun ervaring steeds positiever waardeerden (op alle bevraagde thema's) dan benadeelden die werden bijgestaan door een advocaat. Schaderegelingsbureaus scoren steeds tussen de andere twee typen belangenbehartiger in. De benadeelde die de schade zelf afhandelt en dus contact heeft met de verzekeraar van de wederpartij waardeert zijn of haar ervaring het hoogst.

Tabel 5 *Verskil in tevredenheid over de totale schadebehandeling (koppelbestand TVO en LSS)*

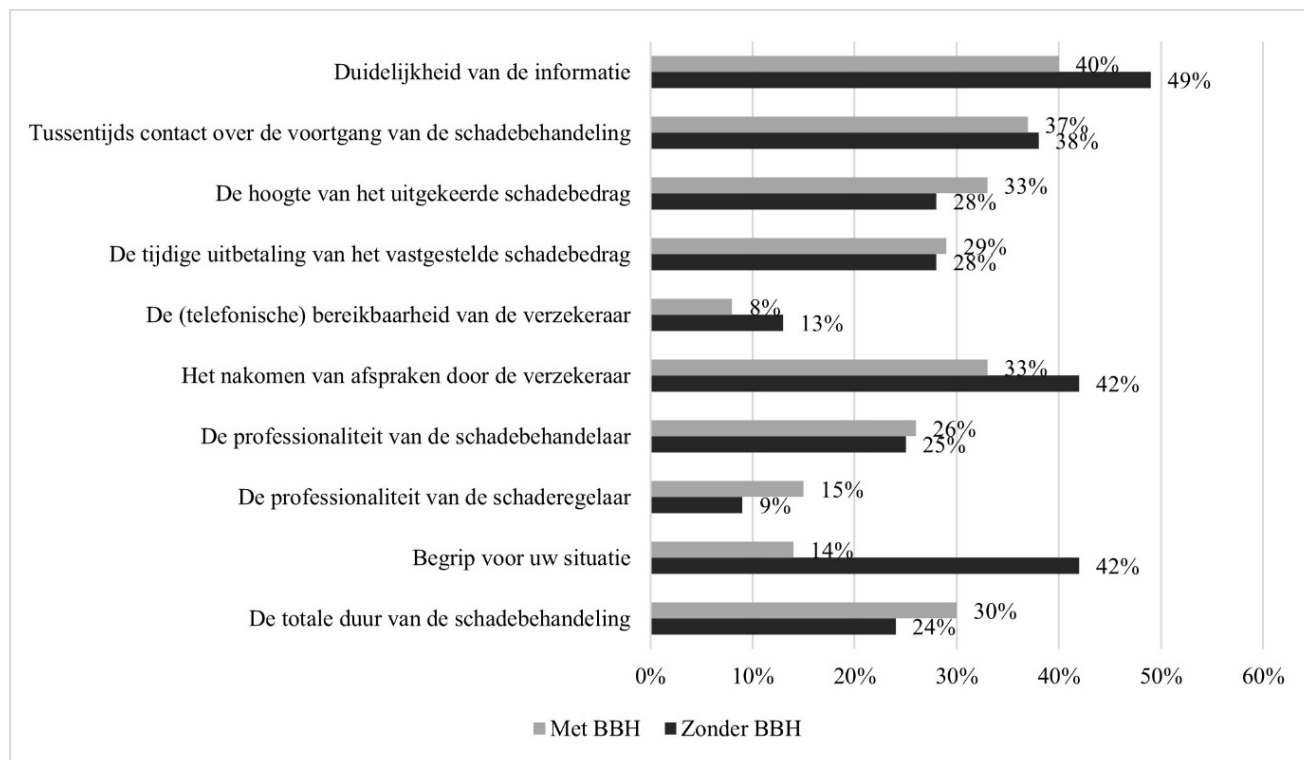
Aard letsel	Aantal personen zonder BBH	Aantal personen met BBH	Verwachte hersteltijd	% voldoen- de zonder BBH	% voldoen- de met BBH	Verskil % met vs. zonder	Odds ratio
Fracturen	161	170	< 1 jaar	98,1	85,3	-12,8	0.1 **
	18	46	> 1 jaar met herstel	88,9	89,1	0,2	1.0
	67	253	Blijvende klachten	88,1	72,7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

N = 3.271; \* p < 0.05; \*\* p < 0.001.

Tabel 6 *Tevredenheidscijfers in letselzaken per type belangenbehartiger: alle letselzaken (LSS)*

	Doorlooptijd	Informatiever- strekking	Schadebehande- ling	Communicatie	(n)
Advocaat	5,6	5,8	6,0	6,0	1.101
Schaderegelingsbureau	6,5	6,6	6,7	6,9	3.234
Rechtsbijstandsverzekeraar	6,8	6,9	7,0	7,3	4.472
Geen belangenbehartiger	7,7	7,9	8,0	8,2	6.541

Figuur 2 Criteria voor tevredenheid (TVO)



Uit het TVO wordt ook duidelijk wat de behoeften zijn van benadeelden, en wat bepalend is voor hun tevredenheid, zie figuur 2. Aan de respondenten is gevraagd welke factoren voor hen het zwaarst wegen wat betreft tevredenheid. Beide groepen noemen ‘begrip voor uw situatie’ en ‘duidelijkheid van informatie’ als belangrijke criteria, maar de volgorde van de criteria verschilt. De twee criteria die beide groepen het minst belangrijk achten, zijn ‘professionaliteit van de schaderegelaar’ en ‘de (telefonische) bereikbaarheid van de verzekeraar’. Ook hier geeft de groep zonder belangenbehartiger hogere cijfers dan de groep met een belangenbehartiger. De hoogte van het uitgekeerde schadebedrag behoorde bij beide groepen benadeelden niet tot de belangrijkste criteria voor tevredenheid. Van de groep benadeelden met een belangenbehartiger gaf 33% aan dit een belangrijk criterium te vinden, en van de zelfhulpgroep 28%.

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

Nagenoeg alle respondenten met een belangenbehartiger gaven aan dat empathie een van de belangrijkste eigenschappen

is die een belangenbehartiger kan bezitten. Een empathische houding kan ervoor zorgen dat een benadeelde zich gehoord voelt, en kan zorgen voor een veilig gevoel. Bij de keuze voor een belangenbehartiger adviseert een respondent het volgende:

‘Er moet een klik zijn. Je moet je veilig voelen bij iemand. Je kan wel zeggen: dat is een hele goede, maar als je die klik niet hebt dan is het geen goede. Dan werkt het niet.’<sup>30</sup>

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

‘Het moet wel zakelijk blijven. Je kan [met de empathische houding; IB e.a.] misschien ook te ver gaan. Maar een goede mix tussen zakelijkheid en het gevoel dat je wel gehoord wordt, dat er om je gedacht wordt. Een belangenbehartiger is natuurlijk ook geen psycholoog.’<sup>31</sup>

Hetzelfde geldt ook voor de schadebehandelaar en schaderegelaar van de verzekeraar van de wederpartij. Veel respondenten stelden het enorm op prijs als ze op een persoonlijke manier werden benaderd door de verzekeraar van de wederpartij. Uit

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

31 Respondent 29, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

het citaat van de volgende respondent blijkt dat dit het belangrijkste was in de afwikkeling van haar schade:

‘Ik ben er heel tevreden over. Dat komt niet door het uitgekende geld maar wel door de manier van afhandeling, het persoonlijke iedere keer. Dat is het belangrijkste, denk ik. (...) Dat jij je gehoord voelt, dat je serieus genomen wordt door zo’n verzekering.’<sup>32</sup>

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

‘Ja, weet je, het zijn allemaal nieuwe dingen voor je. Je hebt geen idee waar je dan tegenaan loopt of hoe dat allemaal in zijn werk gaat.’<sup>33</sup>

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

‘In zoverre heb je de geruststelling dat je geen dingen laat lopen die prima gekund hadden, met vergoedingen of iets dergelijks. Want dat was natuurlijk iets waar hij [de advocaat; IB e.a.] snel over begon. Wat voor kosten heb je dan gemaakt? En hoe vaak ben je dan wel niet naar het ziekenhuis geweest? Hoeveel vrije dagen heb je al opgenomen? (...) En dan kom je erachter dat je er stiekem toch heel veel geld in hebt gestopt. En dat is allemaal verder niet erg, maar daar helpt hij je dan wel mee op weg. Prettig om dat zo voorgeschied te krijgen.’<sup>34</sup>

Naast empathisch vermogen en juridische kennis en kunde blijkt uit de interviews dat respondenten het ook prettig vinden als hun belangenbehartiger duidelijk communiceert, punctueel is, initiatief neemt en doortastend is. Ervaring

wordt door sommigen genoemd, anderen vinden enthousiasme en leergierigheid belangrijker, als een belangenbehartiger weinig ervaring heeft.

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

‘Ik heb later met grote verbazing tegen familie en vrienden wel gezegd dat ik stomverbaasd was dat een verzekeringsman naar mijn welstand komt vragen. Meestal is het andersom en dan gaan ze proberen die schade te bagatelliseren of eronder uit te draaien en te zeggen van: “maar heeft u zelf ook een bijdrage aan uw schade geleverd?” Met andere woorden: ze gaan proberen om het op afstand te houden en dat is eigenlijk het meest voorkomende beeld (...) dat ze op een gegeven moment proberen te zoeken of u er zelf ook geen schuld aan heeft want dan hoeven zij niet te betalen.’<sup>35</sup>

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

‘Je leven wordt onder een vergrootglas gelegd. (...) Ik had zo erg het gevoel dat ik in een hokje leefde met allemaal camera’s op me en dat vond ik heel verschrikkelijk. (...) Ik heb echt slapeloze nachten gehad. Ze hebben me echt tot het uiterste gedreven.’<sup>36</sup>

‘Ik kon een revalidatiecentrum kiezen uit Almere of uit Lelystad. Daar stond ik niet achter. Ik weet niet of het heel hard gedacht is, of heel naar, maar ik dacht van: zij kennen die organisatie. Dus wat ga je krijgen, het zal altijd in hun voordeel gaan werken. Dus ik wil eentje die ze niet kennen. Een neutraal iemand.’<sup>37</sup>

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

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

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

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

36 Respondent 1, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

37 Respondent 1, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

De negatieve basishouding is voor een aantal personen met een positieve ervaring overigens ook de reden geweest waarom ze hebben besloten deel te nemen aan het interview. Volgens hen mocht de 'positieve kant van dat verzekeringswezen'<sup>38</sup> ook weleens worden gehoord.

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

'Ik had heel erg het gevoel dat ik moest bewijzen waarom ik iets niet kon en ik heb af en toe echt het gevoel gehad dat ik als crimineel behandeld ben.'<sup>39</sup>

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

'Dan kreeg je na anderhalf jaar weer een ander bezoek [van de verzekeraar van de wederpartij; IB e.a.]. Die keken ook naar mijn situatie. Ik zeg, "jullie weten het toch. Alles staat op papier." Ik vond het wel zwaar.'<sup>40</sup>

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

'Ik vind het flauw dat de dingen die standaard zijn niet worden meegenomen. Als ze die dingen allemaal wel bij mij gemeld hadden, was ik waarschijnlijk niet eens naar een advocaat gegaan. (...) Nu hebben ze dus al die extra dingen kunnen betalen plus het honorarium van die advocaat. Dat is allemaal aan henzelf te wijten. (...) Als je de weg weet is

het heel goed geregeld. Maar ik vind die weg best wel ingewikkeld.'<sup>41</sup>

Een andere respondent vindt dat een ideale verzekeraar zich realiseert dat zijn kwaliteit bestaat uit het goed behandelen van klanten en slachtoffers, en het 'moreel goed in zijn vak staan':

'Mijn standpunt is in feite dat als een verzekeraar goed personeel heeft en het personeel goed opleidt, maar ook een goede bedrijfscultuur bijbrengt in de zin van: wij zijn er voor de klant en niet om te proberen alle klachten en schades te bagatelliseren of te proberen er onderuit te komen (...) dan heb je al die rakkers van intermediairs niet nodig.'<sup>42</sup>

## 8. Discussie

In Nederland is er tot dusver weinig tot geen onderzoek gedaan naar waarom letselschadeslachtoffers wel of niet voor een belangenbehartiger kiezen, wat de consequenties van die keuze zijn voor het verloop en de uitkomst van het letselschadeproces, en wat in beide gevallen de ervaringen met het proces zijn.<sup>43</sup> In het buitenland is er in beperkte mate onderzoek gedaan naar het bovenstaande, maar de uitkomsten daarvan zijn moeilijk te vertalen naar de Nederlandse context.<sup>44</sup> Dit onderzoek beoogt een eerste stap te zijn om in de kennislacune over de 'zelfhulpgroep' te voorzien.

Op basis van het kwantitatieve dataonderzoek lijkt er een verband te bestaan tussen de ernst van het letsel en het inschakelen van een belangenbehartiger. Hoe ernstiger het letsel, hoe vaker een benadeelde een belangenbehartiger in de arm neemt. Bij lichtere letsels is de zelfhulpgroep groter. Daarmee sluit het aan bij eerder Nederlands empirisch onderzoek, dat liet zien dat ernst en complexiteit belangrijke factoren zijn in de keuze voor het wel of niet inschakelen van een belangenbehartiger.<sup>45</sup> Op basis van dit onderzoek kan worden gesteld dat de keuze

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

39 Respondent 1, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

40 Respondent 6, wel een belangenbehartiger, blijvende klachten.

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

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

43 Zie voor literatuur met betrekking tot de beslissing aangaande rechts-hulp: B.C.J. van Velthoven & M. ter Voert, *Gesbilbeslechtsingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2004; B.C.J. van Velthoven & C.J. Klein Haarhuis, *Gesbilbeslechtsingsdata 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2010; M. ter Voert & C.J. Klein Haarhuis, *Gesbilbeslechtsingsdata 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom juridisch 2016. Voor literatuur over de ervaringen van slachtoffers met langlopende letselschadezaken, zie R. Rijnhout, E.G.D. van Dongen, D.W. van Maurik & I. Giesen, *Langlopende letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*, Den Haag: Boom juridisch 2020; S. Lindenbergh & A.J. Akkermans, 'Schurende dilemma's in het aansprakelijkheidsrecht. De spanning tussen financiële en relationele compensatie', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verweij (red.), *Capita civilologie. Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013, p. 437-457.

44 Zie Beex e.a. 2022 voor een verdere uitwerking van internationaal onderzoek.

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

voor het inschakelen van een belangenbehartiger niet zozeer geworteld is in de wens voor een maximale financiële opbrengst, maar meer in de wens naar houvast in een juridische procedure waarin de meeste benadeelden hun weg niet weten. Uit de interviews blijkt dat de meeste benadeelden zonder rechtsbijstandsverzekering tijdens de letselschadeafwikkeling geen belangenbehartiger inschakelen, omdat zij het contact met de verzekeraar als prettig ervaren en zich goed geïnformeerd voelen. De financiële kant van de zaak, zo zeiden de meeste respondenten, was niet het belangrijkste van het afwikkelingsproces.

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

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

Het hebben van een belangenbehartiger is van invloed op zowel de doorlooptijd als de hoogte van de schadevergoeding. De analyses lieten zien dat, ongeacht de aard van het letsel of de verwachte hersteltijd, afwikkelingstrajecten waarbij een belangenbehartiger is betrokken over het algemeen langer duren dan die waarin benadeelden zelf hun schade afhandelen. Ook ontvangen benadeelden die worden bijgestaan door een belangenbehartiger over het algemeen meer schadevergoeding dan de zelfhulpgroep. Maar op basis van dit onderzoek kan niet worden aangegeven hoe groot de verschillen zijn, omdat het aannemelijk is dat er zich een bepaald selectie-effect heeft voor-

gedaan.<sup>46</sup> Al met al is een aantal serieuze beperkingen verbonden aan het kwantitatieve dataonderzoek. Dat men uit een correlatie als zodanig geen causaliteit kan afleiden, is een klassieke beperking die onderzoek als het onderhavige parten kan spelen. Onder andere omdat deze veronderstelling wordt ondersteund door de interviews, is het niettemin aannemelijk dat benadeelden met een belangenbehartiger in een significant aantal gevallen op een hoger bedrag aan schadevergoeding zullen uitkomen dan zij zouden doen zonder belangenbehartiger, met name bij de ernstigere letsels. Bij licht letsel is dit verschil kleiner. Maar aannemelijkheid is geen hard bewijs. Hard bewijs kan dit onderzoek niet leveren.

Nu is het natuurlijk zo dat de gevonden uitkomsten een gemiddelde zijn van alle verzekeraars die data aanleverden voor de LSS. Tussen verzekeraars onderling kan een aanzienlijke bandbreedte bestaan. Anders gezegd: de een kan het (aanzienlijk) beter doen dan de ander. Dit onderzoek kan daar geen inzicht in bieden. Toch zouden deze uitkomsten alle verzekeraars aan het denken moeten zetten. Het is op zijn minst genomen onvoldoende geborgd dat slachtoffers zonder belangenbehartigers de schadevergoeding ontvangen die hun toekomt. Zoals in paragraaf 4 aan de orde kwam, kiest ongeveer de helft van de benadeelden met de twee lichtste categorieën letsel (verwachte herstelduur tot drie respectievelijk zes maanden) voor afwikkeling zonder belangenbehartiger.<sup>47</sup> Het gaat hier om grote aantallen benadeelden. Het is om meerdere redenen onwenselijk dat benadeelden met relatief eenvoudige letselschade gebruik zouden moeten maken van rechtshulp om er zeker van te zijn dat zij krijgen wat hun toekomt. Zeker benadeelden met 'licht letsel' in de zin van De Letselschade Richtlijn Licht Letsel<sup>48</sup> (letsel dat binnen zes maanden restloos geneest) zouden niet moeten hoeven te vrezen dat zij zich zonder belangenbehartiger in financiële zin weleens tekort zouden kunnen doen. In een ideale wereld zou dat net zo zijn bij ingewikkelde letselschadezaken, maar daar is het gezien de complexiteit vaak toch beter dat de benadeelde hulp krijgt van een professional, en realiter gezien meer aanvaardbaar dat diens betrokkenheid ook borgt dat de benadeelde qua schadevergoeding ontvangt wat hem toekomt.

Dat neemt niet weg dat in geen enkele zaak voor dit mechanisme een objectieve rechtvaardiging bestaat. Het materiële recht op volledige schadevergoeding is gebaseerd op de bepalingen over de wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding in het Burgerlijk Wetboek. Dat wettelijke recht is niet 'voorwaardelijk', in de zin dat het op een of andere manier afhankelijk zou zijn gesteld van de kennis, assertiviteit of andere eigenschappen van de benadeelde. Het recht op volledige schadevergoeding komt toe aan eenieder, ook aan een benadeelde zonder

<sup>46</sup> Dit komt, zoals eerder uitgelegd, omdat we er niet zeker van kunnen zijn dat de groepen met en zonder belangenbehartiger op alle punten volledig met elkaar vergelijkbaar zijn.

<sup>47</sup> Zie tabel 1 in par. 4. Bij verwachte herstelduur tot drie maanden is dit 54%, bij drie tot zes maanden 43%. Deze cijfers komen uit het TVO.

<sup>48</sup> Zie <https://deletselschaderaad.nl/richtlijnen/>.



belangenbehartiger. Ons systeem van vergoeding van verkeerschade dient erop te zijn gericht dat burgers die betrokken zijn geraakt bij een ongeval de schadevergoeding krijgen die hun toekomt, ook als zij om hen moverende redenen geen belangenbehartiger in de arm nemen. Dit is iets wat verzekeraars zich aan zouden moeten trekken.

Wat er ook precies zij van de verschillen in doorlooptijd en hoogte van de schadevergoeding, benadeelden zijn over het algemeen erg tevreden over zowel de uitgekeerde schadevergoeding als het totale proces, zo blijkt uit zowel de interviews als het dataonderzoek. Het dataonderzoek laat voor beide uitkomstmaten wel een verschil zien: mensen zonder belangenbehartiger zijn vaker tevreden dan mensen met een belangenbehartiger, al is het verschil vaak niet groter dan één rapportpunt.

Hier doet zich een opmerkelijk verschijnsel voor. Hoewel benadeelden zonder belangenbehartiger dus gemiddeld genomen minder schadevergoeding krijgen, zijn zij wel tevredener over het uitgekeerde bedrag dan benadeelden met een belangenbehartiger. Dit is in lijn met eerder onderzoek.<sup>49</sup> De hogere mate van tevredenheid zou mogelijk kunnen worden verklaard doordat belangenbehartigers aanvankelijk hoger inzetten dan wat de verzekeraar uiteindelijk uitkeert. Wanneer het geaccepteerde bedrag lager ligt dan het oorspronkelijk gevraagde bedrag, wordt de waarde van het uiteindelijk uitgekeerde bedrag voor benadeelden mogelijk gekleurd door het (ervaren) tekort en de onderhandelingen die met het proces gepaard gingen. Dit kan resulteren in een lagere tevredenheid. Daartegenover staat dat benadeelden die hun eigen schade afhandelen mogelijk minder vroegen en er waarschijnlijk minder scherp werd onderhandeld, zodat deze groep weinig tot geen tekort ervaart.

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

Benadeelden die zelf hun schade afhandelen, beoordelen de totale ervaring met de schadeafwikkeling beter dan benadeelden met een belangenbehartiger. Dat is in zoverre opmerkelijk, omdat uit de interviews is gebleken dat het inschakelen van een belangenbehartiger voor respondenten vaak van toegevoegde waarde is gebleken. Een belangenbehartiger weet beter welke schadeposten voor vergoeding in aanmerking komen, hoe deze kunnen worden onderbouwd en wat reële bedragen zijn, en heeft zodoende een bijna bewakende functie.

Een belangenbehartiger fungeert als een gids en geeft het gevoel dat er geen onnodige fouten gemaakt zullen worden. Vanuit dit perspectief kan het lagere rapportpunt mogelijk worden verklaard vanuit het gegeven dat benadeelden met een belangenbehartiger vaker langer moeten wachten. Ook gaven respondenten aan dat zij soms het idee hadden dat hun zaak niet altijd een prioriteit was voor hun belangenbehartiger en dat zij hem of haar ‘achter de broek moesten zitten’. Het aansporen van de belangenbehartiger werd over het algemeen als vervelend ervaren.

Ook voor deze uitkomsten geldt dat het gaat om gemiddelden. Tussen belangenbehartigers onderling kan een aanzienlijke bandbreedte bestaan, de een kan het (aanzienlijk) beter doen dan de ander. Dit onderzoek kan daar geen inzicht in bieden. Maar ook hier geldt dat de uitkomsten niettemin alle belangenbehartigers aan het denken zouden moeten zetten. Zoals blijkt uit tabel 6 in paragraaf 7 zijn de uitkomsten op de thema's ‘doorlooptijd’, ‘informatieverstrekking’, ‘schadebehandeling’ en ‘communicatie’ over de hele linie beter voor verzekeraars dan voor belangenbehartigers, waarbij advocaten het minste scoren, daarna de schaderegelingsbureaus en dan de rechtsbijstandsverzekeraars. Waar de thema's ‘doorlooptijd’ en ‘schadebehandeling’ nog uitkomsten zijn van het gezamenlijke proces van partijen, en men op deze punten dus mede afhankelijk is van de wederpartij, zijn thema's zoals ‘informatieverstrekking’ en ‘communicatie’ uitkomsten waarover men als belangenbehartiger autonoom de regie kan voeren. Dat hier relatief laag wordt gescoord, roept de vraag op of de relationele en communicatieve dimensie van de dienstverlening aan de eigen cliënt wel door alle belangenbehartigers voldoende wordt geprioriteerd. Deze uitkomsten zouden belangenbehartigers toch hun eer te na moeten zijn, al helemaal voor de advocatuur, die immers wel wordt gezien als kwalitatief de overtreffende trap in dienstverlening aan letselschadeslachtoffers.

In 2012 publiceerde onze eigen onderzoeksgroep van de Vrije Universiteit onderzoek naar eigenschappen of factoren die letselschadeslachtoffers op prijs stellen in de omgang met hun belangenbehartiger. Daaruit kwamen vijf aspecten naar voren: communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid.<sup>50</sup> In lijn daarmee komt ook uit het huidige onderzoek dat een empathische, persoonlijke aanpak over het algemeen heel belangrijk wordt gevonden door benadeelden. Dat geldt overigens zowel in het contact met de belangenbehartiger – als die in het spel is – als in het contact met de verzekeraar. Beide in dit onderzoek ondervraagde groepen benadeelden ervoeren het afwikkelingsproces als positief, als zij het gevoel hadden dat er naar hen werd geluisterd, als ze alles begrepen, en als ze zich geen nummertje voelden maar een mens. Dat een verzekeraar evengoed een positieve invloed kan heb-

49 E.A. Lind & T.R. Tyler, *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum 1988.

50 N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees & A.J. Akkermans, “Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken”: letselschadeslachtoffers over hun belangenbehartiger. Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangenbehartiger aan het licht’, *TVP* 2012, afl. 3, p. 102-113.

ben op het gevoel van procedurele rechtvaardigheid is misschien opvallend, aangezien de verzekeraar optreedt voor de veroorzaker en de wederpartij vormt in de onderhandelingen. Een zekere vijandigheid of argwaan zou daarom kunnen worden verwacht, ook omdat de verzekeraar niet alleen de veroorzaker vertegenwoordigt, maar ook het geld beheert en uitkeert. Hoewel benadeelden soms een strijdbare houding verwachten van de verzekeraar, lijkt die aanname te veranderen wanneer het eerste contact met de verzekeraar positief verloopt.

### 9. Aanbevelingen van het onderzoek

Op basis van het onderzoek zijn drie aanbevelingen geformuleerd.

#### 1. *Bied ondersteuning bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen.*

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

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

Benadeelden zouden niet alleen moeten worden ondersteund bij hun keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen. Voor zover benadeelden ervoor kiezen om hun schade zelf met de verzekeraar af te wikkelen, moeten zij in de gelegenheid zijn om zelfstandig tot een adequate afwikkeling te

komen. Dit stelt eisen aan het gemak en de transparantie voor benadeelden om met vertrouwen en in eigen regie de schade af te kunnen wikkelen. De beschikbaarheid van duidelijke informatie over zowel het proces als de wijze van vaststelling van de schade is belangrijk voor het vertrouwen van benadeelde. Die ondersteuning zou er ook op moeten zijn gericht om te borgen dat benadeelden de schadevergoeding ontvangen die hun toekomt. Zoals gezegd zouden zeker benadeelden met licht letsel niet moeten hoeven vrezen dat zij zich zonder belangenbehartiger in financiële zin weleens tekort zouden kunnen doen. Het recht op volledige schadevergoeding komt toe aan eenieder, ook aan een benadeelde zonder belangenbehartiger.

Het verdient daarom aanbeveling dat benadeelden die hun schade zelf afwikkelen met de verzekeraar, daarbij worden ondersteund door betrouwbare tools op internet, die hen bijvoorbeeld voorlichten over de verschillende schadeposten waarvoor zij aanspraak kunnen maken op vergoeding, hoe deze schadeposten kunnen worden begroot en onderbouwd, en hoe zij deze informatie kunnen verzamelen en presenteren. Dat geldt voor alle benadeelden, ongeacht de zwaarte van hun zaak. Wij herinneren eraan dat zelfs van de zwaarste categorie (blijvende klachten) nog altijd 21% zijn schade blijkt af te wikkelen zonder belangenbehartiger. Dat gegeven neemt niet weg dat het praktisch kan zijn om eerst te beginnen bij de categorie 'licht letsel' volgens De Letselschade Richtlijn Licht Letsel, omdat de verzekeraars voor deze categorie reeds een zo 'klantvriendelijk' mogelijk afwikkelingstraject trachten te realiseren, met een actief schaderegelingsbeleid, inclusief termijnen, en normbedragen voor smartengeld. Ook wordt aan benadeelden geen finale kwijting gevraagd, dus mocht er iets echt misgaan, dan kan dat in principe nog worden gerepareerd. Ook voor deze ondersteuning lijken de websites van organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland en het Fonds Slachtofferhulp geschikte fora, maar de schoen past eigenlijk alle organisaties in het veld, ook verzekeraars en belangenbehartigers. Verzekeraars zouden zich tot doel moeten stellen dat benadeelden op basis van de voorlichting en begeleiding door de verzekeraar zelf in staat zijn hun schade in alle opzichten adequaat zelfstandig af te wikkelen. Wie de schoen past, trekke hem aan.

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

Een ander mogelijk initiatief ter ondersteuning van de zelfhulpgroep is het aanbieden van een toets van het bereikte resultaat door een onafhankelijke deskundige aan het eind van de rit. Waar sprake is van een vaststellingsovereenkomst – De Letselschade Richtlijn Licht Letsel schrijft voor dat geen finale kwijting wordt gevraagd – dient deze mogelijkheid uiteraard te worden geboden vóór ondertekening daarvan. Door het laagdrempelig beschikbaar stellen van een soort 'second opinion' kan de bereikte overeenstemming over de schadevergoeding worden getoetst door een derde. Er bestaan reeds vergelijkbare opties waar verzekeraars aan een derde expert de mogelijkheid aanbieden om het proces van schadevaststelling te beoordelen. Als zo'n toets snel, betrouwbaar en voor de benadeelde zonder kosten kan plaatsvinden, zou dat een doel-

treffend instrument zijn om te borgen dat hij ook zonder de afwikkeling uit handen te geven aan een belangenbehartiger een faire afwikkeling van de schade krijgt. Het zou benadeelden ook empoweren in hun overleg met de verzekeraar, die immers weten zal dat zijn voorstellen kunnen worden onderworpen aan toetsing door derden. En het zou benadeelden kunnen ontzorgen, in die zin dat zij met meer vertrouwen de afwikkeling van hun schade in eigen hand kunnen houden. Het onderzoek laat zien dat onzekerheid over de voor hen onbekende letselschadewereld, waarin benadeelden door het ongeval terecht zijn gekomen, voor hen een belangrijke factor is. Dat er aan het eind van de rit een professional kan kijken of het wel goed is gegaan, zou een grote geruststelling kunnen zijn.

#### 10. Samenwerking mede naar aanleiding van het onderzoek

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

Een eerste initiatief is de uitbouw van de bestaande tool ‘schade in kaart brengen’ op de website van Slachtofferhulp Nederland, zodat deze ook ondersteuning biedt aan benadeelden bij de afwikkeling van hun schade langs civielrechtelijke weg. Zoals gezegd beoogt die tool slachtoffers zonder belangenbehartiger te ondersteunen in het afwikkelen van hun schade in rechtstreeks contact met de verzekeraar, maar kan deze ook wanneer er wél een belangenbehartiger in het spel is, slachtoffers ondersteuning en houvast bieden. Slachtofferhulp Nederland krijgt jaarlijks ruim 27.000 meldingen die onder de categorie ‘letselschade’ vallen, waaronder zo’n 25.500 verkeersongevallen. De dienstverlening door Slachtofferhulp Nederland betreft vooral emotionele en praktische ondersteuning. Medewerkers van de Juridische Dienst van Slachtofferhulp Nederland bieden tot dusver alleen ondersteuning in gevallen waarbij er sprake is van strafrechtelijke vervolging. Dat betreft vooral ondersteuning door informatie over het strafproces en bij de uitoefening van het spreekrecht of het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring. Voor het verhaal van misdrijfsschade door voeging in het strafproces biedt Slachtofferhulp Nederland ondersteuning met de zogenoemde ‘schade in kaart brengen’-tool op haar website.<sup>51</sup> Door het beantwoorden van vragen wordt de benadeelde stapsgewijs begeleid bij het in kaart brengen van zijn schade en het verzamelen van bewijs. Alle schadeposten die van toepassing kunnen zijn, kunnen door de benadeelde worden aangevinkt, waarna vragen en tips volgen over elk van de aangevinkte schadeposten. Zo wordt er voor schade aan zaken doorgelinkt naar

een ‘Dagwaardemeter’, bij medische kosten gewezen op het eigen risico en niet-vergoede kosten van de zorgverzekering, en wordt er bij diverse schadeposten voor zover nodig geadviseerd contact op te nemen met Slachtofferhulp Nederland. Ook wordt voorlichting gegeven over de schadebeperkingsplicht en wordt het gebruik aangeboden van een ‘Herstelmeter’, om stressklachten en herstel in kaart te brengen, en van een ‘Online Logboek’, om schade, kosten en herstel vast te leggen. De ‘schade in kaart brengen’-tool loopt niet uit op een online schadestaat of iets dergelijks, maar elders op de website van Slachtofferhulp Nederland worden aan slachtoffers van misdrijven formulieren aangeboden die bij schadeverhaal in het strafproces kunnen worden gebruikt.<sup>52</sup> Het nieuwe project van Slachtofferhulp Nederland, Achmea en de Vrije Universiteit richt zich er in eerste instantie op om de ‘schade in kaart brengen’-tool uit te bouwen voor gebruik door benadeelden ten behoeve van schadeverhaal door verkeersslachtoffers. Daarmee wordt een eerste stap gezet tot uitvoering van de tweede hiervoor gegeven aanbeveling (‘Bied ondersteuning bij het zelf afwikkelen van de schade’), al zal het nut van deze tool, zoals gezegd, geenszins beperkt zijn tot benadeelden zonder belangenbehartiger.

De ambitie is om stapsgewijs de online ondersteuning van letselschadeslachtoffers verder uit te bouwen. Uiteindelijk zal benadeelden inzicht worden gegeven in het gehele letselschadetractaat, en zullen per fase informatie en tools worden aangeboden, alsmede de mogelijkheid om acties te ondernemen, een en ander zoals reeds gebeurt voor het strafproces.<sup>53</sup> Onderdeel van de ‘schade in kaart brengen’ wordt het bieden van ondersteuning aan benadeelden bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen. Daarmee zal tegemoet worden gekomen aan de eerste hierboven gegeven aanbeveling (‘Bied ondersteuning bij de keuze om al of niet een belangenbehartiger in de arm te nemen’). Overigens wordt op de website van Slachtofferhulp Nederland aan slachtoffers van verkeersongevallen reeds ondersteuning gegeven, waaronder informatie over verhaalsmogelijkheden, een keuzewijzer voor rechtshulp die onderscheid maakt tussen verschillende categorieën rechtshulpverleners (rechtsbijstandsverzekering, vakbond of letselschade-expert dan wel advocaat), en een aantal voorbeeldbrieven.<sup>54</sup> Ook deze ‘keuzewijzer voor rechtshulp’ zal worden aangepast.

Ook ter uitvoering van de derde aanbeveling (‘Creëer de optie van een toets achteraf (“second opinion”)’) zullen stappen worden gezet. Slachtofferhulp Nederland wil ernaartoe dat de bedoelde toets achteraf gratis voor benadeelden zonder belangenbehartiger kan worden uitgevoerd door medewerkers van haar eigen Juridische Dienst. Omdat Slachtofferhulp Neder-

51 Zie [www.slachtofferhulp.nl/schade-vergoeding/schade-in-kaart-brengen](http://www.slachtofferhulp.nl/schade-vergoeding/schade-in-kaart-brengen).

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

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

54 Zie [www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/verkeersongeval/schade-vergoeding](http://www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/verkeersongeval/schade-vergoeding).

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