

‘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

*Drs. N.A. Elbers, mr. K.A.P.C. van Weesen
prof. mr. A.J. Akkermans**

1. Inleiding

In Nederland gaat de laatste jaren veel aandacht uit naar manieren om het afwikkelingsproces van letselschade te verbeteren. Vrij algemeen leeft het besef dat het beter kan en moet. Dat heeft tot de nodige initiatieven geleid, waarvan de Gedragscode Behandeling Letselschade de grootste blikvanger is. Op internationaal niveau is ook de medische wetenschap geïnteresseerd geraakt in het proces van compensatie bij letsel.¹ Er komt steeds meer gezondheidsonderzoek beschikbaar dat concludeert dat van de betrokkenheid in juridische proce-

dures een negatief effect uitgaat op welzijn en herstel.² Ook uit Nederlands onderzoek komt naar voren dat dat de letselschadeafwikkeling vaak belastend en herstelbelemmerend is voor slachtoffers.³ Oproepen en initiatieven tot verbetering richten zich doorgaans op de rol van de verzekeraar en het afwikkelingsproces in zijn geheel. Voor de rol van de belangenbeharti-

* Mevrouw drs. N.A. Elbers is psycholoog en onderzoeker aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Vrije Universiteit Amsterdam en verbonden aan het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van VU en VU medisch centrum. Mr. K.A.P.C. van Weesen is universitair docent privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam en verbonden aan het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van VU en VU medisch centrum. Prof. mr. A.J. Akkermans is hoogleraar privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam en verbonden aan het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van VU en VU medisch centrum. Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van een samenwerkingsverband tussen Slachtofferhulp Nederland en de Vrije Universiteit. Het doel van dit samenwerkingsverband is concrete resultaten behalen die de positie van letselschadeslachtoffers versterken en de kwaliteit van de letselschadebehandeling ten goede komen. Het onderzoek werd gefinancierd uit eigen middelen van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de VU. Met dank aan Beer Advocaten voor de hulp bij het benaderen van deelnemers, aan Elisabeth Uijtenbroek voor haar bijdrage aan de interviews, en aan Pim Cuijpers en David Bruinvels voor hun bijdrage aan het onderzoek. Een verkorte en op een internationaal wetenschappelijk publiek toegeschreven versie van deze bijdrage verscheen als N.A. Elbers, K.A.P.C. van Weesen, A.J. Akkermans, P. Cuijpers & D. Bruinvels, Exploring lawyer-client interaction, *Psychological Injury and Law* 2012, nr. 5, p. 89-94.

1. Overigens ongeacht de precieze juridische context, dat kan dus ook (het equivalent van) sociale zekerheid zijn.

2. N.A. Elbers, L. Hulst, P. Cuijpers, A.J. Akkermans & D.J. Bruinvels, Do compensation processes impair mental health? A meta-analysis, *Injury* 2012, doi: 10.1016/j.injury.2011.11.025; M. Bhandari, J.W. Busse, B.P. Hanson, P. Leece, O.R. Ayeni & E.H. Schemitsch, Psychological distress and quality of life after orthopedic trauma: An observational study, *Canadian Journal of Surgery* 2008, nr. 1, p. 15-22; B.J. Gabbe, P.A. Cameron, O.D. Williamson, E.R. Edwards, S.E. Graves & M.D. Richardson, The relationship between compensable status and long term patient outcomes following orthopaedic trauma, *Medical Journal of Australia* 2007, nr. 1, p. 14-17; I.A. Harris, J.M. Young, B.B. Jalaludin & M.J. Solomon, The effect of compensation on general health in patients sustaining fractures in motor vehicle trauma, *Journal of Orthopaedic Trauma* 2008, nr. 4, p. 216-220; S.M. Littleton, I.D. Cameron, S.J. Poustie, D.C. Hughes, B.J. Robinson, T. Neeman & P.N. Smith, The association of compensation on longer term health status for people with musculoskeletal injuries following road traffic crashes: Emergency department inception cohort study, *Injury* 2010, nr. 7, p. 904-910; M.L. O'Donnell, M.C. Creamer, A.C. McFarlane, D. Silove & R.A. Bryant, Does access to compensation have an impact on recovery outcomes after injury? *Medical Journal of Australia* 2010, nr. 6, p. 328-333; R. Mayou, B. Bryant & A. Ehlers, Prediction of psychological outcomes one year after a motor vehicle accident, *American Journal of Psychiatry* 2001, nr. 8, p. 1231-1238.
3. Stichting De Ombudsman, Letselschaderegeling: onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid, Hilversum: Stichting De Ombudsman 2003; A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Weesen, Het letselschadeprocess in therapeutisch perspectief, *TVP* 2007, nr. 4, p. 103-118; R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Weesen, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I Terreinverkenning, Den Haag: WODC 2007.

ger bestaat tot dusver minder aandacht. Dat is in zoverre opmerkelijk dat belangenbehartigers in theorie als geen ander invloed uit kunnen oefenen op de wijze waarop het slachtoffer het schadeafwikkelingstraject beleeft. Veel kan afhangen van de kwaliteit van communicatie en informatievoorziening, de mate waarin de cliënt bij het proces wordt betrokken en het verwachtingenmanagement met betrekking tot verloop en uitkomst van de procedure. Tegelijkertijd zijn er serieuze signalen dat in een deel van de markt de kwaliteit van de dienstverlening te wensen overlaat.⁴ Internationaal staan de gezondheidseffecten van 'lawyer involvement' in de belangstelling omdat de betrokkenheid van advocaten of andere juristen uit verschillende studies naar voren komt als een belangrijke voorspeller voor minder welzijn en herstel.⁵ Het is nog niet duidelijk wat deze correlatie precies kan verklaren. De tegenwerping ligt voor de hand dat hoe ernstiger het letsel, hoe vaker een jurist nodig is om de afwikkeling tot een goed eind te brengen, maar ook bij gelijke ernst van het letsel is een correlatie gevonden tussen *lawyer involvement* en slechtere gezondheidsuitkomsten.⁶ Andere mogelijke verklaringen zijn dat belangenbehartigers hun cliënten impliciet aanmoedigen in het vertonen van ziektegedrag om hun claim veilig te stellen,⁷ dat zij het welzijn van hun cliënten negatief beïnvloeden door slechte communicatie,⁸ of dat zij onvoldoende rekening houden met de emotionele dimensie van letsel en zijn afwikkeling en de immateriële behoeften van hun cliënten.⁹ Hoe dat ook precies zij, er is alle

reden om nader onderzoek te doen naar de interactie tussen belangenbehartigers en hun cliënten. In deze bijdrage doen wij verslag van een kwalitatief empirisch onderzoek onder letselschadeslachtoffers naar hun ervaringen met hun belangenbehartiger. Op basis van een vooraf opgesteld interviewschema werden 21 personen geïnterviewd en hun antwoorden volgens de regels van de wetenschappelijke kunst geanalyseerd. Er werden zowel tevreden als ontevreden slachtoffers geïnterviewd, en zowel mensen met licht als met zwaarder letsel. Uit de uitkomsten werden vijf factoren gedestilleerd die belangrijk blijken te zijn voor de waardering van slachtoffers voor hun belangenbehartiger.

2. Opzet en methode van het onderzoek

2.1 Opzet van de interviews

Doel van de interviews was het inventariseren van de ervaringen en behoeften van letselschadeslachtoffers met betrekking tot hun belangenbehartigers. De interviews hadden een zogenaamd semigestructureerd karakter. Dat wil zeggen dat een vooraf opgesteld interviewschema werd gebruikt (een lijst met kernvragen die de onderzoekers tijdens elk interview aan de orde willen stellen), maar dat de interviewer naar eigen inzicht kon afwijken van de volgorde van de vragen en sommige thema's dieper kon uitvragen dan andere, afhankelijk van het verloop van het interview. Bij de ontwikkeling van het interviewschema is gebruik gemaakt van inzichten uit eerder door ons en anderen uitgevoerd onderzoek naar de beleving van letselschadeslachtoffers en uit de internationale literatuur op het terrein van procedurele rechtvaardigheid¹⁰ en Therapeutic Jurisprudence (TJ).¹¹

4. Zie het rapport van Stichting De Ombudsman (2003), de aanhoudende anekdotes over het 'kopen' van klanten, no-cure-no-paycontracten die niet in het belang van de cliënt zijn, wurgcontracten, enz. Deze misstanden bereiken niet vaak de volle openbaarheid. Een uitzondering is bijv. Hof Amsterdam 13 december 2011, LJN BU8763, waarover W.H. van Boom, 'Quota pars litis'-financieringsovereenkomst; betrokkenheid advocaat, TVP 2012, p. 69-77.
5. R.M. Dichraff, When the injured worker retains an attorney: The relationship between attorney involvement and case outcome, American Association of Occupational Health Nurses 1993, nr. 10, p. 491-498; R.T. Gun, O.L. Osti, A. O'Riordan, F. Mpelasoka, C.G. Eckerwall & J.F. Smyth, Risk factors for prolonged disability after whiplash injury: A prospective study, Spine 2005, nr. 4, p. 386-391; I.A. Harris, D.F. Murgatroyd, I.D. Cameron, J.M. Young & M.J. Solomon, The effect of compensation on health care utilisation in a trauma cohort, Medical Journal of Australia 2009, nr. 11, 619-622.
6. E.J. Bernacki & X.G. Tao, The relationship between attorney involvement, claim duration, and workers' compensation costs, Journal of Occupational and Environmental Medicine 2008, nr. 9, p. 1013-1018.
7. R. Aurbach, Dispute resolution as a creator of needless disability, AMA Guides Newsletter 2011 (juli/augustus), p. 1-11. Vgl. Rb. Alkmaar 9 maart 2011, LJN BP9365. De rechtbank ziet aanleiding voor de overweging 'dat van [eiser] mag worden verwacht, zeker gelet op zijn leeftijd en zijn beperkte arbeidsverleden, dat hij zijn persoonlijke voorkeuren wat betreft werkkring tot in zekere mate aanpast aan de door het ongeval gewijzigde omstandigheden en aan de mogelijkheden die zich op de arbeidsmarkt voordoen. Het lijkt er nu op dat [eiser] in zijn behoefte om als slachtoffer erkend te worden, zichzelf wat dat betreft tekort heeft gedaan. Daarbij kan niet worden uitgesloten dat de door [eisers] rechtsbijstand gewekte suggestie dat hij aanspraak zou kunnen maken op € 800.000,- hier mede debet aan is' (cursivering van auteurs). Op deze overweging volgt toepassing van art. 6:101 op de schadepost arbeidsvermogensschade.
8. M.E. Schatman, Working to avoid collateral emotional harm to clients: Cases and recommendations for the personal injury attorney, Psychological Injury and Law 2009, p. 149-166.
9. Akkermans & Van Wees 2007, p. 103-118 (zie noot 3).

10. Wetenschappers op dit domein hebben laten zien dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed worden door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder worden beïnvloed door de uitkomst van de procedure dan algemeen wordt aangenomen. Het gaat mensen daarbij om mogelijkheden tot participatie in het beslissingsproces, het krijgen van een respectvolle behandeling en het hebben van vertrouwen in de neutraliteit van de beslisser. Zie L. Klaming & B. Bethlehem, Procedurele rechtvaardigheid, TVP 2007, p. 119-124; H.F.M. Crombag & P.J. van Koppen, Rechtvaardigheid, in: P.J. van Koppen, D.J. Hessing, H.L.G.J. Merkelbach & H.F.M. Crombag (red.), Het recht van binnen: psychologie van het recht, Deventer: Kluwer 2002, p. 514 e.v.; E.A. Lind, R.J. Macoun, P.A. Ebener, W.L.F. Festiner, D.R. Hensler, J. Resnik & T.R. Tyler, In the eye of the beholder: Tort litigants' evaluations of their experiences in the civil justice system, Law & Society Review 1990, nr. 24, p. 953-996; E.A. Lind & T.R. Tyler, The social psychology of procedural justice, New York: Plenum 1998.
11. Zie K.A.P.C. van Wees & A.J. Akkermans, Therapeutic Jurisprudence: de studie van de gezondheidseffecten van het recht, TVP 2007, p. 139-141 en <www.therapeuticjurisprudence.org>. In de TJ-literatuur wordt de aandacht gevestigd op de sociale en psychologische behoeften van cliënten van advocaten en andere juristen en worden suggesties gedaan hoe de jurist beter aan die behoeften tegemoet kan komen. Zie S.L. Brooks & R.G. Madden (red.), Relationship-centered lawyering, Durham, NC: Carolina Academic Press 2010; D.B. Wexler, Rehabilitating lawyers, Durham, NC: Carolina Academic Press 2008; D.B. Wexler & B.J. Winick (red.), Practicing Therapeutic Jurisprudence: Law as a helping profession, Durham, NC: Carolina Academic Press 2000.

Het interview bestond uit vijf onderdelen. In het eerste onderdeel werd gevraagd naar algemene gegevens, zoals leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en beroep, het ongeval en de impact daarvan op het werk, hobby's, zelfstandigheid en het sociale leven, en welke emoties daarbij werden gevoeld. Daarna werd gevraagd naar de algemene ervaringen en verwachtingen van de letselschadeafwikkeling. Het tweede onderdeel van het interview ging in op de rol van de belangenbehartiger in de letselschadeafwikkeling. Er werd eerst gevraagd wat de algemene verwachtingen en ervaringen waren met betrekking tot de dienstverlening van de belangenbehartiger. Daarna werd specifiek gevraagd wanneer het eerste contact had plaatsgevonden met de belangenbehartiger, wat er in dat eerste contact is besproken en hoe vaak en op welke wijze er vervolcontact is geweest. Ook werd specifiek ingegaan op communicatie, informatie en participatie/empathie. Hierbij werd gevraagd naar de inzichtelijkheid van de procedure, de mate waarin de cliënt werd betrokken in de letselschadeafwikkeling en of de deelnemer zich begrepen voelde. Het derde onderdeel ging over de vraag welk beeld de belangenbehartiger heeft geschetst van de verzekeraar en hoe het contact verliep tussen de belangenbehartiger en de verzekeraar (voor zover de deelnemer daar een beeld van had). Hierbij werd doorgevraagd of er zich conflicten hadden voorgedaan en of er driesprekken hadden plaatsgevonden. Het vierde onderdeel van het interview ging over de vaststelling en afwikkeling van de schade. Er werd bij dit onderdeel gevraagd of de deelnemer te maken had gehad met een medisch deskundige en hoe dit contact was verlopen. Daarnaast werd aan de deelnemers de vraag gesteld of de belangenbehartiger rekening heeft gehouden met mogelijke toekomstige ontwikkelingen, of de belangenbehartiger ondersteuning heeft gegeven in het re-integratieproces en of er voldoende financiële zekerheid is verkregen. Het laatste onderdeel betrof de wijze van functioneren van de belangenbehartiger. Er werd gevraagd drie goede en drie minder goede eigenschappen te noemen van de belangenbehartiger en aan te geven aan welke eigenschappen een goede belangenbehartiger zou moeten voldoen.

2.2 Deelnemers aan de interviews

De deelnemers werden via twee kanalen geworven. De eerste tien deelnemers werden benaderd door Slachtofferhulp Nederland (SHN). SHN helpt jaarlijks meer dan 120.000 slachtoffers van misdrijven en verkeersongevallen op praktisch, juridisch en emotioneel gebied. Bij lichamelijk letsel wordt SHN in veel gevallen door de politie ingeschakeld. Vrijwilligers van SHN nemen contact op met de slachtoffers. Naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens), korte gespreksverslagen en soms doorverwijzingen (bijvoorbeeld naar rechts-hulp) worden geregistreerd in een digitale kaartenbak. Op verzoek van de onderzoekers heeft een aantal vrijwilligers van SHN telefonisch mensen uit de kaartenbak benaderd van wie ze wisten dat ze voldeden aan de volgende drie selectiecriteria:

(a) slachtoffer van een verkeersongeluk,^{12,13} (b) betrokken in een lopende letselschadeafwikkeling of betrokken geweest in een letselschadezaak die maximaal twee jaar geleden was afgerond,¹⁴ en (c) daarbij vertegenwoordigd (geweest) door een belangenbehartiger. De via SHN geworven deelnemers bleken over het algemeen tevreden met hun belangenbehartiger. Voorts werd deze groep gekenmerkt door relatief licht letsel en betrof het zaken die allemaal nog relatief kort liepen.

Om een meer heterogene groep te krijgen met minder goede ervaringen met belangenbehartigers, meer ernstige letsels en langere doorlooptijden werd besloten om via een advocatenkantoor (Beer Advocaten) tien nieuwe slachtoffers te werven.¹⁵ Deze deelnemers moesten aan drie extra selectiecriteria voldoen: (d) het slachtoffer had matig tot zwaar letsel, (e) de doorlooptijd van de letselschadeafwikkeling was langer dan twee jaar, en (f) het slachtoffer was geswicht van belangenbehartiger. De interviewprocedure bij de slachtoffers geworven via Beer Advocaten was net als bij de slachtoffers via SHN, behalve dat het interview in principe ging over hun *vorige* belangenbehartiger(s) en niet zozeer over hun huidige. Maar als deze deelnemers zelf hun huidige belangenbehartiger ter sprake brachten, werden deze uitspraken niettemin meegenomen in de analyse.

In totaal zijn er 21 deelnemers geïnterviewd (negen mannen, twaalf vrouwen). Dat lijkt misschien niet veel, maar was toch voldoende. Reeds na 21 interviews trad zogenoemde verzadiging op. Dat wil zeggen dat de interviews geen nieuwe inzichten meer opleverden.¹⁶ Zes van de deelnemers vielen in de leeftijdscategorie tussen 18 en 34 jaar, zeven deelnemers hadden een leeftijd tussen de 35 en 49 jaar en acht deelnemers waren 50 jaar of ouder. De oudste deelnemer was 70 jaar. Ongeveer de helft van de deelnemers was gehuwd. Een derde van de deelnemers had een diploma van de basisschool of middelbare

12. Er is gekozen om alleen verkeersslachtoffers en geen andere soorten letselschadeslachtoffers mee te nemen in het onderzoek, omdat we verwachten dat binnen één letselschadecategorie vergelijkbare ervaringen en behoeften zouden spelen. Er is gekozen voor verkeersslachtoffers omdat zij de grootste letselschadecategorie vormen.
13. Niet alle deelnemers waren daadwerkelijk slachtoffers van een verkeersongeval: twee deelnemers waren slachtoffer van een verkeersongeval *tijdens het werk*, en waren daarom als arbeidsongeval geïnclassificeerd. De ervaringen en behoeften van de twee arbeidsongevallen verschilden echter niet van die van verkeersongevallen, dus er is besloten deze resultaten als verkeersongeval te analyseren en rapporteren. Ook was een van de deelnemers niet het slachtoffer zelf, maar de ouders van het slachtoffer die de letselschade afwikkelde voor hun kind. Aangezien het doel van het onderzoek was om de ervaringen en behoeften met betrekking tot de belangenbehartiger te inventariseren, zijn ook deze resultaten op dezelfde manier geanalyseerd en gerapporteerd als de andere interviews.
14. Slachtoffers van wie de letselschade langer dan twee jaar geleden was afgerond, werden niet meegenomen, omdat werd verwacht dat dan de ervaringen en behoeften (te veel) op de achtergrond zouden zijn geraakt.
15. Naast de extra werving via Beer Advocaten werd op een congres van SHN nog een deelnemer geworven met zwaar letsel en een lange letselschadeafwikkeling.
16. Dat verzadiging optreedt na twintig interviews is niet ongebruikelijk. M. Mason, Sample size and saturation in PhD studies using qualitative interviews, *Forum Qualitative Sozialforschung* 2010, nr. 3, art. 8.

school en twee derde had een hogeronderwijsdiploma. Drie deelnemers hadden gering tot licht letsel (van wie een persoon moeilijk objectiveerbare klachten (MOK) had), zes mensen hadden matig letsel (van wie twee deelnemers MOK hadden), zeven personen waren gecategoriseerd met ernstig letsel (van wie vijf MOK) en vijf deelnemers hadden zwaar letsel opgelopen.¹⁷ 5 van de 21 zaken liepen een paar maanden tot een jaar (waarvan twee zaken waren afgerond), vier zaken hadden een looptijd tussen de een en twee jaar, drie zaken vielen in de categorie twee tot vijf jaar, vier zaken duurden tussen de vijf en tien jaar, en vijf deelnemers waren meer dan tien jaar in een letselschadeafwikkeling betrokken (waarvan drie zaken waren afgerond). De langstlopende zaak had dertien jaar geduurd. Vier deelnemers hadden één of meer gerechtelijke procedure(s) aangespannen. Deze zaken liepen ten minste negen tot dertien jaar. Voor een overzicht van de demografische variabelen, de ernst van het letsel en kenmerken van de letselschadeafwikkeling, zie tabel 1.

Elf deelnemers zeiden een advocaat te hebben of te hebben gehad. Vier deelnemers hadden een belangenbehartiger van een letselschadekantoor en vijf deelnemers werden bijgestaan door hun rechtsbijstandsverzekeraar. Van de tien deelnemers die van belangenbehartiger waren geswitcht, hadden er vier mensen één keer een overstap gemaakt, vijf deelnemers waren twee keer van belangenbehartiger gewisseld en één deelnemer was drie keer van advocaat veranderd. De eerste switch was voor vier deelnemers een overstap van hun rechtsbijstandsverzekeraar naar een advocaat, twee deelnemers gingen van een letselschadebureau naar een advocaat en vier zijn van advocaat veranderd.

3. Uitkomsten: ervaringen en behoeften met betrekking tot belangenbehartiging

De interviews werden opgenomen en woordelijk uitgetikt. Daarna zijn twee onderzoekers onafhankelijk van elkaar de interviews gaan analyseren. Dat gebeurde met behulp van internationaal hiervoor gebruikte speciale onderzoekssoftware, die het mogelijk maakt aan passages labels toe te kennen, te ordenen, na te gaan of nieuwe labels of sublabels moeten worden toegepast, op zoek te gaan naar dwarsverbanden, enzovoort. Uit de tekst van de interviews werden uitspraken geselecteerd waarmee deelnemers hun positieve en negatieve ervaringen en behoeften uitten over hun belangenbehartiger.

17. Er werd een grove schatting gemaakt van de ernst van het letsel aan de hand van de letselcategorieën van de ANWB Smartengeldgids (gering, licht, matig, ernstig, zwaar, zeer zwaar, uitzonderlijk zwaar). De indeling van ernst van het letsel werd gebaseerd op wat de deelnemers vertelden over de medische diagnose, de mate van herstel en de impact van het letsel op werk/school, sociale activiteiten, zelfstandigheid en psychische gesteldheid.

Tabel 1 Demografische variabelen, ernst letsel en kenmerken letselschadeafwikkeling

Variabele	Subcategorieën	Aantal			
Geslacht	Man	9			
	Vrouw	12			
Leeftijd in jaren	18-34	6			
	35-49	7			
	50+	8			
Burgerlijke staat	Gehuwd	10			
	Ongehuwd	10			
	Gescheiden	1			
Opleiding	Lager	2			
	Middelbaar	7			
	Hoger	12			
Ernst letsel (MOK)	Gering	1			
	Licht	2	(1)		
	Matig	6	(2)		
	Ernstig	7	(5)		
	Zwaar	5			
Letselschadeafwikkeling	Looptijd in jaren	<1	5	(2)	
		(Afgerond)	>1-2	4	
	Gerechtelijke procedure	>2-5	3		
		>5-10	4	1	
		>10	5	(3) 3	

Dan volgde een cyclisch proces waarin labels uit het interview-schema werden toegekend en uitgeprobeerd, aangepast en opnieuw uitgeprobeerd, verschillen in labels en uitkomsten van beide onafhankelijke analyses werden besproken en door discussie consensus werd gezocht over de uiteindelijk toe te kennen labels.¹⁸ Uit deze analyse bleek uiteindelijk dat de meest geschikte indeling gemaakt kon worden door middel van de volgende vijf labels: communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid. Met deze vijf labels zijn de ervaringen en behoeften geclusterd in vijf facto-

18. Het gaat hier om zogenoemde open, axiale en selectieve codering. Zie A.L. Strauss & J.M. Corbin, Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory, Thousand Oaks, CA: Sage 1998. Het hierbij gebruikte programma was Atlas.ti versie 5.2.

ren die van invloed zijn op de tevredenheid van slachtoffers over hun belangenbehartiger. Hieronder worden deze factoren nader toegelicht en geïllustreerd met citaten.¹⁹

3.1 *Communicatie*

Uit de interviews kan een aantal aspecten van de interactie tussen cliënt en belangenbehartiger worden gedestilleerd die onder het wat bredere label 'communicatie' kunnen worden gebracht. Het gaat daarbij om zeggenschap of *voice*, informatieverstrekking, de wijze van communiceren en de contactfrequentie. Deelnemers vonden het erg prettig dat de belangenbehartiger hun zeggenschap gaf (*voice*), wat ervoor zorgde dat ze zich serieus genomen voelden. De belangenbehartiger kon de cliënt *voice* geven door open te staan voor reacties. Meer concreet zeiden een paar deelnemers het fijn te vinden dat de belangenbehartiger reageerde op punten die de cliënt had aangedragen: ofwel door actie te ondernemen ofwel door uit te leggen waarom er geen actie werd ondernomen. Ook gaven een paar deelnemers aan het prettig te vinden dat de belangenbehartiger toegankelijk was en dat de belangenbehartiger de cliënt de mogelijkheid bood beslissingen te nemen.

'Ze zei ook van bij mama werd er € 10.000,- uitgekeerd. Toen zei ze "ik vind het redelijk, maar ik ben niet jullie, dus je moet zelf bepalen of het akkoord is". Ze gaf wel haar visie, maar ze liet ook vrij wat wij daar van dachten.' (6)

Sommige deelnemers ergerden zich aan eenzijdige communicatie en aan het feit dat de belangenbehartiger opmerkingen van de cliënt negeerde.

'[Vrouw van het slachtoffer zegt over de belangenbehartiger:] Hij dicteerde gewoon. (...) Uiteindelijk is hij natuurlijk wel de kundige, maar m'n man kreeg niks te zeggen. Er was geen sprake van overleg.' (19)

Overigens stelde niet iedere deelnemer het op prijs om betrokken te worden en naar hun mening te worden gevraagd. Sommigen gaven aan nu juist een belangenbehartiger te hebben ingeschakeld om zich niet zelf met het schadeafwikkelingsproces te hoeven bemoeien. Een deelnemer stelde in dit verband het vervelende gevoel te krijgen het werk van de belangenbehartiger te moeten aanvullen.

'Ja, een concept en dan kregen we nog een keer een concept. Hij vroeg dan onze mening. Achteraf hadden we moeten zeggen (...): Jij bent onze belangenbehartiger. Jij behoort te weten wat je erin moet zetten.' (13)

19. Deze uitspraken werden in eerste instantie gelabeld met de onderwerpen van het interviewschema: 'contact', 'informatie', 'communicatie' en 'empathie'. De inhoud van de uitspraken leidde er echter al snel toe dat de labels 'contact' en 'informatie' werden vervangen door het label 'communicatie' en dat er drie nieuwe labels werden toegekend: 'deskundigheid', 'daadkracht' en 'onafhankelijkheid'. Opmerkingen van deelnemers over de verzekeraar of (indien van toepassing) over medisch deskundigen werden alleen in de analyse meegenomen als de belangenbehartiger daar een rol in had.

Een volgend belangrijk communicatieaspect bleek de informatieverstrekking, met name met betrekking tot het verloop van de procedure. Slachtoffers hadden in het begin van de letselschadeafwikkeling de behoefte dat er werd gecommuniceerd wat er in de letselschadeafwikkeling stond te gebeuren en wat ze konden verwachten. In deze behoefte werd niet altijd voorzien.

'Ik had eigenlijk verwacht dat zij veel meer het voortouw zouden nemen en duidelijker zouden zijn en een stappenplannetje zouden maken, zoals jij aan het begin aangaf. Zo gaan we het aanpakken. Nu heb je constant het idee van: wat kan er? Wat mag ik verwachten? Eigenlijk moet je het allemaal zelf uitzoeken. Dan hoorde je af en toe van mensen die hetzelfde hadden meegemaakt of je daar al eens aan had gedacht. Je wordt eigenlijk nergens op gewezen.' (21)

'De belangenbehartiger moet duidelijk uitzetten dat iets zo of zo moet. Dit doen we juridisch en dit doen we medisch. Dat is te weinig gebeurd. Dan kost het heel veel moeite, inspanning en kracht.' (14)

De deelnemers die vooraf werden geïnformeerd over de mogelijke scenario's en bijbehorende gevolgen gingen met een prettig en zeker gevoel de letselschadeafwikkeling in.

'Datzelfde geldt als je je auto wegbrengt naar de garage: als je er geen kaas van hebt gegeten, dan kunnen ze je alles wijsmaken. Ik vond het van [belangenbehartiger] wel prettig dat (...) ze me vertelden wat ik als kosten in de toekomst zou kunnen krijgen en [welke kosten] misschien niet vergoed worden. (...) Zo van wij zijn een letselschadebedrijf en dit is waar wij voor staan. Dit zouden jouw kosten kunnen zijn. Of als je gaat procederen, dan dit of dat. Dus dat vond ik wel erg fijn.' (20)

'Het bedrag werd steeds hoger, maar ik wist niet hoe het bedrag was opgebouwd. Daar heb ik nooit antwoord op gekregen. Als ik bij hem had getekend, dan had ik me de rest van mijn leven afgevraagd of ik het goed had gedaan. Zo steek ik dan ook wel weer in elkaar. Dat had ik bij hem niet kunnen weten. Het was voor mij een must om dat te weten. Als ik voor te weinig teken, dan weet ik in ieder geval dat ik dat zelf heb gedaan en wat ik heb laten liggen of niet.' (15)

Een ander belangrijk aspect betrof de wijze waarop er werd gecommuniceerd (via persoonlijk contact, schriftelijke correspondentie of telefonisch). Er was behoefte aan persoonlijk (face to face) contact. In ieder geval in het eerste contact, maar als de letselschadeafwikkeling meerdere jaren duurde, werd ten minste eens per jaar prettig gevonden. Persoonlijk contact gaf cliënten het gevoel serieus te worden genomen en werd gezien als efficiënte manier van communiceren.

‘Ik ben niet zo op schriftelijke toestanden. Dus dat was een belletje of hij kwam bij mij thuis in het begin. Dat vond ik helemaal fijn, want dan kun je praten zoals wij nu praten. Dat gaat veel makkelijker dan dat ik dat schriftelijk doe.’ (7)

Er werd echter niet altijd aan de wens van persoonlijk contact tegemoetgekomen, tot ongenoegen van een paar deelnemers. De belangenbehartigers voerden aan dat dat te veel tijd en geld kostte, maar deze reden werd door de deelnemers niet geaccepteerd.

‘Ze zijn dus ook nooit uit zichzelf langs gekomen. [Ze zeiden:] “Als je ons wilt zien, prima, maar dan moet je naar ons kantoor komen in [stad x].” Ik heb toen nog aangegeven dat dat zwaar is als je je helemaal niet lekker voelt. [Stad x] is een heel eind weg. Een uur rijden of met het openbaar vervoer anderhalf uur. Tegen de tijd dat ik dan bij jullie ben, voel ik me zo beroerd. Dan heeft het niet zoveel zin meer. (...) Ik heb ook gevraagd waarom ze niet bij mij kwamen, maar dat ging echt niet volgens hen. Het lukte niet qua inplannen van tijd, maar ik kon wel bij hen komen. Letterlijk. Het is dezelfde vraag die je aan iemand stelt die geen been heeft, loop maar even naar het dorp toe.’ (12)

‘Ik wilde eerst mijn belangenbehartiger zien voordat de tegenpartij zou komen. Dat was allemaal maar moeilijk omdat dat teveel geld kostte. Om je belangenbehartiger een keer per jaar te zien dat vind ik wel een redelijke eis. (...) Het steekt me wel omdat ik denk dat dat een hele waardevolle bijdrage is in het proces om degene die jouw belangen behartigt wel te zien en te spreken. Dat gaat net iets sneller dan schriftelijk contact en een paar briefjes heen en weer.’ (14)

Over het algemeen kregen de geïnterviewden netjes alle correspondentie tussen de belangenbehartiger en de verzekeraar van de wederpartij per post doorgestuurd. Dit werd erg gewaardeerd. Soms bleef het echter bij het doorsturen van brieven en werd er verder geen informatie gegeven, wat deze deelnemers als een gemis ervoeren. Bij twee deelnemers overheersten negatieve gevoelens bij de ontvangst van schriftelijke correspondentie.

‘Als ik een brief of een e-mail van m’n advocaat kreeg. Ik wachtte echt totdat [partner] thuis was met openmaken, was daar helemaal van slag van. Voelde me heel naar bij. Heb het idee dat ik me moet verantwoorden.’

‘Ik lees de brieven van m’n advocaat niet meer. Ik lees ze gewoon niet meer. Soms geef ik ze aan m’n vriend. Er wordt namelijk systematisch verteld dat je liegt, dat het aan jou ligt, dat je de boel belazert en dat je je aanstelt.’ (12)

Ook de frequentie van contactmomenten was een relevant punt. De meeste mensen vonden eens in de twee maanden telefonisch contact een goede frequentie. Vaak werd het gewaardeerd dat er werd gebeld zodra er nieuws was. Maar ook als er geen ontwikkelingen waren, vond een aantal deelnemers het prettig af en toe van de belangenbehartiger te horen.

‘Wat deze doet is – ze heeft zo’n dossierkast – dat ze elke maand alle dossiers inkijkt. En stuurt dan even een berichtje. Dat is heel prettig, want dan weet je dat iemand je niet vergeten is, dat iemand met je zaak bezig is, dat er iemand kijkt of en zo ja wat er moet gebeuren.’ (1)

3.2 *Empathie*

Het begrip ‘empathie’ heeft in deze context betrekking op de vraag of deelnemers zich serieus genomen voelden en of ze in hun ogen met respect en waardigheid werden behandeld. De meeste deelnemers gaven aan dat hun belangenbehartiger voldoende empathisch was in de zin dat hij voldoende meelevend, begripvol, geïnteresseerd, betrokken, menselijk, toegankelijk, persoonlijk, vriendelijk en aardig was. Een aantal slachtoffers benoemde het fijn te hebben gevonden als mens en niet als nummer te worden behandeld. Andere prettige ervaringen waren dat de belangenbehartiger bij een telefoontje eerst vroeg hoe het met de cliënt ging, dat de belangenbehartiger oprechte interesse toonde, dat de belangenbehartiger het gevoel gaf er voor de cliënt te zijn en de cliënt geruststelde. Een deelnemer gaf aan het te waarderen dat de belangenbehartiger zich inleefde in het slachtoffer.

‘Dat hij weet dat ik altijd een ontzettend actief iemand ben geweest. Dat weet hij want dat schrijft hij ook in brieven aan de wederpartij. Ik ben een doener. Dus fietsen, koken, tuinieren, naaien en in huis. Klussen zelf. Ik vind het ook leuk. Timmeren, zagen, noem maar op. En dat je daar zo in eens zo in beperkt bent.’ (9)

Een belangrijk aspect in dit verband is ook of de belangenbehartiger het slachtoffer erkenning biedt met betrekking tot hetgeen hem is overkomen en de impact die dat voor hem heeft. Een deelnemer sprak in dit verband zijn waardering uit voor het feit dat de belangenbehartiger zijn gevoelens onderkende en begreep, maar er tegelijkertijd voor waakte dat hij zich niet in zijn gevoelens van onrechtvaardigheid verloor.

‘Als je werkelijk meent dat je onrecht wordt aangedaan, is het wel fijn als je bevestiging krijgt. Van dit kan echt niet. Waar je doorschiet – want dat gebeurt ook regelmatig – dan is het ook wel prettig om de andere kant te horen. Dus nuancering. Dat is wel prettig. (...) Dat begripsaspect is heel belangrijk. Het hoeft niet alleen maar van ja en amen. Ik was op een gegeven moment zo boos. [De tegenpartij] moesten voorschotten. Ik loop natuurlijk al achter de wagen aan. Ik heb altijd geld nodig. Toen wilden ze niet bevoorschotten, want ze wilden op het rapport [van de arbeidsdeskundige] wachten. (...) Ik zei toen van weet je

wat als zij niet mee willen werken, dan schieten we het rapport af. Hij zou het rapport al in april afhebben en in november was het er nog niet. Dan zetten we er wel weer een nieuwe arbeidsdeskundige op. [De belangenbehartiger] zei toen dat we eerst het rapport maar even moesten afwachten, als er vervelende dingen in staan kunnen we het altijd nog afschieten. Niet door je boosheid een kans laten glippen. Nou, dat is ook goed. Soms ben ik onrechtvaardig en onredelijk. Dat zegt ze ook rustig op een nette manier. Dat is ook wel prettig.’ (18)

Een deelnemer die geen gevoel van erkenning kreeg, verloor ook het vertrouwen in de belangenbehartiger.

‘Mensen willen ook dat degene die zich heeft misdragen, wordt aangepakt. Dat is gewoon gevoel van onrechtvaardigheid. Dat interesseert [belangenbehartiger] helemaal niet. Wel als het over geld ging, dan kon je op zich wel redelijk met hem praten, maar niet als het over gevoel van rechtvaardigheid ging of noem maar op. Er was geen empathie en geen inlevingsvermogen in een cliënt. Dan is het heel moeilijk om vertrouwen te krijgen denk ik.’ (19)

Verskillende factoren leidden ertoe dat een paar deelnemers zich niet begrepen voelden. Een ontevreden deelnemer had bijvoorbeeld gemist dat de belangenbehartiger had gevraagd of zij het redde en of zij hulp nodig had. Een andere deelnemer werd door de belangenbehartiger met een denigrerende toon aangesproken.

‘De laatste advocaat die nam de telefoon ook op met: “ja, maar mevrouwje”. Toen had ik wel zoiets van jij moet mij gaan verdedigen. Nou, succes! Dus toen waren we het eigenlijk helemaal zat.’ (21)

De behoefte aan empathie veranderde voor sommigen gedurende het traject. Enkele deelnemers gaven aan vooral aan het begin van de letselschadeafwikkeling, of in ieder geval in het eerste gesprek, behoefte te hebben aan een menselijke belangenbehartiger bij wie ze verhaal konden doen, en dat ze pas later in het traject toe waren aan meer zakelijke communicatie.

‘Het allereerste moet gewoon zijn dat iemand tegen je zegt: “goh, wat rot voor je”. Daarmee moet het beginnen. Dat je het gevoel hebt dat iemand je begrijpt. Dat iemand door heeft hoe ontzettend zwaar het is. Daarmee moet het beginnen. Dat is nog veel belangrijker dan welk bedrag ook. Beginnen met empathie. Daarna concreet de vraag: “wat kan ik doen?”’ (12)

‘Het was een heel fijn persoon, dus ik voelde me wel altijd erg prettig. Als ik kijk naar m’n nieuwe advocaat dan was de eerste advocaat wel erg menselijk. Toen was ik ook nog niet toe aan een zakelijk persoon, nu wel. Ik denk dat ik er nu aan toe ben omdat hij geweest is. Dat moet ik zeker wel

zeggen. Op het moment dat ik daar was, was er alle ruimte. Kon ik mijn verhaal doen, wat erg prettig was.’ (1)

Deelnemers verwachtten van hun belangenbehartiger wel empathie, maar geen therapie. Een aantal deelnemers had psychische problemen als gevolg van het ongeval, het letsel en/of de letselschadeafwikkeling, maar verwachtten daarvoor geen hulp van hun belangenbehartiger. Zij gaven aan daarvoor bij een maatschappelijk werker of een psycholoog te moeten zijn. Ook het revalidatiecentrum of een hulporganisatie als SHN kon hierbij helpen. De enige rol die een belangenbehartiger daarin kon spelen, was de cliënt te wijzen op de mogelijkheden van professionele hulp.

3.3 Daadkracht

De geïnterviewden vonden een actieve, daadkrachtige houding van hun belangenbehartiger erg belangrijk. Het werd als erg prettig ervaren dat de belangenbehartiger de zaken actief regelde, zodat ze de zaak uit handen konden geven, erop vertrouwend dat hun belangen behartigd werden.

‘Met die advocaat viel er eigenlijk wat van me af. Alles wordt geregeld, dus dan hoeft ik zelf er niets aan te doen. Ik zag er zelf tegenop als een berg om dat allemaal te regelen en toestanden. Je weet helemaal van niks. Die man neemt gewoon een hele hoop werk uit handen. Dat doen we zus of dat doen we zo. M’n vrouw heeft ook een vergoeding gehad omdat ze me verzorgde. Dat is allemaal geregeld.’ (7)

‘Een belangenbehartiger, daar versta ik onder: iemand die jouw belangen behartigt en dat zij instaan voor jou. Hard hun best doen voor jou. Dat jij niet degene bent die initiatief moet tonen, laten we dit niet doen. Jij voedt hun zodat zij het proces op de juiste manier kunnen uitvoeren. Dat verwacht ik van een belangenbehartiger. Tuurlijk weet ik dat ik zelf daarvoor informatie moet aanleveren en hard m’n best moet doen. Ook actief daarin meedenken, maar dat zij het initiatief hebben. Dat was bij [belangenbehartiger] op het laatst zeker niet het geval.’ (14)

Een passieve belangenbehartiger was voor veel slachtoffers een heel belastende factor. Veel geïnterviewden hadden zichzelf genoodzaakt gezien de belangenbehartiger achter de broek aan te zitten en achterna te bellen. Het was meermalen de doorslaggevende reden geweest om van belangenbehartiger te veranderen. Bij een aantal deelnemers kwam hun letselschadezaak hierdoor voor een onacceptabel lange periode stil te liggen.

‘Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken. Dat we een jaar niets van hem gehoord hebben. In de tussentijd stond het water al heel hoog [aan de lippen].’ (13)

‘Na een jaar had ze een dossier van een velletje en ik had nog geen gulden gekregen. Zelfs niet de spullen die ze kapot hadden geknipt in het ziekenhuis of direct de schade

van m'n auto. Een klein beetje had ik gehad, maar dat dek-
te niet eens het afslepen van m'n auto.' (15)

Sommige deelnemers klaagden er bovendien over dat de belan-
genbehartiger de cliënt (te veel) werk in handen gaf.

'Er werd ook vreselijk veel werk naar mij toegeschoven,
terwijl dat niet kon. (...) Dan vragen ze of ik weer eens iets
op papier wil zetten. Daar ben ik wel drie dagen mee bezig.
(...) Elke keer weer opnieuw m'n verhaal doen. Ook als er
geprocedeerd moest worden. Eigenlijk deed ik zelf het
werk en [dat werd] door de advocaat alleen maar in juridi-
sche taal gezet.' (11)

Sommige deelnemers klaagden dat hun belangenbehartiger
alleen een actieve houding aannam waar het het verzenden van
rekeningen betrof. Bij een aantal slachtoffers heerste zelfs de
overtuiging dat de belangenbehartiger met opzet informatie
achterhield of de zaak in het slop liet raken om zijn eigen por-
temonnee te spekken.

'Het was een geldwolf. (...) Het is een zakkenvuller die wei-
nig tot niets doet. Tijdens de mediation ging het helemaal
fout. Hij wist m'n naam niet eens. Hij had ook totaal geen
zaak gebouwd. Nog erger: hij ging mij aanvallen. "Ja, u had
toch die formulieren boven tafel kunnen krijgen?!" Toen
heb ik het nog gevraagd. [De tegenpartij] heeft later opge-
beld en gaven aan dat ze gewoon medelijden met me had-
den. Hij had namelijk niets voor elkaar.' (18)

'Ze willen alleen maar centen, centen en centen hebben.
(...) Je bent een bron van inkomsten geworden voor die
advocaat en die willen ze niet graag kwijt. Ze nemen de
langste weg en niet de kortste weg.' (11)

Daartegenover stond een aantal deelnemers die het gevoel kre-
gen dat de belangenbehartiger hen op oneigenlijke gronden
tot een snelle schikking probeerde aan te zetten.

'Wij kregen een beetje het beeld dat hij het snel had willen
afhandelen. Zodat we er vanaf waren, dat we er klaar mee
waren. Maar dat vond ik dus geen goede beslissing. Toen
was ik 21 en ze hebben me allemaal rare scenario's gegeven.
Als ik me nu laat afkopen met een X bedrag dan ben ik er
klaar mee. Maar ja, ik weet niet wat ik over 20 jaar krijg,
dus vandaar ook.' (16)

'Ik heb bij [belangenbehartiger] altijd het gevoel gehad dat
hij mijn verwachtingen naar beneden is gaan praten. Hij
was als maar omlaag aan het brengen. Later dacht ik van ja
dat doet hij om makkelijk en snel de zaak af te handelen.
Hij is was niet echt voor mij. Hij was voor snel de zaak
afhandelen.'

3.4 *Onafhankelijkheid*

'Onafhankelijkheid' ziet in deze context op het feit dat het
handelen van de belangenbehartiger enkel gestuurd behoort te
worden door de belangen van het slachtoffer en niet mede
door het eventuele belang van de belangbehartiger bij een goe-
de verstandhouding met de verzekeraar van de wederpartij.
Diverse deelnemers konden zich niet aan de indruk onttrek-
ken dat dat in hun situatie onvoldoende het geval was.

Een aantal deelnemers had het gevoel gekregen dat hun belan-
genbehartiger de tegenpartij niet tegen de haren in wilde strij-
ken en vond dat daardoor hun belang niet voldoende werd
gediend.

'Die man [= de belangenbehartiger], ja dat was een hele
aardige man gewoon. Maar misschien wel iets té aardig. De
advocaat die ik nu heb blijft gewoon hard. Maar hij was
ook gewoon heel aardig tegen de tegenpartij. Toen zei m'n
moeder ook van: "ja iemand kan wel heel aardig zijn, maar
of dat nou goed is voor je zaak weet ik niet". Het gaat uit-
eindelijk om j'ouw belangen en niet om dat zij vrienden
zijn. Dat hoeft eigenlijk helemaal geen rol te spelen.' (16)

'Het probleem is dat op het moment dat ze de tegenpartij
gaan aanpakken ze ook andere dossiers tegen komen. De
advocaten denken dan waarschijnlijk dat ze een dossier
kunnen inleveren, maar dat ze vervolgens weer een paar
anderen kunnen winnen. Voor de cliënt is het natuurlijk
gewoon geen doen. Ik heb er niks mee te maken wat hij
met andere dossiers doet. Ik heb te maken met mijn dos-
sier. (...) Hij kwam de belangenbehartiger van de tegenpar-
tij natuurlijk ook in heel veel andere zaken tegen en hij
wilde de relatie en contacten met de tegenpartij niet ver-
troebelen.' (19)

Een deelnemer kreeg het vervelende gevoel dat de belangenbe-
hartiger niet onafhankelijk was bij het vaststellen van de scha-
devergoeding, omdat partijen elkaar hielpen.

'Ik kan het niet bewijzen, maar ik weet 100% zeker dat er
al een afspraak was gemaakt tussen [schade-expert belan-
genbehartiger] en [schade-expert verzekeraar]. Dat bleek
uit alles. Er was al gewoon een afspraak gemaakt: doen we
dat bedrag, klaar. Dat is me ook letterlijk verteld aan de
telefoon. Anders gaat het wel heel lang duren hoor. (...) Er
werden gewoon de belangen van de verzekeringsmaat-
schappij behartigd. Het was zo min mogelijk uitkeren,
zodat beide verzekeraars [de belangenbehartiger was hier
een rechtsbijstandsverzekeraar] het geld in de zak konden
houden. De ene keer helpt [de belangenbehartiger] [de
verzekeraar] en de andere keer helpen ze andersom. Zo
simpel is het. Het was zo kant en klaar en duidelijk. Dat
bleek uit alles. Daarom ben ik ook niet meer bereid te
schikken. (...) Hele letselschade is een grote steenpuist
voor corruptie. Het is een grote corrupte ellende.' (12)

Onafhankelijkheid was ook belangrijk op het punt van de informatievergaring door de belangenbehartiger. Een aantal deelnemers gaf aan dat ze zich stoorden aan het feit dat hun belangenbehartiger informatie had opgevraagd bij de tegenpartij, in plaats van bij de oorspronkelijke, onafhankelijke bron. Daardoor werd hun zaak vertraagd of bleek informatie onvolledig.

‘Ik heb brieven waarin staat dat [belangenbehartiger] de medische gegevens gaat opvragen bij de tegenpartij. (...) Het drong niet tot me door toen hij dat ging vragen. Advocaten gaan zo goed met elkaar om dat ze elkaar misschien wel helpen. Daar ben ik dus mooi van een koude kermis thuis gekomen. Er staat helemaal niks in. Ik heb toen ook wel een keer iets gezegd over het rapport van een dokter. Dat er dingen niet waar waren. Toen zei hij: “ik denk dat we zo wel voldoende hebben”.’ (17)

Ook hadden sommige deelnemers het vervelende gevoel dat hun belangenbehartiger bij het zoeken van medisch deskundigen niet genoeg de belangen van hun cliënt behartigden, omdat die deskundigen hun oren zouden laten hangen naar de tegenpartij.

‘[Belangenbehartiger], ook een koekenbakker, heeft mij naar de meest vriendelijke neurologen gestuurd voor verzekeraars. Dat is een hele slechte zaak. (...) Dat was op het internet terug te halen, maar wist ik toen veel.’ (19)

‘Op het moment dat de tegenpartij zegt dat je naar die arts moet gaan, dan kan je er op wachten dat het niet deugt. Ze hebben daar natuurlijk een zakelijke relatie mee. Het is een arts die altijd werk voor hun doet. Dus daar werd ik ook al niet voor gewaarschuwd en het ging daardoor al meteen mis.’ (11)

Een open en eerlijke houding van de belangbehartiger over zijn beweegredenen om zich op een bepaalde manier jegens de verzekeraar op te stellen kan voorkomen dat de cliënt achterdochtig wordt of het vertrouwen verliest.

‘De tegenpartij vroeg nog een periode van een paar weken uitstel om een memorie van antwoord in te dienen. Dat wilde [belangenbehartiger] dus wel geven. Eigenlijk had ik gezegd dat ze genoeg tijd hadden gehad. Maar goed. Dan zegt [belangenbehartiger] dat hij ook nog verder met ze moet in een andere zaak. Dus die drie weken wil hij dan ook gewoon geven. [Belangenbehartiger] zegt het dan ook gewoon eerlijk. Dan kun je het ook accepteren. Het gaat natuurlijk niet om iets waar je een wezenlijk belang bij hebt. Voor mijn zaak doet het niks af: of het nou nu gebeurt of drie weken later.’ (19)

‘Z’n tactiek en aanpak was heel goed en duidelijk. [Hij zei:] “Ik zorg dus eerst dat we zelf een rapport laten maken

en dus niet afhankelijk zijn van de rechter of tegenpartij.” (15)

3.5 Deskundigheid

Ervaren deskundigheid was ook een factor die uit de interviews naar boven kwam als bepalend voor de tevredenheid met de belangenbehartiger. In positieve zin kon deze deskundigheid zich voor slachtoffers onder meer openbaren als ze werden geïnformeerd over de schadeposten. Een aantal belangenbehartigers lichtte tot tevredenheid van de deelnemers hun cliënt in waar ze recht op hadden en hielden daar rekening mee bij het berekenen van de schadeposten. Deelnemers vonden het bijvoorbeeld ook erg goed dat de belangenbehartiger ervoor had gezorgd dat de partner een vergoeding kreeg voor de (huishoudelijke) hulp. Een deelnemer was erg te spreken over de uitleg van de belangenbehartiger dat er rekening werd gehouden met jaarlijkse loonsverhogingen en pensioenopbouw.

De meeste slachtoffers kunnen vanzelfsprekend niet oordelen over de inhoudelijke kennis van hun belangenbehartiger: ze zijn zelf immers niet deskundig. Sommige deelnemers merkten echter dat hun belangenbehartiger niet deskundig genoeg of te weinig ervaren was om de letselschadeafwikkeling tot een goed einde te brengen.

‘Ik kreeg elke keer advocaten die net afgestudeerd waren. Dat is geen voordeel, want dat betekent dat ze heel veel overleg moeten voeren met andere advocaten die al doorgewinterd zijn. Dat kost je klauwen met geld want al dat overleggen werd allemaal berekend. Een advocaat gaat dan met zwangerschapsverlof en dan krijg je een andere advocaat, ook weer net van de universiteit vandaan.’ (11)

‘Hij verraste ons een dag voor de rechtszaak. Hij liet ons wat zien en wij hadden zoiets van: waarom heb je dit niet eerder laten zien? Hij zei dat de rechtbank misschien nog iets zou kunnen zeggen over re-integratie. “Dat is onze zwakke plek”, zei hij. Toen dacht ik bij mezelf: waarom heb je dat niet eerder gezegd? Dan hadden we er misschien aan kunnen werken. Nee, je krijgt een dag van tevoren te horen dat dit het geval is. Kansloos natuurlijk.’ (19)

Sommige belangenbehartigers hadden wel veel ervaring als belangenbehartiger, maar hadden te weinig of geen ervaring met letselschadezaken.

‘Ik heb mezelf letterlijk juridisch moeten scholen om m’n advocaat te kunnen sturen. (...) Ik werd door de lulligheid van m’n advocaat gedwongen om die rol op me te nemen anders was het sowieso een verloren zaak geweest. Ik moest dat wel doen. Ik heb letterlijk de bibliotheken verslonden.’ (11)

Zorgvuldigheid en accuraatheid waren ook elementen die bepaalden of deelnemers hun belangenbehartiger capabel acht-

ten. Slordigheid en fouten gingen ten koste van de inhoud, waardoor een aantal deelnemers het vertrouwen verloor dat de belangenbehartiger in staat was om de zaak goed, spoedig en naar tevredenheid af te wikkelen.

‘Onwaarheden, zoals wij het zagen. Dan krijg je een concept en daar geef je antwoord op en dan krijg je weer een concept en antwoord je daarop. Vervolgens stuurt de advocaat de dagvaarding weg en heeft niet alles aangepast. “Waarom zet je dingen neer die [het slachtoffer] niet gezegd heeft?” Dat mag hij niet neerzetten in mijn ogen. Hij is onze woordvoerder. (...) Dubbele brieven op andere datums. Dezelfde brief. Waar slaat dat op? Dan krijg je ook een soort ergernis. (...) Op een gegeven moment verdwijnt het geloof er in. We werden niet echt serieus genomen wat dat betreft. (...) Ook de berekeningen die hij gemaakt had, daarvan dachten wij echt hoe haal je het in je hoofd! Dan zie ik nog wel dat het verkeerd is. Dan schaam ik me gewoon.’ (13)

4. Bespreking van de uitkomsten

Bij de waardering van de uitkomsten van de interviews moet voor ogen worden gehouden dat op het punt van tevredenheid of ontevredenheid over de belangenbehartiging het hier niet om een sample gaat dat representatief is voor alle letselschadeslachtoffers in Nederland. Ontevreden slachtoffers zijn duidelijk oververtegenwoordigd. Wij hebben hen bewust opgezocht omdat wij in hun ervaringen waren geïnteresseerd. Het zij benadrukt dat het hier gaat om een *kwalitatief* onderzoek, dat slechts beoogt inzicht te verkrijgen in de onderzochte materie. Kwalitatief onderzoek brengt aan het licht wat er speelt, maar het meet niet hoe veel of hoe vaak.²⁰ Bij dit onderzoek was het doel dus niet om te kijken hoe *vaak* het misgaat of juist goed gaat, maar *waarom* het een of het ander in de beleving van de slachtoffers het geval is. In dit verband was het heel interessant om te zien dat zowel de tevreden als de ontevreden cliënten *dezelfde* aspecten noemden die bepalend waren voor hun oordeel over hun belangenbehartiger. Dat is een goed teken voor de validiteit van de uitkomsten.

Voor zover wij hebben kunnen nagaan, is dit het eerste onderzoek dat zich specifiek richt op het in kaart brengen van de factoren die bepalend zijn voor de tevredenheid van letselschadeslachtoffers met hun belangenbehartiger.²¹ Die focus blijft een bepaalde meerwaarde te hebben: hoe bescheiden van omvang dit onderzoek ook is, het geeft toch al een vollediger beeld van de ervaringen en behoeften van letselschadeslachtoffers met betrekking tot hun belangenbehartiger dan tot dusver

bestond op grond van de beschikbare nationale en internationale studies op dit terrein.

Zelfs met betrekking tot een veelbesproken aspect als ‘communicatie’ hebben de interviews twee waardevolle aanvullende inzichten opgeleverd. Bij communicatie gaat het zoals gezegd om zeggenschap of *voice*, informatieverstrekking, de wijze van communiceren en de contactfrequentie. Onze bevindingen stemmen grotendeels overeen met wat daarover reeds bekend was uit de literatuur. Een eerste aanvullend puntje uit de interviews is dat niet alle deelnemers het op prijs stelden om – zoals over het algemeen wordt bepleit – betrokken te worden in (de besluitvorming in) het schadeafwikkelingsproces. Sommigen gaven er de voorkeur aan de zaken volledig aan de belangenbehartiger over te laten om zich niet zelf met het schadeafwikkelingsproces te hoeven bemoeien. Hieruit volgt dat ‘het slachtoffer centraal’ stellen niet per definitie betekent dat hij zo veel mogelijk in het schadeafwikkelingsproces moet worden betrokken, maar veeleer dat hier maatvoering op zijn plaats is. De gedachte dat niet alle slachtoffers dezelfde behoeften hebben, is eerder uitgedragen door SHN in de vorm van zogenoemde slachtofferprofielen, en vindt nu dus bevestiging bij de slachtoffers zelf. Een tweede aanvullend inzicht is dat uit de interviews naar voren komt dat cliënten duidelijk behoefte hebben aan persoonlijk (face to face) contact. In ieder geval bij het eerste contact, maar als de letselschadeafwikkeling meerdere jaren duurde, werd ten minste eens per jaar prettig gevonden. Persoonlijk contact gaf cliënten het gevoel serieus te worden genomen en werd gezien als efficiënte manier van communiceren. De terughoudendheid van belangenbehartigers die sommige deelnemers ervoeren, kan mogelijk ook te maken hebben met beduchtheid voor discussies over de buitengerechtigde kosten (BGK). Voor zover dat inderdaad speelt, kunnen belangenbehartigers aan deze uitkomst van het onderzoek wellicht een extra argument ontleenen voor de redelijkheid van de kosten van face-to-facecontact.

Het belang van ‘empathie’ is een aspect dat ook in de internationale literatuur wordt benoemd, zij het vaak onder een andere vlag.²² Een aanvullende bevinding van dit onderzoek is dat de behoefte aan empathie voor sommige geïnterviewden gedurende het traject veranderde. Enkele deelnemers gaven aan vooral aan het begin van de letselschadeafwikkeling, of in ieder geval in het eerste gesprek, behoefte te hebben aan een menselijke belangenbehartiger bij wie ze verhaal konden doen, en dat ze pas later in het traject toe waren aan meer zakelijke commu-

20. Voor dat laatste zou een veel grotere groep slachtoffers moeten worden bevroegd. Onderzoek dat beoogt iets te meten, wordt *kwalitatief* onderzoek genoemd.

21. Wel werd reeds eerder onderzoek gedaan naar de ervaringen van slachtoffers in het algemeen. Zie onder meer de in de noten 11 en 12 genoemde literatuur, alsmede T. Relis, *Perceptions in litigation and mediation. Lawyers, defendants, plaintiffs and gendered parties*, New York: Cambridge University Press 2009, alsook de verwijzingen in noot 3.

22. ‘Empathie’ is een bekend concept binnen TJ (B.J. Winick, *Client denial and resistance in the advance directive context: Reflections on how attorneys can identify and deal with a psycholegal soft spot*, *Psychology, Public Policy, and Law* 1998, nr. 3, p. 901-923) en procedurele rechtvaardigheid (T.R. Tyler, *The psychological consequences of judicial procedures: Implications for civil commitment hearings*, *SMU Law Review* 1992, nr. 46, p. 433-445), al gebruikt men in die laatste context meestal woorden als *dignity* en *respect*, die wij beschouwen als aspecten van empathie. Empathie had kunnen worden ondergebracht bij ‘communicatie’, maar omdat de deelnemers zoveel belang hechten aan aan empathie gerelateerde onderwerpen, zijn we het gaan duiden als een apart te beschouwen factor.

nicatie. Men zou dit kunnen verklaren door het feit dat veel slachtoffers juist in de eerste maanden na het ongeval psychisch kwetsbaar zijn – een periode waarin ze op zoek zijn naar praktische hulp, informatie en ondersteuning en bovendien een behoefte voelen over hun ervaringen te praten in een poging het gebeuren te reconstrueren en een gevoel van controle en regie te hervinden.²³ Waarschijnlijk geldt voor sommige slachtoffers dat ze eerst de lichamelijke en psychische gevolgen van het ongeval enigszins te boven moeten komen voordat ze in staat zijn op een meer zakelijke manier met het schadeafwikkelingsproces om te gaan.

‘Daadkracht’, ‘onafhankelijkheid’ en ‘deskundigheid’ zijn factoren die niet eerder in de relevante literatuur expliciet naar voren zijn gebracht als belangrijke determinanten van tevredenheid met de belangenbehartiger. Het feit dat ‘daadkracht’ niet eerder als zodanig werd benoemd, mag enigszins verbazen, aangezien negatieve gevoelens omtrent het schadeafwikkelingsproces juist sterk samenhangen met het feit dat het allemaal zo lang duurt.²⁴ De geïnterviewden gaven niet zelden te kennen hun belangenbehartiger medeverantwoordelijk te achten voor de traagheid van het proces. Ook zagen slachtoffers zichzelf genoodzaakt de belangenbehartiger achter de broek te zitten. Een betere en regelmatige communicatie over voortgang, verloop en verwachte duur van de procedure kan op dit punt een eerste belangrijke verbetering brengen.

‘Onafhankelijkheid’ ziet op de noodzaak dat het handelen van de belangenbehartiger enkel gestuurd wordt door de belangen van het slachtoffer en niet mede door een eventueel belang van de belangbehartiger bij een goede verstandhouding met de verzekeraar van de wederpartij. Diverse deelnemers konden zich niet aan de indruk onttrekken dat dat in hun situatie onvoldoende het geval was. Wij hebben ons afgevraagd of het feit dat in de relevante literatuur ‘onafhankelijkheid’ niet expliciet wordt benoemd, terwijl dit uit de interviews duidelijk als een belangrijke factor naar voren komt, zou kunnen worden verklaard door de specifieke Nederlandse context en verhoudingen. Zou het kunnen zijn dat het in Nederland meer gebruikelijk is dan elders dat belangenbehartigers en verzekeraars in meerdere zaken met elkaar onderhandelen? Daar spreekt tegen dat ook in andere landen de meeste letselschadezaken buitengerechtelijk lijken te worden afgedaan, zodat het verschijnsel *repeat player* in onderhandelingen met dezelfde maatschappij en/of personen zich ook elders voor moet doen. Interessant is voorts dat onder belangenbehartigers zelf het beeld bestaat dat voor het vertrouwen van slachtoffers in hun onafhankelijkheid cruciaal, en waarschijnlijk tevens voldoende, is

dat zij alleen voor slachtoffers werken, en niet tevens voor verzekeraars.²⁵ Het onderzoek laat duidelijk zien dat dit enkele feit onvoldoende is, hetgeen de vraag opwerpt of het ook wel zo cruciaal is. Hoe dat ook zij, het lijkt in elk geval zaak dat de belangenbehartiger jegens zijn cliënt open is over het feit dat hij in meerdere zaken met deze of andere verzekeraars te maken heeft, en zo nodig zijn houding tot de verzekeraar nader verklaart. In het kader van de factor ‘onafhankelijkheid’ is voorts van belang dat een gebrek aan vertrouwen in de belangenbehartiger ook samenhangt met gebrek in vertrouwen in de onafhankelijkheid van de door hem ingeschakelde deskundigen, en mogelijk vice versa.

Dat ‘deskundigheid’ naar voren kwam als een belangrijke determinant van tevredenheid is in zoverre opmerkelijk dat ook hierover in de internationale literatuur niets is terug te vinden. Mogelijk heeft dat iets te maken met de gedachte dat cliënten bij gebrek aan juridische kennis onvoldoende in staat zijn om zich een mening te vormen over de deskundigheid van hun belangenbehartiger. Het blijkt dat cliënten zich vaak via de band van andere, wél voor hen zichtbare eigenschappen, zoals de mate van accuratesse en nauwkeurigheid van een belangenbehartiger in communicatie en correspondentie, toch een beeld vormen van de deskundigheid van hun belangenbehartiger. Een meermaals genoemd moment waarop cliënten zich op een meer rechtstreekse manier een beeld verwierven van de deskundigheid van hun belangenbehartiger, was de voorlichting over de schadeposten die voor vergoeding in aanmerking komen en hoe die worden vastgesteld en begroot. Ook dit benadrukt de wisselwerking tussen ‘deskundigheid’ en ‘communicatie’. Het belang hiervan lijkt groot. Als deelnemers door slordige of anderszins inadequate communicatie de indruk kregen dat hun belangenbehartiger niet deskundig genoeg of te weinig ervaren was om de letselschadeafwikkeling tot een goed einde te brengen, was dat ook meteen fataal voor hun vertrouwen.

5. Mogelijkheden voor verbetering

Wij hebben ons ingespannen om het onderzoek zo betrouwbaar mogelijk uit te voeren en de zojuist besproken vijf belangrijke factoren voor de waardering van een belangenbehartiger lijken dan ook solide aanknopingspunten te bieden voor het kwaliteitsbeleid van belangenbehartigers en hun organisaties. Dat is in elk geval wat wij met het onderzoek hebben beoogd, en zowel voor bevestigende ervaringen als voor kritiek en eventuele contra-indicaties houden wij ons ten zeerste aanbevolen. Afgezien van die vijf factoren springen, de uitkomsten van de interviews overziend, nog ten minste twee dingen in het oog die wij hier niet onvermeld willen laten.

Het eerste punt is hoe weinig de interactie tussen belangenbehartigers en hun cliënten nog is geprofessionaliseerd. Dit valt op, niet omdat het zo vaak fout zou gaan – zoals gezegd is het onderzochte sample op dit punt niet representatief – maar

23. D. Brom, R.J. Kleber & M.C. Hofman, Victims of traffic accidents: Incidence and prevention of post-traumatic stress disorder, *Journal of Clinical Psychology* 1993, nr. 49, p. 131-140.

24. D.W. Shuman, When time does not heal: Understanding the importance of avoiding unnecessary delay in the resolution of tort cases, *Psychology, Public Policy, and Law* 2000, nr. 6, p. 880; A. Cotti, T. Magalhães, D. Pinto da Costa & E. Matos, Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals, *Medicine and Law* 2004, nr. 23, p. 259-268.

25. Zie bijv. het Keurmerkreglement Advocatuur van de Stichting Keurmerk Letselschade, bepaling 3.2 (<www.stichtingkeurmerkletselschade.nl>).

omdat het, ook waar het goed gaat, dat in vergaande mate lijkt af te hangen van min of meer toevallige persoonlijke kwaliteiten van de betrokken belangenbehartigers. Op maat toegesneden en goed getimedede informatieverschaffing, persoonlijke kwaliteiten en vaardigheden, zorgvuldigheid en accuratesse, een goed geoliede organisatie van het afwikkelingsproces, het zijn onderwerpen waaraan nog steeds veel te weinig echte aandacht wordt besteed in de gemiddelde postacademische cursus of letselschadeopleiding. Het lijkt weinig twijfel dat professionalisering en verbetering op dit soort punten meer in het belang van de gemiddelde letselschadecliënt zullen zijn dan de zoveelste cursus of studiedag over de zoveelste nieuwste ontwikkeling op het gebied van bijvoorbeeld de werkgeversaansprakelijkheid. Wie de schoen past, trekke hem aan. Voor een deel zal aan die professionalisering nader onderzoek vooraf moeten gaan. Daarbij hoeft het wiel niet helemaal opnieuw te worden uitgevonden. Veel kan worden geleerd van beproefde onderzoeksmethodes op het terrein van arts-patiëntinteractie. Op dat terrein heeft men bijvoorbeeld door het maken van audio- of video-opnamen van gesprekken tussen arts en patiënt waardevolle inzichten verkregen in het effect van verbaal en non-verbaal gedrag op patiënttevredenheid, de mate waarin informatie blijft beklijven en adviezen worden opgevolgd en op kwaliteit van leven en gezondheid,²⁶ modellen ontwikkeld voor empathische communicatie,²⁷ en een betrouwbare maatstaf ontwikkeld voor de kwaliteit van zorg.²⁸ Het lijkt eenvoudig haalbaar dat type onderzoek ook op het gebied van de dienstverlening aan letselschadeslachtoffers uit te voeren. Of (ook) meer in het algemeen voor de dienstverlening van advocaten aan hun cliënten.

Een tweede punt dat erg opvalt, is hoe weinig (consumenten)macht een letselschadeslachtoffer in de markt van dienstverlening eigenlijk heeft. Opnieuw: op het punt van goede of slechte ervaringen is het sample niet representatief. Maar ook als men dit voor ogen houdt, spreekt uit de interviews het beeld van een erg kwetsbare en vrij machteloze consument, die nauwelijks middelen heeft om een rationele, op kwaliteit gebaseerde keuze voor een dienstverlener te maken – op het veel geraadpleegde internet heerst op dit punt nog steeds voornamelijk informatiechaos – en die, als hij zijn keuze eenmaal heeft gemaakt, voor zijn invloed op het proces volkomen afhankelijk is van hetgeen waartoe zijn – vaak min of meer toevallig gevonden – belangenbehartiger hem in staat stelt. Dit in combinatie met het ongereguleerde karakter van de markt

van dienstverlening aan letselschadeslachtoffers maakt het haast verbazend dat het niet vaker misgaat. Zoals in de inleiding uiteengezet, zijn er serieuze aanwijzingen dat het afwikkelingsproces ten koste kan gaan van welzijn en herstel. Het is hoog tijd dat op beide punten (keuze en invloed) vooruitgang wordt geboekt. Op het eerste punt zou dat kunnen door een door de branche te ontwikkelen 'kieswijzer letselschade', op het tweede punt kan dat door serieus beleid te maken van echte empowerment van het letselschadeslachtoffer. Daar is meer over te zeggen dan in dit bestek passend is. In de kolommen van dit tijdschrift werd al eerder gewezen op de veelbelovende mogelijkheden die het internet op dit gebied heeft.²⁹ Een slachtoffer dat via een wachtwoord te allen tijde toegang heeft tot zijn dossier en zijn zaak op de voet kan volgen, staat niet alleen sterker tegenover de wederpartij, maar ook tegenover zijn belangenbehartiger.³⁰ Dit wordt vroeg of laat ongetwijfeld de norm, dus waarom niet zo vroeg als mogelijk. De rijksoverheid heeft tot doel gesteld dat de rechtspraak digitaal toegankelijk wordt. Vanaf 2015 kunnen burgers de voortgang van hun zaak volgen via internet.³¹ Als de overheid dat kan voor de gerechtelijke procedure, zou de letselschadebranche dat toch moeten kunnen voor het buitengerechtelijke traject. Het belang van het slachtoffer vraagt daarom.

26. R.S. Beck, R. Daughtridge & P.D. Sloane, Physician-patient communication in the primary care office: A systematic review, *Journal of the American Board of Family Practice* 2002, nr. 1, p. 25-38; S.H. Kaplan, S. Greenfield & J.E. Ware, Jr., Assessing the effects of physician-patient interactions on the outcomes of chronic disease, *Medical Care* 1989, nr. 3 (Suppl.), p. 110-127; L.M. Ong, J.C. de Haes, A.M. Hoos & F.B. Lammes, Doctor-patient communication: A review of the literature, *Social Science & Medicine* 1995, nr. 40, p. 903-918.
27. A.L. Suchman, K. Markakis, H.B. Beckman & R. Frankel, A model of empathic communication in the medical interview, *Journal of the American Medical Association* 1997, nr. 8, p. 678-682.
28. J. Bensing, Doctor-patient communication and the quality of care, *Social Science & Medicine* 1991, nr. 11, p. 1301-1310.

29. Akkermans & Van Wees 2007 (zie noot 3).

30. Een 'dossier online' is uiteraard slechts een eerste stap. Om echt gewicht in de schaal te leggen is daarnaast een op empowerment gerichte aanpak van de belangenbehartiger, en bij voorkeur een met de verzekeraar overeengekomen plan van aanpak, evenzeer noodzakelijk.

31. Nieuwsbericht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie van 31 oktober 2011 op Rijksoverheid.nl.