

Mr. F.M. Ruitenbeek-Bart \*

28



\* Universitair docent aan Erasmus School of Law (departement Law & Business). Zij promoveerde in mei 2023 op een empirisch-juridisch onderzoek naar de persoonlijke ervaringen van letselveroorzakers. Deze bijdrage is gebaseerd op dit proefschrift.

1. In deze ontwikkeling speelde het WODC-rapport van R.M.E. Huver e.a. (*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) een belangrijke rol. Daaruit kwam de behoefte aan erkenning als centraal onderzoeksresultaat naar voren. Zie voorts Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 3 voor een beschrijving van de ontwikkelingen die de letselschadepraktijk, de wetenschap en (het debat over) het positieve recht onder invloed van de toenemende aandacht voor de immateriële slachtofferbelangen hebben doorgemaakt.
2. In de medische aansprakelijkheidspraktijk gaat al geruime tijd aandacht uit naar arts-patiëntcontact na (vermoeden van) zorggerelateerde schade. Zie over deze

## 1. Inleiding

Het is geen onbekend verschijnsel in de verkeersaansprakelijkheidspraktijk: slachtoffers die hun verontwaardiging uiten over het feit dat de ongevalsveroorzaker nooit iets van zich heeft laten horen. Deze verontwaardiging weerspiegelt wat al jaren bekend is: het gaat letselschadeslachtoffers niet alleen om financiële compensatie voor hun schade, maar ook – en wellicht: vooral – om genoegdoening in immateriële zin.<sup>1)</sup> De laatste jaren gaat daarom (ook)<sup>2)</sup> in de verkeersaansprakelijkheidspraktijk meer aandacht uit naar slachtoffer-veroorzakercontact. Zo initieerde De Letselschade Raad, mede naar aanleiding van het onderzoek naar langlopende letselschadezaken<sup>3)</sup>, het project 'Herstelbemiddeling', ter bevordering van contact tussen ongevalsbetrokkenen.<sup>4)</sup> Onder de naam Toolkit Contact Helpt is verder in september 2022 door het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars de website [www.contacthelpt.nl](http://www.contacthelpt.nl) gelanceerd.<sup>5)</sup>

De belangstelling voor contact tussen ongevalsbetrokkenen ligt in het logische verlengde van het besef dat het belangrijk is om ook de immateriële belangen van letselschadeslachtoffers te adresseren.

# contact en de (mogelijke) rol van onal daarin

Contact tussen ongevalsbetrokkenen kan hieraan bijdragen, want daarin zou de veroorzaker vragen over de ongevalstoedracht kunnen beantwoorden, medeleven tonen voor wat het slachtoffer overkwam en/of excuses aanbieden voor zijn rol daarin. De toenemende aandacht voor slachtoffer-veroorzakercontact is dan ook een positieve ontwikkeling in het streven naar verbetering van de immateriële dimensie van letselschadezaken. Een voorvraag die zich echter opdringt is: wat maakt dat contact tussen ongevalsbetrokkenen vaak niet – of in ieder geval: nog niet structureel – van de grond komt? Puttend uit mijn promotieonderzoek naar de ervaringen van letselveroorzakers<sup>6)</sup> werp ik in deze bijdrage enig licht op deze kwestie, in het bijzonder door te bezien welke rol verzekeringsprofessionals (kunnen) hebben in het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact.

In deze bijdrage ligt het accent op de ervaringen van de verzekeringsprofessionals. Deze worden hier en daar aangevuld met bevindingen uit de interviews met ongevalsveroorzakers.<sup>7)</sup> De interviews met de verzekeringsprofessionals maken zichtbaar hoe zij hun eigen rol zien in het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact (zie par. 2). Hun verhalen leggen bovendien enkele belemmerende gedachten bloot. Die komen aan bod in paragraaf 3, waarin ik direct enkele relativerende kanttekeningen verwerk. De bespreking mondt uit in het betoog dat verzekeringsprofessionals een (meer) stimulerende rol kunnen innemen als het aankomt op contact tussen ongevalsbetrokkenen en dat zij dat ook behoren te doen.

Nog één opmerking vooraf. De focus van het promotieonderzoek lag op de actoren aan aangesproken zijde<sup>8)</sup> en daarom beperkt ook de onderhavige bijdrage zich tot dat perspectief, met een toespitsing op dat van de verzekeringsprofessional. De rol van de belangenbehartiger aan slachtofferzijde blijft in deze bijdrage dus buiten beschouwing, maar deze afbakening impliceert geenszins dat voor deze actor geen rol zou zijn weggelegd. Integendeel; ook belangenbehartigers kunnen contact tussen ongevalsbetrokkenen bevorderen. Deze bijdrage mag daarom tevens worden beschouwd als een uitnodiging aan belangenbehartigers om zich in hun praktijkvoering meer rekenschap te geven van het belang van slachtoffer-veroorzakercontact.<sup>9)</sup>

## 2. De omgang van verzekeringsprofessionals met relationele slachtofferbehoeften

### 2.1. 'Het frustreert ontzettend' – signalen van onvrede bij het slachtoffer

De verzuchting waarmee deze bijdrage begon, is herkenbaar voor verzekeringsprofessionals. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het volgende fragment uit een interview met een buitendienstmedewerker. Ik vroeg hem of tijdens huisbezoeken aan verkeersslachtoffers de veroorzaker vaak ter sprake komt. Hij antwoordde:

'Ja. Regelmatig, omdat het altijd weer ontzettend frustreert aan de kant van het slachtoffer dat de schadeveroorzakende partij niks van zich heeft laten horen. (...) En dat is toch wel een ding. Want het zou zó ontzettend veel goed doen. Ze voelen zich zo in de kou staan, slachtoffers. Ik bedoel, het gaat ook niet om schuldenkenning, het gaat ook niet om..., het gaat gewoon even om: "Hé, joh, hoe is het?" Moet je voorstellen; je zit in de ellende, diep in de shit en dan, ja, voordat alles loopt ben je een tijd verder en (...) dan horen ze of zien ze niets meer van degenen die hun het grote leed hebben aangedaan. Zo ervaren ze dat.'<sup>10)</sup>

En zo gaven vrijwel alle verzekeringsprofessionals te kennen dat zij het merken als een blij van medeleven is uitgebleven: dat frus-

ontwikkelingen F.M. Ruitenbeek-Bart, *En de veroorzaker dan? Een empirisch-juridisch onderzoek naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk (Civilogie, deel 10)*, Den Haag: Boom juridisch 2023, par. 2.4.3.1 en par. 3.3.3, steeds met verdere literatuurverwijzingen.

- R. Rijnhout e.a., *Langlopende letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*, Utrecht: UCALL 2020.
- Voor meer informatie over dit project zie [deletselschaderaad.nl/activiteit/project-herstelbemiddeling/](https://deletselschaderaad.nl/activiteit/project-herstelbemiddeling/). Op het PPS-congres van 29 september 2023 werd herstelbemiddeling onder de aandacht gebracht door verkeersslachtoffer Manon Middelkoop, die vertelde hoe belangrijk de ontmoeting met de vrachtwagenchauffeur die haar had aangereden voor hen beiden is geweest. Op 6 november 2023 organiseerde De Letselschade Raad het webinar 'Herstelbemiddeling helpt' (terug te kijken via [deletselschaderaad.nl/activiteit/project-herstelbemiddeling/](https://deletselschaderaad.nl/activiteit/project-herstelbemiddeling/)). Zie het artikel *Contact helpt. Wijs mensen daarop*, in PPS Bulletin 2023, afl. 4 (onder 7) voor een schriftelijk verslag van dit webinar.
- De website [www.contacthelpt.nl](http://www.contacthelpt.nl) is gemaakt door de Vrije Universiteit en Moondocs, in samenwerking met Perspectief Herstelbemiddeling. Het project kwam tot stand met steun van Stichting Achmea Slachtoffer & Samenleving en het Platform Personenschade. Inmiddels wordt de website beheerd door de (informele) werkgroep Contacthelpt, waarin deelnemen het Platform Personenschade, de Vrije Universiteit en Erasmus School of Law, Perspectief Herstelbemiddeling, Achmea en De Letselschade Raad.
- Het promotieonderzoek betrof zowel medische aansprakelijkheidszaken als verkeersaansprakelijkheidszaken. In deze bijdrage ligt het accent op de verkeersaansprakelijkheidspraktijk. In die categorie sprak ik met 27 veroorzakers van verkeersongevallen en met 22 verzekeringsprofessionals die dit soort claims namens hen afwikkelten. Het uitgebreide verslag van de deelstudie in verkeerszaken is te vinden in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, Deel B-II (hoofdstuk 9 en 10).
- Naar interviews met de verzekeringsprofessionals wordt hierna steeds verwezen met de lettercombinatie LSP-V-Vz, aangevuld met een volgnummer, naar interviews met ongevalsveroorzakers met de letter V en een volgnummer.
- Op een enkele uitzondering na (zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 6.3.6) zijn in de interviewstudie geen belangenbehartigers betrokken.
- In mijn proefschrift merk ik dan ook op dat de GBL meer aandacht zou moeten besteden aan de plaats van en omgang met de ongevalsveroorzaker (Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 16.74). Voor een verdere uitwerking van die gedachte zie: F.M. Ruitenbeek-Bart, 'GBL, besteed ook aandacht aan de veroorzaker!', te verschijnen in *Actualiteiten Personenschade* 2024, afl. 1.
- Respondent LSP-V-Vz-11, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.1.

---

Voor veroorzakers van een ongeval is het soms lastig om contact op te nemen.

---

treert het slachtoffer en het bemoeilijkt het schaderegelingsproces. Uit de interviews zijn verschillende reacties te destilleren op dit soort uitingen van onvrede over hun eigen verzekerde.

2.2. *'Ik kan niet namens verzekerde excuses maken, maar ik vind het wel heel vervelend voor u' – reacties op signalen van onvrede*

Een eerste respons die uit de studie naar voren kwam, is het opperen van verklaringen voor het uitblijven van een blijk van medeleven, zoals dat het voor veroorzakers moeilijk kan zijn om contact op te nemen.

'Nou, als schaderegelaar bij mensen thuis heb je dan wel iets van, dat je in gesprekken daarmee wat begrip [kunt] krijgen aan de andere kant van: "Snap je ook dat het voor iemand moeilijk is om schuld te erkennen?"<sup>11)</sup>

Een andere verklaring die wel naar voren wordt gebracht, is dat de veroorzaker mogelijk niet op de hoogte is van de situatie van het slachtoffer.

'Dan zeg ik altijd: "Dat weet soms iemand niet. (...) Als u beiden bent uitgestapt en daarna beiden weer weggereden, dan weet iemand, weet onze verzekerde soms niet eens dat u nu – dat is zes maanden later – dat u nog steeds gewond bent. Want op grond van privacy delen wij dat soort informatie niet met verzekerde." Dus dan zeg ik wel van: "Ja, daarmee zeg ik niet dat het goed is, maar kan het ook zo zijn dat de verzekerde het niet wist."<sup>12)</sup>

De hier geopperde verklaringen vinden bevestiging in de interviews met de ongevalsveroorzakers. Daaruit blijkt zij inderdaad in emotioneel opzicht schroom kunnen ervaren contact met het slachtoffer te initiëren, alsook dat zij in onwetendheid kunnen verkeren over wie het slachtoffer was en/of hoe het met hem of haar gesteld was. Ook kunnen zij om contactgegevens verlegen zitten. Sommigen probeerden via de politie of de verzekeraar de benodigde gegevens te achterhalen, maar kregen nul op het rekest.

'Dat is ook alles wat ik wil op het moment, dat ik in contact met hen kom... En ik heb het al een aantal keer bij de politie aangekaart, maar dat is een dichte deur, dus ik heb het ook niet meer bij hen geprobeerd, want ik weet dat als ik weer bel, dat ze zeggen van: "Het gaat niet." Die informatie mogen ze niet verstrekken. Ik heb het zelfs via mijn advocaat geprobeerd. Ja: "Mogen geen informatie verstrekken."<sup>13)</sup>

In paragraaf 3 ga ik nader in op deze en

andere, belemmerende factoren aan veroorzakerzijde en de betekenis daarvan voor de rol van de verzekeringsprofessional. Eerst wijs ik met behulp van twee interviewfragmenten op een andere respons: verzekeringsprofessionals trachten ook wel zélf te voorzien in bij verkeersslachtoffers gesignaleerde behoeften aan medeleven en erkenning.

'Want je hoort heel vaak toch wel wat onvrede over het feit dat ze niks meer hebben laten horen, of dat ze geen bloemetje, of helemaal niks hebben ontvangen. En dat het inderdaad alleen maar loopt via ons. Nou, dan trekken wij natuurlijk vaak het 'boetekleed' aan van: "Ja, mensen vinden dat een beetje spannend, of durven dat niet. En het gaat nu allemaal via ons." Maar dat is wel een punt; dat ligt vaak wel gevoelig' (...) Interviewer: '[W]at u net zei: "Wij trekken dan vaak het boetekleed aan"...?' 'Ja, zo voelt dat een beetje, hè, dat je dan daar zit en denkt: "Ja, ik snap het heel goed; ik hoor het heel vaak." Dus dat ik eigenlijk de empathische factor ben, op dat moment. Dat bedoel ik ermee.<sup>14)</sup>

'En de schaderegelaar zegt ook altijd van: "Ja, ik kan niet namens verzekerde excuses maken, maar ik vind het wel heel vervelend voor u, wat er is gebeurd." Die probeert dan wel toch dicht tegen die excuses aan te zitten. En ook niet 'namens' te maken, [want] dan zeggen ze: "Ja, maar da's niet echt, want je komt hier professioneel langs." Dus dan probeer je er wel dicht tegenaan te zitten, want je kunt het wel heel naar vinden voor iemand dat het is gebeurd.<sup>15)</sup>

Een empathische, meelevende houding van (de schadebehandelaar van) de verzekeraar jegens het slachtoffer is uiteraard zinvol en belangrijk. Dat bleek ook al uit het eerder genoemde WODC-rapport Huver e.a. Dat onderzoek liet zien dat niet alleen door de veroorzaker kan worden voorzien in de slachtofferbehoefte aan erkenning<sup>16)</sup>, maar óók door de eigen sociale omgeving en de buitenwereld. Toegespitst op het afwikkelingsproces is onder 'de buitenwereld' uiteraard ook de verzekeringsprofessional te verstaan. Waar ik in het kader van deze bijdrage graag de aandacht op vestig, is dat dergelijke blijken van medeleven tijdens de verzekeringsprofessional dus ook lijken te worden ingegeven door de behoefte om, al is dat *second best*, te compenseren wat de eigen verzekerde in dit opzicht liet liggen.

Tot de kern teruggebracht blijkt dus uit de interviewstudie dat verzekeringsprofessionals in hun dagelijkse praktijk inderdaad merken dat slachtoffers waarde hechten aan een blijk van medeleven door de ongevalsveroorzaker, en dat de schaderegeling stree-

11. Respondent LSP-V-Vz-03x, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.2.  
12. Respondent LSP-V-Vz-08, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.2.  
13. Respondent V-25, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.4.2.  
14. Respondent LSP-V-Vz-06, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.3.  
15. Respondent LSP-V-Vz-08, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.3.  
16. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 4.2 voor een reflectie op de erkenningsbehoeften van het slachtoffer en de bijzondere rol van de veroorzaker daarin.

ver verloopt als dit uitblijft. Zoals in de volgende paragraaf aan bod komt, rijst uit de interviews echter ook het beeld dat deze constatering zich in de regel niet – althans, niet structureel – vertaalt in een actief aansporen van de ongevalsveroorzaker om alsnog iets van zich te laten horen.

### 2.3. *'Je kan [het] ook als verzekeraar faciliteren' – over het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact*

Verzekeringsprofessionals zien dus regelmatig uitingen van een onvervulde slachtoffer-behoefte aan contact met de veroorzaker. In meerdere interviews kwam vervolgens ter sprake of de verzekeringsprofessionals hierin een rol voor zichzelf zien weggelegd. Een van hen merkte hierover het volgende op:

'Maar je kan ook als verzekeraar in die zin faciliteren. Hè, je kan ook tegen je klant zeggen van: "Nou weet je, het is je overkomen, en we gaan nu het voor je afhandelen. Wij hebben contact met het slachtoffer, maar als ik je een tip mag geven: stuur een bos bloemen, of stuur een kaartje."

*Interviewer: 'En is dat iets wat gedaan wordt?'*

'Niet automatisch.'<sup>17)</sup>

De gedachte dat de verzekeraar hierin een stimulerende rol kan spelen, kwam in meer interviews ter sprake. In dit verband wezen sommigen op eerdere initiatieven in de letselschadepraktijk, gericht op het bevorderen van slachtoffer-veroorzakercontact.<sup>18)</sup> Diverse respondenten vertelden dat zij hun verzekerden in de beginfase wel in algemene zin erop wijzen dat letselschadeslachtoffers het doorgaans op prijs stellen als de veroorzaker contact opneemt. Een respondent sprak in dit verband van een 'sorry-tekst' die in communicatie met verzekerden wordt gebruikt.

'Wij noemen dat dan de sorry-tekst, zeg maar. Nou, die voegen wij gewoon toe in onze brief. En daarin wordt dan heel kort een verwijzing gemaakt van, nou ja, dat een heleboel slachtoffers het wel prettig vinden.'<sup>19)</sup>

Kortom, diverse aansprakelijkheidsverzekeraars doen wel aan enige voorlichting en proberen hun verzekerden bijvoorbeeld via hun website, of in rechtstreekse communicatie bij aanvang van het afwikkelingstraject, te wijzen op het belang dat slachtoffers kunnen hechten aan een blijk van medeleven. Toch lijken deze algemene aansporingen in de praktijk nog niet erg effectief, want verzekeringsprofessionals beluisteren in hun contact met het slachtoffer nog regelmatig dat hun verzekerde niets van zich heeft laten horen. Een vervolgvraag die ik in interviews daarom stelde, is of zo'n signaal van onvrede

bij het slachtoffer wel eens wordt teruggekoppeld aan de betreffende verzekerde. Dát bleek (vrijwel) niet het geval. Uit de gegeven reacties blijkt dat zich bij de professionals allerlei belemmerende gedachten voordoen. Deze bespreek ik in paragraaf 3.

## 3. Belemmerende opvattingen van verzekeringsprofessionals over het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact

### 3.1. *Belemmerende opvattingen in drie categorieën*

Bij verzekeringsprofessionals doen zich allerlei opvattingen voor die in de weg (lijken te) staan aan het innemen van een contactbevorderende rol in het schaderegelingsproces. Deze bespreek ik aan de hand van een driedeling naar privacy-gerelateerde belemmeringen (par. 3.2), tijd-gerelateerde belemmeringen (par. 3.3 en 3.4) en belemmeringen die zijn terug te voeren op de taakopvatting van de verzekeringsprofessional (par. 3.5).

Hoewel deze belemmerende opvattingen begrijpelijk zijn, zijn – mede gezien de resultaten van de interviewstudie onder ongevalsveroorzakers – relativeringen op hun plaats. Bij de hiernavolgende bespreking neem ik daarom ook de houdbaarheid van de gesignaleerde opvattingen onder de loep.

### 3.2. *Aan privacy gerelateerde belemmering: 'Dan krijg ik de privacywaakhond op mijn dak.'*

Een van de factoren die werd genoemd als belemmering bij het tot stand brengen van contact tussen het slachtoffer en de veroorzaker is privacywetgeving. Die belemmering doet met name opgeld in de gevallen waarin de veroorzaker zelf geen contactgegevens van het slachtoffer heeft. Vergelijk het volgende interviewfragment:

'Maar ik denk, ik vind als *claimhandler*, als schaderegelaar, van: "Nou, nu moeten we die verzekerde... die gaan we d'r met z'n haren bij trekken om 'sorry' te gaan zeggen."; A) het is gekunsteld en B) ik mag die gegevens niet prijsgeven. Dan krijg ik de privacywaakhond op m'n dak. Dus daar ligt wel een probleem.'<sup>20)</sup>

In dit citaat klinken (onder 'A') ook al gedachten door over de taakopvatting van verzekeringsprofessionals in dezen. Daarop ga ik in paragraaf 3.5 nader in. Eerst richt ik mij op het onder 'B' opgeworpen bezwaar over de privacywetgeving. Vanzelfsprekend moet bij het stimuleren van contact zorgvuldig worden omgegaan met de persoonsgegevens van alle betrokkenen. Dat dit besef leeft, blijkt uit het feit dat privacywetgeving door

*Aansporingen om contact op te nemen blijken in de praktijk nog niet erg effectief.*

17. Respondent LSP-V-Vz-07, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.4.
18. Zie in dit verband J.E. Hulst, A.J. Akkermans & S. van Buschbach, *Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*, Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2014. De resultaten waren enigszins teleurstellend, onder meer omdat geen van de uitgevoerde pilots daadwerkelijk leidde tot contact tussen verzekerden en slachtoffers (Hulst, Akkermans & Van Buschbach 2014, p. 70 en 79; vgl. ook I. Becx, 'De rol van veroorzaker en verzekeraar bij excuses aan verkeersslachtoffers', *Tijdschrift voor Herstelrecht* 2019, p. 71).
19. Respondent LSP-V-Vz-13, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.2.4.
20. Respondent LSP-V-Vz-03y (doelend op de contactgegevens van het slachtoffer), aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.5 (zie ook par. 10.3.4.3).

---

*De privacywetgeving biedt best ruimte om het contact tussen ongevalsbetrokkenen te bevorderen.*

---

meerdere respondenten als aandachtspunt naar voren werd gebracht. Opvallend is dat dit bezwaar vaak ook al door betrokkenen zelf werd gerelativeerd. Zo ook in het duo-interview met de zojuist geciteerde verzekeringsprofessional en zijn collega:

*‘Het is wel zo dat, bij het verkeer is het eigenlijk zo dat je gezamenlijk dat schadeformulier invult, dus als het goed is, heeft hij de gegevens van de tegenpartij. Tenzij er een heel erg ongeluk is geweest en [ze] gelijk met de ambulance zijn weggevoerd. Maar in principe beschikt de verzekerde wel over gegevens, bij verkeersongeval, van de tegenpartij. Dus dat zou geen barrière hoeven te zijn. En anders kunnen ze bij de politie ook altijd nog die gegevens opvragen, volgens mij. Het politierapport kun je ook opvragen.’  
‘Maar in de meeste gevallen, als je botst in het verkeer, dan wissel je gegevens uit.’<sup>21)</sup>*

Ook de volgende respondent noemde privacywetgeving als belemmering, maar voegde daar meteen aan toe dat er wel mogelijkheden zijn om die barrières te beslechten.

*‘En soms belt dan ook de verzekerde naar ons toe van: “Joh, hoe is het met het slachtoffer?” En: “Kan je ons de gegevens geven?” Nou, dan krijg je weer de privacy-richtlijnen die daar weer tussendoor lopen. Maar dan kunnen wij wel faciliteren dat er contact gelegd wordt. Dan kunnen wij wel aan het slachtoffer – want die gegevens hebben wij – vragen of er contact opgenomen kan worden vanuit de verzekerde, of de chauffeur. En dat gaat goed.’<sup>22)</sup>*

De interviewstudie laat dus al zien dat de privacywetgeving best ruimte biedt om het contact tussen ongevalsbetrokkenen te bevorderen, met inachtneming van hun privacybelangen. Voor dit bezwaar geldt dus dat de soep niet zo heet gegeten wordt. Bovendien verdient vermelding dat er ook andere mogelijkheden zijn om de totstandkoming van contact ‘privacy-proof’ te faciliteren. Zo zou Perspectief Herstelbemiddeling kunnen worden ingeschakeld om het contact tussen de ongevalsbetrokkenen te begeleiden. Deze organisatie is wettelijk bevoegd om bij de politie de NAW-gegevens op te vragen van hen die betrokken waren bij een verkeersongeval.<sup>23)</sup> Deze bevoegdheid is gegeven met het oog op de behartiging van de belangen van slachtoffers<sup>24)</sup>, waaronder ook contactbemiddeling tussen ongevalsbetrokkenen wordt verstaan.<sup>25)</sup>

Wat de rol van de verzekeringsprofessional betreft, komt het mijns inziens vooral hierop aan dat de ongevalsbetrokkenen in het schaderegelingsproces in kennis worden gesteld van die mogelijkheden. Die informatievoor-

ziening is met in achtneming van de privacybelangen van betrokkenen in het schaderegelingsproces te incorporeren, en vraagt mijns inziens betrekkelijk weinig inspanning van de verzekeringsprofessionals. Daarmee is meteen ook een belangrijke relativering gegeven van het hierna te bespreken bezwaar van tijdgebrek.

### 3.3. *Aan tijd gerelateerde belemmering (1): ‘Het ontbreekt de verzekeringsprofessional aan tijd.’*

Naast privacy-gerelateerde bezwaren klonken in de interviews bezwaren gerelateerd aan de factor ‘tijd’. Eén verschijningsvorm daarvan was de tegenwerping dat het verzekeringsprofessionals aan tijd ontbreekt om contact tussen ongevalsbetrokkenen te bevorderen. Vergelijk het volgende interviewfragment:

*‘Want je hebt de polis verkocht; dat is de acceptatiekant. En je hebt de schadekant. Maar de schadekant, dat zijn wij. Dege-  
nen die met het slachtoffer bezig zijn, die zijn dus alleen met dat slachtoffer bezig. En we zijn al zo overbelast; je hebt niet eens tijd om, om nog ‘ns een keer te zegen van: “Weet je wat, we gaan ‘ns een leuk project inrichten dat we ook verzekeren gaan benaderen.” (...) [D]at kunnen wij als schadeafdeling niet in het vat gie-  
ten, omdat het gewoon niet tot je *core business* hoort. Je zou er dus werk voor op de hals moeten nemen. Nou, wat er sinds de kredietcrisis 2008 allemaal is gesa-  
neerd aan kosten binnen verzekeraars; da’s enorm.’<sup>26)</sup>*

Het bezwaar van tijdgebrek is invoelbaar en toch verdient ook dit bezwaar relativering. Het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact vergt niet per se een grote tijdsinvestering van verzekeringsprofessionals. Zoals ik aan het slot van de vorige paragraaf al opmerkte, komt het er vooral op aan dat in hun contact met ongevalsbetrokkenen de optie van onderling contact wordt benoemd, en dat zij gewezen worden op de mogelijkheden om dat tot stand te brengen, desgewenst onder professionele begeleiding van een onafhankelijke partij. Een eenvoudig hulpmiddel hierbij is de in de inleiding al genoemde website [contacthelpt.nl](https://contacthelpt.nl). Deze website biedt niet alleen handvatten aan verzekeringsprofessionals (en andere letselschadeprofessionals) om de mogelijkheid van contact met ongevalsbetrokkenen bespreekbaar te maken; ook ongevalsbetrokkenen zelf vinden daar zinvolle handreikingen én ervaringsverhalen van zowel slachtoffers als veroorzakers. Deze informatie kan helpen om bij ongevalsveroorzakers de drempel van handelingsverlegenheid te verlagen. Zo kan dus op betrekkelijk laagdrempelige wijze in het schaderegelingsproces aandacht worden

21. Respondent LSP-V-Vz-03x en LSP-V-vz-03y (*cursief*), aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.5.

22. Respondent LSP-V-Vz-02y, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.5.

23. Zie art. 8 en 13 lid 1 Wet Politiegegevens jo. art. 4:2, lid 1, onder b-2 Besluit Politiegegevens. De laatstgenoemde bepaling is in werking getreden per 1 april 2015 (Stb. 2014, 585) en nadien gewijzigd vanwege de naamverandering van ‘Slachtoffer in Beeld’ naar ‘Perspectief Herstelbemiddeling’ (Stb. 2018, 496).

24. Stb. 2014, 585, p. 22.

25. Zie in dit verband ook de Regeling algemene informatievoorziening slachtoffers (Stcrt. 2017, 18951). De bijbehorende Verklaring van rechten bevat onder onderdeel 8 ‘U mag vragen om contact met de verdachte of dader’, waarin expliciet wordt verwezen naar Perspectief Herstelbemiddeling.

26. Respondent LSP-V-Vz-03x, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3.

gevestigd op de mogelijkheid tot en het belang van contact. De tijdsinvestering die hiervoor tijdens de verzekeringprofessional nodig is, is gering. Wel is van belang dat zij hun ogen en oren openhouden voor signalen van relationele behoeften, zowel bij het slachtoffer als bij de veroorzaker. Het vraagt, met andere woorden, een *gerichtheid* mede op de relationele belangen van alle ongevals-betrokkenen. Zoals blijkt in paragraaf 5, waarin ik de met de eigen taakopvatting samenhangende belemmerende gedachten bespreek, is deze gerichtheid nog niet standaard.

#### 3.4. Aan tijd gerelateerde belemmering (2): *'Tegen de tijd dat wij aan tafel zitten, heeft het geen zin meer.'*

Het in de vorige paragraaf opgenomen citaat over het gebrek aan tijd kwam uit een interview met twee collega-verzekeringprofessionals. Tijdens dat duo-interview ontspoon zich een korte interactie tussen de respondenten onderling, die duidt op een andere tijd-gerelateerde belemmerende gedachte. Wij spraken op dat moment over situaties waarin in de loop van het afwikkelingstraject blijkt dat het slachtoffer teleurgesteld is over het uitblijven van contact:

'Heb jij wel eens inderdaad bewust een verzekerde benaderd?'

*'Niet bewust. Dat heeft dan ook geen zin meer, want tegen die tijd dat wij daar als schaderegelaar zitten, zijn er al weken tot maanden voorbij.'*<sup>27)</sup>

In het fragment klinkt de veronderstelling door dat naar mate na het ongeval meer tijd verstreken is, het (alsnog) leggen van contact tussen de ongevalsbetrokkenen minder zinvol zou zijn. Die veronderstelling leefde ook bij andere respondenten:

'Hoe later het is, hoe minder effectief het is, waarschijnlijk.'<sup>28)</sup>

'En bovendien, het probleem zit aan het begin van het traject en niet als wij nog eens een keer uiteindelijk voorbijkomen. Wij komen meestal, nou, wij komen niet vaak eerder dan zes maanden, een jaar later. Nou ja, kortom, dan is al een hele tijd verstreken. Dus dan is dat niet meer... Ja, dan is dat geen issue meer. Althans, niet meer wat dan nog even snel geregeld zou kunnen worden. Echt de eerste maanden. Dan is het essentieel.'<sup>29)</sup>

Ook deze opvatting verdient nuancering. Een eerste kanttekening die ik hierbij wil plaatsen is de volgende. Men zegt wel 'achter een verwijt schuilt een verlangen', en die zegswijze gaat ook hier op: slachtoffer-uitingen van frustratie en verbittering over het uitblijven van een blijf van medeleven zijn een

indicatie dat sprake is van een actuele immateriële behoefte. Het kan bijzonder zinvol zijn die behoefte (als)nog te adresseren. En niet alleen voor het slachtoffer, ook voor de ongevalsveroorzaker. Hierbij is van belang én bemoedigend – en dat is de tweede kanttekening – dat de interviewstudie diverse voorbeelden bevat van ongevalsveroorzakers die aangaven bereid te zijn tot contact, en die zelfs blij gaven van een persoonlijke behoefte daaraan, ook al lag het ongeval inmiddels al geruime tijd achter hen. De volgende respondent veroorzaakte een ongeval waarbij een jongetje om het leven kwam. Over de ouders van het jongetje vertelde hij:

'Ik heb nooit direct contact met ze gehad. Dat is natuurlijk wel waar je het meest behoefte aan hebt op het moment dat zoiets gebeurd is.'<sup>30)</sup>

Ik vroeg hem of dat nu, jaren later, dat nog steeds zo was, waarop hij antwoordde:

'Kijk, het is natuurlijk inmiddels zeven jaar geleden, bijna, het is niet meer dat ik er elke dag continu mee bezig ben, en dus ook elke dag continu met die ouders bezig ben. Maar dit spookt natuurlijk nog heel veel door je hoofd. Het enige wat ik heb, enige houvast wat ik heb, zijn de nabestaanden. Het jongetje is dood. (...) Je bent natuurlijk compleet machteloos, wat dat betreft. Het enige wat je kunt doen is gewoon wachten, totdat ze zeggen: "Ja, nou, kom maar op." En dan, ja, dan wil ik er natuurlijk heel graag zijn.'<sup>31)</sup>

Deze en andere opgetekende veroorzakervaringen sterken mij in de overtuiging dat het óók na verloop van tijd zinvol kan zijn om de mogelijkheid van contact aan de orde te stellen. Toegegeven: het tijdverloop werkt mogelijk drempelverhogend en kan de totstandkoming van contact bemoeilijken, maar dat betekent niet dat dit contact vervolgens minder waardevol zou zijn. Ook dat wordt zichtbaar in de interviewstudie, want die bevat enkele aansprekende voorbeelden waarin inderdaad op enig moment – en soms dus pas na een paar jaar – contact met het slachtoffer tot stand kwam. Vrijwel zonder uitzondering werd dat contactmoment positief gewaardeerd; voor diverse respondenten was het ook een belangrijke stap in hun persoonlijke verwerkingsproces. Zo sprak ik een vrachtwagenchauffeur die met begeleiding van Perspectief Herstelbemiddeling 'zijn slachtoffer' had ontmoet. Ook zijn vrouw nam deel aan het interview en zij vertelden mij het volgende:

*Echtgenote:* 'En wat voor jou [= vrachtwagenchauffeur] denk ik het meest belangrijke van het gesprek was, is dat hij zei: "Hier kon jij niks aan doen." (...) Dat was denk ik het meest belangrijke van het

*Ook ongevalsveroorzakers hebben soms persoonlijke behoefte aan contact met (de familie van) het slachtoffer.*

27. Respondent LSP-V-Vz-03x en LSP-V-Vz-03y (*curatief*), aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.6.

28. Respondent LSP-V-Vz-04y, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.6.

29. Respondent LSP-V-Vz-11 aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.6.

30. Respondent V-03, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2.

31. Respondent V-03; aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2.

---

Een eigen beweging geuite blij van medeleven heeft voor slachtoffers doorgaans meer emotionale waarde.

---

gesprek. En dat jij hem inderdaad ook gewoon in z'n ogen kon kijken.'  
*Vrachtwagenchauffeur*: 'Ja, dat was heel belangrijk. Ik was blij dat ik die man in z'n ogen heb aan kunnen kijken en een hand heb kunnen geven. Dat heeft mij heel veel goed gedaan.'<sup>32)</sup>

Kortom, de verzekeringsprofessional die zich laat weerhouden door de gedachte 'wat heeft het nu nog voor zin?', laat mogelijk een waardevolle kans op immaterieel herstel voor de ongevalsbetrokkenen liggen.

### 3.5. Aan taakopvatting gerelateerde belemmering: 'Het moet vanuit iemand zelf komen'

De tot nu toe besproken bezwaren zijn vooral van praktische aard en kunnen mijns inziens met een pragmatische(r) instelling het hoofd worden geboden. Dat vraagt wel een bepaalde gerichtheid van de verzekeringsprofessional op het bevorderen van contact. Anders gezegd: dat vergt dat men schaderegeling beschouwt als meer omvattend dan alleen een adequate financiële afwikkeling en óók de immateriële belangen van alle ongevalsbetrokkenen voor ogen houdt. Ook in dit opzicht zijn in de interviewstudie evenwel belemmerende gedachten te signaleren, die hier bespreking behoeven.

De interviews laten ten eerste zien dat onder verzekeringsprofessionals de gedachte leeft dat het niet aan de verzekeraar is om de eigen verzekerde tot een vorm van contact aan te sporen. 'Dat kun je niet sturen', zei een van hen.<sup>33)</sup> Ook anderen merkten op dat je als verzekeraar maar beperkte mogelijkheden hebt om de verzekerde daadwerkelijk te bewegen tot een vorm van contact met het slachtoffer.

'Ja, dát kunnen wij niet in de polisvoorwaarden..., dat moet vanuit iemand zelf komen. Niet omdat wij dat zeggen dat hij dat moet doen.'<sup>34)</sup>

Ik breng ook het eerste interviewfragment van paragraaf 3.1 in herinnering, ditmaal met het accent op het onder 'A' genoemde bezwaar.

'Maar ik denk, ik vind als *claimhandler*, als schaderegelaar, van: "Nou, nu moeten we die verzekerde... die gaan we d'r met z'n haren bij trekken om 'sorry' te gaan zeggen."; A) het is gekunsteld en B) ik mag die gegevens niet prijsgeven. Dan krijg ik de privacy-waakhond op m'n dak. Dus daar ligt wel een probleem.'<sup>35)</sup>

De gedachte dat het minder oprecht is ('gekunsteld') wanneer de ongevalsveroorzaker door de verzekeraar wordt aangespoord en het initiatief tot contact niet uit hem/haar persoonlijk komt, is begrijpelijk. Het ligt

immers alleszins voor de hand dat een *eigen beweging* geuite blij van medeleven voor slachtoffers meer emotionele waarde heeft, dan wanneer dat (pas) op aandringen van een ander wordt geuit. Toch passen ook hier enkele kanttekeningen. Het enkele feit dat een veroorzaker door een ander is aangespoord, maakt het daaropvolgende contact namelijk niet noodzakelijkerwijs betekenisloos. Een aanwijzing daarvoor is te vinden in de psychologische inzichten over excuses. Onderzoek wijst namelijk uit dat ook door een rechter opgelegde excuses kunnen voorzien in de behoefte van het slachtoffer aan erkenning, en dus voor hem van immateriële betekenis kunnen zijn.<sup>36)</sup> Bovendien is het, ook als de ongevalsveroorzaker daartoe door een ander aangespoord wordt, uiteindelijk nog steeds aan hem/haar zelf om de persoonlijke interactie met het slachtoffer aan te gaan. Vergelijk het volgende citaat van een verzekeringsprofessional die vroeger zo zijn bedenkingen had bij het aansporen van verzekerden, maar daarover inmiddels genuanceerder denkt:

'Ja... dat ze denken van: "Het wordt gestuurd door de verzekeraar?" Nou, daar ben ik inmiddels wel af. Het maakt eigenlijk ook niet uit of het nou gestuurd is, ja of nee. Het moet toch door de mensen zelf gedaan worden. (...) Dat je daar een beetje hulp bij kan gebruiken, da's prima. Maar zelf ga je dat initiatief nemen naar de andere schadebetrokkene toe.'<sup>37)</sup>

Enigszins terloops snijdt deze respondent een ander wezenlijk punt aan dat onze aandacht verdient: ongevalsveroorzakers kunnen wel wat hulp gebruiken. Die gedachte dringt zich inderdaad ook op uit de interviewstudie met ongevalsveroorzakers. Daaruit blijkt enerzijds – en dat stemt optimistisch – dat onder ongevalsveroorzakers vaak een bereidheid tot contact, en zelfs een behoefte daaraan bestaat.<sup>38)</sup> De relationele behoeften van veroorzakers vertonen zelfs opvallende parallellen met de relationele behoeften die slachtoffers ten aanzien van de veroorzaker ervaren. Óók veroorzakers hebben bijvoorbeeld behoefte aan informatie (hoe is het met het slachtoffer? maar ook: hoe heeft het ongeval kunnen gebeuren?) en aan contact met de andere ongevalsbetrokkene(n).<sup>39)</sup> Tegelijkertijd blijkt uit de interviews dat het in emotioneel opzicht moeilijk kan zijn om daadwerkelijk dat initiatief te nemen, bijvoorbeeld omdat zij overweldigd zijn door schuldgevoelens en/of vrezes voor heftige emoties bij het slachtoffer. Bij ongevalsveroorzakers kan dus sprake zijn van 'handelingsverlegenheid'; van niet goed durven, of niet goed weten hoe contact zou kunnen worden geïnitieerd met degene die zij letsel hebben toegebracht.<sup>40)</sup> Uit de interviews blijkt verder dat ongevalsveroorzakers terecht kunnen komen in een soort informa-

32. Respondent V-12 en zijn vrouw; aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.3.3.
33. Respondent LSP-V-Vz-03y, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.2.
34. Respondent LSP-V-Vz-10, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3.
35. Respondent LSP-V-Vz-03y, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3. Zie ook par. 10.3.4.5.
36. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 4.4.3 (i.h.b. p. 195), met verdere literatuurverwijzingen.
37. Respondent LSP-V-Vz-02x, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3.
38. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2 en F.M. Ruitenbeek-Bart, "Ik was blij dat ik die man een hand heb kunnen geven." Over veroorzakers van letsel en hun relationele belangen in de civiele letselchadepraktijk, *TVP* 2023, par. 2.4.
39. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, (m.n.) hoofdstuk 13, alsook Ruitenbeek-Bart, *TVP* 2023.
40. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.4.2.3 (slot), met in par. 10.3.4.1 illustraties van deze handelingsverlegenheid.

tievacuüm. Dat risico doet zich met name voor bij ernstiger ongevallen, waarbij het slachtoffer met de ambulance is afgevoerd en er geen gelegenheid was contactgegevens uit te wisselen.<sup>41</sup> De ongevalsveroorzaker is vervolgens afhankelijk van de medewerking van andere instanties, zoals de politie of de verzekeraar, maar mede vanwege vermeende privacy-belemmeringen (zie par. 3.2) is die medewerking niet vanzelfsprekend. Het gevolg is dat contact met het slachtoffer in dergelijke gevallen veelal niet, of niet eenvoudig tot stand komt, ondanks dat men dat wel (graag) zou willen.

Hoewel het initiatief tot contact inderdaad idealiter 'uit de mensen zelf komt', laat de interviewstudie dus zien dat – en waarom – dit hen in de praktijk niet altijd op eigen gelegenheid lukt. De veroorzaker verhalen maken dus zichtbaar dat het ontbreken van een blijk van medeleven niet per se een kwestie is van *onwil*, maar vaak vooral van *onmacht*. Die constatering brengt mij tot de conclusie dat veroorzakers hierbij juist wél een aansporing en/of een helpende hand kunnen gebruiken. Hierin zou de verzekeringsprofessional een rol van betekenis kunnen spelen, hetgeen mijns inziens ook past bij zijn taak als schaderegelaar. Dat licht ik toe in de volgende paragraaf.

#### 4. Herijking rol van verzekeringsprofessionals: ongevalsveroorzakers kunnen wel wat hulp gebruiken

Achter de in paragraaf 3.5 besproken gedachte dat 'het vanuit iemand zelf moet komen' lijkt de opvatting schuil te gaan dat het niet de taak van de verzekeringsprofessional zou zijn om een ongevalsveroorzaker aan te sporen tot contact met het slachtoffer. Zoals uit mijn reflectie op die tegenwerping al bleek, denk ik daar anders over. Mijns inziens ligt dat wel op de weg van de verzekeringsprofessional. Sterker nog, het bevorderen van contact tussen ongevalsbetrokkenen zou een integraal onderdeel van het schaderegelingsproces moeten en kunnen vormen.

Een *praktisch* argument hiervoor is dat juist de verzekeringsprofessional zich in een geschikte positie bevindt om contact tussen de ongevalsbetrokkenen te stimuleren. Als (medewerker van de) aansprakelijkheidsverzekeraar opereert hij immers (uitzonderingen daargelaten) in de context van een contractuele verhouding tot de ongevalsveroorzaker, terwijl hij als schaderegelaar óók degene is die contact met het slachtoffer onderhoudt.<sup>42</sup> In die schaderegelingsverhouding kan hij alert zijn op signalen van een bij dat slachtoffer levende behoefte aan contact, en de contractuele verhouding tot de ongevalsveroorzaker geeft hem de mogelijkheid om

met dat doel ook met deze persoon in contact te treden.

Met name dat laatste vraagt wel een andere omgang met de ongevalsveroorzaker dan momenteel gebruikelijk is. De interviewstudie laat immers zien dat de interactie van de verzekeringsprofessional met de verzekerde doorgaans (zeer) beperkt is.<sup>43</sup> Zo noemde een van de verzekeringsprofessionals de afwikkeling voor de aangesproken verkeersdeelnemer een 'ver-van-hun-bedshow'<sup>44</sup>; een ander merkte op dat hun verzekerde 'een beetje buitenspel [wordt] gezet'.<sup>45</sup> De interviews met de veroorzakers zelf bevestigden dat beeld: de meesten konden mij niet vertellen hoe het door hen veroorzaakte ongeval verzekeringstechnisch was afgewikkeld. De ongevalsveroorzaker wordt dus in de huidige praktijk slechts marginaal bij het afwikkelingsproces betrokken, maar de verzekeringsprofessional is, meen ik, bij uitstek in de gelegenheid daarin verandering te brengen.

Een *fundamentele* argument is dat het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact is te beschouwen als een onderdeel van een goede letselschadeafwikkeling. Bij enkele respondenten viel die gedachte ook al te bespeuren.<sup>46</sup> Een van hen vertelde bijvoorbeeld dat zijn organisatie, een transportverzekeraar, de laatste jaren meer aandacht schenkt aan het bevorderen van contact.

'Nee, maar we zijn zelf ook heel drukdoende om het sociale gezicht te laten zien van het transportbedrijf, c.q. de chauffeur. Om na een ongeval, en of je nou schuld of geen schuld hebt, dat maakt helemaal niet uit. Om gewoon eens contact op te nemen met degene die erbij betrokken is. En gewoon 'ns in overleg gaan en vragen: "Hoe gaat het? En wat is er allemaal gebeurd?" En gewoon een stukje empathie.'<sup>47</sup>

Het voorgaande citaat getuigt van een taakopvatting die niet alleen een adequate afwikkeling van de *financiële* aspecten van letselveroorzaker omvat, maar óók een goede omgang met de *immateriële* belangen van alle ongevalsbetrokkenen. Zo'n meermovende taakopvatting past naar mijn mening bij de maatschappelijke taak die tegenwoordig al aan aansprakelijkheidsverzekeraars wordt toegedicht, als het gaat om een passende omgang met letselschadeslachtoffers. Een fraaie toepassing van zo'n holistische(r)<sup>48</sup> taakopvatting is te herkennen in een recent interview met Stine Jensen, waarin zij vertelde over een ongeval dat haar was overkomen:

'Wat je ook onthoudt is hoe mensen zich hebben opgesteld. De verzekeringsman was zó lief voor me. Totaal niet het type

---

*Ontbreken van blijk van medeleven is vaak niet per se door onwil, maar vooral door onmacht.*

---

41. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.4.2.

42. In mijn proefschrift introduceerde ik in dit verband het beeld van de letselschadedriehoek: de driehoeksverhouding tussen slachtoffer/veroorzaker/verzekeraar. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 2 voor een uitwerking van de juridische verhoudingen. Zie voorts par. 9.2 resp. par. 10.2 voor een beschrijving van de plaats die de aangesproken verkeersdeelnemer in de praktijk inneemt in die driehoeksverhouding.

43. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.2.3, 9.2.4 en par. 9.71 (perspectief verkeersdeelnemers), par. 10.2 (perspectief verzekeringsprofessionals), alsmede par. 10.5.2 (vergelijkende samenvatting in verkeerszaken).

44. Respondent LSP-V-Vz-07, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.2.4.

45. Respondent LSP-V-Vz-09adv, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.2.4.

46. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3.

47. Respondent LSP-V-Vz-02x, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3.

48. Braithwaite, een toonaangevende auteur op het gebied van *restorative justice*, omschrijft de term 'holistisch' als volgt: 'a capacity to see the same case as many things at once, with respect for the dignity of all actors involved, which enables the law to craft particularistic solutions that are as responsive as possible to all injustices inhering in the case.' (J. Braithwaite, 'Restorative Justice and Therapeutic Jurisprudence', *Criminal Law Bulletin* (38) 2002, afl. 2, p. 245-246).



---

De dader kan net zo goed heel erg geschrokken zijn.

---

van de stereotiepe koele kikker. Hij vroeg: "Heeft de man die je heeft aangereden contact met je opgenomen? Zou je dat prettig vinden?" Toen moest ik zo hard huilen. Want dat had hij dus niet gedaan. Toen pas realiseerde ik me hoe belangrijk zoiets is, en dat dat helend had kunnen werken.<sup>49)</sup>

De opstelling van deze verzekeringsman getuigt van een taakopvatting waarin ook aandacht uitgaat naar de relationele behoeften van het slachtoffer. Met zo'n taakopvatting kan niet alleen het slachtoffer worden geholpen bij de persoonlijke verwerking van de ongevalservaring, maar óók de veroorzaker. Die invalshoek – zorg (ook) voor het welzijn van de ongevalsveroorzaker – is in de huidige letselschadepraktijk echter nog geen gemeengoed. Illustratief is het volgende citaat:

'[W]e vragen altijd aan het slachtoffer: "Hoe gaat het met u?" Maar we vragen het eigenlijk nooit aan de dader. Terwijl die net zo goed heel erg geschrokken [kan] zijn.'<sup>50)</sup>

De opgetekende ongevalsverhalen laten inderdaad zien dat de impact van letselveroorzaking aanzienlijk kan zijn. Meerdere geïnterviewden vertelden over slapeloze nachten, met terugkerende nachtmerries, over uitval van werk – soms ook gedurende langere tijd. Enkeligen kampten zelfs met suicidale gedachten.<sup>51)</sup> Achter deze veroorzakerervaringen gaat dus niet alleen persoonlijk leed schuil, maar liggen ook (verborgen) maatschappelijke kosten.<sup>52)</sup> Ook daarom is het van belang dat de actoren in de letselschadepraktijk zich mede de immateriële belangen aantrekken. Zo beschouwd kan aandacht (ook) voor de persoonlijke en relationele belangen van de ongevalsveroorzaker zelfs worden gezien als een uiting van goed verzekerderschap jegens de eigen verzekerde.<sup>53)</sup> Ook dat pleit voor de opvatting dat het bevorderen van slachtoffer-veroorzakercontact een integraal onderdeel van de dienstverlening zou moeten zijn.

## 5. Afronding

Contact met de ongevalsveroorzaker kan uit het oogpunt van immateriële genoegdoening heel waardevol zijn voor verkeersslachtoffers. De persoonlijke verhalen van ongevalsveroorzakers stemmen in dit opzicht optimistisch: daar liggen kansen, want onder hen leeft *bereidheid* tot en zelfs *behoefte aan* contact met het slachtoffer. Dat slachtoffer-veroorzakercontact in de praktijk desondanks moeizaam tot stand komt, ligt dus niet steeds aan onwil en/of onverschilligheid aan veroorzakerzijde, maar kan veeleer worden toegeschreven aan het feit dat de ver-

oorzaker in de (juridische) nasleep van een ongeval vaak 'buitenspel' komt te staan. Daarmee doet de rechtspraktijk zowel het slachtoffer als de veroorzaker tekort; voor hun persoonlijke verwerking van de ongevalservaring kunnen zij immers beiden gebaat zijn bij onderling contact. De interviewstudie laat zien dat ongevalsveroorzakers wel wat hulp kunnen gebruiken. Dat mogen alle letselschadeprofessionals, inclusief de belangenbehartiger zich aantrekken, maar in deze bijdrage lag het accent op de verzekeringsprofessional. Gezien zijn plaats in het schaderegelingsproces is hij bij uitstek in staat de ongevalsveroorzaker een helpende hand te bieden en contact tussen de ongevalsbetrokkenen te bevorderen. De belemmeringen die zij hierbij momenteel (kunnen) ervaren, verdienen op z'n minst nuancering; het zijn drempels die te beslechten zijn. Dat vergt wel een nieuwe kijk op waar het in het schaderegelingsproces om gaat. We weten allang dat het niet alleen gaat om een adequate financiële afwikkeling en dat ook de immateriële dimensie van belang is. De slachtoffer- en veroorzakerervaringen onderstrepen het belang van het stimuleren van contact, opdat zij *voor elkaar* van betekenis kunnen zijn bij de verwerking van de ongevalservaring.

49. *De Volkskrant*, 'Onderschat mij maar. Het raakt mij niet meer', 3 februari 2024; interview met Stine Jensen, hoogleraar publiekfilosofie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

50. Respondent LSP-V-Vz-07, aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.4.2.2.

51. Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.5.2 en 9.74.

52. Vgl. Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 16.7.2.

53. Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 16.7.5 bevat hierover enkele verkennde gedachten. Zie eerder ook F.M. Ruitenbeek-Bart, 'De zorgplicht van (of voor?) de aansprakelijke partij', in: S.D. Lindenbergh e.a., *Uw plicht, onze zorg?! Zorgplichten in de letselschadepraktijk, Voordrachten gehouden op het 30e Symposium van de Vereniging van Letselschade Advocaten* op 25 januari 2019, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2019, p. 37-52.