

Pagina 1  
Uitkomsten onderzoek affectieschade

Pagina 8  
Causaal verband nier objectiveerbare rugklachten

Pagina 11  
De PIV Audit

Pagina 14  
18 Diploma's leergang MzL

Pagina 15  
4e PIV Letselplaza  
14-10-2009

juli 2009



Pagina 1  
Meerdere (vaste) bedragen?

Pagina 8  
Medische onderbouwing blijft noodzakelijk ...

Pagina 11  
"Ik doe dit uit overtuiging" ...

Pagina 14  
Proficiat!

Pagina 15  
Vooraankondiging ...

## Uitkomsten onderzoek affectieschade

Vergoeding voorziet in behoefte, maar zorgvuldige aanbieder cruciaal

### Politieke lot vergoeding van affectieschade nog steeds onzeker

Op 9 juni 2009 debatteerde de Eerste Kamer over het wetsvoorstel affectieschade. Dit veelbesproken wetsvoorstel introduceert een recht op smartengeld voor naaste gezinsleden van slachtoffers die overlijden of ernstig, blijvend letsel oplopen. In de praktijk zal deze vergoeding vrijwel altijd worden voldaan door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de veroorzaker. In 2006 was de behandeling in de Eerste Kamer opgeschort in afwachting van een empirisch onderzoek naar een aantal vragen rond het wetsvoorstel, waaronder de fundamentele vraag of familieleden van slachtoffers wel behoefte hebben aan vergoeding van affectieschade. Na ontvangst van het onderzoeksrapport<sup>1</sup> werd de behandeling van het wetsvoorstel hervat.

Dit artikel bevat een beknopt verslag van de uitkomsten van het betreffende onderzoek<sup>2</sup>. Het werd uitgevoerd door een multidisciplinaire onderzoeksgroep van het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van VU en VUmc, in vervolg op een terreinverkenning onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot de afwikkeling van letselschade in het algemeen<sup>3</sup>. De onderzoeksresultaten stellen buiten twijfel dat gezinsleden van slachtoffers in meerderheid behoefte hebben aan vergoeding van affectieschade en dat zij verwachten dat die vergoeding hen kan helpen bij de verwerking

Prof. mr. A.J. Akkermans



Mevr. mr. J.E. Hulst, B.Sc. Vrije Universiteit Amsterdam



van de gebeurtenis. Een recht op vergoeding van affectieschade wordt door hen beschouwd als erkenning van de fout en hun leed. Wel blijkt cruciaal dat vergoeding van affectieschade op een uiterst zorgvuldige en goed doordachte wijze >

wordt aangeboden, liefst in een apart afwikkelingstraject. Minder eenduidige antwoorden biedt het onderzoek op de controversiële vraag hoe de hoogte van de vergoeding zou moeten worden vastgesteld. De onderzoeksuitkomsten bieden steun voor een onderscheid tussen nabestaanden (van overleden slachtoffers) en naasten (van ernstig gewonde slachtoffers) voor wat betreft de hoogte van de vergoeding.

De minister van Justitie wilde vasthouden aan één vast bedrag voor alle gevallen. In de Eerste Kamer was hierop forse kritiek. De minister deed daarom de toezegging om een stelsel met verschillende (vaste) bedragen uit te werken, maar verschaftte nog geen inzicht hoe dat eruit komt te zien. Omdat dat kan bij algemene maatregel van bestuur, hoeft een en ander niet aan aanvaarding van het wetsvoorstel in de weg te staan. Dit najaar zal de Eerste Kamer over het wetsvoorstel affectieschade stemmen. Gezien de reacties in de Eerste Kamer lijkt het nog geen gelopen race.

### Opzet en methoden van het onderzoek

Het onderzoek over affectieschade bestond uit een vragenlijstonderzoek onder 463 naasten en nabestaanden van overleden en ernstig gewonde slachtoffers in Nederland, en interviews met 14 familieleden van slachtoffers in België die onder Belgisch recht smartengeld voor naasten hadden ontvangen. Onder meer ingegeven door de vragen die tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel affectieschade werden gesteld, waren de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. In welke mate bestaat er onder naasten (van ernstig gewonde slachtoffers) en nabestaanden (van slachtoffers die zijn overleden) behoefte aan het recht op vergoeding van affectieschade?
2. Kan het vergoeden van affectieschade een positieve bijdrage leveren aan de bevrediging van bij naasten en nabestaanden levende immateriële behoeften?
3. Welke elementen uit het wetsvoorstel dragen bij aan de bevrediging van immateriële behoeften en welke niet (vast bedrag, hoogte van bedrag)?
4. Welke aspecten zijn van belang bij de daadwerkelijke uitkering van de vergoeding, uitgaande van de bevrediging van immateriële behoeften (manier en moment van aanbieden)?
5. In hoeverre hangen de belangrijkste uitkomsten samen met:
  - persoonlijke kenmerken (demografische variabelen waaronder financiële positie);
  - kenmerken van de relatie met het slachtoffer;
  - kenmerken gebeurtenis (bijvoorbeeld mate van verwijt);
  - de tijd die sinds de gebeurtenis verlopen is?

In totaal hebben 726 familieleden van slachtoffers de vragenlijst ingevuld. Hiervan werden 463 personen - 391 naasten en 72 nabestaanden - meegenomen in het onderzoek, omdat zij vielen binnen de kring van gerechtigden onder het wetsvoorstel. De deelnemers werden geworven binnen het panel van TNS NIPO (bestaande uit 220.000

mensen, waarvan de demografische samenstelling redelijk vergelijkbaar is met die van de Nederlandse bevolking) en via aanvullende kanalen (ondermeer door een steekproef uit het bestand van Slachtofferhulp Nederland). Hierdoor is de meest representatieve groep deelnemers verkregen die praktisch gezien mogelijk was. Deze representativiteit is voldoende om op basis van het vragenlijstonderzoek algemeen geldende uitspraken te doen over de categorieën van personen die vallen binnen doelgroep van het wetsvoorstel affectieschade.

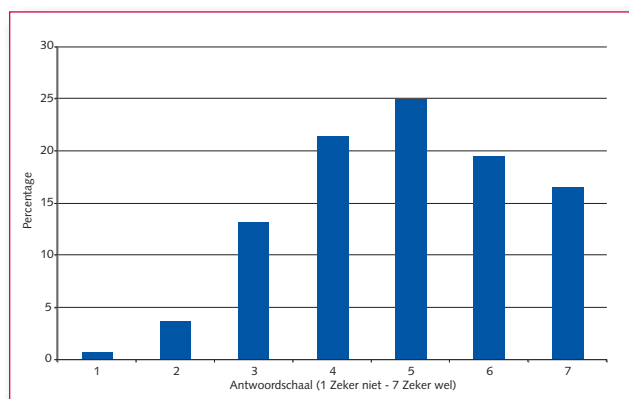
Parallel aan het vragenlijstonderzoek zijn interviews gehouden met elf Belgische nabestaanden en drie Belgische naasten, die onder Belgisch recht een vergoeding hadden ontvangen voor immateriële schade door het overlijden of het ernstig gewond raken van een naaste. Doel van het onderzoek in België was om te leren van daadwerkelijke ervaringen van naasten en nabestaanden. In het Nederlandse onderzoek konden uit de aard der zaak slechts hypothetische vragen worden gesteld met betrekking tot de vergoeding van affectieschade ('wat zou u ervan hebben gevonden indien').

Voor het vragenlijstonderzoek werd een vragenlijst ontwikkeld. Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden werden items en schalen geconstrueerd. Schalen bestaan uit meerdere items die samen één uitkomstmaat (zoals de behoefte aan affectieschade) meten. De meeste items werden beantwoord op een antwoordschaal met zeven punten van 1 (zeker niet) tot 7 (zeker wel). Voor meer details over de (constructie van de) vragenlijst wordt verwezen naar het onderzoeksrapport.

In de volgende paragrafen wordt op basis van de onderzoeksresultaten de beantwoording van voormelde vijf onderzoeksvragen besproken.

### De behoefte aan vergoeding van affectieschade

Uit de resultaten van het vragenlijstonderzoek blijkt dat een meerderheid van naasten en nabestaanden een duidelijke behoefte heeft aan een recht op vergoeding van affectieschade. Slechts een minderheid gaf aan die behoefte in mindere mate of niet te hebben. De spreiding van de mate van behoefte aan vergoeding van affectieschade over de totale groep respondenten wordt weergegeven in Figuur 1.



Figuur 1. Frequentieverdeling gecategoriseerde gemiddelde scores op de schaal BEHOEFTE AFFECTIESCHADE, in percentages

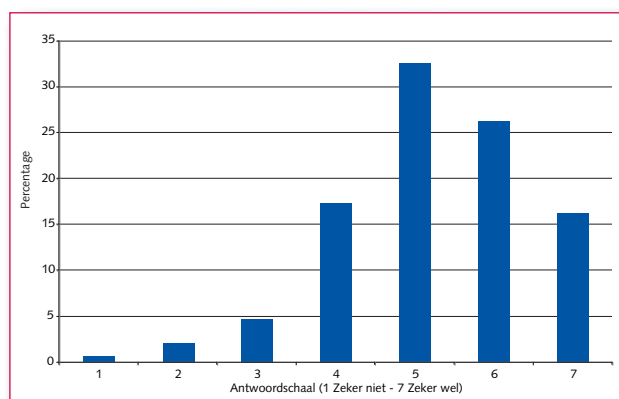
Zoals gezegd werd in de vragenlijst gewerkt met een antwoordschaal met zeven punten, variërend van 1 (zeker niet) tot 7 (zeker wel). 4 staat dus voor 'neutraal'.

Bij de opbouw van de vragenlijst was zorgvuldig rekening gehouden met de mogelijke geneigdheid van mensen om een in het vooruitzicht gesteld financieel voordeel positief te beoordelen. Daarom is de respondenten eerst gevraagd om aan te geven in hoeverre zij aandacht voor de emotionele gevolgen voor henzelf als naaste hebben gemist, voordat in de vragenlijst de mogelijkheid van een financiële vergoeding werd geïntroduceerd. Het wetsvoorstel affectieschade kwam pas nog later aan bod. Respondenten bleken meer te hebben gemist dat binnen de schadeafwikkeling werd stilgestaan bij de emotionele gevolgen voor henzelf als naaste, dan dat zij een financiële tegemoetkoming voor die emotionele gevolgen misten. Deze uitkomst biedt steun voor de veronderstelling dat de mogelijkheid van vertekening van de resultaten door de hierboven bedoelde geneigdheid, voldoende werd ondervangen. De uitkomsten laten zien dat naasten en nabestaanden behoefte hebben aan aandacht voor de emotionele gevolgen die het ongeval, de fout of het misdrijf voor hen heeft. De mogelijkheid van vergoeding van affectieschade is in die context niet meer dan een middel tot een doel. Deze mogelijkheid bleek bij de respondenten in het algemeen positieve gevoelens op te roepen.

Het antwoord op de eerste onderzoeksvraag was ondubbelzinnig: bij een meerderheid van de naasten en nabestaanden leeft inderdaad een behoefte aan de vergoeding van affectieschade. Uit het vragenlijstonderzoek bleek verder dat naasten en nabestaanden niet significant van elkaar verschillen in hun behoefte aan een recht op vergoeding van affectieschade.

### De bijdrage aan de bevrediging van immateriële behoeften

Driekwart van de naasten en nabestaanden was van oordeel dat een recht op vergoeding van affectieschade een positieve bijdrage zal leveren aan de bevrediging van hun immateriële behoeften. Slechts een kleine minderheid dacht daar anders over. Deze uitkomst wordt weergegeven in Figuur 2.



Figuur 2. Frequentieverdeling gemiddelde scores op de schaal WAARDERING AFFECTIESCHADE, in percentages

De uitkomsten van het vragenlijstonderzoek laten duidelijk zien dat een recht op vergoeding van affectieschade volgens naasten en nabestaanden zal bijdragen aan de bevrediging van hun immateriële behoeften en hun verwerking van de emotionele gevolgen. Zo gaven respondenten aan dat zij een recht op vergoeding van affectieschade onder meer opvatten als: het erkennen van de fout door de veroorzaker, het vragen van een opoffering van de veroorzaker, erkenning voor de naaste/nabestaande zelf en erkenning door het Nederlandse rechtssysteem van de emotionele gevolgen van het ongeval voor naasten. Naasten en nabestaanden bleken niet significant van elkaar te verschillen in het effect dat zij verwachtten van de vergoeding op hun verwerking.

Nog belangrijker voor hun verwerking vonden naasten en nabestaanden de daadwerkelijke vergoeding van de financiële schade, een soepel verlopende afwikkeling daarvan en erkenning door de veroorzaker van diens fout en de gevolgen. Uit deze uitkomsten van het vragenlijstonderzoek in hun onderlinge samenhang bezien spreekt duidelijk de aard van het belang dat aan een recht op vergoeding van affectieschade wordt toegekend. Men ziet dit recht vooral als een middel tot een doel. Respondenten bleken de vergoeding voor affectieschade onder meer op te vatten als erkenning van de fout en van de gevolgen door de veroorzaker. Naasten en nabestaanden verwachtten dus dat de vergoeding voor affectieschade onder meer bijdraagt aan hun behoefte aan herstel van de onrechtvaardigheid in de relatie tot de verantwoordelijke partij. Met andere woorden: een recht op vergoeding van affectieschade zal er volgens de respondenten aan bijdragen dat behoeften worden vervuld die als zodanig (nog) hoger worden aangeslagen dan de behoefte aan vergoeding van affectieschade zelf. Aan een vergoeding ten titel van affectieschade kan dus een zekere katalyserende werking worden toegedacht. Ook hier blijkt dus dat de vergoeding van affectieschade meer wordt gezien als een middel tot een doel, dan als een doel op zichzelf.

### Wijze van vaststelling en hoogte van het bedrag

Het wetsvoorstel affectieschade kent het systeem dat de hoogte van de vergoeding van affectieschade wordt geregeld bij algemene maatregel van bestuur, waarbij de minister vooralsnog denkt aan één vast bedrag voor alle gevallen van € 10.000. Met betrekking tot de derde onderzoeksvraag, in welke mate elementen uit het wetsvoorstel zoals het vaste bedrag en de voorgenomen hoogte van € 10.000 kunnen bijdragen aan de bevrediging van immateriële behoeften, geven de resultaten van het onderzoek het volgende beeld.

#### Wijze van vaststelling

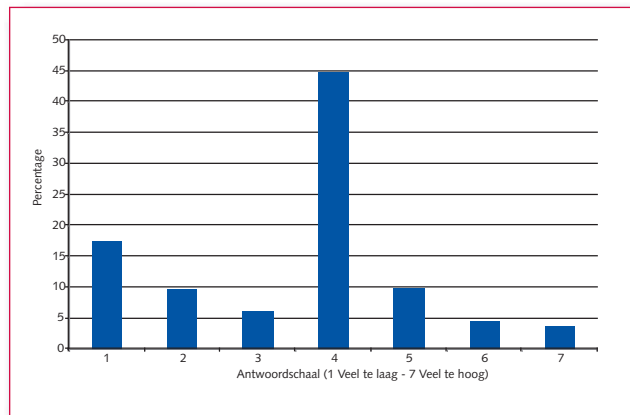
Uit het vragenlijstonderzoek bleek een duidelijke voorkeur van naasten en nabestaanden voor een wijze van vaststelling van de vergoeding die rekening houdt met hun individuele omstandigheden, boven een systeem met een vast bedrag. Dit ondanks dat deze mogelijkheid in de vragenlijst nadrukkelijk was gekoppeld aan het nadeel van lastige discussie over de hoogte van het bedrag en een langduri-

ger afwikkeling. Respondenten gaven in grote meerderheid aan het belangrijker te vinden dat rekening wordt gehouden met hun individuele omstandigheden bij de vaststelling van het bedrag voor vergoeding van affectieschade, ook al leidt dit tot lastige discussies en een langduriger afwikkeling. Respondenten werden verder bevraagd over drie vormen van vaststelling: een vast bedrag (zoals voorgenomen in het wetsvoorstel), een variabel bedrag (waarvan de hoogte per individueel geval wordt vastgesteld), en een zogenoemd genormeerd bedrag (een tussenform waarbij voor de hoogte van het bedrag wordt aangesloten bij een tabel met relatie- en letselcategorieën). Op de vraag welke wijze van vaststelling het meest zou hebben bijgedragen aan de eigen verwerking, koos 36% van de respondenten voor een variabel bedrag, 28% voor een genormeerd bedrag en slechts 16% voor een vast bedrag. 20% antwoordde met 'geen mening'. Er bleken op deze punten geen significante verschillen tussen naasten en nabestaanden. In zoverre sluit het voornemen van de wetgever om te werken met één vaste vergoeding voor alle gevallen, dus niet aan bij de voorkeuren van de meeste naasten en nabestaanden.

Tegelijkertijd vonden naasten en nabestaanden een soepele en vlotte afwikkeling van de financiële schade het belangrijkste van allemaal, en gaven respondenten aan dat lastige discussies over de hoogte van het bedrag hun verwerking zouden belemmeren. Dat staat op gespannen voet met de voorkeur om rekening te houden met individuele omstandigheden bij de vaststelling van de vergoeding, omdat variatie in bedragen aanleiding kan geven tot lastige discussies en een langduriger afwikkeling. Een mogelijke verklaring voor deze tegenstrijdige uitkomsten kan zijn dat de voorkeur van de Nederlandse respondenten mede is ingegeven door hun verwachting dat een vast bedrag, vanwege zijn abstracte karakter, naar zijn aard minder erkenning biedt van het door hen individueel ervaren verlies. Dit terwijl deze voorkeur niet wordt gecorrigeerd door daadwerkelijke ervaring met de nadelen van de noodzaak om over de hoogte van het bedrag in debat te gaan. Een aanwijzing hiervoor is dat in interviews met Belgische nabestaanden en naasten de teneur bleek dat men het onaangenaam vond om over de hoogte van het smartengeld voor naasten te moeten steggelen. Met de zojuist gemaakte kanttekening in het achterhoofd, luidt de conclusie dat het voornemen om te werken met één vaste vergoeding voor alle gevallen niet aansluit bij de voorkeur van de meerderheid van naasten en nabestaanden.

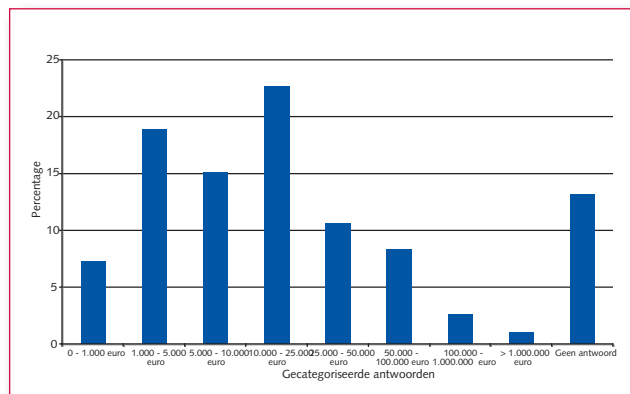
#### Hoogte van het bedrag

Indien sprake is van een vast bedrag, staat 45% van de respondenten neutraal tegenover een hoogte van € 10.000, 28% vond dit te laag en 8,5% te hoog. Ruim 13% koos ervoor bij deze vraag geen antwoord in te vullen. Deze uitkomsten worden inzichtelijk gemaakt in Figuur 3. (NB: bij een zevenpuntsschaal staat 4 voor 'neutraal', in dit geval dus voor 'niet te laag en niet te hoog'). Op grond van dit resultaat zou men kunnen concluderen dat het voorgenomen bedrag van € 10.000 zo gek nog



Figuur 3. Antwoorden op de vraag 'Als gekozen wordt voor een vaste vergoeding, wat vindt u dan van € 10.000?' in percentages, n=463

niet is. Daar zou tegen kunnen worden ingebracht dat, omdat het nu eenmaal heel moeilijk is om een bedrag op het geleden immateriële verlies te plakken, niet kan worden uitgesloten dat de respons wel eens vergelijkbaar had kunnen uitvallen indien was gevraagd wat men vond van een bedrag van bijvoorbeeld € 20.000. Aan de respondenten is ook gevraagd wat zij zelf een passend bedrag voor de eigen situatie vonden. De uitkomsten zijn weergegeven in Figuur 4.



Figuur 4. Antwoorden totale groep respondenten op open vraag naar passend bedrag (gecategoriseerd) (n=463)

23% van de respondenten noemde een bedrag van meer dan € 10.000 tot € 25.000 (staaf 4 van Figuur 4). Maar daar staat tegenover dat 41% van de respondenten een bedrag tot en met € 10.000 invulde (de eerste drie staven van Figuur 4 bij elkaar opgeteld). 13% van de respondenten koos ervoor geen antwoord in te vullen. Hieruit volgt dat de eigen voorkeuren wel wat hoger liggen, maar een bedrag van € 10.000 door een aanzienlijk deel van de respondenten als niet te laag wordt ingeschat. Op dit punt doen zich echter wél significante verschillen tussen nabestaanden en naasten voor: nabestaanden vonden € 10.000 vaker te laag dan naasten. Op de vraag wat men vindt van een bedrag van € 10.000 was de (gecorrigeerde) gemiddelde score van nabestaanden 2.51 en van naasten 3.7 op de schaal van 1 (veel te laag) tot 7 (veel te hoog). Antwoorden op de open vraag naar een passende vergoe-

ding voor de eigen situatie ondersteunden dit. Naasten vulden gemiddeld een bedrag tussen € 10.000 en € 25.000 in en nabestaanden gemiddeld een bedrag tussen € 50.000 en € 100.000.

Deze resultaten in hun onderling verband kunnen de conclusie dragen dat, in het licht van de omstandigheid dat het geleden immaterieel nadeel zich nu eenmaal slecht leent om in een geldbedrag uit te drukken, de voorgenomen hoogte van € 10.000 door een meerderheid van de naasten niet als ongepast zal worden opgevat, maar dat dit voor nabestaanden anders zal liggen. Als bij nadere gedachtevorming over de modaliteiten van de vergoeding voor affectieschade zou worden overwogen om een hoger bedrag toe te kennen aan nabestaanden dan aan naasten, dan zouden de uitkomsten van het onderzoek daarvoor steun bieden.

### Wijze van aanbieding van de vergoeding

Zoals gezegd is de doelstelling van het wetsvoorstel affectieschade het verschaffen van erkenning en genoegdoening. Compensatie staat op de achtergrond. Deze doelstelling sluit aan bij de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek dat vergoeding van affectieschade meer wordt gezien als een middel tot een doel, dan als een doel op zichzelf, en dat respondenten verwachten dat vergoeding van affectieschade eraan zal bijdragen dat behoeften worden vervuld die als zodanig hoger worden aangeslagen dan de behoefte aan vergoeding van affectieschade zelf. Voor de mate waarin deze doelstelling gerealiseerd kan worden blijkt de wijze van de aanbieding van de vergoeding echter cruciaal. De uitkomsten van de Belgische interviews laten zien dat een strikt zakelijke afhandeling erg pijnlijk voor de betrokkenen kan zijn. De wijze waarop toekenning van de vergoeding aan hen bekend werd gemaakt, is op zijn best te omschrijven als zakelijk, formeel:

*“Een koele brief. Dat de commissie bij elkaar was gekomen en dat ze besloten hebben de som van zoveel euro uit te betalen. Dat was het. [Interviewer: “... stond er ergens ‘een erkenning van ...?’”] Ik weet niet of er een verwijzing in stond. Er stond een dossiernummer op, gewoon een dossiernummer. Maar niets emotioneels. Zo’n koele kikkerbrief.”*

*“Het was puur rationeel opgesteld, u krijgt dit omdat, het was precies een brief als bij blikshade.”*

Soms werd de brief over toekenning aan de advocaat gestuurd; de respondent ontving dan een kopie. Met de Belgische geïnterviewden is verder gesproken over de manier waarop het naar hun mening beter had gekund. Rode draad in de antwoorden was de wens tot een meer persoonlijke aanpak, waarbij ook wordt verwezen naar wat gebeurd is in plaats van enkel vermelding van een dossiernummer:

*“Een gesprek dat zou al een manier van respect zijn als het op een eerlijke en correcte manier gebeurt (...). Een brief zou ook al goed zijn maar een persoonlijk gesprek waardeer ik toch nog altijd meer, maar een brief kan ook goed zijn als hij maar eerlijk is opgesteld.”*

*“Bijvoorbeeld naar aanleiding van, en als er dan maar iets had gestaan van ‘de moord op uw dochter op die datum’, hebben wij beslist over te gaan tot uitbetaling van, als schadeloosstelling dit en dat bedrag. (...) Het mag ook in een beetje menselijker taal. Ze mogen toch al de naam van het kind vermelden in plaats van ‘Betreft het dossier..., een nummer.’”*

*“Maar het zou niet via zo’n klassiek briefje moeten zijn, maar op een menselijke manier een overdracht zijn. Maar die man of vrouw die het zou voorstellen, moet wel wat empathisch vermogen hebben. Want het is niet zomaar we geven u zoveel. We krijgen een vergoeding voor een verlies dat nooit gecompenseerd kan worden. En dat missen we hier. Hier is het puur rationeel dat ze naar uw advocaat een brief schrijven. Want dat komt ook van de advocaat van die andere verzekeringsmaatschappij. Maar het zou op een iets menselijkere manier mogen zijn.”*

Een ondoordachte manier van aanbieden blijkt ernstig afbreuk te kunnen doen aan het effect van de vergoeding. Men heeft behoefte aan een persoonlijke manier van aanbieden met een toonzetting waaruit medeleven blijkt, en dat men zich bewust is dat het hier om een mens gaat en niet om een geval van blikshade.

In het (Nederlandse) vragenlijstonderzoek werden respondenten ondervraagd over verschillende modaliteiten bij het aanbieden van een vergoeding van affectieschade.

Positief werden onder andere gewaardeerd:

- een persoonlijke brief van de verzekeraar van de verantwoordelijke persoon/dader, waaruit medeleven spreekt;
- dat in een brief wordt aangegeven dat smartengeld een symbolisch karakter heeft, omdat het geen echte compensatie kan bieden voor de gevolgen van het ongeval;
- een brief van de verantwoordelijke persoon zelf. Naasten en nabestaanden van slachtoffers van een geweldsmisdrijf stellen een brief van de dader echter niet op prijs.

En negatief werden gewaardeerd:

- dat het bedrag voor affectieschade zonder begeleidende brief of bezoek zou worden gestort;
- dat de voor het ongeval verantwoordelijke persoon of dader op bezoek komt;
- dat zij in een brief suggesties ontvangen over de manier waarop de vergoeding van affectieschade zou kunnen worden besteed (om het symbolische karakter van de vergoeding te benadrukken).

Daarnaast verdient het aanbeveling in een schriftelijke aanbiedingsbrief tevens op te nemen dat erkend en betreurd wordt dat door de verantwoordelijke persoon een fout is gemaakt. Dit in verband met de onderzoeksresultaten dat naasten en nabestaanden erkenning van de fout erg belangrijk vonden voor hun verwerking en de vergoeding voor affectieschade door hen onder meer werd opgevat als erkenning van de fout door de verantwoordelijke partij<sup>4</sup>. Op grond van recent buitenlands empirisch

onderzoek kan worden verwacht dat ook mededelingen van deze strekking afkomstig van de verzekeraar effectief zullen zijn<sup>5</sup>.

Uit de interviews in België bleek voorts dat het afbreuk kan doen aan de betekenis van de vergoeding wanneer deze tegelijkertijd wordt afgewikkeld met de vergoeding van financiële schade. Zo bleek het smartengeld voor naasten/nabestaanden soms te zijn opgenomen in een totaalvoorstel voor afwikkeling van alle schadeposten en ook mee te lopen in schikkingonderhandelingen. Niet alleen ontbreekt in dergelijke gevallen een specifiek getoonzette presentatie, ook kan het gevaar bestaan dat de hoogte van het betreffende bedrag in de schikkingonderhandelingen bedoeld of onbedoeld het karakter van wisselgeld krijgt. Ook bleek dat de gecombineerde vaststelling en uitkering kan leiden tot verwarring van vergoeding van materiële en immateriële schade.

Geconcludeerd kan worden dat een vergoeding voor affectieschade zijn doel voorbij schiet indien zij niet op een doordachte wijze wordt aangeboden. Om deze reden verdient het aanbeveling de afwikkeling van affectieschade plaats te laten vinden in een apart traject, dus los van de eventuele afwikkeling van financiële schade. Dat voorkomt verwarring met eventuele andere schadeposten, biedt het meest de gelegenheid voor een specifiek getoonzette presentatie, en benadrukt dat het hier om een schadepost gaat van een andere orde dan de financiële schade. In dit verband is ook het moment van aanbieden van belang. De interviews in België laten zien dat zowel een zeer snelle als een erg trage afwikkeling aanstootgevend wordt gevonden.

*“Een week nadat onze dochter gestorven is, ze heeft eigenlijk een week in coma gelegen en dan gestorven, is de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij bij ons geweest en hebben zij eigenlijk onmiddellijk een voorstel gedaan van morele schadevergoeding, naast vergoeding van de kosten die te maken hadden met het ongeluk. De wetgeving in België is zo, dat voor voetgangers, fietsers, zachte weggebruikers eigenlijk, dat per definitie, onafhankelijk van de uitspraak van de schuld in de gerechtelijke zaak, dat ze toch gedekt zijn. Dus een week na de feiten hebben wij dan een voorstel gekregen, zowel voor morele schadevergoeding als voor deling van de kosten, waar we dan nog op 't ogenblik bezig waren, met de eerste stappen van de begrafenisondernemer te contacteren bij wijze van spreken... Wij waren afschuwelijk gechoqueerd daarover... (...) En als dat zo wettelijk of genegotieerd gekaderd is, dan denk ik dat dat acceptabel was geweest, ja. Maar geen twee weken na het ongeval, zes maanden, een jaar... Die eerste zes maand dan ben je een wrak. En daarna ook nog maar dan is het zoiets van ... Dat is eigenlijk de 'least' van uw bezigheden. Dus het snel afwikkelen is niet noodzakelijk goed, denk ik. Te snel.”*

*“Ja, en dat is afgesloten, vorig jaar. Acht jaar later, dat trekt er niet op, dit is geen manier van doen. (...) Dit is een zeer eenvoudig ongeval, dat is zo. Er zijn twee partij-*

*en bij betrokken, de bestuurder van de auto en mijn zoon, twee partijen, niet meer en niet minder. De gevolgen van het ongeval zijn meer dan duidelijk, Joost<sup>6</sup> is dood... Men moet daar dus niet over discussiëren, duidelijker kan dat toch niet. En dat duurt dus acht jaar om dat af te handelen”*

Dat enkele Belgische geïnterviewden een zeer snelle uitkering niet passend vonden kan echter ook zijn beïnvloed doordat bij de aanbieding het bijzondere karakter van de vergoeding niet tot uitdrukking werd gebracht. Maar een zorgvuldige timing lijkt hoe dan ook erg belangrijk. Ook in dit opzicht verdient het aanbeveling om de afwikkeling van affectieschade in een apart traject te laten plaatsvinden.

Samenvattend bieden de resultaten van het onderzoek steun voor de volgende aanbevelingen:

- Om de doelstelling van de vergoeding van affectieschade veilig te stellen dient zij plaats te vinden in een context van zorgvuldige communicatie met de gerechtigden.
- Trefwoorden daarbij zijn een persoonlijke toonzetting waaruit medeleven blijkt, dat betreurd wordt dat er een fout is gemaakt/misdrijf is begaan, en het besef dat het om een schadepost gaat met een bijzonder karakter.
- Voorts zou tot uitdrukking moeten worden gebracht dat de vergoeding slechts een symbolisch karakter heeft omdat zij nu eenmaal geen echte compensatie kan bieden voor het geleden immateriële nadeel.
- Schriftelijke communicatie lijkt hiervoor in het algemeen geschikt te zijn, maar afhankelijk van de situatie kan een en ander ook door middel van een huisbezoek.
- Een brief van degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van de schade wordt in het algemeen positief gewaardeerd, een huisbezoek echter niet. Naasten en nabestaanden van slachtoffers van een geweldsmisdrijf stellen echter ook een brief van de dader niet op prijs.
- Aanbieding van de vergoeding dient plaats te vinden binnen een specifiek daarvoor te definiëren tijdsperiode.
- De afwikkeling van affectieschade dient bij voorkeur plaats te vinden in een apart traject, los van de eventuele afwikkeling van financiële schade.

Daarnaast zou in het kader van de aanbieding van een vergoeding voor affectieschade kunnen worden overwogen bij gezinsleden van slachtoffers te informeren hoe het met hen gaat en hen aan te bieden om naar hun ervaringen, behoeften en ideeën te luisteren. Dit zou eventueel kunnen worden opgenomen in een brief aan de gerechtigden. Deze vormen van inter-persoonlijke sensitiviteit kunnen ook herstellend werken, zoals blijkt uit buitenlandse empirische onderzoeksliteratuur<sup>7</sup>.

### **Invloed van kenmerken van ongeval, relatie en individu**

Tenslotte werd in het vragenlijstonderzoek nagegaan in hoeverre er een samenhang bestaat tussen de door respondenten gegeven antwoorden en een aantal persoonlijke kenmerken van respondenten, de relatie slachtoffer/naaste en kenmerken van het ongeval. Met betrekking tot de

zogenaamde demografische variabelen (geslacht, leeftijd, opleiding en inkomen) van respondenten komen de resultaten op het volgende neer. Er bleek géén significante effecten van inkomen en geslacht op de behoefte aan vergoeding van affectieschade, de verwachte bijdrage van vergoeding van affectieschade aan de verwerking, noch op de beantwoording van de vragen over de hoogte van de vergoeding. Wel werden enkele kleine effecten gevonden van opleidingsniveau en leeftijd: lager opgeleiden en ouderen hadden iets meer behoefte aan affectieschade; ouderen verwachtten dat de vergoeding iets meer bijdraagt aan de verwerking en vonden € 10.000 iets vaker te laag.

Verder bleken er géén significante groepsverschillen tussen relatiecategoriën (slachtoffer was kind, partner, ouder van respondent), noch tussen ongevalcategoriën (verkeer, arbeid, medisch, geweld) op de scores voor de belangrijkste uitkomstmaten (behoefte, verwachte bijdrage en hoogte bedrag). Dit kon echter alleen voor de groep naasten en niet voor de groep nabestaanden worden onderzocht, omdat de groep nabestaanden te klein was om deze verschillen statistisch te kunnen toetsen. Zowel voor naasten als voor nabestaanden bleek een sterker verwijt aan de verantwoordelijke persoon/dader gepaard te gaan met een grotere behoefte aan vergoeding van affectieschade en een grotere verwachte bijdrage van vergoeding van affectieschade aan de verwerking. Voorts bleek voor naasten dat een grotere impact van het letsel (op het functioneren van het slachtoffer, de relatie naaste/slachtoffer en de zorg door de naaste), gepaard ging met een grotere behoefte aan vergoeding van affectieschade en een grotere verwachte bijdrage van vergoeding van affectieschade aan de verwerking. In al deze gevallen vertaalden de gevonden verschillen zich echter niet een significant onderscheid in de beantwoording van de vragen over de hoogte van de vergoeding. Voor de overige variabelen (tijdsverloop sinds het ongeval, aantal zorguren door naaste, financiële schade, hechtheid relatie ten tijde van het ongeval) werden geen significante effecten gevonden. Op de lichte effecten van opleidingsniveau en leeftijd na, bleken van alle onderzochte variabelen dus alleen de ernst (impact) van het letsel bij naasten en de mate van het verwijt aan de verantwoordelijke persoon (bij naasten én nabestaanden) van invloed te zijn op de behoefte aan vergoeding van affectieschade en de verwachte bijdrage daarvan aan de verwerking.

### Hoe nu verder?

Zoals gezegd heeft de minister van Justitie de Eerste Kamer toegezegd om een stelsel met meerdere (vaste) bedragen te ontwerpen. De concept-AMvB waarin dit wordt uitgewerkt zal na advies van de Raad van State worden voorgelegd aan de Eerste Kamer. De onderzoeksuitkomsten bieden als vermeld steun voor een onderscheid tussen nabestaanden (van overleden slachtoffers) en naasten (van ernstig gewonde slachtoffers) voor wat betreft de hoogte van het bedrag.

De minister wilde de manier van aanbieden van de vergoeding overlaten aan zelfregulering. Hiertoe had de

minister contact gehad met de Stichting PIV, die al had toegezegd initiatieven te zullen ontplooiën om tot regulering te komen. De minister had aan de Stichting PIV als opties genoemd een door De Letselschade Raad tot stand te brengen richtlijn, en een door verzekeraars zelf tot stand te brengen interne bedrijfsregeling. De fracties van de VVD, SP en PvdA uitten kritiek op deze keuze voor zelfregulering bij de aanbidding van de vergoeding. Op dit punt zal de minister schriftelijk reageren als hij de concept-AMvB naar de Eerste Kamer zendt.

Uit het in dit artikel beschreven empirisch onderzoek blijkt dat gezinsleden van slachtoffers in meerderheid behoefte hebben aan vergoeding van affectieschade en dat zij verwachten dat die vergoeding hen kan helpen bij de verwerking. Dit najaar zal duidelijk worden hoe het afloopt met het wetsvoorstel affectieschade bij de stemming in de Eerste Kamer. Uit de reacties in de Eerste Kamer op 9 juni 2009 lijkt op te maken dat het CDA vindt dat het niet aan de overheid is om dit soort leed op te vangen. De VVD heeft reserves geuit uit vrees voor een claimcultuur. De SP lijkt positiever, maar afgewacht moet worden of zij tevreden zal zijn met het nieuwe stelsel voor vaststelling van de vergoeding. De PvdA toonde zich het meest duidelijk vóór het wetsvoorstel dat volgens haar tegemoetkomt aan een symbolische erkenning van het aangedane leed.

<sup>1</sup> A.J. Akkermans, J.E. Hulst, E.A.M. Claassen, A. ten Boom, N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees, D.J. Bruinvels, *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht*, Deel II, Affectieschade, Den Haag: WODC 2008, zie [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl) > zoeken op 'slachtoffers en aansprakelijkheid'.

<sup>2</sup> Voor meer uitgebreide informatie wordt verwezen naar het onderzoeksrapport. Zie voorts A.J. Akkermans e.a., "Onderzoek biedt steun voor wetsvoorstel: vergoeding van affectieschade helpt, mits zorgvuldig aangeboden", *AV&S* 2009, nr. 3, p. 3-12.

<sup>3</sup> R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans en 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, zie [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl) > zoeken op 'slachtoffers en aansprakelijkheid'.

<sup>4</sup> Ook recent buitenlands empirisch onderzoek wijst erop dat het voor herstel van primaire slachtoffers relatief nog belangrijker is dat een normschender zijn fout erkent, dan dat de normschender medeleven uit voor de gevolgen voor het slachtoffer. N. Shnabel & A. Nadler, A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation, *Journal of Personality and Social Psychology*, 94 (2008), 116-132.

<sup>5</sup> T.G. Okimoto & T.R. Tyler, Is compensation enough? Relational concerns in responding to unintended inequity, *Group Processes & Intergroup Relations*, 10 (2007), 399-420.

<sup>6</sup> Gefingeerde naam.

<sup>7</sup> Onder meer Okimoto & Tyler (2007).

# Causaal verband bij niet objectiveerbare rugklachten

HR 9 januari 2009, LJN BF8875



Mevr. mr. A. Ales  
ASR Nederland

**Rugklachten komen veel voor in de bevolking en kunnen zeer uiteenlopende oorzaken hebben. Voor veruit de meeste rugklachten kan geen specifieke medische oorzaak worden gevonden. In een aantal beroepsgroepen (waaronder bouwvakkers) komen relatief veel rugklachten voor. In het hier beschreven arrest kwam de vraag aan de orde of het causaal verband behoort te worden aangenomen, indien sprake is van enerzijds zware rugbelastende werkzaamheden en anderzijds gezondheidsklachten die daardoor kunnen zijn veroorzaakt.**

## De kantonrechter

Na zes jaar voor bouwbedrijf BAM (hierna te noemen B) te hebben gewerkt, meldde een in 1948 geboren bekistingstimmerman zich op 26 oktober 1998 arbeidsongeschikt wegens lage rugklachten. In 2000 werd hij in het kader van de WAO volledig voor zijn werkzaamheden afgekeurd wegens acute rugklachten veroorzaakt door slijtage. Bij de kantonrechter in Utrecht vorderde hij schadevergoeding van zijn voormalige werkgever B, stellende dat zijn rugklachten het gevolg waren van te zware rugbelastende werkzaamheden die hij te lang achtereen had moeten verrichten. De werkgever betwistte dat betrokkene schade had geleden in de uitoefening van zijn werkzaamheden en dat de klachten geheel of grotendeels door het werk zouden zijn veroorzaakt (betrokkene had veel tijd gestoken in de verbouwing van zijn eigen huis en dat van zijn dochter).

De kantonrechter overwoog dat betrokkene zijn stelling, dat zijn rugklachten het gevolg zijn van zijn werkzaamheden bij B, diende te bewijzen en achtte daarvoor een deskundigenbericht de meest geëigende weg. In dat kader

brachten twee deskundigen, een neuroloog en een orthopeed ieder een rapportage uit.

De orthopeed merkte op dat niet bewijsbaar was dat de huidige restklachten c.q. verschijnselen in redelijkheid uitsluitend het gevolg waren van fysieke belasting van de rug in de voor B verrichte werkzaamheden. De klachten vonden primair hun oorzaak in de fysiologische veroudering. De geconstateerde afwijkingen (laag lumbale degeneratieve afwijkingen) achtte hij normaal voor een man van zijn leeftijd. De rug van betrokkene kwalificeerde hij zelfs beter dan gemiddeld. Verder merkte hij op dat de beperkingen die betrokkene zelf aangaf toch wel sterk afwijkend waren van datgene wat men in vergelijkbare gevallen ziet. De orthopeed achtte hem in staat werkzaamheden te verrichten die mensen van zijn leeftijd normaal doen. Daarmee plaatste hij duidelijk vraagtekens bij het objectieve karakter van de klachten. Niet viel aan te tonen of de klachten al of niet zouden zijn ontstaan indien betrokkene ander, minder rugbelastend werk zou hebben gedaan.

De neuroloog op zijn beurt oordeelde dat er op zijn vakgebied geen restklachten en of restverschijnselen waren die geacht konden worden een gevolg te zijn van de fysieke belasting van de rug van betrokkene ten gevolge van de door hem verrichte werkzaamheden. De klachten konden door rugbelastende werkzaamheden verergeren, maar ze werden er niet door veroorzaakt. Evenmin achtte de neuroloog aannemelijk dat bij minder zware werkzaamheden minder klachten zouden zijn ontstaan. Als diagnose stelde hij myogeen bepaalde rugklachten zonder neurologisch substraat.

De kantonrechter volgde de bevindingen van de deskundigen. De omkering van de bewijslast kwam niet meer aan de orde, nu uit de rapporten van de deskundigen bleek dat er geen sprake was van een door betrokkene bewezen *conditio sine qua non* verband. Nu niet was komen vast te staan dat de klachten het gevolg zijn van de werkzaamheden bij B, werd niet toegekomen aan de vraag of B niet heeft voldaan aan haar zorgplicht. De kantonrechter wees de vordering af.

## Het hof

In hoger beroep oordeelde het Hof Amsterdam dat - nu B zijn stellingen gemotiveerd had betwist -betrokkene moest stellen en bewijzen dat oorzakelijk verband bestaat tussen de schade waarvan de vergoeding wordt gevorderd en de



uitoefening van zijn werkzaamheden. Voor het aannemen van dat oorzakelijk verband achtte het hof het niet voldoende dat betrokkene is blootgesteld aan risico's voor zijn gezondheid in de vorm van overmatig rugbelastende werkzaamheden en dat aannemelijk is dat de rugklachten van betrokkene hierdoor zijn veroorzaakt.

Voor toepassing van de in de Hoge Raad 17 november 2000 Unilever/Dikmans<sup>1</sup> geformuleerde regel van bewijslastverdeling - *“Wanneer een werknemer bij zijn werkzaamheden is blootgesteld aan voor de gezondheid gevaarlijke stoffen moet het door de werknemer te bewijzen causaal verband worden aangenomen als de werkgever heeft nagelaten die maatregelen te treffen die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt.”* - zag het hof geen grond, omdat dat arrest te zeer verschilde van het onderhavige geval<sup>2</sup>.

Uit de rapporten van de twee deskundigen leidde het hof af dat niet is komen vast te staan dat de rugklachten van betrokkene zijn veroorzaakt door de gestelde rugbelastingen van de werkzaamheden.

In het bijzonder overwoog het hof dat de beide deskundigen geen objectieve afwijkingen hebben gevonden die de (ernst van de) rugklachten van betrokkene zouden kunnen verklaren. In hun rapporten concludeerden de deskundigen dat er niet een directe relatie is tussen het ontstaan en het (voort)bestaan van de klachten en de bij B verrichte werkzaamheden.

Het hof stelde vast dat de rugklachten van betrokkene zich niet laten verklaren door de geconstateerde degeneratieve afwijkingen en dat de rugbelastende werkzaamheden zijn rugklachten kunnen hebben verergerd. Daarmee was echter niet vastgesteld dat de rugklachten zijn veroorzaakt door de rugbelastende werkzaamheden. Die conclusie volgde niet uit de rapporten en werd zelfs uitdrukkelijk weersproken.

Het hof bekrachtigt het vonnis van de kantonrechter.

### De Hoge Raad

Volgens betrokkene getuigt het oordeel van het hof van een onjuiste rechtsopvatting omdat het oorzakelijk verband ook behoort te worden aangenomen in een geval als het onderhavige waarin enerzijds sprake is van zware rugbelastende werkzaamheden die verricht moesten worden in strijd met meer specifiek ter voorkoming van rugletsel geldende arboregels en anderzijds sprake is van aannemelijkheid van gezondheidsklachten die daardoor zijn veroorzaakt. Zeker nu van algemene bekendheid is dat het regelmatig met de hand tillen van zware gewichten tot wel vijftig kg, zoals betrokkene heeft gesteld, een serieus te nemen gevaar voor rugletsel oplevert.

Voorop staat, aldus de Hoge Raad, dat het op grond van art. 7:658 BW aan de werknemer is te stellen en zo nodig te bewijzen dat hij de gevorderde schade heeft geleden in de uitoefening van zijn werkzaamheden. Voor toepassing van de bewijslastverdeling conform het Unilever/Dikmans arrest moet de werknemer niet alleen stellen en zo nodig

bewijzen dat hij zijn werkzaamheden heeft moeten verrichten onder omstandigheden die schadelijk kunnen zijn voor zijn gezondheid, maar moet hij ook stellen en zo nodig aannemelijk maken dat hij lijdt aan gezondheidsklachten welke door deze omstandigheden kunnen zijn veroorzaakt. Het oordeel van het hof houdt in dat de door betrokkene aan zijn vordering ten grondslag gelegde gezondheidsklachten - de bevindingen van de deskundigen - niet een werkgerelateerde oorzaak hebben zodat van aantoonbare schade geen sprake kan zijn.

Het oordeel van het hof dat voor toepassing van de hier bedoelde regel van bewijslastverdeling in dit geval geen grond bestaat, geeft volgens de Hoge Raad dan ook niet blijk van een onjuiste rechtsopvatting.

Ook de cassatiemiddelen die tegen de rapporten van de deskundigen werden ingesteld, waar in dit artikel verder niet op zal worden ingegaan, worden verworpen.

### Conclusie A-G Spier

A-G Spier adviseerde de Hoge Raad in een bijzonder lezens- en aanbevelenswaardig betoog tot verwerping van het cassatieberoep.

De beschrijving van de werkzaamheden door betrokkene bij werkgever B noemt Spier tamelijk onthutsend. Voor een leek lijkt aannemelijk dat de beschreven werkzaamheden rugletsel kunnen veroorzaken en zelfs daadwerkelijk kunnen berokkenen, maar Spier waarschuwt grote voorzichtigheid te betrachten bij het nemen van dergelijke lekeninzichten als richtsnoer. Als een van de redenen voor die voorzichtigheid geeft hij aan dat het formuleren van algemene regels - op een zo glibberig terrein als een *conditio sine qua non* verband tussen werkzaamheden in de bouw en rugklachten - potentieel verstrekkende gevolgen heeft waarvan de omvang met geen mogelijkheid is te overzien.

Spier juicht de strenge eisen die aan de veiligheidsverplichtingen van de werkgever in de rechtspraak zijn geformuleerd toe, maar vindt daarnaast het verwijderen van het vereiste dat tussen schade en (werk)omstandigheden een *conditio sine qua non* verband bestaat te ver gaan. Dit zou immers leiden tot een aansprakelijkheid die, in een groot aantal gevallen, ook betrekking heeft op schade die geen of slechts gedeeltelijk verband houdt met het werk. Met het hof, hecht Spier vooral betekenis aan de bevindingen van de deskundigen dat geen medische afwijkingen (die de ernst van de rugklachten zouden kunnen verklaren) kunnen worden vastgesteld en dat een van de deskundigen (de orthooped) zelfs aangaf dat de rug van betrokkene beter was dan gemiddeld. Bij het ontbreken van aantoonbare afwijkingen komt men aan de vervolgvraag van het *conditio sine qua non* verband niet meer toe.

*“Dat is slechts anders wanneer wij bereid zouden zijn om voetstoots aan te nemen dat de geuite klachten daadwerkelijk bestaan en om daarna te gaan zoeken naar een verband tussen niet bewijsbare klachten en de gestelde werkzaamheden. Wat mij betreft is dat een brug te ver (...). Ik wil best toegeven - daarin schuilt ook de tragiek van dit soort zaken - >*

*dat aldus werknemers met reële werkgerelateerde klachten in de kou blijven staan. Maar een tegengestelde opvatting zet de deur wagenwijd open voor personen die simuleren of aggraveren. Omdat het gaat om niet medisch vaststelbare klachten zouden ook zij in de prijzen vallen. Dat is geen wenkend perspectief. Eens te minder omdat voor een zéér hoog percentage van rugklachten de oorzaak niet valt vast te stellen.”*  
*“Dit een en ander wordt niet anders wanneer deskundigen klachten waarvoor zij geen medische oorzaak hebben kunnen vinden zonder nadere redengeving terloops kenschetsen als ‘reëel’”. Immers is volstrekt ongewis wat zij daarmee bedoelen. De meest plausibele (en geheel feitelijke) interpretatie is dat zij op een voor juristen wellicht enigszins wonderlijke wijze (maar waarom zouden zij ons jargon moeten hanteren?) tot uitdrukking brengen dat de klachten reëel kunnen zijn, maar dat zij daarover geen oordeel kunnen vellen. Denkbaar is ook dat zij zo’n passage hoffelijkheidshalve opnemen of omdat evenmin vaststaat dat de klachten niet reëel zijn. Ten slotte is denkbaar dat de stelling berust op een niet aan het papier toevertrouwde intuïtieve bevinding dat een goede kans bestaat dat sprake is van ingebeelde klachten (...).”*

#### Commentaar

Het is niet de eerste keer dat Spier waarschuwt voor het te lichtvaardig omgaan met dan wel het te gemakkelijk aannemen van het conditio sine qua non verband bij niet medisch aantoonbare oorzaken. Zie onder meer ook zijn noot onder het Fibromyalgie-arrest van de Hoge Raad van 9 april 2004<sup>3</sup>.

In de dagelijkse letselschadepraktijk zijn zaken met medisch niet objectiveerbaar letsel veelal lastig te beoordelen. In het arrest Zwolsche Algemeene/De Greef<sup>1</sup> gaf de Hoge Raad voor de praktijk nadere invulling aan de causaliteit bij niet-objectiveerbaar letsel door te stellen dat, in het geval van een postwhiplashsyndroom, aan het bewijs van het causaal verband tussen trauma en klachten geen al te hoge eisen mogen worden gesteld. Het ontbreken van een specifiek medisch aantoonbare verklaring voor de klachten en beperkingen hoeft, aldus dat arrest, niet in de weg te staan aan het oordeel dat het bewijs van het oorzakelijk verband geleverd is. Het aannemen van het causaal verband behoort niet uitsluitend te worden gebaseerd op het bestaan van naar hun aard subjectieve klachten, maar mede op de objectieve vaststelling dat die klachten aanwezig, reëel, niet ingebeeld, niet voorgewend en niet overdreven zijn.

Hoe verhoudt het in dit artikel besproken arrest zich nu tot het arrest Zwolsche Algemeene/De Greef? In Zwolsche Algemeene/De Greef werd geconcludeerd dat de klachten na het ongeval waren ontstaan en niet veroorzaakt konden zijn door een andere buiten het ongeval gelegen oorzaak. Bij de bepaling van de schade werden de medische rapporten in hun onderlinge samenhang bezien doch werden tevens de eigen bevindingen van betrokkene De Greef, waarvan niet was gebleken dat hij zou simuleren of overdrijven, in aanmerking genomen. Sinds het ongeval had

hij reële en bij een whiplash passende gezondheidsklachten die hij voor het ongeval niet had.

In het hierboven besproken arrest tegen werkgever B concludeerden de deskundigen dat de rugbelastende werkzaamheden niet als oorzaak van de rugklachten konden worden geduid zodat het conditio sine qua non verband ontbrak en van aantoonbare schade dus geen sprake was. Daarbij werd vooral betekenis gehecht aan de bevindingen van de deskundigen die geen objectiveerbare klachten hebben kunnen vinden.

Het door betrokkene gevoerde betoog - dat het causaal verband ook behoort te worden aangenomen indien sprake is van zware rugbelastende werkzaamheden en gezondheidsklachten die daardoor kunnen zijn veroorzaakt - werd door de Hoge Raad conform de conclusie van Spier niet gevolgd.

De bevindingen van de medisch deskundigen spelen in zaken met niet-objectiveerbaar letsel een belangrijke rol. Dat deskundigen klachten waarvoor zij geen medische oorzaak hebben kunnen vinden zonder nadere redengeving terloops kenschetsen als reëel (zie het tweede hierboven cursief gedrukte citaat van Spier), is onvoldoende om het causaal verband aan te nemen. Mede in het licht van Zwolsche Algemeene/De Greef is dat ook een terechte opmerking, aangezien het om een **objectieve** vaststelling dient te gaan dat de klachten reëel, niet ingebeeld, niet voorgewend en niet overdreven zijn. Ook al mogen geen al te hoge eisen aan het bewijs van het causaal verband worden gesteld, een deugdelijke medische onderbouwing blijft noodzakelijk.

<sup>1</sup> NJ 2001, 596.

<sup>2</sup> In Unilever/Dikmans betrof het een geval waarin het chronische ziektebeeld van de werknemer paste bij de specifieke stoffen waaraan hij tijdens zijn werkzaamheden was blootgesteld. Op voorhand was voldoende aannemelijk dat sprake was van een conditio sine qua non verband omdat de blootstelling aan die stoffen nu juist tot die ziekte kon leiden. Onder dergelijke omstandigheden bestaat voldoende grond om de bewijspositie van de werknemer met betrekking tot het conditio sine qua non verband tussen de schade van de werknemer en zijn werk te verlichten.

<sup>3</sup> NJ 2004, 308.

<sup>4</sup> HR 8 juni 2001, NJ 2001, 433.

# “Ik doe dit vanuit overtuiging”

## De PIV Audit

De PIV Audit wordt alweer voor het zesde jaar in succesvolle aangeboden aan de deelnemers in de stichting. Een pure letselschadetoets op de kwaliteit van de schade-regeling, die zijn oorsprong vond in de wens de veelheid aan externe regels en richtlijnen overzichtelijk samen te brengen in een toetsingsinstrument. De PIV Audit biedt het voordeel dat het de geldende gedragscodes, richtlijnen, bedrijfsregelingen en overige normeringen samenvat in een overzichtelijk aantal kwalitatieve en kwantitatieve vragen. Daarmee wordt de maatschappij veel werk uit handen genomen. Door aan de audit deel te nemen, krijgt de verzekering maatschappij in een korte tijd een indruk van de kwaliteit van het proces van letselschade-regeling door de bril van de heersende regelgeving. Doordat de maatschappij actief betrokken bij de uitvoering van de Audit is betrokken, worden management en medewerkers gestimuleerd kritisch naar de kwaliteit van het proces te kijken. Bovendien worden harde resultaten (doorlooptijden, investeringen in opleiding en tevredenheid benadeelden) in relatie gebracht met de inrichting van de organisatie (beleid en leiderschap, vakmanschap, communicatie en behandelproces).

De audit wordt uitgevoerd in twee dagen. Op de eerste dag vinden het dossieronderzoek, de interviews door Q-Consult/PIV met de medewerkers en de nabespreking met het audit team plaats. Op de tweede dag wordt de manager door de *lead auditor* van Q-Consult en een medewerker van het PIV geïnterviewd en worden de eerste resultaten via een presentatie aan de maatschappij getoond.

### Interview met drs. Vanessa van der Does - directeur Letsel Service Centre (LSC), Delta Lloyd Groep

Een aantal maatschappijen ziet de PIV Audit als een vast onderdeel van hun kwaliteitsprogramma. Vanwege de combinatie tussen externe auditing (de audit wordt uitgevoerd door Q-Consult Bedrijfskundige Adviseurs en het PIV) en *self-assessment* wordt er meer uit de audit gehaald en is er meer draagvlak voor de uitkomsten. Delta Lloyd is een van de maatschappijen die frequent aan de audit meedoet. “Fair en correct schades behandelen”, dat is de filosofie van Delta Lloyd. “Kortom, een schade behandelen, zodat het slachtoffer krijgt waar het recht op heeft”, aldus Van der Does. We gingen met haar in gesprek. Over kwaliteitsmanagement, de PIV Audit en de branche.

Hoe omschrijft u de schadebehandeling van Delta Lloyd? “Onze letselschadebehandelaars zijn professionals. Ze werken allen deskundig volgens de filosofie ‘fair en correct scha-

Mevr. mr. R.S.D. Dielen -  
Stichting PIV,  
drs. J.A. Loonstra/Mevr. drs.  
M. Mensink - Q-Consult



des behandelen’. De behandelaars tonen betrokkenheid in de dossiers. Daarnaast focust Delta Lloyd zich op de doorlooptijden van de dossiers. We brengen deze criteria in de praktijk door goede opleiding van medewerkers.”

Wat is het belang van kwaliteitsmanagement bij letselschade? “Bij letsel gaat het om personenschade, het gaat om menselijk leed. Daarnaast is elke schade uniek, wat vraagt om veel maatwerk. Juist daarom is kwaliteitsbeleid belangrijk. Wij stellen objectieve kwaliteitscriteria vast en meten deze.”

Hoe geeft Delta Lloyd vorm aan kwaliteitsmanagement? “Delta Lloyd ontwikkelde een vergaand kwaliteitsbeleid. Dit beleid bestaat uit een aantal instrumenten, namelijk intercollegiale toetsing op dossierniveau, een kwaliteitsteam, periodieke kwaliteitscontroles, accountantscontroles en de PIV Audit. De ontwikkeling van de medewerker staat centraal. Dat is speciaal aan ons kwaliteitsteam. Het team kijkt specifiek naar kwaliteitscriteria. Deze vertaalt ze naar sterke punten en verbetermogelijkheden voor een individuele medewerker. De accountant voert controles uit op het niveau van de afdeling als geheel.”

Welke rol speelt de PIV Audit in het kwaliteitsbeleid? “De PIV Audit dicht het gat tussen de diverse kwaliteitscontroles. De audit richt zich op het beleid, de medewerkers en de processen. Dit wordt onderbouwd met dossiercontroles, inter-

views met manager en medewerkers en algemene controles op het gebied van doorlooptijden en tevredenheid van slachtoffers. Bovendien gaat de PIV Audit in op specifieke normen vanuit de letselschadebranche, zoals de Gedragscode Behandeling Letselschade.”

Waarom neemt Delta Lloyd jaarlijks deel aan de PIV Audit? “Ik doe dit vanuit overtuiging. De rapportage van de audit geeft informatie over de prestaties van het LSC. Bovendien is benchmark informatie beschikbaar. Dit is een soort thermometer voor de eigen organisatie ten opzichte van andere spelers in de markt. De audit sluit aan op andere kwaliteitsinstrumenten. De opzet blijft jaarlijks grotendeels hetzelfde. Vergelijken met voorgaande jaren is daarom goed mogelijk. Daarnaast is de PIV Audit een onafhankelijke audit. Hierdoor kan het LSC de audit ook gebruiken om richting labels aan te tonen dat er kwaliteit wordt geleverd.”

Wat doet Delta Lloyd met de uitkomsten van de PIV Audit? “Het LSC werkt actief aan de punten die uit de audit naar voren komen. Zo sturen de behandelaars de letselschade folder naar iedere benadeelde. Ongeacht of een belanghebbende al is ingeschakeld. Bovendien wordt aansprakelijkheid expliciet schriftelijk erkend aan de benadeelde en stuurt het LSC op telefonische contacten. Tevens staat deelname aan innovatieprojecten hoog in het vaandel. Zo sloot Delta Lloyd als eerste het contract met Klik & Regel.”



mw. drs. V. van der Does

Welke verbetermogelijkheden zie je voor de PIV Audit? “De benchmark verschilt in aantal en soort maatschappijen per jaar. Daardoor is het vergelijken minder betrouwbaar. Stabiele benchmark gegevens lossen dit probleem op. Daarnaast zou Delta Lloyd graag meer advies ontvangen rondom efficiency van de organisatie van de letselschadeafdeling. “Bijvoorbeeld door de component ‘fte schadebehandelaars’ nadrukkelijker te betrekken in relatie tot doorlooptijden en andere kwaliteitsaspecten.”

Welke best practices heeft Delta Lloyd? “We hebben alles ‘in house’. Hierdoor schakelt Delta Lloyd snel met de medische adviseur, juridisch adviseur en eigen experts. Dit is centraal voor alle labels geregeld. Daarnaast stimuleert het kwaliteitsteam de ontwikkeling van medewerkers. Het wordt niet ervaren als een controle. Daarom zijn medewerkers enthousiast om met kwaliteit aan de slag te gaan.”

### Voorbeelden uit de praktijk

In de vijf jaar dat de audit wordt uitgevoerd zijn bij de deelnemende maatschappijen goede praktijkvoorbeelden naar voren gekomen. Onderstaande voorbeelden geven een aantal van deze goede praktijken weer.

#### Beleid en Leiderschap: sturing op doorlooptijden

Zowel het slachtoffer als de maatschappij heeft profijt bij

een voortvarende behandeling van de schade, waarbij voorkomen wordt dat de schadebehandeling onnodig stil ligt of te lang duurt. Een duidelijke strategie en visie zorgen ervoor dat men grip op de zaak heeft en dat de behandeling effectief verloopt. Het proactief zoeken naar passende oplossingen ondersteunt het slachtoffer bij het herstel en voorkomt onnodige behandelingskosten. Hiervoor is het van belang dat de maatschappij stuurt op een voortvarende afwikkeling van schades. Voorkomen moet worden dat de focus (te veel) komt te liggen op de doorlooptijd van de poststukken, die postbehandeling in plaats van dossierbehandeling kan bevorderen. Sturing op de doorlooptijd van het gehele dossier zorgt voor meer alertheid op de regelingsrijpheid van een dossier en stimuleert proactiviteit.

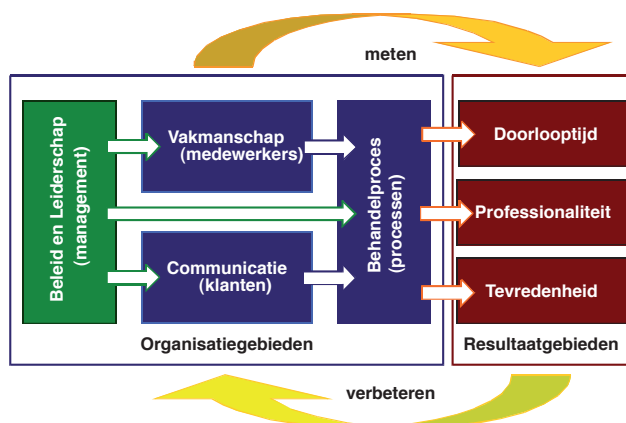
Enkele activiteiten die kunnen bijdragen aan de borging van doorlooptijden zijn:

- Registreren van de afwikkelingsdatum persoonlijke schade (inzicht in de doorlooptijd van de persoonlijke schade);
- Een signaleringssysteem bij bijvoorbeeld 3 en 6 maanden en 2 jaar;
- Vier ogenbeleid bij langlopende schades;
- Multidisciplinair overleg;
- Controle bij reserveverhoging; en
- Projecten voor versnelde afleg van langlopende zaken.

#### Beleid en Leiderschap: uniforme aanpak

Voor een slachtoffer mag het niet uitmaken welke behandelaar bij een maatschappij zijn of haar schade behandelt. Hiervoor is het belangrijk dat de maatschappij helder haar beleid communiceert aan haar medewerkers en voor de meest kritische processtappen concrete werkafspraken maakt, bijvoorbeeld over het eerste contact, correcte bejegening, criteria en visie voor het inschakelen van een schaderegelaar en de omgang met buitengerechtelijke kosten. Het betrekken van medewerkers bij het maken van de werkafspraken vergroot het draagvlak. Naast een helder beleid en werkafspraken kan uniformiteit geborgd worden door bijvoorbeeld:

- Intercollegiaal overleg;
- Vier ogenbeleid;
- Kwaliteitcontroles;
- Signaleringssysteem voor langer lopende zaken; en
- Behandelplan gekoppeld aan een reserveformulier.



### *Vakmanschap: kwaliteitsteam voor opleiding en ontwikkeling van medewerkers*

Letselschaderegeling is mensenwerk! Aandacht voor persoonlijke ontwikkeling van behandelaren, door opleiding, training en coachen, is een kritieke succesfactor voor het borgen van kwaliteit van de schaderegeling.

Een effectieve manier om de ontwikkeling van medewerkers te stimuleren is kwaliteitsevaluaties op dossierniveau te combineren met een persoonlijke interventie. Hiervoor is het goed als de maatschappij gebruik maakt van een kwaliteitsteam, bestaande uit eigen behandelaren. Dit kwaliteitsteam evalueert, naast het beleid van de maatschappij en het schaderegelingproces, ook steekproefsgewijs de deskundigheid van de behandelaren. Deze evaluatie is geen controle, maar is gericht op de ontwikkeling van een individuele medewerker. In de praktijk blijkt dat ook zo te worden ervaren wanneer:

- de resultaten van de kwaliteitsevaluatie alleen voor de persoonlijke ontwikkeling worden gebruikt, niet voor functionerings- of beoordelingsgesprekken;
- de toetsingscriteria duidelijk en voor iedereen inzichtelijk zijn;
- de resultaten worden verwoord in goede punten en ontwikkelpunten; en
- een medewerker de kans krijgt aan de ontwikkelpunten te werken met hulp van het kwaliteitsteam en collega's.

### *Communicatie: informatieverstrekking en communiceren met het slachtoffer*

Erkenning, zorg en aandacht. Dat zijn de speerpunten voor wat er in het eerste contact vanuit de verzekeraar moet gebeuren. Ook wanneer er een belangenbehartiger is ingeschakeld, is belangrijk dat de maatschappij begrip toont voor de situatie van het slachtoffer. Door in een gesprek of brief te beginnen met aandacht voor de situatie, krijgt een slachtoffer echt het gevoel dat het om hem of haar gaat.

Tevens hebben slachtoffers behoefte aan informatie over het ingewikkelde proces van de schaderegeling waarbij veel 'spelers' zijn betrokken. Maatschappijen hebben deze informatie opgenomen in de letselschadefolders. Uit de audit volgt dat maatschappijen steeds vaker de letselschadefolder versturen.

Uit de audit volgt dat medewerkers op een afdeling soms verschillend denken over het versturen van de folder. Een heldere communicatie over het beleid betreffende het versturen van de folder kan dit voorkomen. Een goede praktijk is wanneer in elk dossier het slachtoffer de letselschadefolder ontvangt, ongeacht of het slachtoffer wordt bijgestaan door een belangenbehartiger. Door de folder kan de maatschappij aan het slachtoffer laten zien waar zij voor staat en wordt het slachtoffer altijd geïnformeerd over het proces en de volgende aspecten:

- Verwijzing naar [www.verkeersongeval.nl](http://www.verkeersongeval.nl); en
- De mogelijkheid van de inschakeling van een belangenbehartiger

### *Communicatie: snelle communicatiemiddelen*

Uit de audit blijkt dat maatschappijen steeds meer gebruik

maken van snelle communicatiemiddelen. Vooral in het begin van het traject vindt het eerste contact telefonische plaats. Het werkt efficiënt, niet alleen bij de start van de behandeling, maar door gedurende de gehele behandeling het gebruik van snelle communicatiemiddelen te stimuleren en in het bijzonder het telefonisch contact.

Telefonisch contact voorkomt dat de behandeling enige tijd stil ligt door rappelbrieven, zorgt voor meer persoonlijk contact met de benadeelde en de belangenbehartiger, vereenvoudigt de afstemming en bevloedt positief de doorlooptijd van het gehele dossier.

### *Communicatie: slachtoffer tevredenheid*

Om te kunnen meten wat de ervaringen van slachtoffers met de dienstverlening van de maatschappij zijn, stimuleert de audit het houden van een Tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers. Een dergelijk onderzoek geeft inzicht in aspecten die het meest van invloed zijn op de tevredenheid van de slachtoffers en stelt de maatschappij in staat gerichte acties te ondernemen om die tevredenheid en de kwaliteit te vergroten. Belangrijke onderwerpen in het onderzoek zijn communicatie en informatieverstrekking. Een goede terugkoppeling van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek aan de medewerkers werkt stimulerend voor het kwaliteitsbewustzijn.

### *Behandelproces: waarnemingssysteem*

In geval van langdurige afwezigheid van een behandelaar door vakantie, ziekte of een andere oorzaak, loopt de maatschappij het risico dat de dossierbehandeling stil komt te liggen en er achterstanden ontstaan. Ter voorkoming van deze situatie hanteren de meeste maatschappijen een waarnemingssysteem.

Een goed systeem is erop gericht niet alleen binnenkomende poststukken, maar ook de dossierbehandeling zelf (tijdelijk) over te dragen aan andere behandelaars.

Een waarnemingssysteem is doeltreffend, als:

- er in situaties, waarin waarneming nodig is, tijdig worden gesignaleerd;
- er afspraken zijn over wie eerstverantwoordelijk is voor het overnemen van de dossierbehandeling;
- er prioriteiten worden gesteld in de behandeling, bijvoorbeeld het opmaken van vaststellingsovereenkomsten, het betalen van overeengekomen voorschotten, het behandelen van poststukken die om spoed vragen of die 'oud' worden.

In de praktijk blijkt het werken in clusters binnen een afdeling succesvol. De cluster neemt de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het behandelen van een portefeuille van dossiers en vangt capaciteitsschommelingen onderling op.

Een gestructureerde en uniforme dossieropbouw en het gebruik van behandelplannen vereenvoudigen de waarneming.



# Diploma's leergang Personenschade Middelzwaar Letsel (MzL)

Tijdens een feestelijke bijeenkomst op 16 juni 2009 namen achttien cursisten van de leergang Personenschade Middelzwaar Letsel van OSR Juridische Opleidingen hun diploma in ontvangst in de Oranjerie van het Universiteitsmuseum in Utrecht.

Het PIV feliciteert (in alfabetische volgorde) R. van Asselt, H. Bats, mevr. M.J.A. de Bont, mevr. D. Chalkias, M. Cuppens, mevr. G. Haan, H. Hoervers, mevr. G. Jacobi, mevr. C. de Jong, R. de Jong, mevr. I. van der Las-Westenberg, mevr. van Peppen, A. Pera, R. Scholten, T. Smid, S. Stoops, P. Symons, mevr. S. van der Valk en mevr. I. Van Wanrooij.

Na het officiële gedeelte werden de geslaagden in de tuin van de Oranjerie niet alleen door het weer maar ook met de boeketten die ze ontvingen letterlijk en figuurlijk in het zonnetje - en door de fotograaf op de gevoelige plaat - gezet.



# 4e PIV Letselplaza 14 oktober 2009

## Voor aankondiging

Op 14 oktober 2009 zal voor de vierde keer een PIV Letselplaza plaatsvinden. Verzekeraars, expertisebureaus en belangenbehartigers zijn van harte welkom!

Tijdens een PIV Letselplaza kunnen verzekeraars en belangenbehartigers elkaar op een informele manier ontmoeten en eventueel concrete zaken bespreken. Dit alles, omdat zij vaak uitsluitend contact hebben via brieven, mails en telefoon.

### Voorinschrijving

U kunt zich nu al aanmelden door een mail te sturen aan [piv-letselplaza@verzekeraars.nl](mailto:piv-letselplaza@verzekeraars.nl).

### Planning

In september 2009 zullen wij verzekeraars en belangenbehartigers per mail en via [www.stichtingpiv.nl](http://www.stichtingpiv.nl) nader informeren over deze PIV Letselplaza. Als u in september een persoonlijke uitnodiging wilt ontvangen, kunt u dit ook laten weten aan [piv-letselplaza@verzekeraars.nl](mailto:piv-letselplaza@verzekeraars.nl)

### Bespreking dossiers

*Deelnemers die zaken willen bespreken, moeten zelf uiterlijk 30 september rechtstreeks contact opnemen met de wederpartij. De wederpartij moet namelijk voldoende gelegenheid hebben het desbetreffende dossier door te nemen.*

In verband met de logistiek wordt u verzocht gemaakte afspraken aan [piv-letselplaza@verzekeraars.nl](mailto:piv-letselplaza@verzekeraars.nl) door te geven. Wij maken dan voor de eerste gespreksronde een schema.



### Locatie

Restaurant De Roskam  
Plein 25  
3991 DL Houten

### Tijd

14:00/17:00 uur met borrel na

### Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan deelname. 



Het PIV-Bulletin is een regelmatig verschijnende uitgave van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de redactie.

Redactiesecretaris

Mevrouw J. (Jenny) M. Polman, Stichting PIV  
Postbus 93450  
2509 AL Den Haag

Telefoon: 070 333 88 73

Telefax: 070 333 88 33

e-mail: [j.polman@verzekeraars.nl](mailto:j.polman@verzekeraars.nl)

Website: [www.stichtingpiv.nl](http://www.stichtingpiv.nl)

M.m.v. drs. P. (Peter) J.M. van Steen, tekstschrijver

Creatie & realisatie: Artoos Communicatiegroep bv, Rijswijk

