



dr. mr. Rianka Rijnhout

“Maak de behandeling van letselschadezaken minder belastend voor gedupeerden”

Interview met
Rianka Rijnhout

De wetenschappelijke inbreng in het werkveld van de personenschade is al een lange reeks van jaren opmerkelijk groot. Vanuit diverse disciplines – de rechtsgeleerdheid, de geneeskunde, de psychologie, de sociologie, de wiskunde – hebben wetenschappers zich beziggehouden met uiteenlopende probleemstellingen, gerelateerd aan de vergoeding van letselschade en de behandeling van letselschadezaken. Op congressen, symposia en studiedagen zijn het niet zelden hoogleraren en universitair docenten die vanachter de katheders of oog in oog met cursisten hun kennis overbrengen.

In deze waardevolle traditie was in 2013 op het LSA Symposium vanuit de wetenschappelijke wereld een, voor de meeste aanwezigen althans, nieuw gezicht te zien. Het ging om een zes maanden ervoor gepromoveerde wetenschapper, die een volle zaal in het Kurhaus in Scheveningen over schadevergoeding voor derden onderhield. Sindsdien heeft zij frequent een gedegen en altijd heldere, afgewogen inbreng gehad in de wereld van de personenschade. Een interview over haar werkzaamheden en beweegredenen in dit kader met dr. mr. Rianka Rijnhout.

Gebrekkige wegen

Tijdens haar studie Rechten in Utrecht had vooral het thema aansprakelijkheid de interesse van Rianka Rijnhout (Lexmond, 1983). In het bijzonder ging het daarbij om de aansprakelijkheid jegens letselschadeslachtoffers. Juist in die tijd, zo'n twintig jaar geleden, werd in Utrecht een onderzoeksmaster op het gebied van aansprakelijkheid ingericht, helemaal naar haar zin, omdat zij intuïtief aanvoelde dat zij in haar vakgebied het beste als onderzoeker tot haar recht zou komen. Het zat haar mee, want zij werd al snel gevraagd een onderzoek te doen in opdracht van de Fietzersbond in Utrecht. Ze analyseerde 41 dossiers uit de archieven van de Fietzersbond en schreef op grond daarvan een rapport over de aansprakelijkheid van wegbeheerders bij eenzijdige ongevallen van fietsers op gebrekkige wegen.

“Mijn werkgebied is inmiddels wel wat uitgebreid, bijvoorbeeld naar slachtoffers van bodembeweging, zuivere vermogensschade en massaschade, maar mensen kennen mij vooral van de letselschade. Het is een thematiek die ik zelf belangrijk vind en ik heb het geluk op dat terrein als wetenschapper mijn werk te kunnen doen.”

Rianka Rijnhout

Schadevergoeding voor derden

Haar begeleider bij dit onderzoek was Ivo Giesen, hoogleraar Privaatrecht in Utrecht. Hij spoorde haar aan een voorstel te schrijven voor een aio-schap – wat destijds assistent in opleiding werd genoemd, heet tegenwoordig weer gewoon promovendus. Rianka Rijnhout promoveerde in 2012 op een proefschrift getiteld 'Schadevergoeding voor derden in personenschadezaken; een rechtsvergelijkende studie naar de artikelen 6:107 en 6:108 BW in relatie tot het onrechtmatige daadsrecht en schadevergoedingsrecht'. (In de genoemde artikelen staan vorderingsrechten die toekomen aan derden ter verhaal van hun schade die is ontstaan vanwege het letsel (6:107) of overlijden (6:108)

van een ander.) "Mijn werkgebied is inmiddels wel wat uitgebreid, bijvoorbeeld naar slachtoffers van bodembeweging, zuivere vermogensschade en massaschade, maar mensen kennen mij vooral van de letselschade. Het is een thematiek die ik zelf belangrijk vind en ik heb het geluk op dat terrein als wetenschapper mijn werk te kunnen doen", aldus Rianka Rijnhout.

UCALL

Na haar promotie kreeg Rianka Rijnhout een aanstelling als universitair docent aan Universiteit Utrecht. Juist in die periode werd in het departement Rechtsgeleerdheid (de rechtenfaculteit) gereorganiseerd. De onderwijstijd werd voortaan vanuit de diverse juridische afdelingen gefinancierd – in haar geval het Molengraaff Instituut voor Privaatrecht – en de onderzoekstijd vanuit vakgebied-overstijgende onderzoeksgroepen – in haar geval UCALL, het Utrecht Centre for Accountability and Liability Law. Deze groep wetenschappelijke onderzoekers verrichten gezamenlijk onderzoek naar de grenzen van aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid in Nederland, in Europa en daarbuiten.

Nieuwe inspiratie

Rijnhout: "Binnen UCALL werken privatisten zoals ik samen met bijvoorbeeld strafrechtjuristen, bestuursrechtjuristen en internationaal recht-juristen. Daardoor is een accentverschuiving ontstaan en ben ik bijvoorbeeld samen met strafrechtjuristen over verkeersongevallen gaan schrijven. Dat gaf mij veel inspiratie, omdat ik totaal anders naar de problematiek ging kijken. Ook heeft het mij verrijkt dat ik met internationaalrechtelijke juristen ging samenwerken en nadenken en hun thematiek leerde kennen vanuit de mensenrechtencontext. Ook daardoor kon ik met meer verbazing naar mijn eigen domein blijven kijken. En juist verbazing, nieuwsgierigheid en vervolgens het onderzoek brengen volgens mij de juridische discipline, of in ieder geval mij, verder. Dus de oprichting van UCALL had een organisatorische insteek, maar heeft mij inhoudelijk heel veel gebracht."

Conflictoplossende instituties

Nadien is haar werkgebied met nog een onderzoekscluster uitgebreid, te weten Empirical Legal Research into Institutions for Conflict Resolution (ERI). Van deze onderzoekscluster is Rianka Rijnhout de programmadirecteur. ERI maakt deel uit van het zogenoemde Sectorplan Rechtsgeleerdheid, een direct vanuit het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap gefinancierde onderzoekscluster, waaraan alle universitaire juridische faculteiten in Nederland deelnemen. Het is de opdracht in dit kader om in gezamenlijkheid innovatief onderzoek te doen, waarbij vooral aandacht uitgaat naar het opleiden van een nieuwe generatie juristen. In Utrecht is gekozen voor zowel klassiek juridisch onderzoek als empirisch onderzoek

naar conflictoplossende instituties in een veranderende rechtsstaat. Hierbij wordt nagegaan hoe instituties in de rechtspraak werken, hetgeen belangrijke inzichten oplevert voor taakin-vulling, transparantie, verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid.

“In Utrecht volgen we nu de lijn dat we [...] eigenlijk alle partijen die in onze samenleving een relevante rol in conflictoplossing hebben, als institutie voor conflictoplossing beschouwen.”

Rianka Rijnhout

Ook verzekeraars

Rianka Rijnhout: “In ons netwerk hebben we veel debat over wat nu eigenlijk instituties voor conflictoplossing zijn. Traditioneel denk je natuurlijk aan de rechter, maar kijk je naar de letselschadebranche, dan gaat daar maar ongeveer 2 procent van de zaken naar de rechter. Toch vindt ook binnen de letselschadebranche veel conflictoplossing plaats en dan kom je al gauw bij arbitrage of mediation uit. In Utrecht volgen we nu de lijn dat we het begrip zo breed mogelijk interpreteren, in lijn met wat wij gewend zijn in Utrechtse universitaire samenwerkingen, en dat eigenlijk alle partijen die in onze samenleving een relevante rol in conflictoplossing hebben, als institutie voor conflictoplossing beschouwen. Vanuit het domein waarin ik me begeef, zijn dat bijvoorbeeld ook advocaten, rechtsbijstandsverleners en verzekeraars, maar de twee collega's met wie ik dit project trek, een sociaalpsycholoog en iemand uit het arbeidsrecht en het sociaal recht, kijken op een heel andere manier naar conflictoplossing. Behalve de rechter zijn het ook de vakbonden en UWV die in hun optiek als conflictoplossende institutie kunnen worden beschouwd.”

Langlopende letselschadezaken

Het Utrechts onderzoek naar langlopende letselschadezaken, dat in juli 2020 werd afgerond, was een activiteit van Rijnhout en haar collega's binnen UCALL. In dit empirisch-juridisch onderzoek in opdracht van De Letselschade Raad, naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten, was Rianka Rijnhout projectleider. Zij ziet met veel tevredenheid terug op dit onderzoek. “We wisten op voorhand dat het niet eenvoudig ging worden”, vertelt ze. “Wanneer je samen met meer dan tien verzekeraars, met de Algemene verordening gegevensbescherming als juridische achtergrond, een behoorlijk grote groep slachtoffers wilt bereiken, dan weet je dat het niet gemakkelijk wordt.”

Maatschappelijk relevant

“Maar we hebben in Utrecht vaker grote projecten getrokken en we hebben ook deze keer een heel solide team kunnen samenstellen” vervolgt zij. “Alle relevante afdelingen, waaronder de communicatieafdeling en de afdeling privacy, zijn er intensief bij betrokken, waardoor we steeds onze koers hebben kunnen houden. De eerste drempel was of de verzekeraars zich wilden committeren en wilden meedoen. Uiteindelijk moesten zij, vanwege de AVG, de brieven aan de slachtoffers versturen. Toch wel tot mijn verbazing deed het gros van de partijen dat op korte termijn, mooi snel. Bij een aantal partijen die we vanwege de spreiding ook in het onderzoek wilden hebben, ging dat wat minder snel, maar dat was niet erg. Dat hebben we ook continu naar de opdrachtgever gecommuniceerd. De tweede drempel was of we wel voldoende respons zouden krijgen. Voor elk empirisch onderzoek is het spannend of de respons voldoende groot is om betrouwbare output te kunnen leveren. Dit was eigenlijk de grootste onzekerheid en uiteindelijk is dat gelukt. En ja, daaromheen zat natuurlijk debat en discussie. We wisten daardoor dat we als onderzoekers maatschappelijk relevant en interessant onderzoek deden en dat hield ons staande wanneer er tegenslagen waren of het onderzoek even iets stroever liep. Soms voelde ik me wel tien jaar ouder geworden! Maar nu ik erop kan terugkijken, denk ik dat we het uiterste eruit hebben kunnen halen. We kunnen nu gaan varen op de uitkomsten van ons onderzoek, in plaats van uitsluitend op individuele gevallen of individuele zaken die eruit worden gelicht. Ik denk dat dat belangrijk is.”

Respect voor de resultaten

Het is een risico van een onderzoek als dat naar de langlopende letselschadezaken, dat belanghebbende partijen juist die resultaten er uitlichten die in hun straatje passen en de minder voordelige uitkomsten onder het tapijt vegen. Rianka Rijnhout beseft dit terdege, maar ligt er niet wakker van. “Ik denk dat het niet eens kwade wil is, maar dat het van nature gebeurt”, zegt ze. “Partijen die in de sector een specifieke rol hebben, zullen bepaalde passages in het rapport eerder opvallen en zij zullen bij lezing daarvan denken: ‘maar dat doen we toch allang?’ of ‘dat is ook onze ambitie’. Als wetenschapper vind ik dat niet erg, zolang er maar respectvol met de data wordt omgegaan en de uitkomsten niet worden verdraaid. Wanneer dat respect voor de resultaten van het onderzoek er niet zou zijn, wanneer mensen ze zouden verdraaien of anders zouden framen, zou dat natuurlijk het meest pijnlijk zijn. Ik heb het idee dat dit gelukkig niet gebeurt.”

Vervelende discussies

Kan men stellen dat de belanghebbende partijen in het veld in het rapport voldoende handvatten kunnen vinden om de langlopende letselschadezaken de wereld uit te helpen? "Ik denk dat het een belangrijke conclusie is dat sommige zaken onvermijdelijk lang lopen, al is het maar omdat de medische eindsituatie niet binnen twee jaar kan worden vastgesteld", aldus Rijnhout. "Wat denk ik wel een doelstelling moet zijn, is dat de branche de behandeling van letselschadezaken voor gedupeerden minder belastend moet maken. Uit zowel ons dossieronderzoek als het perceptieonderzoek met behulp van vragenlijsten blijkt dat bijvoorbeeld medische discussies, causaliteitsdiscussies en discussies over de hoogte van de schade als erg vervelend worden ervaren. Sommige discussies zul je waarschijnlijk niet kunnen wegnemen, maar je kunt er wel voor zorgen, door betere procedures, duidelijke informatie en goede belangenbehartiging, dat slachtoffers ze als minder erg beleven. Hoe we het proces met elkaar inrichten, hoe we in de branche met elkaar omgaan, welke kwaliteit de dienstverlening heeft, daar hebben we grip op, daar kunnen we iets aan doen."

"Sommige discussies zul je waarschijnlijk niet kunnen wegnemen, maar je kunt er wel voor zorgen, door betere procedures, duidelijke informatie en goede belangenbehartiging, dat slachtoffers ze als minder erg beleven."

Rianka Rijnhout

Werkgroep normering

Een andere component van Rianka Rijnhouts werk in de letselschadebranche is haar voorzitterschap van de werkgroep normering van De Letselschade Raad. Deze werkgroep werkt momenteel aan onder meer de financiële paragraaf bij de Handreiking Zorgschade en aan de richtlijnen omtrent huishoudelijke hulp waarover vanuit het veld veel vragen zijn gesteld. Omdat de jaarlijkse indexering van bedragen in gepubliceerde normen en ook de berekeningsmethodiek 2.0 ten aanzien van overlijdensschade onlangs voltooid zijn, of zo goed als, is er ruimte ontstaan voor nieuwe projecten. Welke dat zijn, wordt pas bekend wanneer de stakeholders in de werkgroep normering en de stakeholders in het platform van De Letselschade Raad zich achter het ontwerp van een nieuwe norm hebben geschaard. Pas dan is zo'n nieuwe norm gereed voor externe consultatie en krijgt de buitenwereld te weten dat eraan is gewerkt.

Draagvlak vinden

Rianka Rijnhout: "Zo hebben wij ruimte voor creativiteit, tijd om over oplossingen na te denken en gelegenheid om onder de stakeholders die bij het proces betrokken zijn, en dat zijn er veel binnen de werkgroep, draagvlak te bouwen. Wanneer de hele buitenwereld zich er voortijdig mee gaat bezighouden, zou dat het onderhandelingstraject kunnen verstoren." Soms is het niet eenvoudig meteen draagvlak te vinden en om bijvoorbeeld over bedragen te onderhandelen. Rijnhout: "Het hangt erg af van het onderwerp, de urgentie die wordt gevoeld, het type normering – procesnormering lijkt gevoelsmatig eenvoudiger dan materiële normering, maar dat kan ook mijn beleving zijn – en bijvoorbeeld het gekozen instrument: bij een aanbeveling of een handreiking ligt het anders dan bij een richtlijn. Ik doe dit nu al een tijdje en vind het ontzettend waardevol dat er over alle zaken zo open wordt gedebatteerd. Ook heb ik het gevoel dat zowel binnen de werkgroep normering als binnen het platform de intentie bestaat ook moeilijke dossiers te normeren wanneer dat maar enigszins mogelijk is. Natuurlijk heeft iedereen zijn eigen belang, maar men probeert er samen uit te komen. We proberen altijd in de dynamiek van het onderhandelen tot een mooi product te komen."

Betekenisvol compenseren

De rode draad in het werk van Rianka Rijnhout, zo is in haar universitaire profiel te lezen, is dat zij aandacht vraagt voor de werking van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en hoe rechtsgebieden aan beperking van conflicten en betekenisvol compenseren kunnen bijdragen. Gevraagd naar een toelichting bij het begrip betekenisvol compenseren zegt ze tot slot: "Niet alleen in de letselschadebranche, maar ook in andere domeinen gaat de discussie constant over 'wat is het financiële verlies?' of 'wat is de schade?' We hebben al jarenlang een mooi onderzoek vanuit de Erasmus Universiteit Rotterdam, de Vrije Universiteit in Amsterdam en de Universiteit Maastricht naar hoe het anders zou moeten. We hebben daar gedachten over en in sommige gevallen concrete ideeën, maar we hebben eigenlijk nog nooit in de breedte onderzocht hoe betekenisvol de alternatieven zijn wanneer je op iets anders overstapt. We hebben kritiek op de status quo, maar als je veranderingen wilt doorvoeren, hoe betekenisvol zijn die dan voor instituties, voor gedupeerden, voor het recht an sich? Want laten we wel zijn, we hebben in Nederland niet voor niets ooit voor het aansprakelijkheidsrecht gekozen, waar ook beginselen aan ten grondslag liggen. Willen we naar veranderingen of naar alternatieven, dan moeten we ons ook afvragen hoe betekenisvol die zijn, niet in de laatste plaats voor slachtoffers. Dat zie ik als een van de centrale vragen in het onderzoek van mij en mijn team."

