



VERBOND VAN VERZEKERAARS  
PLATFORM PERSONENSCHADE

# PPS Bulletin

Mediation belicht  
vanuit verschillende invalshoeken

pagina 32

Smartengeld –  
de stand van zaken

pagina 11

Rekenrente  
voorspelbaar?

pagina 29

#2

### Voorwoord

▲ Fabuleuze Fabeldroom – Armand Blondeel

[pagina 3-4](#)

### Opinie

▲ Weg met verouderde principes en belemmeringen in de afwikkeling van letselschadezaken – Charlotte van Goch

[pagina 5-10](#)

### Jurisprudentie

▲ Smartengeld – de actualiteiten – Margot van Beurden en Petra klein Gunnewiek

[pagina 11-17](#)

### Interview

▲ met Rianka Rijnhout – Maak de behandeling van letselschadezaken minder belastend voor gedupeerden

[pagina 18-21](#)

### Kennisdeling

▲ Cognitive FX: nieuwe inzichten in de neurorevalidatie? – Janita van Bruggen en Sharon Ponsteen

[pagina 22-25](#)

### Ingezonden reactie

▲ A fistful of dollars: afscheid van het Wilde Westen – Rogier Witlox

[pagina 26-28](#)

### Insight

▲ Rekenrente: welke kant gaat het op? – Hans Tiemersma

[pagina 29-31](#)

### Mediation | Actueel

▲ Inspiratiewebinar: Bepiegelingen omtrent normering, een letselschaderaad, procedurele rechtvaardigheid en het nut van mediation

[pagina 32-36](#)

### Bijlage

▲ Literatuurverwijzing

[pagina 37](#)

### Mediation | Interview

▲ met Josée van de Laar – Wanneer mensen een mediation willen, is dat een enorme kans om eruit te komen

[pagina 38-41](#)

### Mediation | Interview

▲ met Bart Neervoort – Is er iets mis met mediation in de letselschadebehandeling?

[pagina 42-45](#)

### Mediation | Interview

▲ met Astrid Ales en Aernout Santen – Mediation in letselschadezaken: een kansrijk perspectief op een snelle en eerlijke regeling...

[pagina 46-49](#)

### Even voorstellen

▲ Wie werken er voor dit Platform en wat drijft hen?

[pagina 50-51](#)

### Ten slotte

▲ PIV Bulletin wordt PPS Bulletin

[pagina 48](#)

Het PPS Bulletin is een uitgave van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars over nieuws en feiten in de wereld van letselschade. Het PPS Bulletin wordt kosteloos verstrekt aan deelnemers en relaties van het Verbond. Het Platform Personenschade wil namens de verzekeringsbranche en samen met stakeholders het leed door letsel voor slachtoffers en hun naasten zoveel mogelijk beperken.

#### Redactie

Astrid Ales (a.s.r.)  
Claire Blaauw (VvAA)  
Armand Blondeel (a.s.r.) | Voorzitter  
Hieron van der Hoeven (Allianz Benelux)  
Astrid Klerx (redactiesecretariaat)  
Linda van der Meijden (BM letselschade en juridisch advies)  
Jeroen Quakkelaar (Andriessen Expertise)  
Aernout Santen (Centramed)  
Peter van Steen (tekstschrijver)  
Ingrid Terlien (Medirisk)  
Monique Volker (NN)

#### Redactieadres

Het PPS Bulletin wordt met veel zorg vervaardigd, en is afhankelijk van schrijvers uit de branche. Is u iets opgevallen, of wilt u iets schrijven? Mail uw reactie aan: [redactiepersonenschade@verzekeraars.nl](mailto:redactiepersonenschade@verzekeraars.nl)

'Richtlijnen voor schrijvers' staan op [www.platformpersonenschade.verzekeraars.nl](http://www.platformpersonenschade.verzekeraars.nl)

#### Ontwerp en opmaak

3MegaWatt.nl

#### Oplage

1.800

#### Webadres PPS bulletin

[platformpersonenschade.verzekeraars.nl](http://platformpersonenschade.verzekeraars.nl)

#### Aanmelden voor abonnement

[redactiepersonenschade@verzekeraars.nl](mailto:redactiepersonenschade@verzekeraars.nl)

Platform Personenschade  
Bordewijklaan 2  
2591 XR Den Haag  
(070) 333 88 75

[www.platformpersonenschade.verzekeraars.nl](http://www.platformpersonenschade.verzekeraars.nl)



door Armand Blondeel  
| NIVRE Register Expert

# Fabuleuze Fabeldroom

**It's five o'clock; and I walk through the empty streets  
thoughts fill my head; but then still; No one speaks to me**

**“Dit avontuur vindt plaats in de lente, wanneer het ene moment sneeuw valt en het volgende de zon schijnt, wat ook weer een beetje is zoals het leven – het kan elk moment omslaan”.**

Deze frase schoot door mijn hoofd, als ik door de verlaten straten van het dorp schuifel. Na een zonnige start van de dag is het bewolkt geraakt. Ter hoogte van het kerkplein rukken valwinden aan mijn jas. Kraaien zweven en buitelen in hun schijnbaar gewichtloze dans rond de kerktoren. Ze tarten de zwaartekracht, deze luid krassende thermiek-acrobaten.

Voordat ik straks zelf, tijdens een mediation, in een gezamenlijke inspanning diverse natuurwetten ga trachten te overwinnen, ga ik nog even mijn klokje laten bijzetten bij de plaatselijke juwelier. Steun lokaal, in economisch vastgelockte tijden en zonder een goed opgeladen batterij loopt niets gelijk in het leven. Het voelt wat ongemakkelijk, met zo'n mondkapje voor je mond de juwelierszaak te betreden. Een jaar geleden zou deze klokkenmaakster

de bewakingsbeelden van mijn entree aan het programma Opsporing Verzocht hebben aangeboden. Om die uitgesproken gedachte kan zij glimlachen, vanachter haar eigen mondkapje. Ik zie het aan de kraaienpootjes naast haar ogen en de aquamarijnen glinstering in die spiegels van haar ziel. Nu mijn horloge weer loopt, zet ook ik mijzelf weer in beweging, het werk roept. Bij het verlaten van deze schatkamer vol bling bling, klatert de fontein op het dorpsplein een ode aan Jean de la Fontaine. De Raaf heeft de kaas, eens kijken hoe groot het stuk zal moeten zijn dat de Vos straks voor zich opeist.

**“De waarheid is, dat iedereen gewoon maar wat probeert”**

Schat en schatplichtig. Verzekeren is mooi. Samen, als collectief, als eenheid, een vangnet creëren voor wie wat hulp nodig heeft. Claimbehandeling is mensenwerk. Ik bewaak de schatkist en jij vraagt teveel. Ik zie het verband niet, de bewijsplicht is jouw deel. Waarom zo winstbejagigerig en kennelijk slechts daarom zo streng? Versus waarom toch die strijkstok en een toonzetting als krenge? ▲

## “De meeste oude mollen die ik ken zouden willen dat ze minder naar hun angsten hadden geluisterd en meer naar hun dromen”

Tijdens de mediation wordt de Olifant de kamer uitgezet. Vertrouwelikheden en vertrouwen nemen hand in hand het voortouw. Kennis wordt ingezet om tot een oplossing te komen. Empathie en Beiderzijds Begrip tonen. Onbevooroordeeld zijn is de grondhouding. Aikido maakt van aanvankelijke weerstanden een gezamenlijke energie en kracht. Diverse quotes uit de diverse in dit Bulletin opgenomen bijdragen vanuit het werkveld en vanuit de Academie echoën in mijn hoofd. Bedreigingen worden Kansen. Openheid versus Afstomping, van Eigen Positie naar Gezamenlijk Draagvlak, je in elkaars Positie Verplaatsen. Wat is Schade, wat eist de Grondslag? Waar ligt de Oplossing, waar is de Ruimte voor de Creativiteit? In plaats van Volharden in Verwachtingen versus Afwijzingen, de Uitgestoken Hand Aanvaard. It takes Two to Tango. Samen de Eindstreep halen.



## “Stel je toch voor hoe wij zouden zijn als we minder bang waren”

Mooi. Mooi vind ik het dat de Grande Dame van de mediation in de letselschaderegeling, Josée van de Laar, een interview wilde geven aan het PIV Bulletin. Hoe lang is het geleden dat we met (toen nog Fortis) ASR en Beer advocaten samen de Harvard-terugkomdagen deelden? Het antwoord vind ik op de openbare website van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars, in een interview in PIV Bulletin no. 7, september 2008: “Opponenten samen naar een training.” Tijdens die door advocaten en claimbehandelaren gedeelde training, verplaatsten Sluwe Verzekeringsvossen zich in de in hun dossiers steeds hinderlijk op en in de weg liggende Beren.

Omgekeerd hoefden de Beren zich dit keer niet onbevreesd in het zwaar beveiligde hol van de Leeuw te wagen, maar mochten ze zelf eens de Vos of de Leeuw zijn als ze dat wilden. Wie is de Mol, was niet aan de orde, er werd in alle openheid bovengronds gedeeld, de taart werd vergroot en er werd goed getraind als trouwe Werkpaarden. Geïnvesteed in draagvlak en relatie. Het kan wel hoor, samen het collectieve vangnet vasthouden en als goede huisvaders beheren, waarbij het reële belang van het slachtoffer centraal staat.

## “Ik vraag me af of er ook een school is waar je kunt afleren”

Na het herlezen van het interview uit 2008, valt mijn oog op het In Memoriam van de veel te vroeg overleden personenschade-expert Ben van Bekkum in hetzelfde blad. Tijdens de uitvaartdienst zat ik toevalligerwijs naast Josée. Ik vond het bijzonder dat er zoveel belangenbehartigers een laatste groet aan hun gewaardeerde vakgenoot kwamen brengen. Het getuigde van wederzijds respect en vertrouwen. Het vaktechnische spanningsveld, inherent aan het aansprakelijkheidsrecht, heeft dus niet de overhand als het op het (inter)menselijke aspect aankomt. Ik herinner mij dat het gevoelige nummer “Psalm” van Roxy Music werd gespeeld. Luid en indringend. “Eigenlijk moet dat ook zo hè?” fluisterde Josée, “muziek moet je voelen, zeker op momenten als deze”. Josée ten voeten uit wat mij betreft. Josée is een Charlie Mackesy van de personenschaderegeling. Zij is de jongen, de mol, de vos en het paard. Josée heeft zich in haar mooie carrière ontwikkeld tot een verbinder in woord, beeld en daad, één voor allen en allen voor één. Een voorbeeld waarmee wij verder kunnen in ons vak. Dank je wel Josée!

## “Wat wil jij worden als je groot bent?” vroeg de mol. “Lief” zei de jongen. “Wat zou succes zijn?” vroeg de jongen. “Liefhebben” zei de mol”

*It's five o'clock; and I walk through the empty streets  
The night is my friend; And in him I find sympathy  
He gives me day; gives me hope; and a little dream too*

Armand Blondeel  
Voorzitter Redactieraad Platform Personenschade

**Naast dank aan Josée, ook dank aan de inspirerende en beeldende talenten van Charley Mackesy (De Jongen, de Mol, de Vos en het Paard) (ware wijsheid ligt in het leven en beleven zelf besloten); Aphrodite's Child (It's five o'clock); Roxy Music (Psalm)**





## Geïnspireerd door het herstelrecht

door mr. drs. Charlotte van Goch<sup>1</sup>

# Weg met verouderde principes en belemmeringen in de afwikkeling van letselschadezaken

**Slachtoffers ervaren het letselschadeproces en de rol van verzekeraars daarin als belastend en herstelbelemmerend. Hun ervaringen staan haaks op het uitgangspunt dat herstel vóór schadevergoeding gaat. De aansprakelijke verzekeraar moet, juridisch gezien, het herstel van het slachtoffer optimaal faciliteren.<sup>2</sup> Dit blijkt ook uit de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze stelt dat in de afwikkeling van letselschade harmonie, duidelijkheid en persoonlijke bejegening centraal moeten staan. De ervaringen van slachtoffers zijn echter anders. Tegen deze achtergrond deed ik in het kader van een afstudeerscriptie empirisch**

**onderzoek naar de visie van verzekeringsprofessionals op de afwikkeling van letselschadezaken.<sup>3</sup>**

De visie van verzekeringsprofessionals heb ik geïnventariseerd door bij drie WA-verzekeraars achttien interviews af te nemen. Bij elke verzekeraar ging het om twee arbeidsdeskundigen, twee dossierbehandelaars en twee medisch adviseurs. In mijn onderzoek kom ik tot de conclusie dat vooral binnendienstmedewerkers in belemmerende en verouderde principes, uitgangspunten en procedures vastzitten. Hun sterke focus op financiële compensatie is daar een onderdeel van. Belangrijk hierbij is dat binnendienstmedewerkers vaak geen rechtstreeks contact met slachtoffers hebben. Daardoor blijft de toets van aannames en werkhypothesen die voor een herstelgerichte dienstverlening noodzakelijk is, achterwege. Het

is evident dat hier ruimte is voor verbetering. Hier biedt mijns inziens een nieuw paradigma, geïnspireerd door het herstelrecht, mogelijkheden voor het aansprakelijkheidsrecht. En dat paradigma luidt dat het aansprakelijkheidsrecht niet enkel over het schenden van een regel, wet of norm gaat, maar vooral over het schenden van mensen en de relatie tussen mensen. Het is daarom essentieel dat verzekeringsprofessionals aan kritische (zelf)reflectie doen en zich rekenschap geven van procedurele rechtvaardigheid en van materiële en immateriële behoeften van slachtoffers.

### Overlap in ervaringen en visies

Uit de interviews blijkt dat er meer overlap zit in de ervaringen en visies van slachtoffers en arbeidsdeskundigen dan in de ervaringen en visies van slachtoffers, ▲



**Twee aspecten komen vaak terug: te veel focus op financiële afwikkeling en een te lange duur van het proces. Het kan winst opleveren als je langer ziek blijft en weinig veerkracht toont.**

dossierbehandelaars en medisch adviseurs. De herstelbelemmerende factoren die slachtoffers ervaren, worden in de interviews ook door arbeidsdeskundigen aangedragen. Arbeidsdeskundigen merken bijvoorbeeld op dat het proces te complex is en op de verzekeraar gericht lijkt te zijn in plaats van op het slachtoffer. Een arbeidsdeskundige: 'Ik denk dat het ingericht is op basis van processen van verzekeraars en advocaten, te weinig op basis van het proces en behoeften van het slachtoffer. We slaan door.'

De visie van dossierbehandelaars en medisch adviseurs is minder eenduidig en minder in lijn met de visie van slachtoffers. Een groot aantal is positief over de procedure, terwijl maar een klein aantal belemmeringen ziet. Dit laatste blijkt bijvoorbeeld uit de ervaring van een medisch adviseur: 'Bij letselschade voelt het als: ik werk mee aan een proces wat eigenlijk gewoon invaliderend in elkaar zit. Processen duren zo verschrik-

kelijk lang, alles wordt gemedicaliseerd terwijl mensen er juist bij gebaat zouden zijn om zo snel mogelijk af te handelen, zodat ze verder kunnen en niet blijven hangen.' Dat de letselschadeprocedure belastend en herstelbelemmerend kan zijn, wordt daarentegen door een andere medisch adviseur betwijfeld: 'Wat bedoel je met belastend? Ik denk dat als een schadebehandelaar vraagt 'wat bedoel je precies?' dat het stil is aan de telefoonlijn. Het hoort bij het spel van de boel opjutten en opblazen, heb ik het idee.'

De aspecten die dossierbehandelaars en medisch adviseurs als belastend aanwijzen, komen wel grotendeels met de ervaring van slachtoffers overeen. Twee aspecten komen vaak terug: te veel focus op financiële afwikkeling en een te lange duur van het proces. Slachtoffers hebben zelfs de ervaring dat de verzekeraar zich uitsluitend op financiële compensatie richt.<sup>4</sup> Over die financiële afwikkeling vertelt een dos-

sierbehandelaar dat de mate van vrijheid dubieus is. 'Ik vind de letselschadewereld erg intuïtief en erg nattevingerwerk. Dat vind ik ergens goed en ergens dubieus. Ik vind het goed omdat je altijd andere zaken hebt met andere omstandigheden waarin je anders moet handelen, omdat andere belangen tegen elkaar afgewogen moeten worden. Dus hele strakke richtlijnen hebben, heeft niet zoveel zin. Je hebt altijd een uitzondering op de regel en waarschijnlijk heb je in de letselschade meer uitzonderingen dan regels. Dus in die zin moet je nattevingerwerk hebben. Maar, aan de andere kant is het ook wel een wereld waarin je dingen gegund moeten worden. En dat vind ik dan weer iets minder moreel te verantwoorden. Want zodra je iemand aan de lijn krijgt die heel claimbewust is of de schade enorm aan het opkloppen is of zijn klachten heel erg naar jouw idee overdrijft, dan verdwijnt die gunfactor en dan ga je als behandelaar bewust of onbewust strakker erin zitten. [...] Dus ik vind het dubieus. Je krijgt heel

veel vrijheid om het te regelen zoals het jou goeddunkt, maar aan de andere kant is het objectief gezien niet altijd even rechtvaardig.'

Verschillende professionals merken op dat het proces zo is ingericht, dat het winst kan opleveren als je langer ziek blijft en weinig veerkracht toont. Een arbeidsdeskundige stelt: 'Mensen die veerkrachtig zijn, hun leven weten om te buigen en hun eigen boontjes doppen, die hebben minder schade dan mensen die dat vermogen niet hebben. Met het huidige systeem wordt het niet gestimuleerd om je zelfredzaam en veerkrachtig op te stellen. Daar zijn we wel al lang mee bezig, om af te komen van de klassieke vorm van schadevaststelling. Dat vereist een omslag van denken.'

## De impact van bejegening

De onderzochte groepen zijn het in grote lijnen met elkaar eens dat de juiste bejegening positief bijdraagt aan het herstel van het slachtoffer en het verloop van de procedure. Slachtoffers, arbeidsdeskundigen en dossierbehandelaars vinden dat men zich bewust moet zijn van de bejegening richting het slachtoffer. In het contact met het slachtoffer is ook begrip voor de eigen rol van de verzekeringsprofessional belangrijk. Een dossierbehandelaar merkt hierover op: 'Dus je moet je er bewust van zijn dat jij de grote verzekeraar bent die bepaalt of ze wel of geen vergoeding krijgen en de hoogte van die vergoeding.' Een andere dossierbehandelaar zegt hierover: 'Je stapt zijn veilige wereld in. Die is al doorbroken door het ongeval dus ik heb het gevoel dat je op achterstand staat en daar rekening mee moet houden bij het bezoek. Want je bent een verlengstuk van de veroorzaker. Ze zijn niet boos op jou, maar die boosheid zit er nog wel.' In de interviews met medisch adviseurs komt het belang van een juiste bejegening minder naar voren. Vaak wordt aangegeven dat men als medisch adviseur geen contact heeft met het slachtoffer en dat dus bejegening niet aan de orde zou zijn. Een van de medisch adviseurs is ervan overtuigd dat zijn aandeel voor het slachtoffer zelfs helemaal verborgen blijft: 'Ik denk dat geen enkel slachtoffer

ooit een medisch advies ziet. Ik denk dat dat bij de belangenbehartiger blijft. Die bespreekt dat wel. Een enkeling zal er wel om vragen hoe het medisch advies eruitziet. Het medisch advies is soms ook niet relevant voor het slachtoffer, wat daar precies instaat.'

Arbeidsdeskundigen geven eveneens aan dat een juiste bejegening essentieel is en bovendien dat er nog genoeg ruimte voor verbetering is. Ze stellen dat partijen te vaak in een toernooimodel terechtkomen. Zo zegt een arbeidsdeskundige: 'Het is erg gericht op een conflictmodel: de ene partij moet de andere partij overtuigen. Men heeft allemaal heel erg het woord klantgerichtheid en klant centraal in de mond. Bij mijn beroepsgroep staat dat op de voorgrond omdat wij met slachtoffers werken. Maar, op de achtergrond, medisch adviseurs en schadebehandelaars en noem maar op, die hebben een hele andere perceptie van letselschade, namelijk financieel.'

**Dossierbehandelaars en arbeidsdeskundigen vinden het gebrek aan rechtstreekse communicatie tussen verzekeringsprofessionals en het slachtoffer een groot mankement. Een juiste bejegening is essentieel en er is genoeg ruimte voor verbetering.**

Volgens dossierbehandelaars en medisch adviseurs zou alleen in zaken met niet-objectiveerbare klachten sprake van een toernooimodel zijn. Wel onderschrijven dossierbehandelaars het belang van een bewuste en cliëntgerichte bejegening. Dossierbehandelaars, arbeidsdeskundigen en medisch adviseurs geven aan dat het door tijdgebrek en onderbezetting soms niet lukt om de gewenste aandacht aan een slachtoffer te geven. Een dossierbehandelaar

merkt op: 'Je wilt niet enkel op de laatste brief reageren want dan wordt het enkel gepingpong. Je wilt eigenlijk ook even teruglezen en goed kunnen reageren.' Dossierbehandelaars en arbeidsdeskundigen vinden het gebrek aan rechtstreekse communicatie tussen verzekeringsprofessionals en het slachtoffer een groot mankement.

## Onafhankelijkheid van medisch adviseurs

Door verschillende medisch adviseurs wordt de onafhankelijkheid betwist van medisch adviseurs die voor belangenbehartigers werken. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de volgende dialoog. Medisch adviseur: 'Je moet je ook realiseren dat advocatenkantoren een vaste medisch adviseur hebben. Niet voor niks: die schrijven wat advocatenkantoren willen horen. Want als dat niet zo is, dan krijg je de opdracht niet meer.' Interviewer: 'Zou ik die gedachtegang ook kunnen doortrekken naar medisch adviseurs werkzaam bij verzekeraars? Namelijk, degenen die schrijven wat een verzekeraar helpt, krijgen een vast contract en anderen niet.' Medisch adviseur, na een stilte: 'Nee, dat ligt heel anders. Je moet weten dat al die medisch adviseurs [werkzaam voor de belangenbehartiger] per opdracht betaald worden en per uur. [...] Ik heb een eed afgelegd. Ik ga mijn eed niet te grabbel gooien voor opdrachten want dat hoeft ik niet. Ik hoef niemand naar de mond te praten bij de verzekeraar.'

Volgens arbeidsdeskundigen kan het proces verharder door de tegengestelde visies in medische adviezen. Slachtoffers kunnen flink van slag zijn door de inhoud van die adviezen. Arbeidsdeskundigen stellen soms zelfs een 'geen medisch adviseur-traject' voor, om zo het toernooi te voorkomen. De overeenkomst tussen de werkelijkheid en de weergave daarvan in medische rapporten is soms ver te zoeken. Dit speelt vooral bij slachtoffers met niet-objectiveerbare klachten. Een arbeidsdeskundige: 'Je moet het slachtoffer nemen zoals het is. Als de medisch adviseur dan zegt 'het is onzin', dan denk ik: kom dat maar eens uitleggen aan de keukentafel. ▲

want het is makkelijk om het op papier te zetten, maar kom het maar eens uitleggen aan een slachtoffer.' Arbeidsdeskundigen kaarten tot slot in vrijwel elk interview aan dat het een belemmerende gedachte is dat een slachtoffer moet worden teruggebracht in de situatie van voor het ongeval. Er wordt gezegd: 'We treffen over het algemeen bij mensen [...] dat het veel meer gaat over: wat hebben jullie nodig om verder te kunnen na het ongeval?'

## Belemmerende en verouderde principes, uitgangspunten en procedures

De verouderde en belemmerende principes, uitgangspunten en procedures in het letselschadep proces vormen een knelpunt, zo blijkt uit mijn onderzoek. Het zojuist genoemde schadeprincipe dat het slachtoffer in de positie van vóór het ongeval moet worden teruggebracht, is zo'n belemmering. In de praktijk blijkt dat vaak een onmogelijkheid te zijn. Dit schadeprincipe is dan wel op wet- en regelgeving gebaseerd, maar een te juridische benadering ervan is voor het slachtoffer niet herstelbevorderend. Het confronteert slachtoffers te vaak met wat zij niet meer kunnen en met wat zij niet meer zijn. Zo werkt het secundaire victimisatie in de hand. Sommige geïnterviewden vernieuwden het principe als volgt: creëer samen een nieuw perspectief zodat het slachtoffer verder kan in het heden en in de toekomst.

Nog zo'n belemmering is de sterke focus op de lichamelijke en medische impact. Vooral slachtoffers en arbeidsdeskundigen gaven aan dat lichamelijke impact niet hetzelfde is als levensimpact. Over het algemeen gaven medisch adviseurs geen blijk van enig bewustzijn van dit vrij evidente onderscheid. Deze belemmering hangt samen met de gedateerde manier van schadevaststelling. Deze is in de praktijk verbonden aan de veerkracht die het slachtoffer toont. Wanneer een slachtoffer veerkracht toont en grotendeels herstelt, is de te verhalen schade kleiner dan wanneer een slachtoffer weinig veerkracht

toont. Hierdoor zou de beleving kunnen ontstaan dat het tonen van veerkracht wordt gestraft. Dit lijkt het omgekeerde van het wenselijke, namelijk een situatie waarin veerkracht wordt gestimuleerd. Een medisch adviseur merkt hierover op: 'Als herstel langer duurt en je kunt dat aannemelijk maken en juridisch bewijzen, dan krijg je meer geld. En bij letselschade draait alles om geld. Dus het is een soort slang die in zijn eigen staart bijt. Want mensen – als je het plat zou zeggen – zijn niet gebaat bij herstel, want dan krijgen ze minder centjes.'

**Het schadeprincipe dat het slachtoffer in de positie van vóór het ongeval moet worden teruggebracht, is een belemmering. In de praktijk blijkt dat vaak een onmogelijkheid te zijn. Het is dan wel op wet- en regelgeving gebaseerd, maar is voor het slachtoffer niet herstelbevorderend.**

Eveneens betwistbaar is, dat een slachtoffer moet claimen om de schade die hij lijdt vergoed te krijgen.<sup>5</sup> Zo wordt de aandacht en energie die het slachtoffer voor het herstel nodig heeft, opgeslokt door het juridische toernooi. In het materiële civiele aansprakelijkheidsrecht vind ik geen bepaling die een verhaalplicht voor het slachtoffer beschrijft. Wat maakt dan dat verzekeraars doen alsof het slachtoffer een verhaalplicht heeft? En als we deze verhaalplicht voor het slachtoffer 'lezen', waarom is er dan geen brengplicht voor de verzekeraar? Al met al lijkt de weegschaal van plichten en verantwoordelijkheden in een opmerkelijke disbalans te zijn, ten nadele van het slachtoffer.

Een laatste belemmerende factor die de geïnterviewden noemden, is dat binnendienstmedewerkers geen rechtstreeks contact (zouden mogen) hebben met

slachtoffers die door een belangenbehartiger worden bijgestaan. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen informatie halen en informatie brengen. Informatie halen mag inderdaad niet als er een belangenbehartiger bij betrokken is: inhoudelijk contact over de aansprakelijkheid en de schade vindt plaats met de belangenbehartiger.<sup>6</sup> Er is geen regel die stelt dat er geen informatie mag worden gebracht. Sterker nog, het wordt aangeraden dit juist wel te doen.<sup>7</sup> Een dossierbehandelaar mag het slachtoffer opbellen en zeggen 'we wachten nog op dit en dit. Hierna gaat onze interne dienst ernaar kijken, dus over acht tot tien weken ontvangt u pas weer een bericht.' In de interviews kwam naar voren dat slachtoffers soms enorm gespannen zijn door niet te weten wanneer ze weer een bericht krijgen. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat directe communicatie aan het rechtvaardigheidsgevoel bijdraagt, meer dan schriftelijk communiceren.<sup>8</sup> Adequate informatie stelt een slachtoffer in staat een gevoel van controle over zijn eigen lot te ervaren.<sup>9</sup> Aldus draagt directe communicatie bij aan het bevorderen van procedurele rechtvaardigheid, informatieve rechtvaardigheid en empowerment. Tevens biedt rechtstreeks contact tussen een binnendienstmedewerker en het slachtoffer een mogelijkheid om aannames aan de werkelijkheid te toetsen. Dit alles illustreert dat er voldoende gronden zijn om het anders te doen.

## Procedurele rechtvaardigheid en rechtstreeks contact als rode draad

De financiële focus in het letselschadep proces lijkt een doelbewuste keuze van de verzekeraar te zijn. Deze keuze heeft nadelige gevolgen voor het slachtoffer en voor het proces en staat haaks op een juridisch gebod. Dit betekent dat er ook bewust kan – en moet – worden gekozen voor een meer herstelbevorderende procedure waarbij de focus op procedurele rechtvaardigheid wordt gelegd. Procedurele rechtvaardigheid verwijst naar het mechanisme dat het rechtvaardigheidsoordeel van mensen sterk wordt beïnvloed door procesmatige aspecten en de manier waarop een





besluit tot stand komt, en minder door de uitkomst van de procedure.<sup>10</sup> Een rechtvaardig besluit kan onrechtvaardig overkomen door de wijze waarop dit besluit tot stand is gekomen.<sup>11</sup> Uit onderzoek blijkt dat men zich in het oordeel of iets rechtvaardig is niet alleen door het bereikte resultaat laat leiden, maar vooral door de beleving en kenmerken van de procedure die tot dit resultaat hebben geleid.<sup>12</sup>

Er zijn verschillende manieren om de procedurele rechtvaardigheid te bevorderen en te waarborgen.<sup>13</sup> De manier die in het contact tussen de overheid en de burger wordt geadviseerd, biedt aanknopingspunten voor de aanpak in de verzekeringscontext. De relatie burger-overheid lijkt namelijk veel op de relatie slachtoffer-verzekeraar. In beide contexten staat een individu tegenover een partij die in feite rechter in eigen zaak mag spelen: de overheid en de verzekeraar bepalen. In beide contexten is er dus een onmachtige versus een machtige partij. Daarnaast is in beide relaties sprake van een discrepantie in de ervaring met juridische procedures. Burgers en slachtoffers kunnen als one-shotter worden aangemerkt: een individu dat slechts af en toe met juridische procedures heeft te maken. De overheid en verzekeraars zijn echter repeat players: partijen die in de loop van de tijd veel gelijksoortige zaken hebben meegemaakt.<sup>14</sup>

In het contact tussen burger en overheid dragen vijf aspecten aan procedurele rechtvaardigheid bij. Deze aspecten pas-

sen mogelijk ook in het contact tussen slachtoffer en verzekeraar.<sup>15</sup> Ze kenmerken zich door aandacht voor de communicatie en de relatie en ze zwakken niet alleen juridische geschillen af, maar ook conflicten in brede zin.

- 1) Respect: slachtoffers worden met respect behandeld en bejegend.
- 2) Voice: slachtoffers mogen aangeven waar het voor hen om gaat en hun opvattingen worden aantoonbaar in overweging genomen. Ze krijgen de mogelijkheid om actief in het letselschadeproces te participeren.
- 3) Uitleg: slachtoffers krijgen uitleg over de procedure, over de input die van hen wordt verwacht en hoe het verder gaat, inclusief een voorlopige verwachting van het tijdpad.
- 4) Uitleg: slachtoffers wordt tijdig verteld hoe zij (alsnog) hun standpunt kunnen aantonen en krijgen daar ook gelegenheid voor.
- 5) Directheid: slachtoffers worden direct en rechtstreeks aangesproken.

Verder is het belangrijk aandacht te besteden aan de volgorde waarin aspecten van procedurele rechtvaardigheid aan bod komen. Zo dient het geven van een stem en het luisteren naar het verhaal van het slachtoffer, vooraf te gaan aan uitleg over de procedure.<sup>16</sup> Een slachtoffer is namelijk pas klaar om deze informatie te ontvangen, als er ruimte is geweest om het eigen verhaal te vertellen. Een voordeel hiervan is dat de informatieverstrekking beter op de behoeften van het slachtoffer kan worden afgestemd. Uit onderzoek blijkt dat dit belangrijk is.<sup>17</sup>

Belangrijk is tot slot dat procedurele rechtvaardigheid niet enkel betrekking heeft op de rechtvaardigheid en eerlijkheid waarmee de verzekeraar procedures toepast. Ook hoe het slachtoffer de kwaliteit beleeft van de interactie met individuele verzekeringsprofessionals speelt een evident belangrijke rol.<sup>18</sup> Dit betekent dat alle actoren in de letselschadeprocedure een rol spelen bij het bevorderen en waarborgen van de procedurele rechtvaardigheid. Hiervoor is vereist dat slachtoffers direct en rechtstreeks contact hebben met alle belangrijke actoren, onder wie de medisch adviseur. Het is überhaupt lastig te begrijpen dat medisch adviseurs in letselschadeprocedures tot een medisch oordeel komen door enkel papieren te bestuderen.

### Herstelrecht: verantwoordelijkheid daar waar die ligt en hoort

Om de pijnpunten weg te nemen van de heersende belemmerende en verouderde principes, uitgangspunten en procedures, kan men de principes van het herstelrecht implementeren. Het herstelrecht wordt weliswaar voornamelijk in de context van het strafrecht beschreven, maar de principes ervan zijn ook in het aansprakelijkheidsrecht bruikbaar. Daar is immers net als in het strafrecht sprake van een normschending door een derde. De principes hieronder zijn vrij geïnterpreteerd zodat ze in de context van het civiele aansprakelijkheidsrecht passen.<sup>19</sup>

- 1) De basis van een letselschadeprocedure is niet een schending van het recht, maar een schending van mensen en van relaties van mensen. Dit behoeft herstel.
- 2) De focus moet liggen op de behoeften van het slachtoffer en op de vraag wie voor het herstel kan worden ingezet.
- 3) Schade resulteert in verplichtingen. Onderzoek daarom hoe de schadeveroorzaker en de verzekeraar actief verantwoordelijkheid kunnen nemen.
- 4) Uitgangspunt zijn de vragen: wie zijn getroffen, wat zijn hun behoeften en wie heeft de plicht daaraan te voldoen.

## Enkele kanttekeningen bij het artikel van Van Goch

### Wie de schoen past, trekke hem aan

**Door mr. Arjen van Iwaarden,**  
| programmamanager van het Platform Personenschade

Charlotte van Goch schreef een afstudeerscriptie over de afwikkeling van letselschadezaken en isoleerde daaruit de rol van verzekeraars voor een artikel in het PIV Bulletin. Dit heeft tot een vertekend beeld geleid. Zij lijkt te concluderen dat belemmerende achterhaalde paradigma's in de verzekeringsbranche de veranderingsgezindheid in de advocatuur en de belangenbehartiging frustreren.

Voorgestelde vernieuwingen in de behandeling van letselschadezaken – ik denk bijvoorbeeld aan de werkwijze met één medisch adviseur, de normering van schadebedragen, de directe verzekering en een commissie voor de beoordeling van letselschadezaken – komen voor een belangrijk deel uit de koker van verzekeraars. Een vernieuwing die op het conto van de advocatuur mag worden geschreven, de mediation, is door verzekeraars omarmd. Voor verschillende andere gewenste vernieuwingen zijn nieuwe of gewijzigde wetten noodzakelijk.

#### Doelbewuste keuze?

"De financiële focus in het letselschadeproces lijkt een doelbewuste keuze van de verzekeraar te zijn", schrijft Van Goch. "Deze keuze heeft nadelige gevolgen voor het slachtoffer en voor het proces en staat haaks op een juridisch gebod", voegt zij eraan toe, waarmee zij doelt op de verplichting het herstel van

slachtoffers optimaal te faciliteren. Graag wijs ik haar erop dat financiële compensatie van de schade geen doelbewuste keuze is, maar een belangrijk onderdeel van de wettelijke verplichting slachtoffers terug te brengen in de situatie zoals die voor het ongeval was. Mocht financiële compensatie al centraal staan, dan geldt dat ook voor de 'andere kant'. Gaat het om het herstel van slachtoffers, dan kan niet worden ontkend dat verzekeraars een breed pakket van herstelgerichte dienstverlening financieren. Soms wordt zelfs zo lang op herstelbevorderende trajecten ingezet, in de hoop op een goed resultaat voor het slachtoffer, dat een financiële afwikkeling sneller zou bewerkstelligen dat het slachtoffer een punt achter zijn zaak kan zetten en zijn leven weer kan oppakken.

#### Wie de schoen past...

Het past ook advocaten en overige belangenbehartigers eens een blik te werpen in de spiegel die Charlotte van Goch verzekeraars voorhoudt. Verzekeraars zijn inderdaad repeat players, maar zijn de partijen aan de zijde van slachtoffers dat niet? Schade resulteert inderdaad in verplichtingen, maar geldt dit niet evenzeer voor de belangenbehartiging als voor de verzekeringsbranche? Charlotte van Goch heeft vast een punt wanneer zij constateert dat de sector – mijns inziens voor een belangrijk deel door de wet en het systeem gedwongen – in een verouderd stramien opereert. Ik begrijp het wanneer zij suggereert dat de branche geen recordhouder is in het implementeren van innovatieve ideeën. Maar kijk daarbij wel naar het hele veld, dus ook naar de advocatuur, overige belangenbehartigers verzekeraars en de overheid, en ik voeg er graag aan toe: wie de schoen past, trekke hem aan.

Deze principes zijn gebaseerd op een slachtofferoriëntatie. Deze vereist dat aan de behoeften van het slachtoffer rechtvaardig wordt voldaan. Hierbij mag men het grote geheel, waartoe ook de verzekerde en de verzekeraar horen, niet uit het oog verliezen. Dit betekent dat het antwoord op de volgende vragen het fundament moet zijn van de vernieuwde principes, uitgangspunten en procedures in de letselschade-procedure.

- Wat helpt het slachtoffer?
- Wat geeft het slachtoffer perspectief?
- Wiens verantwoordelijkheid is dit?
- Welke impact heeft het ongeval op het leven van het slachtoffer en de verzekerde?
- Welke blijvende schade heeft het ongeval op het leven van het slachtoffer, onafhankelijk van diens veerkracht en herstellend vermogen?

### Conclusie

Mijn onderzoek geeft een inkijk in de denk- en belevingswereld van arbeidsdeskundigen, dossierbehandelaars en medisch adviseurs. Het belicht psychische processen en belemmerende paradigma's. De belichte knelpunten gaan in de kern over de beleving van juridische procedures en regels, de belemmerende wijze waarop deze regels worden toegepast en het vasthangen in achterhaalde paradigma's door dossierbehandelaars en medisch adviseurs. De verkregen inzichten nodigen uit tot een kritische reflectie van de verzekeringsprofessional op diens eigen denken en doen. Ze benadrukken de noodzaak van een nieuw paradigma, met als kern procedurele rechtvaardigheid, responsiviteit en vragen stellen vanuit nieuwsgierigheid en flexibiliteit. In dat proces moet sprake zijn van gedeeld eigendom, verantwoordelijkheid daar waar die hoort en samenwerking ten behoeve van het herstel van het slachtoffer in al haar dimensies. Dit opent de deur naar een afwikkelingstraject waarin herstel vooropstaat.





door **Margot van Beurden**  
| advocaat bij Centramed  
en **Petra Klein Gunnewiek**  
| advocaat bij Van Benthem & Keulen

## Smartengeld – de actualiteiten

Eerder schreven wij al twee overzichtsartikelen in het PIV Bulletin over smartengeld. Het eerste artikel verscheen in december 2014. Toen bespraken wij reeds de in de literatuur gewenste verhoging van het smartengeld. Circa drie jaar later, in oktober 2017, was het tijd voor een update. De wens om (structurele) verhoging was er nog altijd en ook speelde op dat moment een discussie in de rechtspraak over de vraag in hoeverre de duur van het lijden moest worden meegenomen als omstandigheid bij het bepalen van de omvang van de vergoeding. Nu medio 2021 is de roep om verhoging nog altijd actueel, zodat we – aan de hand van een aantal uitspraken<sup>1</sup> – de stand van zaken in de jurisprudentie zullen schetsen.

Daarbij zullen we ook specifieke aandacht besteden aan de overwegingen van de feitenrechters ten aanzien van de peildatum. Daarnaast heeft de Hoge Raad in 2019 van zich laten horen in een tweetal zaken waarin het ging om schending van persoonlijkheidsrech-

ten. In welke gevallen en onder welke omstandigheden kan met succes een vergoeding van immateriële schade worden gevorderd? Met andere woorden wanneer is er sprake van een aantasting in de persoon als bedoeld in art. 6:106 onder b BW?

### **Rechtbank Limburg 18 oktober 2017<sup>2</sup>**

De eerste uitspraak betreft een zaak waarin het gaat om medisch onzorgvuldig handelen. In verband met verzakingsklachten van haar baarmoeder is een 35-jarige vrouw op consult geweest ▲

bij een gynaecoloog. Er werd een operatie voorgesteld waarmee zij heeft ingestemd. Vanwege een taalbarrière is haar niet duidelijk geworden dat met deze ingreep haar baarmoeder werd verwijderd. De rechtbank concludeerde dat geen sprake is geweest van het zogenaamde informed consent met als gevolg dat het ziekenhuis aansprakelijk is voor de door de vrouw geleden schade. Deze schade bestaat voornamelijk uit smartengeld. De vrouw vordert een smartengeldbedrag van € 60.000,00. De rechtbank overwoog dat de vrouw als gevolg van de uitgevoerde operatie geen kinderen meer kan krijgen, hetgeen een ernstige inbreuk op haar fundamentele recht tot zelfbeschikking vormt. Omdat daarmee sprake is van een aantasting in de persoon in de zin van art. 6:106 lid 1 aanhef en onder b BW komt de vrouw in aanmerking voor een vergoeding van immateriële schade zonder dat nodig is dat geestelijk letsel is vastgesteld. De rechtbank heeft acht geslagen op de bedragen die door de Nederlandse rechter in vergelijkbare gevallen zijn toegekend en wijst een smartengeldvergoeding van € 30.000,00 toe.

### **Rechtbank Gelderland**

**21 november 2017<sup>3</sup>**

In een deelgeschilprocedure kreeg de Rechtbank Gelderland een zaak voorgelegd van een verkeersongeval uit 1996. De benadeelde, een op dat moment 24-jarige vrouw had op 5-jarige leeftijd bij dit ongeval een ernstig schedelherentrauma doorgemaakt. In rechte werd verzocht om het smartengeld vast te stellen. De benadeelde had primair verzocht om een bedrag van € 150.000,00 uitgaande van de situatie in 2016 te vermeerderen met wettelijk rente vanaf dat gevraagde moment in 2016. Subsidiar had de benadeelde verzocht om een bedrag van € 90.000,00 als de datum van het ongeval zou moeten gelden als peildatum. De wettelijke rente zou dan vanaf de datum van het ongeval moeten worden berekend.

De rechtbank overwoog conform vaste jurisprudentie van de Hoge Raad<sup>4</sup> dat bij de begroting van het smartengeld rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, in het bijzonder de aard en de ernst van het

letsel en de gevolgen daarvan voor de benadeelde. De rechtbank let bij de begroting op de bedragen die door Nederlandse rechters in vergelijkbare gevallen zijn toegekend, daaronder begrepen de maximaal toegekende bedragen, een en ander met in aanmerkingneming van de sedert de betreffende uitspraken opgetreden geldontwaarding. Ten aanzien van de peildatum heeft de rechtbank overwogen dat het uitgangspunt is, dat op het moment van het ongeval immateriële schade wordt geleden.<sup>5</sup> Dat betekent in beginsel dat de vordering tot vergoeding van smartengeld vanaf die datum opeisbaar is en de wettelijke rente vanaf die datum gaat lopen, ook als de omvang van de schade pas later wordt vastgesteld. Ten aanzien van de stelling van benadeelde dat zij een keuze had ten aanzien van de peildatum voor de begroting heeft de rechtbank aangegeven dat, hoewel in de literatuur is verdedigd dat een benadeelde eenzijdig een peildatum voor de begroting van de (immateriële) schadevergoeding zou kunnen bepalen, dit standpunt in de literatuur niet onomstreden is. Benadeelde had ter onderbouwing van haar standpunt op een aantal uitspraken gewezen waarin de discussie over de veranderde opvattingen met betrekking tot compensatie van leed werd aangehaald. Hoewel de rechtbank die discussie wel

kon onderkennen werd gemeend dat de benadeelde onvoldoende aanknopingspunten heeft gesteld om aan te nemen dat juist in haar geval voor een later peilmoment (dan de datum van het ongeval) moest worden gekozen. De rechtbank heeft uiteindelijk een bedrag van € 65.000,00 toegekend. De rechtbank heeft bij bepaling van de omvang zo veel mogelijk gelet op vergelijkbare gevallen van Nederlandse rechters van vóór 24 december 1996 met indexatie van die bedragen tot het niveau van 1996. De wettelijke rente is ten slotte toewijsbaar vanaf 24 december 1996.

### **Rechtbank Midden-Nederland**

**22 november 2017<sup>6</sup>**

In deze beschikking – in een zaak waarin het om de gevolgen van medisch onzorgvuldig handelen gaat – is door de deelgeschilrechter een aantal overwegingen gewijd aan de wijze waarop het smartengeld moet worden beoordeeld. Bij de begroting moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waarbij voor de omvang van de smartengeldvergoeding in het bijzonder bepalend is de aard, ernst en duur van het letsel, de pijn, de intensiteit van het verdriet en de gederfde levensvreugde en de gevolgen daarvan voor de betrokkenen. De rechter moet de zwaarte van het verdriet, de ernst van



de pijn en het gemis aan levensvreugde afleiden uit min of meer objectieve factoren en concrete aanwijzingen zoals de aard van het letsel en de (meer subjectief te duiden) gevolgen daarvan voor de concrete benadeelde. Bij de begroting moet de rechter daarnaast de aard van de aansprakelijkheid en de ernst van het verwijt meewegen. Tevens dient bij de begroting op de bedragen te worden gelet die door Nederlandse rechters in (enigszins) vergelijkbare gevallen zijn toegekend, daaronder begrepen de maximaal toegekende bedragen, rekening houdend met een eventueel opgetreden geldontwaarding. Ook mag worden gekeken naar bedragen die buitenlandse rechters toekennen, maar de ontwikkelingen in andere landen met betrekking tot de toegekende bedragen kunnen niet beslissend zijn voor de in Nederland toe te kennen bedragen.

Doel van het smartengeld is het compenseren van smart. Het is de enige manier om de benadeelde – aan wie men niet rechtstreeks vreugde kan verschaffen – in staat te stellen zelf vreugde te vinden door wat hij zoal met die schadevergoeding kan doen. Het dient ter vervanging van wat het slachtoffer heeft verloren, compensatie te bewerkstelligen voor het leed dat men (dagelijks) ondervindt. Bij de benadeelde in de procedure betreft dit het leed als gevolg van een operatie die, als deze correct was uitgevoerd, tot volledig en restloos herstel had geleid. De rechtbank overwoog ook dat bij de bepaling van de omvang van het smartengeld ook de discussie die gaande is over de hoogte van de vergoedingen zal worden betrokken. De benadeelde heeft daar in zijn verzoekschrift expliciet en uitgebreid op gewezen. Naast de omstandigheid dat de rechtbank volgens de Hoge Raad dient te letten op de bedragen die door Nederlandse rechters in vergelijkbare gevallen (maximaal) zijn toegekend, kan in de arresten van de Hoge Raad ook de wens worden gelezen om een gelijkmatische en voor gelijke gevallen gelijke ontwikkeling van het smartengeld te bewerkstelligen. Dit heeft dan ook een enigszins verhogend effect, maar niet in de mate die de benadeelde voorstaat. De benadeelde had verzocht om een bedrag van € 50.000,00. Expliciet

wordt nog overwogen dat tijdens de onderhandeling tussen partijen over een bedrag van € 20.000,00 is gesproken. De ernst van het letsel en de gevolgen van de medische fout voor benadeelde rechtvaardigen echter een hoger bedrag. Dat de fout dateert van 2001 en dat toen lagere bedragen golden, heeft de rechtbank niet meegewogen. De rechtbank geeft aan dat immers (pas) in 2017 is verzocht de hoogte van het smartengeld vast te stellen en ook spelen bij die beoordeling de meer recent gebleken gevolgen een rol. De rechtbank stelt de immateriële schade vast op een bedrag van € 30.000,00.

**Doel van het smartengeld is het compenseren van smart. Het is de enige manier om de benadeelde – aan wie men niet rechtstreeks vreugde kan verschaffen – in staat te stellen zelf vreugde te vinden door wat hij zoal met die schadevergoeding kan doen.**

### **Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 23 januari 2018<sup>7</sup>**

In deze procedure in hoger beroep gaat het om een vrouw die tijdens haar zwangerschap door haar arts antidepressiva voorgeschreven heeft gekregen. De arts heeft haar (en haar echtgenoot) niet geïnformeerd over de twijfels die destijds bestonden over de veiligheid van de betreffende medicatie voor het ongeboren kind. Bij het kind, een zoon, is sprake van retardatie- en gedragsproblematiek. In de procedure is niet komen vast te staan dat de voorgeschreven medicatie de oorzaak is van deze gedragsproblemen. Wel heeft het hof een schending van de informatieplicht door de arts aangenomen en het aannemelijk geacht dat de vrouw en haar echtgenoot, indien zij hierover wel zouden zijn geïnformeerd,

in de gegeven omstandigheden van deze medicatie zouden hebben afgezien. Door de schending van de informatieplicht door de arts is naar het oordeel van het hof een inbreuk gemaakt op het zelfbeschikkingsrecht van de vrouw en haar echtgenoot. Door deze ernstige inbreuk is een fundamenteel recht zo ingrijpend aangetast dat dit moet worden aangemerkt als een aantasting in de persoon van zowel de man als de vrouw in de zin van art. 6:106 lid 1 sub b BW, waarvoor een immateriële schadevergoeding van € 2.268,00 aan zowel de vrouw als haar echtgenoot wordt toegekend.

### **Rechtbank Den Haag 18 juli 2018<sup>8</sup>**

Dit betreft een casus waarin de overheid aansprakelijk is gehouden voor de gevolgen van een mishandeling gedurende het Nederlands gevangenschap in Indonesië in 1947. Bij de bepaling van het smartengeld heeft de rechtbank overwogen dat men, zoals te doen gebruikelijk in de letselschadepraktijk, aansluiting heeft gezocht bij de huidige maatstaven, hetgeen betekent dat er daarnaast geen aanspraak bestaat op vergoeding van de wettelijke rente. Er werd een bedrag van € 5.000,00 toegekend.

### **Rechtbank Gelderland 11 december 2018<sup>9</sup>**

In deze zaak gaat het om de gevolgen van een verkeersongeval waarbij een motorrijder ernstig en blijvend letsel heeft opgelopen. Hij heeft verzocht om toekenning van een bedrag van € 250.000,00 gebaseerd op de tot 2018 geïndexeerde bedragen, waarbij bovendien de veranderende opvattingen met betrekking tot compensatie van leed moeten worden meegenomen, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de datum van het ongeval, 22 september 2008. De rechtbank overwoog dat bij de begroting van het smartengeld van de datum van het ongeval moet worden uitgegaan, nu uitgangspunt voor haar beoordeling is dat op het moment van het ongeval immateriële schade wordt geleden. De rechtbank was voorts van oordeel dat op grond van het bepaalde in artikel 3:12 BW bij de begroting van het smartengeld de veranderde opvattingen met betrekking tot compensatie



van leed moeten worden meegewogen. De wettelijke rente is verschuldigd over het aldus te begroten bedrag aan smartengeld vanaf de datum van het ongeval, omdat de vordering tot vergoeding van het smartengeld vanaf die datum opeisbaar is en de wettelijke rente vanaf die datum gaat lopen. De rechtbank heeft de immateriële schadevergoeding op een bedrag van € 165.000,00 begroot.

### **Rechtbank Gelderland 23 november 2018<sup>10</sup>**

Opnieuw een casus over medisch handelen. Na een sterilisatie van de man ontvangen de man en zijn vrouw een brief van het ziekenhuis met daarin de onjuiste mededeling dat er bij spermatoonderzoek geen levende zaadcellen zijn aangetroffen. De vrouw raakt vervolgens zwanger. Zij vorderen vergoeding van schade die zij hebben geleden als gevolg van deze onjuiste mededeling, waaronder een smartengeldvergoeding. Zij stellen dat zij recht hebben op vergoeding van smartengeld, omdat zij op andere wijze in hun persoon zijn aangetast, ex art. 6:106 lid 1 aanhef en onder b BW. In beginsel is voor toewij-

zing van smartengeld op deze grond vereist dat sprake is van geestelijk letsel. De rechtbank overweegt dat sprake is van een zodanig ingrijpende aantasting van het fundamentele recht op zelfbeschikking dat aanspraak op smartengeld bestaat zonder dat sprake is van geestelijk letsel. Voor de inbreuk op het zelfbeschikkingsrecht acht de rechtbank een smartengeldbedrag van € 4.000,00 voor zowel de man als de vrouw redelijk. Daarnaast kent de rechtbank aan de vrouw nog een bedrag van € 2.000,00 toe, nu de ongewenste confrontatie met zwangerschap en bevalling als het oplopen van lichamelijk letsel dient te worden gekwalificeerd.

### **Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 29 januari 2019<sup>11</sup>**

Als gevolg van een verkeersongeval in 1992 heeft benadeelde, toen in de leeftijd van 26 jaar, postwhiplashklachten overgehouden en rugklachten passend bij een hernia. Hij heeft chronische nekpijn en hoofdpijn, concentratieklachten en ernstige vermoeidheid. Zijn klachten zijn in de loop der jaren niet verminderd. De rechtbank had een bedrag van € 10.000,00 toegekend, maar volgens

de benadeelde was dat te laag. De benadeelde meende dat de hoogte van het smartengeld niet aan het ongevalsjaar 1992 zou moeten worden gekoppeld, maar aan de huidige normen, hetgeen op een bedrag van € 30.000,00 neerkwam. Het hof oordeelde echter dat de hoogte van het smartengeld moet worden bepaald naar de normen en bedragen die rechters toentertijd, het ongevalsjaar 1992, aan smartengeld toekenden in een situatie die vergelijkbaar is aan die van benadeelde. Het hof heeft acht geslagen op min of meer vergelijkbare gevallen, doch die zijn niet of nauwelijks voorhanden als het gaat om het ongevalsjaar 1992. Toentertijd waren de toegekende smartengeldbedragen niet hoog. Rekening houdend met de vastgestelde feiten en omstandigheden die ook door de rechtbank zijn meegewogen, stelt het hof naar billijkheid het smartengeld vast op € 10.000,00, evenals de rechtbank heeft gedaan.

### **Hoge Raad**

#### **15 maart 2019 – EBI-arrest<sup>12</sup>**

In deze procedure heeft appellant, die tot een levenslange gevangenisstraf is veroordeeld, een immateriële schadevergoeding gevorderd, omdat hij bijna een jaar onterecht in het zwaarste detentieregime Extra Beveiligde Inrichting (EBI) heeft gezeten in plaats van in een minder stringent beveiligingsregime Gedetineerden met Vlucht- en Maatschappelijk risico (GVM). Hij heeft reeds van de Raad voor de Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming een forfaitaire financiële tegemoetkoming ontvangen. In aanvulling daarop vordert hij een immateriële schadevergoeding vanwege de door hem gestelde ernstige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer. De rechtbank, het gerechtshof en ook de Hoge Raad gaan hier niet in mee. De Hoge Raad zet in zijn arrest uiteen wanneer sprake is van een in art. 6:106 onder b BW bedoelde aantasting in de persoon op andere wijze. Daarvan is in ieder geval sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen. Degene die zich hierop beroept, zal voldoende concrete gegevens moeten aanvoeren waaruit kan volgen dat in verband met de omstandigheden van het geval psychische schade is ontstaan, waartoe nodig is dat naar objectieve maatstaven

het bestaan van geestelijk letsel kan worden vastgesteld. Daarnaast kunnen de aard en de ernst van de normschending, en van de gevolgen daarvan voor de benadeelde, meebrengen dat van de in art. 6:106, onder b, BW bedoelde aantasting in zijn persoon op andere wijze sprake is. In beginsel zal degene die zich hierop beroept de aantasting in zijn persoon met concrete gegevens moeten onderbouwen. In voorkomend geval kunnen de aard en de ernst van de normschending meebrengen dat de in dit verband relevante nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde zo voor de hand liggen dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Ten slotte overweegt de Hoge Raad dat van een aantasting in de persoon op andere wijze als bedoeld in art. 6:106 onder b BW niet reeds sprake is bij de enkele schending van een fundamenteel recht.

### **Hoge Raad 19 juli 2019 – Groningse aardbevingsschade-arrest<sup>13</sup>**

In zijn arrest van 19 juli 2019 beantwoordt de Hoge Raad prejudiciële vragen over de Groningse aardbevingsschade. In antwoord op de vraag of de Groningse aardbevingen (althans de schade door de exploitatie van een mijnbouw-werk) tot een zodanige aantasting van persoonlijkheidsrechten kunnen leiden dat van een aantasting in de persoon kan worden gesproken als bedoeld in art. 6:106, onder b, BW verwijst de Hoge Raad naar zijn vier maanden daarvoor gewezen EBI-arrest. De vraag naar het bestaan van een 'aantasting in zijn persoon op andere wijze' moet worden beantwoord aan de hand van de aard en ernst van de aansprakelijkheid vestigende gebeurtenis en van de aard en ernst van de gevolgen van die gebeurtenis voor de benadeelde.

### **Rechtbank Limburg 6 augustus 2019<sup>14</sup>**

De benadeelde heeft in 2007 op jonge leeftijd (31 jaar) ernstig letsel aan de linkerschouder, haar wervelkolom en beide benen opgelopen. Er is sprake van een percentage blijvende invaliditeit van 41 procent van de gehele mens. Door partijen is in de procedure naar uitspraken uit de Smartengeldgids verwezen. Door de verzekeraar was reeds een

bedrag van € 50.000 bevoorschot op het smartengeld en naar het oordeel van de rechtbank is het onvoldoende aannemelijk geworden dat de verzekeraar aansprakelijk is voor een hoger bedrag dan reeds uitgekeerd. De benadeelde had nog betoogd dat rekening moet worden gehouden met veranderende opvattingen over smartengeld. Van een daadwerkelijke verandering in de rechtsopvatting is naar het oordeel van de rechtbank echter onvoldoende sprake.

**In hoeverre moet de duur van het lijden mee worden genomen als omstandigheid bij het bepalen van de omvang van de vergoeding?**

### **Gerechtshof Den Haag 22 oktober 2019<sup>15</sup>**

Dit betreft de hogerberoepprocedure van de uitspraak van de Rechtbank Rotterdam van 21 maart 2017<sup>16</sup> die in ons vorige artikel uit 2017 werd besproken. Het betrof medisch onzorgvuldig handelen door een uroloog. Door een verwijtbaar delay (vertraging) in het stellen van de diagnose (een tumor in de nier) is de overlevingskans gedaald van 92 naar 13 procent. De patiënte is na een lijdensweg van dertien maanden overleden. De rechtbank had met verwijzing naar de zaak van "de aidsbesmetting" een bedrag van € 200.000,00 toegewezen. Het gerechtshof meent echter dat deze vergelijking niet aan de orde kon zijn. Het gerechtshof heeft aansluiting bij een andere zaak gezocht waarin het ook ging om een verwijtbaar medisch delay en een sterk verminderde overlevingskans. Het geïndexeerde bedrag werd vastgesteld op € 101.006,00. Dit bedrag is echter niet doorslaggevend, want volgens het hof moet ook rekening worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden en het ernstig geschokt rechtsgevoel, alsmede de maatschap-

pelijke opvattingen in Nederland over de hoogte van het smartengeld die in de loop van de jaren zijn gewijzigd en die in de jurisprudentie hebben geleid tot een zekere stijging van de toegekende bedragen. Overigens werd het argument dat het ziekenhuis verzekerd was door het gerechtshof terzijde geschoven. Het gerechtshof heeft aanleiding gezien de smartengeldvergoeding op een bedrag van € 135.000,00 vast te stellen, te vermeerderen met de wettelijk rente vanaf het moment dat de patiënte door de uroloog uit de behandeling werd ontslagen, volgens de deelgeschilrechter het moment waarop de schade is ontstaan.

### **Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 17 december 2019<sup>17</sup>**

Het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft in zijn arrest van 17 december 2019, met inachtneming van de beantwoording van de prejudiciële vragen in het Groningse aardbevingsschade-arrest van 19 juli 2019, geconcludeerd dat de nadelige gevolgen van de door NAM geïnduceerde aardbevingen voor bepaalde eisers (afhankelijk van de geleden aardbevingsschade) zo voor de hand liggen dat een aantasting in hun persoon kan worden aangenomen en zij om die reden aanspraak hebben op smartengeld. Alsdan brengen de aard (concrete en potentieel beangstigende aantasting van de persoonlijke levenssfeer) en de ernst (geen incident maar herhaling zonder perspectief op ophouden) van de gebeurtenis met zich mee dat de nadelige gevolgen daarvan voldoende voor de hand liggen. Ten aanzien van de hoogte van de immateriële schadevergoeding overweegt het hof enerzijds dat in Nederland bij afwezigheid van lichamelijk of geestelijk letsel maar in beperkte mate smartengeld wordt toegekend. Anderzijds is de Groninger aardbevingscasus uniek in de Nederlandse rechtspraktijk, zodat geen houvast in precedenten, vergelijkbare gevallen of een praktijk kan worden gevonden. Het hof acht op basis van die overwegingen een minimumbedrag van € 2.500,00 redelijk. In individuele gevallen kan dat bedrag worden verhoogd, met als uitgangspunt dat per extra vastgesteld aardbevingsschadegeval aanspraak bestaat op € 1.250,00 extra, of als door de gevolgen van de

aardbevingen ernstige (psychische) gezondheidsklachten zijn ontstaan of de woning onbewoonbaar is verklaard of langdurig niet kon worden bewoond. Tegen het arrest heeft de NAM cassatie ingesteld.<sup>18</sup>

### **Rechtbank Rotterdam 24 december 2020<sup>19</sup>**

Hoewel wij ons met name op de civiele uitspraken hebben gefocust, kunnen we deze uitspraak in een strafprocedure niet links laten liggen. De uitspraak heeft ook veel publiciteit gekregen. Eind vorig jaar werd een bedrag van € 350.000,00 toegekend aan een slachtoffer van een zware mishandeling, die als gevolg daarvan hersenletsel opliep en halfzijdig verlamd raakte. In een summiere overweging wordt door de rechtbank aangegeven dat rekening is gehouden met de zeer verstrekkende gevolgen die met name de mishandeling voor de benadeelde heeft gehad en nog steeds heeft. De rechtbank zou ook naar bedragen hebben gekeken die in min of meer gelijke zaken zijn toegewezen.

### **Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2021<sup>20</sup>**

In dit laatste arrest van ons overzicht gaat het om bepaling van het smartengeld als gevolg van een ernstig verkeersongeval, waarbij een racefietser in aanrijding is gekomen met een tractor-combinatie. De benadeelde heeft daarbij een hoge dwarslaesie opgelopen. De verzekeraar had reeds een bedrag van € 150.000,00 (exclusief wettelijke rente) vergoed, maar de benadeelde wenste een bedrag van € 200.000,00.

Het gerechtshof heeft overwogen dat de aard van de aansprakelijkheid en de verwijtbaarheid in deze casus (verwijtbaar handelen c.q. nalaten in een verkeerssituatie) te zeer verschilt van de aard van aansprakelijkheid en verwijtbaarheid in de door benadeelde aangehaalde (met name) strafzaken om een goede vergelijking mogelijk te maken. Daar komt bij dat de motivering over het smartengeld in de strafzaken waaraan wordt gerefereerd veelal beperkt is, in die zin dat niet voldoende blijkt dat en op welke wijze de strafrechter de geldende civielrechtelijke maatstaf voor de begroting van

smartengeld heeft toegepast. Ook is sprake van andere verschillen tussen de zaken waarnaar benadeelde heeft verwezen en deze zaak, waaronder met name de aard van het letsel en de leeftijd van het betrokken slachtoffer (en daarmee de veronderstelde duur van het lijden). Anders dan benadeelde meent is van een rangorde in de omstandigheden die bij de gevalsvergelijking moeten worden betrokken in het algemeen geen sprake. Benadeelde kan dan ook niet in haar standpunt worden gevolgd dat de mate van verwijtbaarheid van de veroorzaker van het letsel en de leeftijd van het slachtoffer slechts een corrigerende dan wel een minder bepalende rol behoren te spelen en dat de meest bepalende rol is weggelegd voor de ernst van het letsel en de gevolgen daarvan op het leven van het slachtoffer.

**De ontwikkelingen in andere landen met betrekking tot de toegekende bedragen kunnen niet beslissend zijn voor de in Nederland toe te kennen bedragen.**

De benadeelde heeft ook bezwaren geuit tegen de uitspraken uit de Smartengeldgids in het verleden, die volgens benadeelde zien op ongevallen die in een ander tijdvlak met andere maatschappelijke opvattingen over de hoogte van smartengeld hebben plaatsgevonden. De toegewezen bedragen zouden niet als maximaal toewijsbare bedragen hebben te gelden, omdat niet uit te sluiten is dat de rechter een hoger bedrag zou hebben toegewezen indien dit gevorderd was. Deze bezwaren zijn volgens het gerechtshof juist, maar worden ondervangen doordat de maatstaf voor het begroten van smartengeld voldoende ruimte biedt om naast door Nederlandse rechters in vergelijkbare gevallen toegewezen bedragen ook

rekening te houden met omstandigheden als geldontwaarding, gewijzigde maatschappelijke opvattingen over de hoogte van het smartengeld en andere specifieke omstandigheden van het geval. Het gerechtshof is van oordeel dat de rechtbank die overige omstandigheden voldoende in het oordeel over de hoogte van het toe te kennen smartengeld heeft betrokken en dat benadeelde ook in hoger beroep geen omstandigheden heeft gesteld die het hof tot een ander oordeel brengen.

De ontwikkelingen ten aanzien van de hoogte van in het buitenland toegewezen smartengeldbedragen leiden in dit geval evenmin tot een reden om een hoger bedrag toe te kennen, aldus het gerechtshof. De enkele stelling dat in landen zoals het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en België hogere bedragen aan smartengeld worden toegekend of zouden kunnen worden toegekend acht het gerechtshof echter niet voldoende om een smartengeldvergoeding van € 150.000,00 in dit geval niet passend te achten. Hiervoor acht het hof van belang dat de verzekeraar gemotiveerd heeft weersproken dat Nederland ten opzichte van andere Europese landen qua toegewezen smartengeldbedragen achterblijft, terwijl ook niet is gebleken van een uitspraak in een ander land met een vergelijkbaar systeem van smartengeldtoekenning en -begroting als in Nederland, waarin in een soortgelijk geval een veel hoger bedrag aan smartengeld is toegekend. Zoals de rechtbank in de beschikking van 18 januari 2018 terecht voorop heeft gesteld, geldt volgens vaste rechtspraak bovendien dat de rechter bij het vaststellen van de hoogte van het smartengeld ook naar bedragen mag kijken die rechters in het buitenland toekennen, maar dat dit een van de omstandigheden betreft die in aanmerking kunnen worden genomen. De ontwikkelingen in andere landen met betrekking tot de toegekende bedragen kunnen niet beslissend zijn voor de in Nederland toe te kennen bedragen.



## Korte beschouwing

De door ons besproken uitspraken laten zien dat de wens het smartengeld te verhogen nog steeds actueel is en in vrijwel iedere zaak onderwerp van geding is. De meeste rechters gaan ook wel mee in het verzoek van de benadeelde om de veranderde maatschappelijke opvattingen over de hoogte van het smartengeld in de bepaling van de omvang van de vergoeding mee te nemen. We zien echter nog steeds geen echte lijn in de wijze waarop dit in een concreet geval invulling krijgt. De rechter heeft discretionaire bevoegdheid en derhalve veel vrijheid, maar het zou de praktijk (verder) helpen als rechters de beslissing over de omvang van het smartengeld wat meer zouden concretiseren en motiveren. Een goed voorbeeld daarvan is het arrest van het Hof Den Haag van 22 oktober 2019. De raadsheren hebben in dit arrest precies aangegeven bij welke uitspraak aansluiting wordt gezocht, om welk geïndexeerd bedrag het gaat en vervolgens welke verhoging wordt toegepast waarmee rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden, waaronder de ernst van de fout en de maatschappelijke opvattingen. Ten aanzien van de peildatum zien we wel consensus. Er wordt aansluiting gezocht bij de datum waarop de schade is ontstaan en er wordt naar de bedragen gekeken die voor of op dat moment in vergelijkbare zaken werden toegekend. Indien aan de orde wordt het bedrag geïndexeerd naar de schadedatum en vanaf dat moment gaat de wettelijke rente lopen. Verder zijn natuurlijk de smartengeldarresten van de Hoge Raad uit 2019 interessant. Heel vaak laat de Hoge Raad zich niet inhoudelijk over dit onderwerp uit. Het meest recente eerdere arrest was het Blauw oog-arrest uit 2012 en daarvoor het Baby Kelly-arrest en de Oudejaarsrellen Groningen uit respectievelijk 2005 en 2004.<sup>21</sup> In het EBI-arrest van 15 maart 2019 heeft de Hoge Raad op deze eerdere arresten voortgeborduurd en geeft hij aan hoe deze arresten zich tot elkaar verhouden. Van de in art. 6:106 onder b BW bedoelde aantasting in de persoon op andere wijze is in ieder geval sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen.

Daarnaast kunnen de aard en de ernst van de normschending en van de gevolgen daarvan voor de benadeelde met zich meebrengen dat van aantasting in de persoon sprake is. In beginsel zal degene die zich hierop beroept de aantasting in zijn persoon met concrete gegevens moeten onderbouwen. In voorkomend geval kunnen de aard en de ernst van de normschending meebrengen dat de in dit verband relevante nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde zo voor de hand liggen dat een aantasting in de persoon kan

vrouw van wie de baarmoeder (achteraf) ten onrechte is verwijderd opmerkelijk. Hierin overweegt de rechtbank dat de vrouw in aanmerking komt voor een vergoeding van immateriële schade zonder dat nodig is dat geestelijk letsel is vastgesteld, omdat sprake is van een schending van haar fundamentele recht op zelfbeschikking en daarmee sprake is van een aantasting in de persoon in de zin van art. 6:106 onder b BW. Ons inziens maakt immers de enkele omstandigheid dat haar baarmoeder (onterecht) is verwijderd dat hier sprake



worden aangenomen, zoals het geval was in de zaak Baby Kelly en de Oudejaarsrellen Groningen. De Hoge Raad voegt hier in zijn EBI-arrest aan toe dat de enkele schending van een fundamenteel recht niet reeds een aantasting in de persoon op andere wijze als bedoeld in art. 6:106 onder b BW oplevert. Daar is dus meer voor nodig en hiermee begrenst de Hoge Raad duidelijk de mogelijkheid om aanspraak te maken op immateriële schadevergoeding in geval van aantasting van een persoonlijkheidsrecht.

Met betrekking tot de aanspraak op smartengeld op grond van een aantasting in de persoon op andere wijze is overigens de uitspraak van de rechtbank Limburg van 18 oktober 2017 van de

is van lichamelijk letsel, hetgeen reeds een aanspraak geeft op smartengeld als bedoeld in art. 6:106 onder b BW. Al met al blijft het smartengeld de gemoederen in de rechtspraak wel bezighouden. We spreken de hoop uit dat wij bij een volgende editie misschien wel kunnen concluderen dat er meer handvatten zijn gekomen voor de wijze waarop de maatschappelijke opvattingen concreet invulling krijgen bij de bepaling van de omvang van de vergoeding. Verder zijn we in afwachting van een nader arrest van de Hoge Raad die zich nog een keer over de aardbevingsschade in Groningen moet gaan uitlaten en dit keer in de procedure tegen de NAM. Dus wordt vast en zeker weer vervolgd...



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 taakinfilling, 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."

## 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."

**"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.

## 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."





door **Janita van Bruggen**  
| caremanager bij MetZorg  
en **Sharon Ponsteen**  
| (freelance) journalist en researcher

## Cognitive FX: nieuwe inzichten in de neurorevalidatie?

In november 2019 publiceerde Medisch Contact een artikel over de Amerikaanse kliniek Cognitive FX.<sup>1</sup> In deze kliniek worden mensen met een traumatisch hersenletsel behandeld. De spectaculaire resultaten van de behandeling worden breed uitgemeten, ook in Nederlandse (sociale) media. In het artikel in Medisch Contact concluderen een revalidatiearts en een radioloog dat robuust wetenschappelijk onderzoek nodig is, om de veronderstelde meerwaarde van deze behandeling aan te tonen of uit te sluiten. 'Maar tot het zover is, lijkt gepaste kritische kennisname van andere inzichten in combinatie met inlevingsvermogen voor de wensen van onze patiënten een vruchtbaarder uitgangspunt dan een louter defensieve houding gebaseerd op vooronderstellingen, premature sceptis en cynisme', aldus de radioloog en revalidatiearts.

Inmiddels is wetenschappelijk onderzoek in gang gezet door het Amsterdam UMC in samenwerking met UMC Groningen.<sup>2</sup> Ook MetZorg, een herstelgerichte dienstverlener in de letselschadebranche, deed een verkennend kwalitatief onderzoek naar de resultaten van Cognitive FX. De resultaten hiervan worden in dit artikel besproken.

Cognitive FX is een kliniek in de Amerikaanse stad Provo in Utah. Er worden mensen met licht en zwaar traumatisch hersenletsel behandeld. Deze behandeling heeft de vorm van een EPIC Treatment (Enhanced Performance in Cognition). Hierbij wordt een functionele MRI (fMRI) als hersenmeting ingezet. Cliënten doen tijdens de fMRI-scan cognitieve oefeningen. Zo wordt in kaart gebracht welke gebieden in de hersenen hyper- en onderactief zijn en waar de bloedtoevoer niet optimaal is. Met de uitslagen van de fMRI als startpunt volgen cliënten gedurende een week een intensieve en multidisciplinaire therapie. Na de behandeling krijgen ze een intensief trainingsprogramma mee voor thuis.

## Vergelijking met Nederland

Waar de behandelingen in Nederland nog steeds voornamelijk gericht zijn op focus op acceptatie en adaptie, beperkte fysieke oefeningen en prikkeldemping, richt de behandeling bij Cognitive FX zich juist op focus op herstel, maximale fysieke training en uitdagende cognitieve belasting. Naast de fysieke inspanning is er bij Cognitive FX ook veel aandacht voor ontspanning. En waar de behandelduur in Nederland vaak maanden is, is de behandelduur bij Cognitive FX één week.

Mensen lijken na behandeling bij Cognitive FX soms op miraculeuze wijze te herstellen. De succesverhalen krijgen in Nederland veel aandacht in de (sociale) media. Ook medisch specialisten laten van zich horen. Velen van hen zijn kritisch over deze behandelingsmethode. Onder andere het gebruik van de fMRI is een punt van discussie. Men vindt dat fMRI-technieken voor individuele advisering nog niet specifiek genoeg zijn. Daarnaast spreken sommige specialisten van een placebo-effect.

## Kwalitatief onderzoek door MetZorg

Sinds medio 2019 heeft MetZorg kwalitatief onderzoek verricht door 17 mensen te interviewen die zich bij Cognitive FX hebben laten behandelen of dat van plan waren. Idealiter zijn zij vooraf geïnterviewd en daarna nog twee keer, namelijk zes tot acht weken en negen tot twaalf maanden na de behandeling. Deze 17 mensen zijn via sociale media gevonden of aangebracht door relaties van MetZorg (een letselschadeadvocaat en een arbeidsdeskundige). Een aantal mensen heeft zelf aangegeven aan het onderzoek mee te willen doen. Dit deden zij na een oproep van een

**'Als we spreken over anatomische schade kunnen zowel in de banen in de nek als ook in de hersenen kleine microtraumata zijn. Soms is dat zichtbaar op een scan, maar vaak ook niet. Onze beeldvormende technieken kunnen nog geen microtraumata weergeven. Het is dus niet zo dat er alleen schade is als je het kunt zien.'**

Cognitive FX-cliënt in een besloten Facebookgroep voor mensen met een Postcommotioneel syndroom (PCS). Bij 4 van de 17 geïnterviewden was op een MRI- of een CT-scan zichtbaar letsel te zien. Zij hadden een schedelbasisfractuur, een hersenbloeding, een hersenkneuzing of een hersentumor als letsel. Bij de overige 13 geïnterviewden was op scans geen zichtbaar letsel te zien. Een deel van de geïnterviewden is met PCS gediagnosticeerd. De 17 geïnterviewden waren slachtoffer van uiteenlopende ongevallen.

Toen zij zich lieten behandelen of besloten dat te doen, was het ongeval van alle geïnterviewden meer dan een jaar

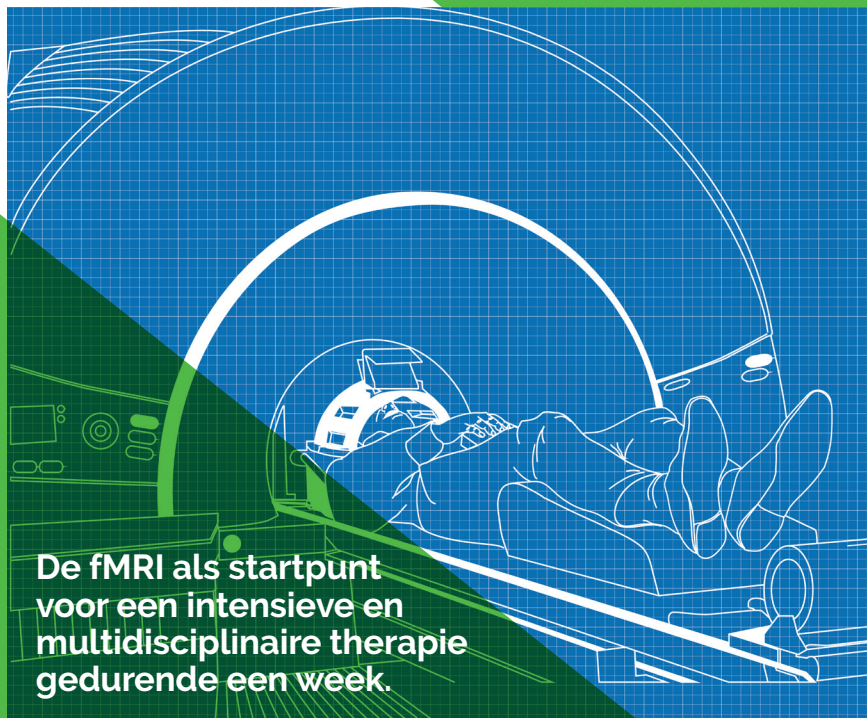
geleden gebeurd. Van 8 geïnterviewden was het ongeval meer dan vijf jaar geleden gebeurd. Allen hadden gelijksoortige klachten, zoals overprikkeling, vermoeidheid, hoofdpijn en visuele problemen, en waren daar ook al in Nederland voor behandeld. Sommigen hadden daar vooruitgang mee geboekt. De behandelingen in Nederland zijn volgens de geïnterviewden echter met name gericht op het accepteren en leren leven met de klachten en beperkingen. Het valt op dat de geïnterviewden allemaal meer uit hun herstel willen halen en actief op zoek zijn gegaan naar (alternatieve) behandelmethoden.

## De gevolgen van een hersentrauma

Voordat we de onderzoeksresultaten delen, willen we nagaan wat er bij een hersentrauma gebeurt. MetZorg heeft deze vraag aan neurowetenschapper, neuropsycholoog en fysiotherapeut Jorn Hogeweg voorgelegd. Hij zegt: 'Er zijn vele manieren waarop mensen een hersentrauma kunnen oplopen. Dat kan door bijvoorbeeld een aanrijding, maar ook door een val van een paard. Er kan sprake zijn van anatomische schade, maar er is ook een psychisch trauma. Je zou kunnen zeggen dat er een onverwachts gevaarlijk moment is dat levensbedreigend is en je wilt je leven redden. Alle automatismen die dan gaan optreden zijn gericht op dat leven redden. Deze primitieve reflexen worden in het bewuste, maar ook vooral in het onbewuste zenuwstelsel opgeslagen.'

Volgens Hogeweg kan de anatomie schade hebben, maar kan ook de functie beschadigd of veranderd zijn. 'Als we spreken over anatomische schade kunnen zowel in de banen in de nek als ook in de hersenen kleine microtraumata zijn. Soms is dat zichtbaar op een scan, maar vaak ook niet. Onze beeldvormende technieken kunnen nog geen microtraumata weergeven. Het is dus niet zo dat er alleen schade is als je het kunt zien.'

Hij legt dit uit aan de hand van een voorbeeld: 'Vergelijk het met een centrale verwarming. Stel dat het altijd te koud of



**De fMRI als startpunt voor een intensieve en multidisciplinaire therapie gedurende een week.**

te warm is. Een monteur kan dan kijken naar het buizensysteem of een radiator. Hij concludeert dat daar niets mee is en dat het dus moet functioneren omdat de hardware goed is. Maar deze monteur kijkt niet naar de software, in dit geval de thermostaat. Ook daar kan wat mee aan de hand zijn. Je mist dus wat als je alleen naar de hardware kijkt.'

Omdat er niets te zien is op een scan worden klachten soms onvoldoende (h) erkend en krijgen deze mensen niet altijd passende zorg. Hogeweg: "Veel mensen hebben pijn, zijn vermoeid en overgevoelig in hun waarneming en emoties. Ze voelen zich vaak machteloos, wat zich kan uiten in dissociatie, een lichaam dat niet meer van jou voelt. Als je zo gevoelig en daardoor overbelast bent, zijn je cognities moeilijker bereikbaar. Leren is moeilijker, je zit soms helemaal vol." Toch pleit Hogeweg ervoor dat mensen blijven oefenen. "Je kunt je zenuwcellen beïnvloeden door te oefenen. Je moet proberen de zenuwcellen andere wegen te laten vinden. Dit geldt zowel bij anatomisch letsel als bij functionele beperkingen die ten gevolge van spanning en angst door het trauma zijn ontstaan. Wie oefent heeft een mogelijkheid zijn zenuwstelsel te reorganiseren. Wie niets doet, geeft zijn hersenen geen mogelijkheid creatief te zijn."

### Onderzoeksresultaten<sup>3</sup>

Van de 17 geïnterviewden in het kwalitatief onderzoek van MetZorg hadden er 13 zich bij Cognitive FX in Amerika laten behandelen en waren er 4 van plan dat te doen. Alle 13 geïnterviewden zijn positief over het traject. Drie van hen hadden niet de gehoopte verbetering ervaren, maar waren wel positief over het traject. Vier van hen hadden verbetering ervaren en vijf zelfs veel verbetering. Eén van de 13 zei na de behandeling klachtenvrij te zijn. Uit de interviews kwam naar voren dat betrokkenen na de behandeling zich beter konden concentreren, beter tegen prikkels konden, licht en geluid beter konden verdragen, sneller informatie konden verwerken en minder last van hoofdpijn hadden. Sommigen konden meer uren of dagen werken of konden meer uitdagend werk aan. Geïnterviewden gaven ook aan dat de artsen in Amerika, beter dan de artsen in Nederland, het probleem konden duiden en konden uitleggen waar het in de hersenen misgaat. Vooral geïnterviewden bij wie op scans in Nederland geen letsel was te zien, haalden veel waarde uit de fMRI. Zij kregen bevestigd dat er daadwerkelijk iets niet goed zat. Geïnterviewden vonden het ook positief, dat zij bij Cognitive FX een individueel behandelplan kregen, maar tegelij-

kertijd omringd waren door mensen met dezelfde klachten. Zij vonden die herkenning en steun van lotgenoten erg waardevol. Alle geïnterviewden gaven aan dat de Cognitive FX-behandeling ook in Nederland beschikbaar zou moeten zijn. Ze hebben vaak zelf hun weg moeten vinden en liepen in Nederland tegen frustratie en onbegrip op, terwijl ze er juist alles aan deden om beter te worden. Wel noemden de geïnterviewden drie punten van aandacht.

### Eerste punt van aandacht: het intensief natraject

Hoewel een groot deel van de geïnterviewden al tijdens de behandeling een opvallende verbetering ondervonden, gaf iedereen aan dat het echte werk pas daarna begint. Cognitive FX geeft cliënten een programma mee waar ze thuis in het begin in ieder geval een uur per dag mee aan de slag moeten. Dit vraagt veel zelfdiscipline en motivatie. Een van de geïnterviewden zei: "Het is niet zo dat je na de behandeling helemaal beter bent. Bij Cognitive FX maak je een kickstart. In één week maak je een sprong van vijftig procent, waar je in Nederland misschien tien jaar over doet. Op basis van mijn eindgesprek heb ik zelf een nazorgtraject samengesteld. Die nazorg is minstens zo belangrijk. Het beklijft wel wat je bij Cognitive FX hebt bereikt, maar als je er niet aan werkt, zak je terug."

### Tweede punt van aandacht: optometrie

Een aantal respondenten zei visuele problemen te hebben. Sommige van hen hadden echter nog niet eerder in Nederland een optometrist bezocht of er überhaupt van gehoord. Zij hoorden hier pas over na hun bezoek aan Cognitive FX. De geïnterviewden gaven aan het belangrijk te vinden dat daar in Nederland meer aandacht aan wordt gegeven. Jorn Hogeweg onderstreept dat belang. Hij zegt: "Optometrie is een meting van hoe je de dingen ziet. We hebben twee ogen, maar je hersenen leggen die twee beelden op elkaar. Zo ontstaat over het algemeen maar één beeld. Gebeurt dit niet goed, bijvoor-



beeld door een ongeval, dan kun je fixatie- of dispartieproblemen krijgen, met vermoeidheid, hoofdpijn, nekpijn, branderige ogen of dansende letters als gevolg daarvan. Een prismabril kan helpen, maar je kunt ook oefeningen doen. Deze moeten wel gericht zijn op leren loslaten en ontspannen acties. Zien is voor luie mensen, zeggen wij wel eens. Wie zijn best doet om één beeld te zien, slaagt daar vaak niet in. Je moet je juist ontspannen. Een perfectionist een prismabril geven kan juist averechts werken. Goede begeleiding is daarom noodzakelijk."

### Derde punt van aandacht: fMRI

Cliënten krijgen bij Cognitive FX op de eerste en op de laatste dag een fMRI. Alle geïnterviewden zagen op die tweede fMRI een enorme verbetering in de resultaten, het leek alsof ze weer helemaal beter waren en alles konden, maar niet iedereen voelde die verbetering ook. Sommige geïnterviewden denken daarom dat deze meting een vertekend beeld gaf. MetZorg heeft Barbara Porter, general manager van Cognitive FX, gevraagd hoe dit kan. "Het herstel en de tijdsduur daarvan verschilt per patiënt. Sommige patiënten behoeven bijvoorbeeld nog extra visuele of hormoontherapie om het herstel te bevorderen", aldus Porter.

### Voor wie geschikt?

Op basis van het bronnenonderzoek en de afgenomen interviews lijkt CFX geschikt voor mensen die goed kunnen reflecteren en intrinsiek gemotiveerd zijn. Ze moeten de behandeling echt zelf willen en in staat zijn een nieuwe levensstijl aan te nemen. Vooral het intensieve natraject vraagt veel van mensen. Dit moeten zij aankunnen en kunnen volhouden. Cliënten van Cognitive FX moeten ouder dan zeven jaar zijn, een hoofdletsel hebben dat drie maanden of langer geleden is opgelopen en het Engels op basisoniveau beheersen. Contra-indicaties zijn een drugs- of alcoholverslaving en een mentale of fysieke instabiliteit. Een rolstoel is daarbij

geen contra indicatie. Cognitive FX heeft manieren zoals een armbike ingesloten om de hartslag te kunnen verhogen voor de intervaltrainingen.

### Factoren voor herstel

Hoe kan het nu dat respondenten zich, na soms jaren vast te zijn gelopen in het reguliere Nederlandse medische systeem, na één week Cognitive FX opeens zoveel beter voelen? Daar is niet zomaar een antwoord op te geven. General manager Barbara Porter wijst erop dat ze een multidisciplinair team hebben, ze continu research doen, gebruikmaken van de fMRI op een specifieke manier en een normatieve database hanteren. 'Bovendien is een deel van de medewerkers oud patiënten en hun empathie richting de deelnemers is erg waardevol.'

**'Gemeenschappelijke factor in deze behandelingen is de focus op herstel. Dit gebeurt door onder andere een intensieve combinatie van in- en ontspanning op maat: fysiek, psychisch en cognitief. Er is meer perspectief dan dat er bekend is. Het belangrijkste is dat mensen uiteindelijk beter gaan functioneren.'**

Sommige Nederlandse medisch specialisten spreken echter van een placebo-effect. De wetenschappelijke aanpak, het gebruik van scans, de intensieve therapieën, de hoge kosten en de trip naar Amerika zouden aan de positieve beoordeling en het goede gevoel bijdragen. Jorn Hogeweg ziet juist de meerwaarde van de fMRI. Volgens hem zijn die metingen een belangrijk onderdeel van de behandeling in de VS. Bovendien moet men volgens hem niet laatdunkend doen over een

placebo. Hij zegt: "Een placebo-effect is een afname van een klacht of een symptoom op basis van de perceptie van een therapeutische interventie. Als een dokter zegt dat hersenen kunnen herstellen, mits er wordt geoefend, kan dat een placebo zijn. De dokter geeft immers het vertrouwen dat het weer goed komt. Voor een herstel spelen veel factoren mee: verwachtingen, uitspraken van therapeuten en het even uit de vertrouwde omgeving zijn bijvoorbeeld. Mensen kunnen hun zelfhelend vermogen vergroten. Het belangrijkste daarbij is dat mensen echt achter de behandeling staan. Hij is enthousiast over de behandeling bij Cognitive FX, maar is van mening dat deze mensen ook in Nederland te behandelen zijn. 'Je hebt daarvoor alleen wel een multifactoriële behandeling nodig, gericht op fysieke, psychische en arbeidsdeskundige aspecten van de revalidatie.' Volgens hem begint het allemaal bij het niet alleen kijken naar anatomische schade. 'Een behandeling moet erop gericht zijn dat mensen hun dagelijkse dingen weer kunnen gaan doen en hun spanning en angsten verminderen. Ongeacht of er wel of geen zichtbaar letsel is.'

### Tot slot

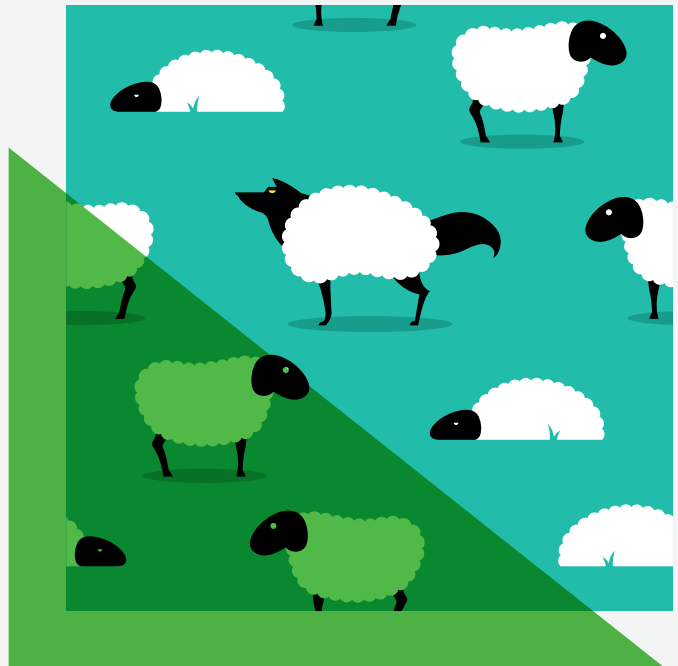
Gaandeweg het onderzoek stuitte MetZorg ook op andere behandelmethoden, maar er is besloten daar voornamelijk geen kwalitatief onderzoek naar te doen. 'Gemeenschappelijke factor in deze behandelingen is de focus op herstel. Dit gebeurt door onder andere een intensieve combinatie van in- en ontspanning op maat: fysiek, psychisch en cognitief. Er is meer perspectief dan dat er bekend is. Het is belangrijk om samen met betrokkene af te wegen waar de behoeften liggen. Het belangrijkste is dat mensen uiteindelijk beter gaan functioneren. En dat is voor alle betrokken partijen fijn.'

## A fistful of dollars: afscheid van het Wilde Westen

door Rogier Witlox | letselschadespecialist bij  
Witlox Juristen sinds 1915, handelend onder de naam  
Misterclaim

**Wat hebben de heren toch veel woorden nodig om hun punt maken, dat feitelijk neerkomt op meer toezicht en regulering voor alle betrokkenen, behalve voor de heren-advocaten zelf. Daarbij doen de heren hun beroepsgroep roomser voor dan de paus en tonen zij zich meesters in het weglaten van belangrijke feiten en omstandigheden. Selectieve verontwaardiging dus.**

Als stier die reeds in 2001 de advocatenkudde heeft verlaten, voel ik mij als gelouterde cowboy geroepen om een tegengeluid te laten horen. Want deze oproep voor kartelvorming is namelijk in strijd met het beginsel van contractvrijheid en staat op gespannen voet met het zogeheten proportionaliteitsbeginsel en relativiteitsbeginsel. En daarom mag, kan en moet dit niet gebeuren. In 2001 heb ik, na ruim vijftien jaar advocatuur en het in 2000 voltooien van de Grotius specialistenopleiding Personenschade, mijn toga aan de wilgen gehangen om voortaan als letselschadespecialist in alle vrijheid no cure no pay-zaken te kunnen behandelen, hetgeen destijds voor advocaten volgens de gedragsregels niet was toegestaan.



Nadat dit sinds 2014 onder voorwaarden wel werd toegestaan en ik dacht daar last van te gaan krijgen, bleek tot mij niet geringe verbazing dat in vijf jaar tijd slechts 54 zaken op deze basis waren behandeld. Hier past maar één conclusie: de letselschadeadvocaat is niet geïnteresseerd in no cure no pay-zaken. Men doet liever zaken op basis van het vertrouwde uurtje/factuurkje.

Omdat niet iedere rechtzoekende van dat systeem gecharmeerd is, lag het voor de hand dat niet-advocaten al eerder in dat gat waren gesprongen. Net zoals dat in een nog verder verleden was gebeurd op het gebied van arbeidsrecht, huurrecht, incasso's en fiscaal recht. Hoewel het in dat soort zaken ook over grote financiële en emotionele belangen kan gaan, staan deze belangenbehartigers niet allemaal onder speciaal toezicht om deskundigheid te waarborgen en malversaties te voorkomen. Waarom dan een uitzondering maken voor de letselschadebranche? Is het met de kwaliteit daarvan werkelijk zo droevig gesteld? Of willen deze letselschadeadvocaten de verloren markt op deze manier terugwinnen? Mag ik de heren er op de eerste plaats aan herinneren dat ondanks alle regels en toezicht, het in het verleden regelmatig is voorgekomen dat een advocaat er met de gelden van het slachtoffer vandoor is gegaan. Oké, daar kan dan weliswaar een schraping van het tableau op volgen, maar het kwaad is dan al geschied, waarmee ik maar wil zeggen dat regels en toezicht, hoe streng ook, dit niet kunnen voorkomen. De sjoemelnotaris uit Den Haag is daar een recent en tragisch voorbeeld van.

En als ik vervolgens naar het schamele aantal voorbeelden kijk welke de misstanden in de letselschadebranche zouden moeten illustreren, ben ik ook niet erg onder de indruk. En al helemaal niet omdat het voorbeeld van een uitspraak van RBNH niet in dat rijtje thuis hoort omdat het Gerechtshof Amsterdam in het appel daarvan, het door de heren gewraakte dubbel declareren niet als in strijd met de goede zeden heeft gekwalificeerd, maar in plaats daarvan het beroep op dwaling heeft gehonoreerd, hetgeen bepaald iets anders is.<sup>1</sup>

**Belangrijker vind ik echter dat er iets te kiezen moet blijven en dat dat aan de markt moet worden overgelaten en zeker niet, zoals de heren voorstellen, aan per definitie partijdige verzekeraars met belangen die aan de belangen van slachtoffers tegenstrijdig zijn.**

Met het internet als bron dat voor iedereen toegankelijk is, kan een slachtoffer al het aanbod bekijken en vergelijken en dat is juist heel erg transparant. En rotte appels heb je in elke branche. Zo heb je ook LSA-advocaten die onnodig zaken rekken om meer uren te kunnen declareren en totaal niet geïnteresseerd zijn in het belang van het slachtoffer. Zo komt het ook binnen de advocatuur voor dat akkoord wordt gegaan met een slecht regelingsvoorstel van de verzekeraar op voorwaarde dat de

openstaande rekeningen van de desbetreffende advocaat worden betaald. En geen haan die er naar kraait, omdat daarop geen enkele controle is. Om met de woorden van de heren te spreken: "weten die slachtoffers veel!" Dat klopt, die weten vaak niet veel en daar wordt inderdaad misbruik van gemaakt, maar dat gebeurt zowel binnen als buiten de advocatuur. En geen enkele vorm van tucht of toezicht kan dergelijke misstanden voorkomen. De enige die (achteraf) misstanden kan corrigeren en sancties kan opleggen, waaronder zelfs een beroepsverbod, is de rechter, en dat zou voldoende moeten zijn.

Als de letselschadeadvocaat zo begaan is met het lot van slachtoffers staat het hem vrij om daarvoor campagne te voeren. Maar het kan niet zo zijn dat een kleine groep van een paar honderd advocaten ten eigen faveure bepaalt dat een veel groter aantal andere belangenbehartigers, waarvan het gros bonafide is, zich zou moeten onderwerpen aan regels waarom zij, noch slachtofferverenigingen, hebben gevraagd. Een dergelijke patriarchale vorm van bevoogding is namelijk niet alleen niet meer van deze tijd maar bovendien in strijd met genoemde beginsels. Buiten dat, uiteindelijk bepaalt het slachtoffer zelf door wie het zich laat bijstaan. Het slachtoffer laat zich niet leiden door het tuchten van de markt. Daardoor valt er gelukkig nog steeds wat te kiezen hetgeen niet alleen bevorderlijk is voor de onderlinge concurrentie maar het speelveld ook avontuurlijker maakt. Voor ieder wat wils dus. Graag eindig ik dan ook met een knipoo naar de titel: Go west young man, go west!



**Uit de reactie van de heer Witlox blijkt dat hij ons stuk goed heeft begrepen, maar dat hij de consequenties ervan niet ziet zitten. Het punt dat wij wilden maken is – inderdaad – eenvoudig: het zou goed zijn als belangenbehartigers die optreden voor particulieren in het kader van letselschade zijn onderworpen aan een behoorlijke vorm van toezicht en dat er aan hen eisen worden gesteld als het gaat om opleiding en bekwaamheid.**

Daarbij is zeker geen uitzondering gemaakt voor advocaten. Ook zij

kennen, steeds strenger(e), toezicht en opleidings- en bekwaamheidseisen. Terecht zo menen wij. Maar het zou niet terecht zijn om aan anderen geen eisen te stellen, alleen maar omdat zij zich, zoals Witlox, aan deze eisen wensen te onttrekken.

Witlox geeft aan dat hij in 2001 de advocatuur heeft verlaten om no cure no pay aan te kunnen bieden. De procedures die hij tegen zijn ex-cliënten heeft aangespannen gaan niet zozeer no cure no pay aan, maar ook over dubbel declareren en het gebruik van twee overeenkomsten. Dat is toch iets anders lijkt

ons. De Rechtbank Oost-Brabant oordeelde op 27 januari 2021 dat deze wijze van declareren in strijd is met de goede zeden (ECLI:NL:RBO-BR:2021:220). Een advocaat zou deze wijze van declareren, gelukkig maar, inderdaad nooit toe mogen passen. Hij wijst verder uitdrukkelijk op de zegeningen van de vrije markt, en de keuzes die slachtoffers daardoor zouden hebben. Wij zijn bepaald niet overtuigd dat dat ook goed is voor die slachtoffers.

De mythe dat no cure no pay – ook indien in zijn zuivere vorm toegepast – een middel voor alle

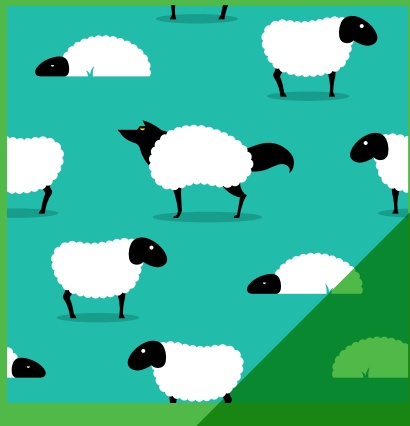


kwalen is, is reeds lang geleden doorgeprikt. Sterker, in veruit de meeste gevallen is het toepassen van een dergelijke afspraak een heel dure sigaar uit eigen doos voor de betrokkene. Als het al wordt toegepast in de advocatuur dan is dat op een zeer transparante wijze, met vastgestelde afspraken en zonder dubbele bodem. Aldus zijn de belangen van de betrokkene optimaal gewaarborgd. Witlox zou dus ook gewoon weer advocaat kunnen worden en in die paar gevallen waarin het wel zinvol is no cure no pay (voor advocaten: "resultaatgerelateerde beloning") kunnen toepassen. Het is juist dat ook bij partijen die onder tuchtrecht vallen missers aan de orde zijn en kwalijke praktijken plaatsvinden. Die kunnen dan echter met het tuchtrecht worden aangepakt. Dat is per definitie niet mogelijk als tuchtrecht niet van toepassing is. Correctie middels de weg van het strafrecht of het gewone civiele recht is nauwelijks werkbaar en bovendien erg kostbaar.

De vele misstanden, wij hebben slechts een kleine bloemlezing genoemd in ons artikel, laten zien dat er controle nodig is. Sterker: Witlox noemt één van de redenen ook zelf, als hij rept over advocaten die er in het verleden met het geld van hun cliënten vandoor gingen. Dit heeft terecht geleid tot een stevige reactie van de Nederlandse Orde van Advocaten met strengere regels en beter toezicht. Oftewel: de markt kan niet zonder toezicht, ook niet als het advocaten betreft. Bovendien kennen advocaten 'echte' derdengeldrekeningen. Dat wil zeggen rekeningen waarop de gelden van cliënten zijn afgeschermd, waarop toezicht wordt gehouden en een vier-ogen-principe verplicht is.

In ons voorstel blijft de markt vrij en open voor ook andere partijen dan advocaten. Niet alleen voor rechtsbijstandsverzekeraars, maar ook voor anderen. Maar dan wel onder de voorwaarde dat zij bereid zijn om zich toetsbaar op te stellen. Deelname aan het Nationaal Keurmerk Letselschade volstaat. Voor een serieuze rechtsbijstandsverlener is dat geen werkelijke drempel.

Dé slachtofferorganisatie bij uitstek (Slachtofferhulp) is overigens helder op dit punt. Daar acht men bijstand door een kenbaar professional van groot belang. (<https://www.slachtofferhulp.nl/nieuws/2021/nationaal-keurmerk-letselschade/>).



De (ook door ons gemaakte) vergelijking met de assurantiemarkt gaat wel degelijk op. Ook daar is er in beginsel een vrije markt, maar er zijn wel waarborgen ter bescherming van de consument. Dergelijke waarborgen zijn rechtvaardig en verstandig.

Er zullen niet veel slachtoffers zijn die op zoek zijn naar avontuur van het Wilde Westen als zij hun belangen in een letselzaak willen laten behartigen. Zij willen zekerheid en betrouwbaarheid. Dat ze die nu niet altijd vinden in het woud van aanbod

op het internet is even begrijpelijk als betreurenswaardig. Het is de hoogste tijd dit probleem op te lossen in plaats van er alleen maar schande over te roepen.

Ten slotte: het is juist dat het Hof op 19 december 2017 (ECLI:N-L:GHAMS:2017:5249) besliste dat een letselschadeslachtoffer had gedwaald omdat de belangenbehartiger niet transparant was. Een beslissing die later door de Hoge raad werd bevestigd (ECLI:N-L:HR:2018:2386). Het Hof overwoog onder meer:

**“Met de ‘volledige transparantie’ waarop Witlox zich beroept, laat zich bovendien moeilijk rijmen het – op haar initiatief – aangaan van een tweede overeenkomst, te weten overeenkomst II, waarin de bepaling over de resultaatafhankelijke beloning ontbreekt en waarvan zij zich tegenover GRM en Nh1816 heeft bediend. Deze handelwijze wijst eerder op het verheimelijken van de beloningsstructuur neergelegd in overeenkomst I.”**

Dat Witlox stelt dat het verheimelijken van de gehanteerde beloningsstructuur iets anders is dan dat deze beloningsstructuur in strijd is met de goede zeden<sup>1</sup>, is in beginsel juist. Of verheimelijken daarmee ook minder kwalijk zou zijn, laten wij graag aan de lezer ter beoordeling.

**Mammas Don't Let Your Babies Grow Up to Be Cowboys**  
(Wille Nelson)



## Rekenrente: welke kant gaat het op?

door Hans Tiemersma<sup>1</sup> | senior rekenkundig expert  
en gerechtelijk deskundige bij Sedgwick<sup>2</sup>

**De rekenrente<sup>2</sup> levert dikwijls discussie op. Deze wordt momenteel door de lage (spaar) rente veroorzaakt. Historisch gezien is deze uitermate laag. De kapitaalmarktrente voor 10-jarige staatsleningen is momenteel zelfs negatief. De lage rente is een uitvloeisel van de kredietcrisis in de periode 2008-2015 en recenter de coronapandemie. Om het vertrouwen in banken te herstellen en de economie draaiende te houden, zijn centrale banken de rente gaan verlagen. Hierdoor daalde ook de spaarrente.**

Versterkend werkt dat de wereldwijde economieën uiterst liquide zijn. Institutionele beleggers zoals pensioenfondsen, grote bedrijven en particulieren leggen veel geld opzij. In de westerse economieën speelt bij pensioenfondsen en particulieren de vergrijzing een grote rol. Belangrijke oorzaak voor de lage

rente is het beleid van de Europese Centrale Bank (ECB). Om de economie te stimuleren is de ECB obligaties gaan kopen, waardoor er nog meer geld in omloop komt. Velen hebben het op school geleerd: waar het aanbod (geld) stijgt, daalt de prijs (rente).

### Historie

Het is de moeite waard om naar het verleden te kijken. Historische cijfers over de inflatie zijn vanaf 1900 bij het CBS beschikbaar. Cijfers over de kapitaalmarktrente zijn schaarser en pas vanaf 1956 bij het CBS beschikbaar. ▲

In grafiek 1 wordt de ontwikkeling van rente en inflatie getoond. De inflatie wordt gekenmerkt door de hoge prijsstijgingen tijdens de oliecrisis in de jaren zeventig, maar is vanaf de jaren tachtig – met enkele uitschieters – stabiel te noemen. Gemiddeld bedroeg de inflatie 3,3 procent. De rente bereikte een piek rond 1982, waarna sprake is van een dalende tendens, die doorzet sinds de kredietcrisis in 2009 zijn sporen trok. De rente daalde toen structureel onder de 4 procent. Gemiddeld over de periode 1956-2020 bedroeg de rente 5,6 procent, maar over de periode 2010-2020 was deze slechts 1,4 procent. Ondanks deze scherpe daling ligt de rente over een periode van 65 jaar met 5,6 procent momenteel nog steeds in de buurt van de lange tijd gehanteerde standaard van 6,0 procent.

kan op redelijk korte termijn weer een opgaande tendens gaan vertonen; lager kan nauwelijks. Of zoals een bankier onlangs zei: 'the only way is up'.

## Evenwichtsrente

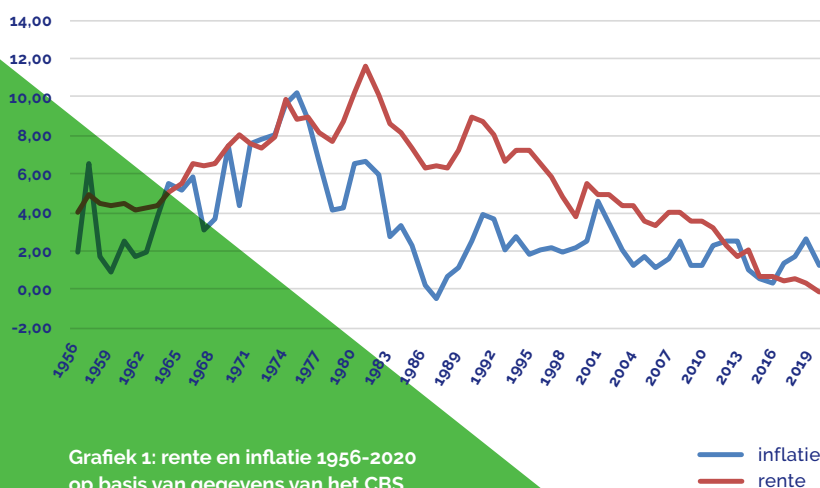
Voor het ontwikkelen van een toekomstvisie is het begrip evenwichtsrente van belang. Op korte en middellange termijn kan de rente uiteraard afwijken – zoals we momenteel zien – maar op lange termijn zal er sprake zijn van een evenwicht. De Golden Rule of Accumulation<sup>3</sup> (verder: golden rule) geeft een goede indicatie van de evenwichtsrente. In het groeimodel van de golden rule houdt een spaarquote van 100 procent in dat alle inkomsten naar investeringskapitaal gaan, wat een consumptieniveau van

te dan voorheen. Dat komt door de globalisering en het reeds genoemde grote aanbod van kapitaal door pensioenfondsen (vergrijzing), grote bedrijven en particulieren. Maar de momentele situatie met negatieve rekenrente duidt op een instabiliteit die op termijn naar verwachting weer verdwijnen zal. Samenvattend: de golden rule gaat uit van een gemiddeld gezonde economie waarin sparen loont, waardoor de voor groei noodzakelijke investeringen mogelijk blijven.

## Actuele situatie

Het momenteel vaak aangehaalde vonnis van de rechtbank Den Haag van 13 mei 2020<sup>5</sup> komt uit op een gemiddelde rekenrente van minus 0,4 procent over een toekomstige looptijd van veertig jaar. De gemiddelde rekenrente volgens de rechtbank Den Haag valt daarmee fors lager uit dan de gemiddelde rekenrente over de periode 1956-2020 die 2,3 procent bedraagt (zie grafiek 1). Dat is een extreem groot verschil, vooral omdat in het gemiddelde over 1956-2020 de lage rekenrente van de laatste tien jaar reeds is opgenomen. Naar verwachting van econometristen zal de rekenrente in de toekomst weliswaar lager uitvallen dan het gemiddelde over de periode 1956-2020, maar een negatieve rekenrente (zoals rechtbank Den Haag suggereert) over een lange periode van veertig jaar is onwaarschijnlijk. Toen er in de jaren zeventig een negatieve rente was, duurde die maar vijf jaar.

Rente en inflatie 1956-2020



Grafiek 1: rente en inflatie 1956-2020 op basis van gegevens van het CBS

Opvallend is dat we in de periode van 1971-1976 eveneens een negatieve rekenrente zagen. Ook die periode is voorbijgegaan: van 1977 tot 2017 was immers sprake van een fors hogere positieve rekenrente.

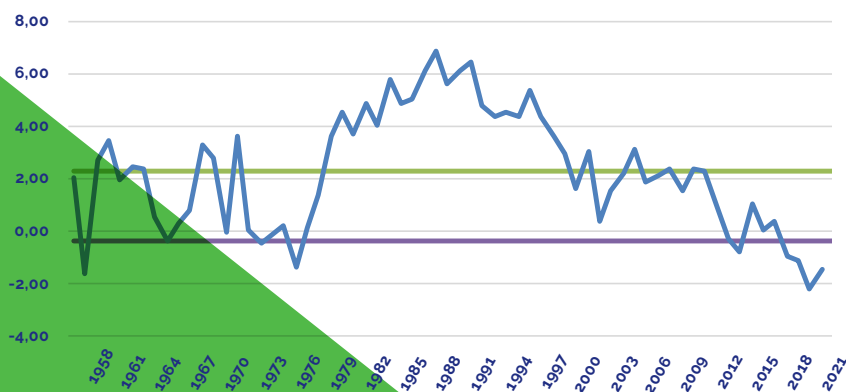
De hamvraag is natuurlijk wat de rekenrente in de toekomst zal gaan doen. Ondanks alle marktinformatie blijft er onzekerheid over het (toekomstige) verloop van de rekenrente. Circa tien jaar geleden werden zaken nog afgewikkeld op basis van 3,0 procent rekenrente. Welke kant zal de rekenrente in de toekomst opgaan? De huidige rentesituatie

0 procent impliceert. Een spaarquote van 0 procent houdt in dat er geen nieuw investeringskapitaal wordt gecreëerd, waardoor de kapitaalvoorraad zonder vervanging afneemt. Beide uitersten maken een stabiele toestand onhoudbaar. Ergens daartussenin bevindt zich het golden rule-niveau van besparingen, waarbij de besparingsbereidheid zodanig is dat de consumptie per hoofd van de bevolking de maximaal mogelijke constante waarde heeft.<sup>4</sup> Zo bezien is er momenteel sprake van een instabiele situatie, die de lage rekenrente veroorzaakt. Econometristen verwachten voor de toekomst een lagere evenwichtsren-

Het lijkt erop dat voorspellers op de voet van de Ultimate Forward Rate (UFR, waarover later meer) beïnvloed zijn door de momenteel gebruikelijke rentestanden en die op de verre toekomst hebben geprojecteerd. Dat laatste blijkt ook uit de onderstaande grafiek, waarin de gemiddelden tegenover elkaar worden gezet. Hier zien we de volgende ontwikkelingen:

- Na een piek in de jaren tachtig daalde de rekenrente in de daaropvolgende veertig jaar langzaam maar gestaag (donkerblauwe lijn).
- Gemiddeld bedroeg de rekenrente over de periode 1956-2020 2,3 procent (groene lijn).

## Rekenrente 1956-2020 rb. Den Haag



Grafiek 2: rekenrente 1956-2020 en gemiddelden toekomst

— Gem. RR 1956-2020  
— Gem. RR Den Haag  
— RR 1956-2020

- Gemiddeld bedraagt de rekenrente volgens rechtbank Den Haag over een looptijd van veertig jaar minus 0,4 procent (paarse lijn).

Uit de grafiek blijkt dus dat de rekenrente van 'Den Haag' significant lager ligt dan in het verleden. Het is zeer twijfelachtig of de prognose van de rechtbank – een negatieve rekenrente gedurende de komende veertig jaar – zal uitkomen. Waarop de redelijke verwachting op lange termijn van de rechtbank is gebaseerd, wordt uit het vonnis niet duidelijk, maar vermoedelijk speelt de reeds genoemde UFR een belangrijke rol.

Econometristen geven aan dat de rekenrente in de toekomst vermoedelijk lager zal liggen dan in het verleden. De lagere rekenrente wordt vooral veroorzaakt door het ruime aanbod van liquide kapitaal van bedrijven, pensioenfondsen en particulieren. Maar dat dit zal resulteren in een langdurige negatieve rekenrente zoals uit 'Den Haag' blijkt, is niet waarschijnlijk.

### UFR beperkt bruikbaar

Zoals genoemd gaat men op dit moment vaak uit van rekenrenteverwachtingen op basis van de UFR. Die bedraagt momenteel 1,8 procent<sup>6</sup> Hierbij valt op dat diezelfde UFR twintig jaar geleden de huidige lage rentestanden – hoe kan het ook anders – niet heeft voorspeld. Sterker nog: kort geleden, in 2015, was

de UFR zelfs nog 4,2 procent. Moet er daarom nu voor de lange termijn worden uitgegaan van datzelfde instrument, dat duidelijk te veel in de huidige rentestanden is verankerd? Het prospectieve karakter dat aan de UFR wordt toegedicht ontbreekt. De UFR heeft geen voorspellend karakter. De UFR is bedoeld om de pensioenreserves van tienduizenden deelnemers te waarderen en niet als glazen bol om de contante waarde van een individueel letselschadeslachtoffer te bepalen. Zeker bij lange looptijden – en dus een lange beleggingshorizon – is een goed financieel planningsadvies beter bruikbaar. De UFR is maar beperkt geschikt als instrument om de rekenrente in de verre toekomst te bepalen.

Het is onwaarschijnlijk dat pieken zoals we die in het verleden zagen zich in de toekomst niet meer zullen voordoen. Zo zou bijvoorbeeld de grote schuldpositie van de zuidelijke Europese landen de euro al op redelijk korte termijn kunnen destabiliseren, met alle gevolgen van dien. De schulden en begrotingstekorten exploderen wereldwijd volgens NRC van 7 april 2021. Dit kan eveneens een verhogend effect op de rente geven. Het is voor een goede prognose daarom raadzaam meer van wetenschappelijke uitgangspunten uit te gaan en een rekenrente te hanteren die op een evenwichtsrente is gebaseerd. Hiermee worden de pieken (zoals tijdens de oliecrisis) en dalen (zoals tijdens de kredietcrisis) zo goed mogelijk in evenwicht gebracht.

## Educated guess

In december 2020 ben ik begonnen met het schrijven van dit artikel. Toen werd mij door de CBS-cijfers al duidelijk dat de diverse vonnissen met zeer lage rekenrentes onrealistisch waren. Intussen schrijven we april 2021. Het Financieele Dagblad meldde onlangs: 'Rentes lopen verder op, ECB is niet in paniek' en 'Oplopende rente zorgt voor uitverkoop op Amerikaanse beurzen'. Moet ik een antwoord geven op de vraag in de titel van dit artikel, dan zeg ik met de eerder aangehaalde bankier: 'the only way is up'. Dat lijkt verdacht veel op een uitspraak van het orakel van Delphi en lijkt een handzaam antwoord, maar het is praktisch onbruikbaar. Waar we behoefte aan hebben, zijn deskundigen. Econometristen en financieel planners (buiten de kring van geijkte letselschaderekenaars) kunnen helpen een onderbouwde (wetenschappelijke) visie te ontwikkelen. We dienen ervoor te waken dat fluctuerende economische omstandigheden voortdurend discussie over de rekenrente oproepen. Daar zijn alle partijen mee gebaat. Een rekenrente op basis van 3,0 procent (zoals lange tijd werd gehanteerd) is momenteel niet realistisch. De gemiddelde rekenrente over de periode 1956-2020 was 2,3 procent, waarbij in aanmerking moet worden genomen dat in dit percentage reeds twee periodes met negatieve rekenrente (1971-1976 en 2017-2020) zijn opgenomen. Zou ik op basis van bovenstaande een 'educated guess' moeten geven van de ontwikkeling van rekenrente, dan laat ik de volgende aspecten meewegen:

- Gemiddeld bedroeg de rekenrente over de periode 1956-2020 2,3 procent.
- De rekenrente zal in de toekomst naar verwachting lager uitvallen dan voorheen.
- Volgens de golden rule tendert een gezonde economie naar een positieve rekenrente.

Aldus gewogen is op lange termijn een rekenrente te verwachten van 1 à 2 procent.



## Inspiratiewebinar van het Platform Personenschade

### Bespiegelingen omtrent normering, een letselschade-raad, procedurele rechtvaardigheid en het nut van mediation

Op maandag 12 april 2021 namen circa zeventig professionals in de personenschadebranche deel aan een door het Platform Personenschade georganiseerd webinar. Net als bij een eerder webinar van het platform vormde het rapport van Universiteit Utrecht over langlopende letselschadezaken een uitgangspunt van de bespiegelingen. Dat eerste webinar, zo lichtte programmamanager van het Platform Personenschade en gastheer van het webinar Arjen van Iwaarden toe, handelde over de inhoud van het rapport. Het tweede webinar zoals dat nu was geprogrammeerd, ging meer over een concretisering van gevolgtrekkingen – niet door concrete maatregelen voor te stellen, maar door de deelnemers aan het webinar te inspireren aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Voor het webinar waren drie sprekers uitgenodigd. Prof. dr. Michael Faure, die aan de universiteit van Maastricht wetenschappelijk directeur is van het onderzoeksinstituut METRO (Maastrichts Europees instituut voor Transnationaal Rechtswetenschappelijk Onderzoek), sprak over de aanpak van letselschadezaken in België, Ierland en Zweden. Dr. mr. Hilke Grootelaar, adviseur bij het bureau voor maatschappelijke vraagstukken Andersson Elffers Felix, promoveerde in 2018 op een proefschrift over omgaan

met procedurele rechtvaardigheid in rechtbanken. Tijdens het webinar besprak zij het belang van procedurele rechtvaardigheid, ook in letselschadezaken. Mr. Geertruid van Wassenaer, advocaat en mediator bij Van Wassenaer Wytema Letselschadeadvocaten en Mediation, ging op drie onderwerpen in: het geheim van het succes van mediation, de werkwijze en de verschillende rollen bij mediation en tot slot de lessen die uit mediation kunnen worden getrokken.





Michael Faure

## Normering van schadeloosstelling

In zijn landenvergelijkend onderzoek keek Michael Faure vooral naar de normering van de schadeloosstelling: is het mogelijk aan de hand van staffels een indicatie van schadebedragen te geven, opdat slachtoffers beter kunnen voorspellen waarop zij recht kunnen hebben, wat tot een hogere slachtoffertevredenheid zou kunnen leiden. Daarnaast besprak Faure alternatieve modellen voor de letselschadebehandeling, buiten de rechter om, met lagere transactie- en administratieve kosten en over het algemeen een hogere snelheid van handelen dan het Nederlandse model toelaat. De aanpak in België, waarmee Faure van wal stak, is volgens hem geen model waar Nederland een voorbeeld aan zou moeten nemen, behalve dan waar het gaat om de zogenoemde indicatieve tabel. Deze tabel, die in 1995 werd ontwikkeld en die elke circa vier jaar wordt geactualiseerd (men werkt

**“Is het mogelijk aan de hand van staffels een indicatie van schadebedragen te geven, opdat slachtoffers beter kunnen voorspellen waarop zij recht kunnen hebben, wat tot een hogere slachtoffertevredenheid zou kunnen leiden?”**

**Prof. dr. Michael Faure** | wetenschappelijk directeur van het onderzoeksinstituut METRO, Universiteit van Maastricht

momenteel met de achtste versie), geeft voor alle mogelijke schadeposten na een ongeval, afhankelijk van diverse omstandigheden, de uit te keren schadebedragen binnen een bepaalde bandbreedte. Deze tabel wordt opgesteld door de rechters die in eerste aanleg schadezaken behandelen. De tabel is indicatief, ofwel richtinggevend, en men mag er dus van afwijken. Volgens Faure is het doel van de indicatieve tabel – een betere voorspelbaarheid en minder gerechtelijke procedures – bereikt, maar is er ook wel kritiek op. De rechters vatten in hun actualisering van de tabel niet de jurisprudentie van de voorbije jaren samen, maar hebben ook zelf normatieve ideeën over de redelijkheid van vergoedingen voor bepaalde typen schade. Steeds vaker wordt op dit punt meer transparantie gevraagd.

## Beoordelingsraad

Ierland is voor de Nederlandse praktijk interessanter, volgens Michael Faure. In Ierland is niet alleen een normalisatie van schadebedragen tot stand gekomen, maar ook een bijzonder systeem voor de letselschadebehandeling. In Ierland werd in 2003 de Personal Injuries Assessment Board (PIAB) ingesteld. Een slachtoffer van letselschade die het, al of niet met een rechtshulpverlener, niet lukt om via de aansprakelijke verzekeraar een vergoeding te krijgen, stapt in principe niet naar de rechter, maar naar de PIAB. Vier van de tien slachtoffers bewandelen deze weg. Voor 45 euro (online) of 90 euro (op papier) geeft de PIAB dan een advies. In 60 procent van de gevallen gaan beide partijen daarmee akkoord. De overige gevallen worden, met autorisatie van de PIAB, alsnog door een rechter behandeld. Tegelijk met de PIAB is een 'Book of Quantum' samengesteld, te vergelijken met de Belgische indicatieve tabel. Het 'Book of Quantum' is echter niet door rechters, maar door consultants gemaakt, op grond van jurisprudentie. Opvallend is, dat het 'Book of Quantum' door veel rechters terzijde wordt gelegd, terwijl zij er wettelijk minstens naar zouden moeten verwijzen. Daarom is in 2019 een Personal Injuries Guidelines Committee ingesteld, waarin ook rechters zitting hebben, die in het vervolg het 'Book of Quantum' gaan samenstellen. De PIAB funktioneert nog steeds, tot tevredenheid van alle partijen in de letselschadebranche, omdat de snelheid van handelen hoog is – zaken worden in gemiddeld negen maanden afgewikkeld – en de behandelingskosten laag zijn. Deze bedragen ongeveer 10 procent van de totale schadeloosstelling.

## Vanuit de sociale zekerheid

Voor wat betreft de letselschadebehandeling wijkt Zweden het meest van Nederland af, meer dan België en Ierland. Het aansprakelijkheidsrecht speelt er nauwelijks nog een rol. Actoren als chauffeurs, werknemers en medici hebben in Zweden allemaal een verplichte no fault-verzekering. Slachtoffers van een ongeval wenden zich tot de verzekeraar van degene die de schade heeft veroorzaakt en krijgen dan in 60 procent van de gevallen hun schade vergoed. In de overige gevallen wendt men zich tot een breed samengestelde raad, met vakbondsvertegenwoordigers, rechters, verzekeraars en nog vele anderen. Deze



Hilke Grootelaar

raad geeft een advies aan de aangesproken verzekeraar en deze volgt dat advies vrijwel altijd op. Nagenoeg geen enkele zaak moet nog door een rechter worden behandeld. Wel moet hierbij worden aangetekend dat de schadelast voor verzekeraars gering is, omdat veruit het grootste deel van de schade vanuit de sociale zekerheid wordt vergoed, zonder regresmogelijkheid. Bij de vaststelling van de schade die voor rekening van de verzekeraar komt, en ook in de enkele zaak die door de rechter wordt behandeld, worden tabellen gehanteerd die vergelijkbaar zijn met de Belgische indicatieve tabel en het Ierse 'Book of Quantum'. Letselschadezaken in Zweden worden doorgaans in minder dan drie maanden afgewikkeld.

**“De mens wil kunnen vertrouwen op personen en instituties die macht over hem hebben. Procedurele rechtvaardigheid is daarnaast zo belangrijk, omdat de mens een sociaal wezen is en als gerespecteerd lid van de samenleving erbij wil horen. Wie zich in de samenleving buitengesloten voelt, ervaart dat in het algemeen als zeer onrechtvaardig.”**

Hilke Grootelaar | consultant en promovendus

## Eindconclusie

Michael Faure kwam tot de eindconclusie dat de Belgische indicatieve tabel en de Ierse PIAB voor Nederland het meest interessant zijn. Wel moet bij de samenstelling van een indicatieve tabel, aldus Faure, naar draagvlak worden gestreefd, door veel stakeholders bij de samenstelling ervan te betrekken. “Ik denk dat Nederland voordeel kan hebben van een goede analyse van de verschillende systemen die ik heb besproken. Ik hoop dat we er uiteindelijk iets van kunnen leren, om zo de letselschadebehandeling in Nederland verder te verbeteren”, aldus Michael Faure.

## Procedurele rechtvaardigheid

Consultant Hilke Grootelaar nam het thema procedurele rechtvaardigheid voor haar rekening. Om te beginnen vertelde zij over het onderzoek hiernaar in het kader van haar promotie dat zij bij Rechtbank Midden-Nederland deed. Eerst hadden rechtzoekenden in verkeerszaken, politierechterzaken en bestuursrechtszaken vragenlijsten ingevuld en daarna kregen rechters dezelfde vragenlijsten, maar dan gespiegeld, voorgelegd. De rechtzoekenden werd gevraagd op een schaal van 1 tot 7 aan te geven in hoeverre zij het eens waren met stellingen als 'de rechter was onpartijdig', 'ik kon mijn mening geven' en 'de rechter heeft naar mijn mening geluisterd'. De rechters werd gevraagd hetzelfde te doen ten aanzien van stellingen als 'ik heb het gevoel dat ik de eiser eerlijk heb behandeld' en 'ik heb het gevoel dat ik naar de mening van de eiser heb geluisterd'. Een opvallende uitkomst van Grootelaars onderzoek was dat 13 procent van de rechtzoekenden en tegelijkertijd slechts 1 procent van de rechters de onpartijdigheid van de rechter het allerbelangrijkste vond. “Waarschijnlijk heeft dit met een juridisch concept van procedurele rechtvaardigheid te maken”, aldus Hilke Grootelaar. “Wij nemen aan dat een rechter als vanzelfsprekend onpartijdig is, maar blijktbaar is dat voor een rechtzoekende niet evident.”

## Juridisch en sociaalpsychologisch

Hilke Grootelaar legde uit dat er een verschil bestaat tussen de juridische en de sociaalpsychologische opvatting van procedurele rechtvaardigheid. Het is vooral een normatief, objectief gegeven in de opvatting van juristen en vooral een subjectieve ervaring in de opvatting van sociaalpsychologen. Het concept komt oorspronkelijk uit de Verenigde Staten, waar een rechtsgeleerde en een sociaalpsycholoog in de jaren zeventig twee procedures met elkaar vergeleken, een waarin rechtzoekenden een eigen advocaat mochten kiezen en een waarin zij een advocaat met anderen moesten delen. Alle zaken werden door dezelfde rechter behandeld. Toch voelden de eerstgenoemde rechtzoekenden zich significant rechtvaardiger behandeld. Al theoretiserend en conceptualiserend werd dit gegeven in het idee 'voice' gegoten: het gevoel dat je op een beslissing of een procedure invloed kunt uitoefenen. Deze vorm van procedurele rechtvaardigheid



Geertruid  
van Wassenaer

**“Het is iedere keer weer prachtig om te zien hoe opgelucht mensen zijn als zij eindelijk hun verhaal mogen doen, waarbij de tijd wordt genomen om echt naar elkaar te luisteren en waarbij ik partijen mag helpen zich in elkaars positie te verplaatsen. Tijdens de mediation kan alle negativiteit veilig de revue passeren, waardoor er een andere chemie ontstaat en mensen opschuiven van gelijk hebben of gelijk krijgen naar gelijke grond zoeken.”**

**Geertruid van Wassenaer** | advocaat en mediator

is buitengewoon belangrijk, aldus Grootelaar. Dit is om te beginnen zo, omdat de mens een 'sensemaker' is (dat wil zeggen betekenis geeft aan verkregen informatie en ondervonden ervaringen) en wil kunnen vertrouwen op personen en instituties die macht over hem hebben. Procedurele rechtvaardigheid is daarnaast zo belangrijk, omdat de mens een sociaal wezen is en als gerespecteerd lid van de samenleving erbij wil horen. Wie zich in de samenleving buitengesloten voelt, ervaart dat in het algemeen als zeer onrechtvaardig.

### **Gunstig of ongunstig**

In haar promotieonderzoek onderzocht Hilke Grootelaar ook of er een relatie was tussen de ervaren procedurele rechtvaardigheid en de mate waarin de uitkomst van de procedure gunstig of ongunstig voor betrokkene was. Uitgangspunt hierbij was de eerder getrokken conclusie dat er een sterke positieve relatie bestaat tussen ervaren procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in de rechter. Dat wil zeggen dat rechtzoekenden die zich door de rechter eerlijk behandeld voelden, eerder geneigd waren deze rechter te vertrouwen. In het onderzoek bleek nu, dat de relatie tussen ervaren procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in de rechter aanwezig was wanneer recht-

zoekenden hun uitkomst gunstig vonden en deze relatie nog sterker was wanneer rechtzoekenden hun uitkomst ongunstig vonden. Dit betekent dat ervaren procedurele rechtvaardigheid en uitkomstgunstigheid met elkaar interacteren: de invloed van de een is afhankelijk van de invloed van de ander. “Juist als mensen de uitkomst ongunstig vonden, hechtten zij nog meer belang aan een eerlijke behandeling”, aldus Hilke Grootelaar.

### **Mediation**

Als derde spreker behandelde advocaat en mediator Geertruid van Wassenaer de 'ins and outs' van mediation. Zij vertelde over een casus waarin een psychiater haar ervan betichtte het rouwproces van een wederzijdse cliënt te frustreren, hetgeen zijn herstel in de weg stond. “Ik realiseerde me dat ik, zonder het te willen, onderdeel van het conflict was en dit ook in stand hield, terwijl verzoening en erkenning op de voorgrond zouden moeten staan. Mijn toenmalige collega Josée van de Laar was al enige jaren als mediator actief en deelde tijdens kantoorvergaderingen enthousiast haar verhalen over meestal geslaagde mediations. Dat wilde ik ook graag doen en zo is mijn werk als mediator begonnen,” vertelde Geertruid van Wassenaer bij wijze van inleiding. Zij gaf vervolgens aan dat mensen om verschillende redenen voor mediation kunnen kiezen, bijvoorbeeld omdat ze lang hebben moeten procederen en procesmoe zijn, of omdat de rechter mediation heeft gesuggereerd, maar vaak ook om een procedure juist af te wenden. “Het is iedere keer weer prachtig om te zien hoe opgelucht mensen zijn als zij eindelijk hun verhaal mogen doen, waarbij de tijd wordt genomen om echt naar elkaar te luisteren en waarbij ik partijen mag helpen zich in elkaars positie te verplaatsen. Tijdens de mediation kan alle negativiteit veilig de revue passeren, waardoor er een andere chemie ontstaat en mensen opschuiven van gelijk hebben of gelijk krijgen naar gelijke grond zoeken”, aldus Van Wassenaer.

## Een uitgestoken hand

Tijdens haar mediations zitten doorgaans zes mensen aan tafel: het slachtoffer met zijn belangenbehartiger en meestal nog een familielid of een bevriend iemand, namens de verzekeraar iemand uit de binnendienst en een juridisch adviseur of advocaat en uiteraard de mediator zelf. Haar mediations duren bijna altijd slechts één (lange) dag. Soms heeft een van de partijen sterke twijfels aan het nut van mediation. Dit kan een reden zijn om van mediation af te zien, maar dat hoeft niet. De aversie tegen mediation kan te maken hebben met angst voor mogelijk eigen falen of met een conflict tussen de professionals over het hoofd van de benadeelde heen. In beide gevallen ziet Geertruid van Wassenaer mogelijkheden om de aversie te overwinnen. "Mediation is als een uitgestoken hand te beschouwen en als een begin van herstel van gemankeerde relaties. Professionals kunnen wat zij in de

**"Het parkeren van een probleem helpt niet. Breng liever in kaart wat je kunt doen om eruit te komen: aan tafel gaan, een deelgeschil starten of een mediation afspreken. Ook belangrijk is het voortvarendheid te betrachten, uitleg te geven als dat niet lukt en te proberen afspraken na te komen."**

**Geertruid van Wassenaer** | advocaat en mediator

mediation hebben opgestoken, naar hun dagelijkse praktijk meenemen, waardoor het aantal conflicten aanzienlijk terugloopt", is Van Wassenaers ervaring. Zij stond uitgebreid stil bij haar eigen rol tijdens mediations. "Ik zie mijn rol als een spons die alles wat aan tafel wordt besproken, opzuigt en vervolgens op een makkelijker te hanteren manier opdiend. Partijen proberen eerst elkaar te overtuigen van hun standpunten, maar ontdekken langzaam maar zeker naar de keerzijde van de medaille te kijken. De vertaling van standpunten naar wat voor hen belangrijk en wezenlijk is en naar wat ze van elkaar en van zichzelf verlangen, geeft een enorme verlichting."

## Te leren lessen

Geertruid van Wassenaer behandelde tijdens het webinar een heel lijstje van lessen die uit de mediationpraktijk kunnen worden geleerd. Zij constateerde dat aan de zijde van de verzekeraar soms te lang wordt volhard in een afwijzende houding, waardoor het gebrek aan vertrouwen in een goede afloop van de zaak niet meer kan worden omgebogen. Aan de zijde van het slachtoffer kan sprake zijn van een onvoldoende verwachtingenmanagement en een zeer positionele opstelling van de belangenbehartiger, waardoor bij de benadeelde een te rooskleurig beeld van de te verwachten uitkomst ontstaat. Een volledig uitgewerkte schadestaat waarin 'de kerstboom is opgetuigd', werkt dus averechts. Een realistische insteek helpt, een te grote kloof tussen gevraagd en geboden en tussen verwachtingen en mogelijkheden niet. Samen uitgangspunten en scenario's bedenken voor toekomstige schadeposten werkt altijd beter dan eenzijdig een rekenrapport te laten opstellen. Het slachtoffer heeft het goed recht dat te doen, maar de keerzijde is dat dit verwachtingen kan scheppen die de belangenbehartiger niet kan waarmaken. Het parkeren van een probleem helpt niet. Breng liever in kaart wat je kunt doen om eruit te komen: aan tafel gaan, een deelgeschil starten of een mediation afspreken. Ook belangrijk is het voortvarendheid te betrachten, uitleg te geven als dat niet lukt en te proberen afspraken na te komen. "En hoedt u", aldus Geertruid van Wassenaer tot slot, "voor gebrek aan ervaring en voor te weinig afstand tot de mening van de medisch adviseur!"

Het tweede webinar van het Platform Personenschade naar aanleiding van het Utrechtse rapport over langlopende letselschadezaken bood een gevarieerd aanbod van ideeën om de conclusies van de Utrechtse projectgroep een vervolg te geven. Discussies in de branche over genormeerde schadebedragen, een commissie voor de beoordeling van letselschadezaken, eventuele directe verzekeringen en een meer frequente toepassing van mediation, waarbij in alle gevallen de procedurele rechtvaardigheid uiteraard niet uit het oog mag worden verloren, zullen wat dat betreft belangrijke ontwikkelingen in gang kunnen zetten.



## | Opinie

### Weg met verouderde principes en belemmeringen in de afwikkeling van letselschadezaken (p.5-10)

- 1 Mr. drs. C.D.E. van Goch is recent afgestudeerd in Social, Health, and Organisational Psychology aan Universiteit Utrecht en in Rechtsgeleerdheid Conflictantering, Mediation en Rechtspraak aan de Vrije Universiteit van Amsterdam.
- 2 A.J. Akkermans e.a., Excuses in het privaatrecht, Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie 2008 afl. 6772, p. 778-784.
- 3 Het masteronderzoek is verricht onder begeleiding van prof. dr. mr. A.J. Akkermans en dr. N.A. Elbers. In mijn onderzoek beschouw ik de visie van verzekeringsprofessionals in het licht van de uitkomsten van onderzoek naar slachtoffers van letsel en psychologische processen, op basis waarvan potentiële aspecten worden benoemd waar ruimte is om het letselschadeproces te optimaliseren voor zowel professional als slachtoffer. In dit artikel wordt de visie van verzekeringsprofessionals op de letselschadeprocedure beschreven. De visie op de behoeften van het slachtoffer, verbeteringen en een beschrijving van psychologische processen die een rol spelen bij professional en slachtoffer in de letselschadeprocedure is omwille van de omvang achterwege gelaten.
- 4 A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, 'Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief. Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letselschade tekortschiet in het nastreven van de eigen doeleinden', TVP 2007 afl. 4, p. 103-118.
- 5 Persoonlijke communicatie 2020.
- 6 Bedrijfsregeling 15: Informatieverstrekking bij letselschade.
- 7 Bedrijfsregeling 15: Informatieverstrekking bij letselschade, p. 3.
- 8 D.L. Shapiro, E. Holly Buttner & B. Barry, Explanations: What factors enhance their perceived adequacy?, Organizational and Human Decision Processes 1994 afl. 58, p. 346-368.
- 9 D.A. Alexander, R.A.J. Badial & S. Klein, Personal injury compensation: No claim without pain?, Psychiatric Bulletin 2006, p. 373-375.
- 10 Akkermans & Van Wees 2007, p. 108; Huver e.a. 2007, p. 37-39.
- 11 Vergelijk A.F.M. Brenninkmeijer, Mediation als middel voor effectieve en efficiënte conflictoplossing in het bestuursrecht, Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht 2004, p. 212-220.
- 12 J. Thibaut & L. Walker, Procedural Justice: A psychological analysis, Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1975; E.A. Lind e.a., In the eye of the beholder: Tort litigants' evaluations of their experiences in the civil justice system, Law & Society Review 1990 afl. 4, p. 953-996; E.A. Lind & T.R. Tyler, The social psychology of procedural justice, New York: Plenum, 1998.
- 13 Zie onder andere A.J. Akkermans & J.E. Hulst, De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid, TVP 2014 afl. 4, p. 102-110.
- 14 M. Galanter, Why the 'haves' come out ahead: Speculations on the limits of legal change, Law & Society Review 1974 afl. 1, p. 95-160.
- 15 J.R.K.A.M. Waasdorp, De gemeentelijke bezwaarschriftencommissie. Op weg naar een informeel en effectief gesprek met de partijen tijdens de hoorzitting in bezwaar, De Gemeentestem 2016 afl. 7435, p. 156-160.

- 16 Akkermans & Hulst 2014, p. 109.
- 17 Shapiro, Holly Buttner & Barry 1994, p. 346-368.
- 18 K. van den Bos, Procedurele rechtvaardigheid: Beleving bij burgers en implicaties voor het openbaar bestuur, in: Werken aan behoorlijkheid: De Nationale ombudsman in zijn context, Den Haag: Boom Juridische uitgevers, 2007, p. 183-198.
- 19 H. Zehr, The little book of restorative justice, Pennsylvania: Good Books Intercourse 2002.

## | Jurisprudentie Smartengeld - de actualiteiten (p.11-17)

- 1 Uitspraken in de periode oktober 2017 - januari 2021
- 2 Rechtbank Limburg 18 oktober 2017, ECLI:NL:RBLIM:2017:9987
- 3 Rechtbank Gelderland 21 november 2017, www.letselschademagazine.nl/2018/rb-gelderland-212217
- 4 HR 17 november 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA8358 (Druifff/Bouw)
- 5 HR 17 oktober 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2461, NJ 1998, 508 m.nt. J.B.M. Vranken
- 6 Rechtbank Midden-Nederland 22 november 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:5816
- 7 Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 23 januari 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:695
- 8 Rechtbank Den Haag 18 juli 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:8525
- 9 Rechtbank Gelderland 11 december 2018, ECLI:NL:RBGEL:2018:5285.
- 10 Rechtbank Gelderland 23 november 2018, ECLI:NL:RBGEL:2018:5618.
- 11 Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 29 januari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:801
- 12 Hoge Raad 15 maart 2019 ECLI:NL:HR:2019:376
- 13 Hoge Raad 19 juli 2019, ECLI:NL:HR:2019:1278
- 14 Rechtbank Limburg 6 augustus 2019, ECLI:NL:RBLIM:2019:7973
- 15 Gerechtshof Den Haag 22 oktober 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:2753
- 16 Rechtbank Rotterdam 21 maart 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:2139
- 17 Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 17 december 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:10717.
- 18 Zie de conclusie van P-G P.J. Wattel van 23 maart 2021, ECLI:NL:PHR:2021:294.
- 19 Rechtbank Rotterdam 24 december 2020, JA 2021, 12
- 20 Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2021, ECLI:NL:GHARL:2021:735
- 21 Hoge Raad 29 juni 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW1519, Hoge Raad 18 maart 2005, NJ 2006, 606 en HR 9 juli 2004, NJ 2005, 391.

## | Kennisdeling Cognitive FX: nieuwe inzichten in de neurorevalidatie? (p.22-25)

- 1 Bron: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/alternatieve-aanpak-na-hersensletsel-fake-of-doorbraak.htm>
- 2 Bron: <https://www.hersenstichting.nl/dit-doen-wij/onderzoek/hype-of-hoop-voor-je-hersenschudding/>
- 3 Neem contact op met MetZorg voor meer informatie over de onderzoeksresultaten.

## | Ingezonden reactie

### A fistful of dollars: afscheid van het Wilde Westen (p.26-28)

- 1 Zie ECLI:NL:GHAMS:5249.
- 2 De rechtbank Oost-Brabant oordeelde zoals hiervoor al vermeld zeer recent dat dubbel declareren (ook) in strijd is met de goede zeden, ECLI:NL:RBOBR:2021:220.

## | Insight Rekenrente: welke kant gaat het op? (p.29-31)

- 1 Hans Tiemersma is senior rekenkundig expert en gerechtelijk deskundige bij Sedgwick en lid van de commissie rekenrente van het Verbond van Verzekeraars.
- 2 Rekenrente = verschil tussen rendement en inflatie, ook wel genoemd reële rente
- 3 Phelps, Edmund. "The Golden Rule of Accumulation: A Fable for Growthmen." The American Economic Review, vol. 51, no. 4, 1961, pp. 638-643. JSTOR, [www.jstor.org/stable/1812790](http://www.jstor.org/stable/1812790). Accessed 25 Mar. 2021.
- 4 Olivier Jean Blanchard & Stanley Fischer, 1989. "Lectures on Macroeconomics," MIT Press Books, The MIT Press, edition 1, volume 1, number 0262022834, September.
- 5 ECLI:NL:RBDHA:2020:4169
- 6 <https://home.kpmg/nl/nl/home/insights/2017/04/ultimate-forward-rate.html>

## | Interview met Bart Neervoort: Is er iets mis met mediation in de letselschade- behandeling? (p.42-45)

- 1 Tijdschrift Conflictantering, jaargang 15, 2020, nummer 2



Josée van de Laar | advocaat en mediator

“Wanneer mensen een mediation willen, is dat een enorme kans om eruit te komen”

Interview met  
Josée van de Laar

Bespiegelingen over mediation in de letselschadebranche kunnen niet zonder een inbreng van Josée van de Laar. Tot twee jaar geleden was zij als advocaat en mediator werkzaam bij Beer advocaten in Amsterdam. Als geen ander heeft zij de letselschademediation in Nederland op de kaart gezet. Een gesprek met haar voor het PIV Bulletin over onder meer valkuilen voor beginnende mediators, de eigenschappen van goede mediators, zaken die wel en niet geschikt voor mediation zijn en het belang van het contact tussen benadeelde en verzekeraar.

Josée van de Laar combineerde aanvankelijk haar werk als mediator met haar praktijk als advocaat bij Beer advocaten. Op een gegeven moment echter, toen zij zo'n tachtig mediations per jaar deed, bleef er nog maar weinig ruimte over om als advocaat op te treden. Dat zij in wezen een belangenbehartiger was, vonden verzekeraars nooit een belemmering om haar als mediator in te schakelen.

**“Je hebt procestijgers en mensen die praten. Ik ben een prater. Als belangenbehartiger zag ik ook altijd zelf de sterke en zwakke punten van onze eigen zaken. Ik liet dat ook merken.”**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

### Relaties en dossiers scheiden

“Om te beginnen bleef ik altijd mezelf”, zegt ze. “En misschien vonden verzekeraars het wel dapper en stoer van zichzelf dat ze het aandurfdën met een typische belangenbehartiger in zee te gaan. Kennelijk gaven hun ervaringen met mij in de twintig jaar dat ik advocaat was, het vertrouwen dat ik neutraal, onbevangen en onbevooroordeeld kon zijn.” Hoe ze dat vertrouwen wist te winnen? “Je hebt procestijgers en mensen die praten. Ik ben een prater. Als belangenbehartiger zag ik ook altijd zelf de sterke en zwakke punten van onze eigen zaken. Ik liet dat ook merken. Wanneer mij een claim redelijk leek, maar ik had er geen hard bewijs voor, dan zei ik dat. En dat kon ook in de relaties die ik met verzekeraars had. Schadebehandelaren bij verzekeraars vond ik doorgaans prettige mensen. Zij deden hun werk en ik deed mijn werk. Het zit er bij mij ingebakken om relaties en dossiers te scheiden, dat kon ik gewoon niet anders.”

### Flabbergasted

Bij haar allereerste mediation zat Astrid Ales van a.s.r. namens de verzekeraar aan tafel. Waar de zaak over ging, weet Josée van de Laar niet meer, maar wel dat na afloop iedereen opgetogen was over de goede regeling. “Dat vonden we toen allemaal verbluffend, we waren allemaal flabbergasted over hoe succesvol het was”, vertelt ze. “Ik weet nog wel dat de benadeelde heel wantrouwend was en niets wilde geloven, maar door gewoon open te zijn en alles uit te leggen, keerde dat in één dag compleet. De benadeelde is later nog naar a.s.r. gegaan om Astrid uit dank bloemen te brengen.” Uit die allereerste periode

herinnert ze zich dat ze slechts een enkele keer een beginnersfout beging. Van de Laar: “In een zaak was de belangenbehartiger een heel grote post vergeten. Een moeder had haar werk opgegeven om voor haar zwaar gehandicapte zoon te zorgen. Daar kun je natuurlijk een uurtarief voor in rekening brengen, maar dat was niet gebeurd.”

### Vertrouwelijkheid van mediation

“Dat heb ik toen in de gezamenlijke sessie ter sprake gebracht”, vervolgt ze, “omdat ik vond dat de zaak gewoon stevig en goed moest worden opgelost, zonder dat er iemand spijt zou krijgen. De verzekeraar was daar natuurlijk niet blij mee. Achteraf gezien had ik het beter in een aparte sessie met de benadeelde en de belangenbehartiger kunnen bespreken.” In een andere zaak werd tijdens de mediation vastgesteld dat er nog extern onderzoek nodig was. Dit leverde voor de benadeelde een negatief neuropsychologisch resultaat op. De belangenbehartiger ging vervolgens procederen en voerde aan dat dit onderzoeksresultaat binnen de vertrouwelijkheid van de mediation viel. Josée van de Laar: “Het onderzoek moest daarom worden overgedaan, wat uiteindelijk veel meer geld heeft gekost. Sindsdien heb ik bij de beslissing dat nog extern onderzoek nodig was, altijd eraan toegevoegd dat dit buiten de vertrouwelijkheid van de mediation viel.” Nog een leerpunt is geweest, dat het eerste gesprek aan tafel vaak fantastisch ging, maar dat zij pas in een caucus (een aparte sessie met een van de partijen) hoorde waar de pijnpunten lagen. “Dat leidde alleen maar tot nog meer rondjes apart”, zegt ze. “Sindsdien heb ik altijd meteen in de kennismakingsronde gevraagd waar de knelpunten zaten.”

### Empathisch en onbevooroordeeld

Josée van de Laar adviseert beginnende mediators open te zijn en het toe te geven wanneer ook zij even geen uitweg meer zien. Ze zegt: “Het is niet erg als je niet meteen weet hoe je iets moet oplossen – sowieso los je als mediator niets zelf op, maar draag je er wel ongelofelijk veel aan bij. En lukt dat even niet, durf dan te zeggen dat je het niet begrijpt, erover wilt nadenken of een volgende sessie erop wilt terugkomen. Stel je kwetsbaar op, dan ben je juist heel sterk.” Behalve eerlijk, moet een mediator volgens haar nieuwsgierig zijn, geïnteresseerd, empathisch en onbevooroordeeld. “Doorvragen is heel belangrijk”, zegt ze, “doorvragen totdat bij iedereen het kwartje valt. En dan zijn er natuurlijk gewone vaardigheden, techniekes die je kunt leren, waar ik eigenlijk een bloedhekel aan had. Je moet jezelf zijn, daar gaat het om.”

**“Mediators moeten het onderwerp waarover het gaat, in hun vingers hebben. In theorie zouden ze het ook zonder die kennis moeten kunnen en verkrijgen ze die kennis al doende, maar ze weten bijvoorbeeld niet precies wat de rechtspraak over bepaalde onderwerpen zegt.”**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

## Kennis van zaken

Ze vindt bovendien dat mediators in de letselschadebranche kennis van het letselschadevak moeten hebben. “Mediators moeten het onderwerp waarover het gaat, in hun vingers hebben. In theorie zouden ze het ook zonder die kennis moeten kunnen en verkrijgen ze die kennis al doende, maar ze weten bijvoorbeeld niet precies wat de rechtspraak over bepaalde onderwerpen zegt. Iedereen krabt zich achter de oren wanneer je als mediator de vraag kunt stellen ‘wat denk je dat de rechter ervan vindt’. Men vermoedt dan wel dat een bepaald standpunt bij de rechter geen stand zal houden. Verstand van het vakgebied is voor mij onmisbaar. Ook gaat het vaak om letselschadeberekeningen. Daar moet je dan eveneens verstand van hebben, van rekenfactoren, looptijden, boekhoudkunde en jaarcijfers van ondernemers bijvoorbeeld.”

**“Wat dat betreft hebben verzekeraars in de afgelopen twintig jaar veel geleerd. Ze zijn veel beter gaan luisteren, beter gesprekken gaan voeren en hebben veel meer een open mind dan vroeger misschien het geval was.”**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

## Altijd een enorme kans

Josée van de Laar heeft in haar werkzame jaren ongeveer vijfhonderd mediations gedaan. Ze meent dat elk dossier waarin partijen er niet uitkomen, voor mediation in aanmerking komt. “Zelfs als de aansprakelijkheid nog niet vaststaat”, zegt ze. “Je kunt het over de hoogte van de schade oneens zijn, over de toerekening en over de carrière die de benadeelde voor zichzelf heeft bedacht, het kan in een mediation allemaal worden besproken. Wel kan het moeilijk worden wanneer de persoonlijke verhoudingen tussen de schadebehandelaar en de belangenbehartiger heel erg verziekt zijn of wanneer de benadeelde tot wanhoop van zijn eigen belangenbehartiger onmogelijke dingen wil. Maar wanneer mensen hebben aangegeven een mediation te willen, is er volgens mij altijd een enorme kans om eruit te komen.”

## Veel geleerd

De bereidheid om met de ander het gesprek aan te gaan, haalt vaak al een enorme angel uit de zere plek, aldus Van Laar. “Wat dat betreft hebben verzekeraars in de afgelopen twintig jaar veel geleerd. Ze zijn veel beter gaan luisteren, beter gesprekken gaan voeren en hebben veel meer een open mind dan vroeger misschien het geval was. Natuurlijk zitten er verstokte cynici bij, mensen die in niets en niemand meer geloven, maar kwam zo iemand aan tafel samen met een collega die vers in de zaak zat, dan kantelde de zaak meteen al daardoor.” Evengoed kan een mediation door een halsstarrige belangenbehartiger worden bemoeilijkt. Van de Laar: “Je hebt belangenbehartigers die standaard een twintig procent hogere schade aanvoeren, ‘want dat moet er toch af’, zeggen ze dan. Tja, dat is gewoon mijn stijl niet.”

## Contact met de benadeelde

Van al haar mediations is nog geen vijf procent op een mislukking uitgedraaid. En een belangrijke factor in dat succes van mediation is volgens Josée van de Laar dat er een contact wordt gelegd tussen de benadeelde en de verzekeraar. “Dat is het mooiste wat er op zo'n dag gebeurt, dat de verzekeraar de benadeelde gaat begrijpen”, zegt ze. “Kort nadat iemand letsel heeft opgelopen, is er wel een eerste gesprek tussen verzekeraar en benadeelde, maar na een paar jaar, als er twee of drie keer van schadebehandelaar is gewisseld, wordt het een papieren zaak voor de verzekeraar. Dat komt de zaak gewoon niet ten goede.”



## Appeltje-eitje

In het contact tussen verzekeraar en belangenbehartiger kunnen aspecten op tafel komen die de zaak meteen een andere wending geven. Josée van de Laar noemt als voorbeeld een zaak waarin de verzekeraar maar niet wilde begrijpen waarom de benadeelde niet aan het werk ging. Tijdens de mediation bleek dat betrokkene nooit had durven zeggen dat het ongeval incontinentie had veroorzaakt en het daarom moeilijk vond sowieso over straat te gaan. "Op dat moment was de argwaan bij de verzekeraar ineens helemaal weg", vertelt ze. "Dat zijn natuurlijk mooie momenten, wanneer je ziet dat partijen elkaar hebben gevonden. Dan is het nog appeltje-eitje en kan iedereen naar huis." Josée van de Laar sprak niet lang geleden nog een belangenbehartiger die het weghouden van de benadeelde bij de verzekeraar als onderhandelingstechniek toepaste. "Die wilde tegen de verzekeraar kunnen zeggen: 'dat krijg ik aan mijn cliënt nooit uitgelegd!' Zelf zit ik zo niet in elkaar", zegt ze.

**"Als advocaat nam ik mijn cliënt bij voorkeur mee naar de onderhandelingen met de verzekeraar. Sommige verzekeraars wilden dat niet, het was totaal nieuw voor hen. Toch wilde ik het, want ik wilde dat mijn cliënt van de verzekeraar zelf hoorde waarom die iets niet wilde wat ik zelf wel redelijk vond. "**

Josée van de Laar | advocaat en mediator

## Te hooggespannen verwachtingen

Wat hierbij een belangrijke rol kan spelen, is dat de belangenbehartiger bij zijn cliënt verwachtingen wekt die te hooggespannen zijn. "Belangenbehartigers hebben allemaal wel verstand van zaken, maar de een rekent wat ruimer dan de ander", aldus Van de Laar. "Ook een belangenbehartiger moet bij zijn cliënt doorvragen naar diens situatie en op grond daarvan een reëel verhaal vertellen. Wanneer de belangenbehartiger zijn cliënt belooft zus en zo te claimen omdat dit allemaal wel gaat lukken, terwijl de verzekeraar een valide argument heeft waardoor de claim minder waard is, dan krijgt de cliënt te horen dat de verzekeraar dwarsligt. Die is dan de gebeten hond, terwijl de belangenbehartiger te optimistisch is geweest. Als advocaat nam ik mijn cliënt bij voorkeur mee naar de onderhandelingen met de verzekeraar. Sommige verzekeraars wilden dat niet, het was totaal nieuw voor hen. Toch wilde ik het, want ik wilde dat mijn cliënt van de verzekeraar zelf hoorde waarom die iets niet wilde wat ik zelf wel redelijk vond. Die openheid kon er daarnaast voor zorgen dat mijn cliënt een meer realistische kijk op zijn zaak kreeg."

## In de huid van de anderen

Josée van de Laar denkt niet dat haar latere mediators substantieel anders waren dan de eerdere. "Ik had eigenlijk al heel snel mijn eigen vorm gevonden", vertelt ze. "Ik ging ervan uit dat iedereen vol goede moed naar zo'n mediation kwam om er iets van te maken. Daar wilde ik hen bij helpen, daar stortte ik mij tijdens zo'n dag helemaal op. Ik vergat mezelf en kroop als het ware in de huid van de anderen. Het waren altijd mooie dagen. Ook schadebehandelaren vonden het vaak heerlijk, lekker een dag gewoon één zaak doen. Natuurlijk is dat veel tijd – wie honderden zaken heeft, kan niet een dag aan elke zaak besteden – maar voor de professionals was het bijna een dagje uit. We waren zo mooi met elkaar en zo goed bezig. Nu ik het er zo over heb, zou ik het morgen weer willen doen. Ik mis de intense contacten tijdens die dagen. En het bevredigt enorm wanneer je een zaak weet op te lossen. Onlangs kreeg ik nog een kaart van iemand die had gehoord dat ik ziek was. Ze schreef me dat ik haar leven in één dag compleet had veranderd. Ze leefde eerst in een nachtmerrie en kon na de mediation weer verder met haar leven. Daar ben ik natuurlijk wel heel blij mee, om te horen dat ik het niet voor niets heb gedaan."

## Iedereen alle goeds

Sinds bij haar uitgezaaide darmkanker werd geconstateerd, heeft ze wisselende perioden wel en geen behandelingen ondergaan. Telkens moet ze afwachten in hoeverre haar gezondheid stabiliseert of verslechtert. "Nu voel ik me goed, ik ben tevreden en dankbaar", zegt ze. "Volgend jaar november word ik zeventig en daar leef ik naartoe. Wel is het jammer dat corona het moeilijker maakt onze kleinkinderen te zien. We hebben zes kleinkinderen, de oudste is negentien en de jongste is zes. Ik ben blij met wat ik heb. Mijn man Gerard en ik hebben het goed. We hebben in Frankrijk een soort paradijsje. Daar wordt nu een zwembad aangelegd en deze zomer komen alle kinderen en kleinkinderen logeren. Daar zie ik enorm naar uit." Ze vraagt tot slot uitdrukkelijk iedereen in de branche haar hartelijke groeten over te brengen. "Probeer elkaar te vertrouwen en goed naar elkaar te luisteren", zegt ze. "Probeer open te zijn, niet afgestompt te raken en hou het grotere doel voor ogen, namelijk zaken voor benadeelden oplossen. Ga niet voor eigen gewin of eigen positie. En heel belangrijk: vind elkaar aardig. Ik wens iedereen alle goeds."





Bart Neervoort | advocaat

## Is er iets mis met mediation in de letselschadebehandeling?

### Interview met Bart Neervoort

Bart Neervoort was advocaat, raadsheerplaatsvervanger bij Gerechtshof Amsterdam, MfN-registermediator en voorzitter van LetMe, de vereniging van letselschademediators voor de verzekeringsbranche. Enige tijd geleden trad hij op als gastredacteur voor het themadeel over verzekeringen in een aflevering van Tijdschrift Conflicthantering.<sup>1</sup> Bij die gelegenheid schreef hij over mediation: “Na tien jaar moet ik constateren dat de verzekeringsbranche er kennelijk niet aan toe is. Ik heb gezocht naar verklaringen. Is het omdat de branche conservatief is? Of omdat procederen hier relatief veel goedkoper is dan in de Verenigde Staten? Is het omdat wij in Nederland sowieso polderen en verzekeraars weinig procederen? Houdt de advocatuur het tegen? Ik weet het niet.” Neervoort beschreef hiermee de stand van zaken in de totale verzekeringsbranche. Is de situatie in de personenschadesector even negatief?

**“Bij inventarisaties in de afgelopen jaren bij de mediators die bij LetMe zijn aangesloten, kwamen we uit op ruim honderd mediations per jaar. Dit aantal leek even tot ongeveer honderdvijftig toe te nemen, maar in 2020 is het aantal weer naar honderd teruggelopen.”**

**Bart Neervoort** | advocaat

Bart Neervoort mag zich een rot in het vak van advocaat en mediator noemen. Aan Universiteit Leiden en vervolgens op de kantoren waar hij werkzaam was, werd hij opgeleid vanuit de gedachte dat vooral de inhoud belangrijk is. Had je in een zaak gelijk, dan moest je dat met argumenten duidelijk kunnen maken. Had je geen gelijk, dan kwam het erop aan zo goed mogelijk te onderhandelen. Dit gebeurde vooral schriftelijk, met lange brieven vol verwijzingen naar jurisprudentie. In de jaren na de eeuwwisseling veranderde er veel. Het besef groeide dat het niet alleen om de inhoud gaat. Wanneer partijen niet tot een oplossing komen, is daar doorgaans niet een verschillende interpretatie van bijvoorbeeld een uitspraak van de Hoge Raad debet aan. Er spelen vaak andere dingen en de aandacht daarvoor nam toe. Wat ook veranderde, was de manier van communiceren. De ellenlange brieven over

**“De meeste letselschademediations duren een dag. Ik heb wel eens een schadebehandelaar gesproken die zich dat niet kon veroorloven, omdat hij dan de target van het aantal te verwerken dossiers niet zou halen. Ik vind dat kortzichtig.”**

**Bart Neervoort** | advocaat

jurisprudentie maakten plaats voor gesprekken, telefonisch of tijdens een persoonlijke ontmoeting. Partijen leerden elkaar kennen en konden elkaar uitleg geven. En destijds deed ook mediation haar intrede. In moeilijke zaken ging een bemiddelaar onderzoeken waarom partijen niet tot een oplossing konden komen, hoe wederzijds bepaalde boodschappen waren overgekomen, waarom er sprake van boosheid was. Mensen gingen op cursus, leerden onderhandelen en kregen oog voor tegengestelde belangen.

## Enthousiast begonnen

De voedingsbodem voor mediation leek gezond, in die begintijd, maar desondanks is de toepassing ervan in de praktijk bij de verwachtingen achtergebleven. Althans volgens Bart Neervoort. Hij zegt: “Ten opzichte van de rest van de verzekeringskwesities, waarin echt nauwelijks mediation plaatsvindt, vormt letselschade een positieve uitzondering, maar ook in de letselschade is het aantal mediations kleiner dan mogelijk zou moeten zijn.” Echt harde cijfers heeft hij niet, maar hij denkt dat de groei er in elk geval uit is. “Bij inventarisaties in de afgelopen jaren bij de mediators die bij LetMe zijn aangesloten, kwamen we uit op ruim honderd mediations per jaar. Dit aantal leek even tot ongeveer honderdvijftig toe te nemen, maar in 2020 is het aantal weer naar honderd teruggelopen.” Deze laatste ontwikkeling kan het gevolg van de coronapandemie zijn, maar ze stemt Neervoort niet vrolijk. “We zijn met heel veel enthousiasme begonnen. Ik zie nog zo voor me dat op de PIV Jaarconferentie in 2013 de PIV-Giraffe aan José van der Laar werd uitgereikt vanwege haar successen als mediator. Volgens mij is dat enthousiasme afgenomen en ik kan niet verklaren waarom. Je zou het aan de verzekeraars moeten vragen, maar toen een redacteur van het Tijdschrift Conflicthantering dat deed, kreeg die weinig medewerking. Ooit heeft het Verbond van Verzekeraars een aanbeveling gedaan waarin stond dat een slachtoffer na drie jaar schadebehandeling om mediation kon vragen. Maar wanneer dat gebeurt, zeggen behandelaren nogal eens: nee, sorry, de zaak is nog niet in het stadium van mediation. En ze komen daarmee weg.”

Het argument dat mediation tijdrovend en kostbaar zou zijn, vindt Neervoort niet steekhoudend. “De meeste letselschademediations duren een dag. Ik heb wel eens een schadebehandelaar gesproken die zich dat niet kon veroorloven, omdat hij dan de target van het aantal te verwerken dossiers niet zou halen. Ik vind dat kortzichtig. Als ze mij vandaag bellen, zitten we morgen met partijen aan tafel en morgenavond zijn we eruit. Dat is het tegenovergestelde van tijdrovend.” Over de kosten zegt Neervoort: “Mediation is veel goedkoper dan procederen, maar als de verzekeraar in één keer drieduizend euro moet aftikken en ook nog eens de belangenbehartiger moet betalen, lijkt het inderdaad veel.”

## Opstelling van belangenbehartigers

Overigens is het lang niet altijd de verzekeraar die wel eens een mediation tegenhoudt. Sommige belangenbehartigers houden principieel slachtoffers bij verzekeraars weg en stemmen daarom niet snel met mediation in. “Er zijn zeker belangenbehartigers die daar zo in zitten”, zegt Bart Neervoort. “En andere belangenbehartigers zeggen doodleuk: ‘mijn cliënt komt niet mee’. Wat mij betreft gaat de mediation dan niet door. Het Camp Davidakkoord kon ook alleen maar slagen omdat Begin en Sadat bij Carter aan tafel zaten en niet twee boodschappers in hun plaats. ▲

## “Wanneer het goed gaat, hoor je er niets over. Je hoort er pas iets over wanneer het niet goed gaat.”

Bart Neervoort | advocaat

Natuurlijk moet er een deskundige belangenbehartiger bij zitten, om over van alles en nog wat te waken, maar het slachtoffer zelf ook. Er zijn absoluut belangenbehartigers die antimediation zijn. Misschien zitten zij zo in elkaar dat ze bevooroordeeld achterdochtig zijn en de verzekeraars een partij vinden met wie zij niet aan één tafel willen zitten. Ook beweren boze tongen dat er belangenbehartigers zijn, die aan letselschades willen verdienen en dus niet gebaat zijn bij een snelle oplossing. Gelukkig hebben we niet het Amerikaanse model waarbij belangenbehartigers een percentage van de schadevergoeding krijgen, maar in dat geval zou mediation net als in Amerika wel een enorm succes zijn.”

## “Zorg ervoor dat mensen beter kunnen communiceren, snel kunnen handelen, zich tot het uiterste inspannen om tot oplossingen te komen en tijdig signaleren wanneer mediation echt gewenst is, om te voorkomen dat zaken zich jarenlang blijven voortslepen.”

Bart Neervoort | advocaat

### Beter communiceren

Is er een relatie tussen enerzijds harde of juist goede relaties in de branche en anderzijds de afkeer of bereidwilligheid om mediation in te zetten? Bart Neervoort wijst erop dat het merendeel van de letselschadezaken weliswaar probleemloos wordt geregeld – “Wanneer het goed gaat, hoor je er niets over. Je hoort er pas iets over wanneer het niet goed gaat”, zo stelt hij – maar signaleert dat het aantal belangenbehartigers die ‘op oorlogspad zijn’ toeneemt. Hij geeft er tal van mogelijke oorzaken en verschijningsvormen voor aan: de instroom van belangenbehartigers die alleen in termen van het toernooimodel denken, het hardnekkige beeld dat verzekeraars ‘de vijand’ zijn en de belangenbehartiger dus moet ‘knokken’ voor zijn cliënt, de toegenomen organisatiegraad van belangenbehartigers, de veel te lange doorlooptijden van sommige dossiers, de hoge buitengerechtelijke kosten die in rekening worden

gebracht en natuurlijk ook de enorme belangen die op het spel staan, die een vriendschappelijk compromis soms in de weg staan. Volgens Neervoort zijn het allemaal situaties waarin mediation heel nuttig kan zijn, maar hij benadrukt ook het belang voor organisaties om er zelf uit te komen. Hij zegt: “Was ik de topman van zo'n organisatie, dan zou ik ervoor zorgen dat mijn mensen zelf problemen konden oplossen, zonder de hulp van een mediator. Zorg ervoor dat mensen beter kunnen communiceren, snel kunnen handelen, zich tot het uiterste inspannen om tot oplossingen te komen en tijdig signaleren wanneer mediation echt gewenst is, om te voorkomen dat zaken zich jarenlang blijven voortslepen.”

### Kennis en sturing

Wordt toch voor mediation gekozen, dan pleit Bart Neervoort voor de inzet van een mediator die de materie, de markt en de marktspelers goed kent. “Het is belangrijk dat als partijen bijvoorbeeld over het verlies aan verdienvermogen strijden, dat de mediator daar dan kaas van heeft gegeten”, vindt hij. “Niet omdat hij moet kunnen zeggen wie er gelijk heeft, maar omdat hij weet welke argumenten je voor of tegen in een procedure zou moeten aanvoeren. Partijen hebben behoefte aan die deskundigheid.” Bart Neervoort vindt daarnaast dat een mediator niet adviserend, maar wel sturend mag optreden. “Wanneer een belangenbehartiger 80.000 euro smartengeld vraagt en geen cent minder, kan de mediator erop wijzen dat in gepubliceerde rechtspraak voor soortgelijke kwesties nooit meer dan 40.000 euro is toegekend. De belangenbehartiger zou de rechter dus zover moeten krijgen dat hij het dubbele daarvan gaat toewijzen. Door hem of haar daarop te wijzen, ben je in de mediation aan het sturen, zonder overigens zelf de mening te hebben of 80.000 euro wel of niet te veel zou zijn. Ik gaf partijen ook wel eens in overweging een cadeautje naar de mediation mee te brengen, bijvoorbeeld in de vorm van excuses. Vaak ontdooide de zaak dan onmiddellijk. Ook dat is natuurlijk een vorm van sturing.”

### Procesbegeleiding

Bart Neervoort pleit daarnaast voor een aanpak waarbij de mediator al in een eerder stadium als procesbegeleider optreedt. De mediator heeft dan, bijvoorbeeld door middel van videobellen, vooraf gesprekken met de partijen, probeert uit te vinden waar de pijn zit en bekijkt wat er mogelijk in de communicatie is misgegaan. Zo kan de mediator partijen helpen stappen voorwaarts te zetten, het liefst zo snel mogelijk in een vastgelopen proces. Neervoort: “Het zou mooi zijn als voor elk dossier een gestructureerde gewenste levensloop wordt vastgelegd.



# MEDIATION?

**“Ik durf de stelling aan dat een kwart tot de helft van die procedures niet nodig zou zijn geweest als de partijen voor mediation hadden gekozen!”**

**Bart Neervoort** | advocaat

Zodra daar een kink in komt, zou even een mediator of een procesbegeleider kunnen worden ingeschakeld. Wij zouden zelf, als mediators, een SOS-hulpdienst kunnen aanbieden om zo'n dossier weer zo snel mogelijk op de rit te krijgen en ons daarna weer terug te trekken. Dat hoeft niet veel tijd en dus ook niet veel geld te kosten. We zouden er de markt mee kunnen helpen, naast ons aanbod van standaardmediations." Een uitkomst van procesbegeleiding kan bijvoorbeeld zijn: 'we agree to disagree' en laat de rechter maar in een deelgeschilprocedure beslissen. Neervoort: "In de mooie wereld waarin partijen harmonieus met elkaar onderhandelen maar het oneens worden, hakt de rechter in een deelgeschilprocedure een knoop door, waarna partijen weer verder gaan met harmonieus onderhandelen. Helaas is de praktijk anders. De partijen knokken in een deelgeschilprocedure en gaan daarna weer door met knokken." De deelgeschilprocedure kan de uitkomst van procesbemiddeling zijn. Andersom zou ook mogelijk moeten zijn, maar komt in de praktijk niet voor. "We moeten met deze suggestie nog maar eens bij de rechterlijke macht aankloppen", zegt Neervoort.

## **Wat moet er gebeuren?**

Wat moet er gebeuren, wil mediation meer in de belangstelling van verzekeraars en belangenbehartigers komen? Bart Neervoort denkt dat het zou helpen als partijen aan beide kanten na een zekere periode verplicht zouden zijn na te gaan of mediation een oplossing zou kunnen zijn. "Of beter nog", aldus Neervoort, "zouden ze moeten nagaan waarom mediation op dat moment géén oplossing zou zijn. Wat is er tegen bemiddeling? Dat zou een cultuurverandering teweegbrengen. Eigenlijk zou met enige regelmaat een pop-up in het scherm moeten verschijnen met de vraag waarom mediation op dat moment geen oplossing is. In zaken die al een tijd lopen, zou dat absoluut nodig zijn." Bart Neervoort denkt dat mediation ook meer in de belangstelling zou komen wanneer verzekeraars het aantal voltooide, wel en niet geslaagde mediations zouden publiceren. "Dan zouden ze zien dat vrijwel elke mediation tot een oplossing leidt. Bovendien zou het voor verzekeraars interessant kunnen zijn om deze cijfers naast het aantal gewone procedures en deelgeschillen te leggen. Ik durf de stelling aan dat een kwart tot de helft van die procedures niet nodig zou zijn geweest als de partijen voor mediation hadden gekozen!"





Astrid Ales | a.s.r.



Aernout Santen | Centramed

## Mediation in letselschadezaken: een kansrijk perspectief op een snelle en eerlijke regeling naar ieders tevredenheid

**Interview met Astrid Ales  
en Aernout Santen**

Is het enthousiasme voor mediation in de letselschadebranche in de afgelopen jaren afgenomen? Mediationspecialist Bart Neervoort vermoedt het, blijkt uit het interview met hem in deze editie van het PPS Bulletin. Harde cijfers, op basis van onderzoek, heeft hij niet. Ook Astrid Ales, jurist bij a.s.r., en Aernout Santen, kennismanager personenschade bij Centramed, beschikken niet over relevante branchebrede cijfers over aantallen mediations. Wel stellen zij dat het aantal mediations binnen hun eigen maatschappij zeker niet is teruggelopen – afgezien van enige afname als gevolg van de coronapandemie. De voordelen van mediation vinden zij te groot om deze werkwijze niet met regelmaat in te zetten.

"Bij Centramed is mediation zeker niet in het verdomhoekje geraakt, integendeel, we doen het steeds vaker", stelt Aernout Santen. En Astrid Ales valt hem bij voor wat betreft de aanpak bij a.s.r. "Bij ons krijgt het nu zelfs extra aandacht omdat we meer werk willen maken van langlopende zaken", zegt zij. "Daarom gaan we een extra slag maken en meer mediations doen." Niettemin wordt in het Utrechts onderzoek naar langlopende letselschadezaken geconstateerd, dat slechts in 2 procent van deze zaken voor mediation wordt gekozen. "Dat is zo", aldus Astrid Ales. "Er zouden meer mediations moeten kunnen plaatsvinden. Wel is het zo: it takes two to tango."

**"Bij veel belangenbehartigers ontstaat twijfel wanneer we mediation voorstellen. Ze zijn soms terughoudend, misschien omdat ze bij het slachtoffer bepaalde verwachtingen hebben gewekt waarvan in een mediation zal blijken dat die ongegrond zijn."**

Astrid Ales | a.s.r.

### Terughoudend

"Bij veel belangenbehartigers ontstaat twijfel wanneer we mediation voorstellen", vervolgt Ales. "Ze zijn soms terughoudend, misschien omdat ze bij het slachtoffer bepaalde verwachtingen hebben gewekt waarvan in een mediation zal blijken dat die ongegrond zijn. Daarnaast zijn belangenbehartigers vaak minder bekend met mediation, bij verzekeraars is er meer ervaring mee opgebouwd. Maar er zijn zeker ook verzekeraars die er huiverig voor zijn en dat vind ik jammer, want het slagingspercentage is bij ons heel hoog. Als er wel eens een mislukt, hebben we vaak later nog informeel contact, waardoor we toch samen de eindstreep halen." Aernout Santen: "Wij hebben één keer een mislukte mediation gehad, een jaar of drie geleden, maar vorig jaar hebben we de zaak toch kunnen regelen. Daar heeft die mediation nog enorm bij geholpen. Ik kan alleen maar constateren dat wij er gelukkig mee zijn."

### Zaken met emotie

Volgens Astrid Ales en Aernout Santen zijn veel typen dossiers geschikt om mediation in te zetten. Ales: "Misschien moet je het niet doen in zaken waarin partijen een principieel meningsverschil hebben, bijvoorbeeld over de aansprakelijkheid, want dan is het lastig om een compromis te vinden. Maar juist wel geschikt zijn de zaken waarin je verschillende twistpunten hebt waar je niet uitkomt, of

waar veel emotie in zit. Liggen de zaken gevoelig, dan kun je je op papier nog zo prachtig uitdrukken, met erkenning en al, maar dat komt nooit zo goed over als wanneer je iemand kunt aankijken en kunt laten zien dat je betrokken bent en oprecht een goede oplossing wilt hebben. Dat is voor mij een toegevoegde waarde van mediation."

### Zaken met meer geschilpunten

Santen: "Grote zaken met meer dan één geschilpunt zijn bij uitstek geschikt voor mediation. Bij medische aansprakelijkheid is dit nogal eens het geval, want zowel de causaliteit als de schadevaststelling is vaak behoorlijk problematisch. Dit is vooral zo bij kindschades. Het verschil tussen het leven van een kind zonder medische fout en het leven met een medische fout is de schade, maar die kun je zo groot en zo klein maken als je zelf wilt. Je kunt daar jarenlang over blijven twisten, maar je kunt ook, bijvoorbeeld door middel van mediation, een regeling proberen te treffen waar mensen vertrouwen in hebben en die hun zekerheid geeft." Juist dit laatste aspect, mensen zekerheid geven, is volgens Aernout Santen een belangrijk potentieel winstpunt van mediation. Hij zegt: "Vaak gaat het mensen niet om een volledige schadevergoeding. Het gaat erom dat ze de toekomst met vertrouwen tegemoet kunnen zien. Tijdens een mediation kunnen ze uitspreken wat dat voor hen inhoudt en kun je met mensen meedenken over hoe je daarvoor kunt zorgen. In deze zin kan een mediation behalve op een eindregeling, ook op het proces gericht zijn, om zaken voor mensen te optimaliseren zodat ze niet meer bang voor de toekomst hoeven te zijn."

### Verbeterde relaties

Nog een belangrijk winstpunt, aldus Astrid Ales en Aernout Santen, betreft de relatie tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger, die na een geslaagde mediation langere tijd goed en vruchtbaar kan blijven. Aernout Santen: "Met sommige advocaten had ik het vroeger altijd vreselijk aan de stok en heb ik nu een heel plezierige verstandhouding. Ook buiten mediation om kunnen we zaken beter regelen, omdat de verstandhouding met elkaar sterk is verbeterd. Het schept vertrouwen tussen de partijen over de zaak heen en dat is enorm belangrijk. Het zal niet altijd zo werken, maar ik denk dat in acht van de tien gevallen partijen na een mediation veel aardiger tegen elkaar zijn." Astrid Ales: "Een geslaagde mediation kan lang doorwerken. Je helpt elkaar sneller. En wanneer een zaak even vastzit, pak je ook een volgende mediation sneller met elkaar op. Maar vaak is dat niet eens nodig, omdat je door het vertrouwen dat je met elkaar hebt opgebouwd eerder de telefoon pakt om de zaak te bespreken. In een mediation kun je het beeld wegnemen dat een verzekeraar alles in staat stelt om zo weinig mogelijk te betalen. Met een mediation vergroot je over en weer het vertrouwen dat partijen een passende oplossing willen bereiken." ▲

**“Je moet nooit onderschatten hoe belangrijk die dag voor de slachtoffers is. Het gaat over hun leven, over hun toekomst. Ze hebben vaak slecht geslapen, zijn nerveus en voelen een behoorlijke druk. Zelf vond ik destijds mijn eerste mediation ook superspannend, ik wist ook niet wat me te wachten stond, maar toen bedacht ik dat het voor de andere kant nog veel spannender is.”**

Astrid Ales | a.s.r.

## Altijd in koppels

Voor Astrid Ales en Aernout Santen is het van belang dat bij een mediation in ieder geval vijf personen aan tafel zitten: de mediator, de belanghebbende – is de belanghebbende er niet bij, dan beginnen ze er niet eens aan – en diens belangenbehartiger en, voor het evenwicht, twee personen namens de verzekeraar. In het geval van a.s.r. zijn dat regelmatig Astrid Ales en de schadebehandelaar of de advocaat van de verzekeraar en in het geval van Centramed zijn het meestal Aernout Santen of de schadebehandelaar en een vertegenwoordiger van het desbetreffende ziekenhuis. Astrid Ales: “Behalve door de belangenbehartiger wordt het slachtoffer vaak nog vergezeld door de partner of een van de ouders. Je moet nooit onderschatten hoe belangrijk die dag voor de slachtoffers is. Het gaat over hun leven, over hun toekomst. Ze hebben vaak slecht geslapen, zijn nerveus en voelen een behoorlijke druk. Zelf vond ik destijds mijn eerste mediation ook superspannend, ik wist ook niet wat me te wachten stond, maar toen bedacht ik dat het voor de andere kant nog veel spannender is.”

**“In verband met het hoge eigen risico van ziekenhuizen draagt het ziekenhuis vaak een groot deel van de schade. Als een vertegenwoordiger van het ziekenhuis de mediation heeft bijgewoond, heeft die zelf kunnen ervaren dat de regeling op een goede wijze tot stand is gekomen en dat ook zorgvuldig met de belangen van het ziekenhuis is omgegaan.”**

Aernout Santen | Centramed

## Momenten van contemplatie

Aernout Santen: “Soms wordt het gewaardeerd wanneer er iemand van het ziekenhuis bij zit, soms ook niet en een enkele keer doen we het beslist niet. We proberen het wel zo veel mogelijk. In verband met het hoge eigen risico van ziekenhuizen draagt het ziekenhuis vaak een groot deel van de schade. Als een vertegenwoordiger van het ziekenhuis de mediation heeft bijgewoond, heeft die zelf kunnen ervaren dat de regeling op een goede wijze tot stand is gekomen en dat ook zorgvuldig met de belangen van het ziekenhuis is omgegaan.” Met z'n tweeën bij de mediation aanwezig zijn, geeft bovendien de mogelijkheid onderling te sparren, bijvoorbeeld tijdens een onderbreking. “Dat is erg belangrijk”, aldus Santen. “Een mediation is als het ware een snelkookpan. Je duwt er een heel proces in, met heel veel gedachten en beslissingen en je krijgt veel meer informatie dan je normaal krijgt. Eigenlijk doe je in één dag waar ook wel eens tien jaar over wordt gedaan en dat is natuurlijk heel vreemd.” “Het zijn heel intensieve dagen”, bevestigt Astrid Ales. “Het is dan heel goed om af en toe de gelegenheid te krijgen om los van de mediator en de andere partij met elkaar te bespreken wat je allemaal hebt gehoord en wat je daarmee gaat doen. Soms moet je de tijd krijgen om dingen even te laten bezinken.” Santen: “Die momenten van contemplatie zijn heel belangrijk, ook voor het slachtoffer en de belangenbehartiger. Ik denk dat een belangenbehartiger in een mediation een betere belangenbehartiger wordt.”

## Beschikbare mediators

Een belemmerende factor bij de keuze voor mediation kan de beschikbaarheid van een geschikte mediator zijn. Voor zowel Astrid Ales als Aernout Santen is het een kleine vijver waaruit ze moeten vissen. Santen: “Vroeger hadden we er een paar die we per se wilden en een paar die we per se niet wilden. Op dit moment zijn we de club gegadigden wel aan het uitbreiden. Er zijn mediators die ik maar een of twee keer heb meegemaakt en die ik werkelijk fantastisch vond. Wat mij betreft hoeft een mediator niet altijd ervaring in de letselschade te hebben. Soms heb je een zaak waar je een psycholoog voor nodig hebt en soms een jurist met overwicht, die een minder goede belangenbehartiger erop kan wijzen hoe zaken juridisch in elkaar zitten; soms heb je een man nodig en soms een vrouw. Zo proberen we de set beschikbare mediators uit te breiden, maar de spoeling is wel dun.” Astrid Ales: “De belangen zijn vaak te groot om een keer iemand uit te proberen. En wij hebben toch wel een voorkeur voor een mediator die verstand van letselschade heeft en soms wat makkelijker iets kan uitleggen. Wij kunnen dat als verzekeraar ook wel en de belangenbehartiger kan dat ook, maar de mediator is toch een neutrale deskundige. De keuze van de mediator is belangrijk, wij maken altijd wel de afweging welke mediator bij een bepaalde zaak past.”



“Wat mij betreft hoeft een mediator niet altijd ervaring in de letselschade te hebben. Soms heb je een zaak waar je een psycholoog voor nodig hebt en soms een jurist met overwicht, die een minder goede belangenbehartiger erop kan wijzen hoe zaken juridisch in elkaar zitten; soms heb je een man nodig en soms een vrouw.”

Aernout Santen | Centramed

### Te veel betalen

Een andere potentiële belemmering is uiteraard de kostenfactor. De mediator, de belangenbehartiger, de advocaat, de verhuurder van de ruimte (vaak een hotel) en de cateraar dienen aan het einde van de dag allemaal hun rekening in. De totale som komt al gauw boven de 10.000 euro uit. Aernout Santen: “Kun je een schade voor 30.000 à 40.000 euro regelen, dan ga je geen 10.000 à 15.000 euro voor mediation uitgeven. Maar gaat het om grotere bedragen, dan weet je dat een schade met de jaren alleen maar groter wordt, en de kosten lopen door. Je kunt dus wel zeggen dat mediation duur is en ook dat je door de mediation te veel gaat betalen, maar aan het einde van de dag is die claim wel van tafel. De schade is wel weg.”

“En inderdaad, je betaalt misschien soms iets meer dan je van tevoren van plan was, maar daar zitten wat mij betreft twee kanten aan. Want dat geldt net zo goed voor het slachtoffer. Het slachtoffer gaat ook met een bepaalde verwachting naar de mediation en krijgt uiteindelijk misschien toch minder dan hij had gehoopt. Bovendien komt er tijdens de mediation vaak nieuwe informatie op tafel, die tot dan wat ondergesneeuwd was gebleven of helemaal niet besproken was, en die neem je wel mee in de uiteindelijke regeling.”

Astrid Ales | a.s.r.

### Klanttevredenheid

“Plus dat de klanttevredenheid omhooggaat” vult Astrid Ales aan. “Wanneer je de zaken goed regelt met iemand die echt tevreden is, wordt dat beter gewaardeerd dan na vier of vijf jaar discussie over de schadevergoeding. Die klanttevredenheid is ook winst. En inderdaad, je betaalt misschien soms iets meer dan je van tevoren van plan was, maar daar zitten wat mij betreft twee kanten aan. Want dat geldt net zo goed voor het slachtoffer. Het slachtoffer gaat ook met een bepaalde verwachting naar de mediation en krijgt uiteindelijk misschien toch minder dan hij had gehoopt. Bovendien komt er tijdens de mediation vaak nieuwe informatie op tafel, die tot dan wat ondergesneeuwd was gebleven of helemaal niet besproken was, en die neem je wel mee in de uiteindelijke regeling.”



### Blij naar huis

“Aan het begin van een mediation is er soms veel boosheid”, aldus Astrid Ales tot slot. “Er is verdriet, er wordt gehuild, er wordt ook wel eens geschreeuwd en soms is dat voor slachtoffers nodig om te laten zien wat het hele proces met hen heeft gedaan. Voor ons is het een belangrijke taak om goed te luisteren en het te erkennen als er iets is misgegaan. Natuurlijk maken wij ook wel eens fouten, blijven dingen soms lang liggen of is er een bepaalde afslag genomen die achteraf misschien niet zo handig was. Durf dan te erkennen dat wij het achteraf gezien anders hadden moeten doen. Vervolgens kan er in de loop van de dag een oplossing groeien die niemand van tevoren had kunnen bedenken. Dan gaat aan het einde van de dag iemand heel blij naar huis en heb je zelf ook het gevoel dat het hartstikke mooi is dat je samen een oplossing hebt bedacht. Dat is dan vele malen beter dan wanneer je bij de rechter staat en maar moet afwachten wat het wordt.”



**Door de integratie van het PIV in het Verbond van Verzekeraars ontstond op 1 januari 2020 het Platform Personenschade. Wie werken er voor dit Platform en wat drijft hen? Hierbij stellen wij ze aan u voor:**

## ALBERT

### Wie ben je?

Ik ben Albert Hogenesch, 38 jaar en ben nu iets langer dan een jaar werkzaam bij het Verbond. Tijdens mijn studie was ik al bijzonder geïnteresseerd in vraagstukken over aansprakelijkheid en het vak letselschade en beroepsziekten. Na mijn studie Nederlands Recht aan de Rijksuniversiteit Groningen ben ik in de verzekeringssector aan de slag gegaan en heb o.a. in Rotterdam en Capelle aan den IJssel gewerkt. Ik hield mij bezig met personenschade en bedrijfsaansprakelijkheid (AVB). Tijdens mijn laatste functie bij een verzekeringsmakelaar in Den Haag heb ik ervaring opgedaan in de co-assurantie. Ik hou van reizen, fietsen, wandelen, schaatsen en fotograferen. Daarnaast lees ik graag boeken over wetenschap, economie en geschiedenis.

### Wat doe je?

Als beleidsadviseur Personenschade houd ik mij bezig met verschillende thema's op het gebied van personenschade. Onderwerpen als regresconvenanten, buitengerechtelijke kosten en rekenrente behoren tot de aandachtsgebieden.

### Wat inspireert je?

De samenwerking met anderen, zowel intern als extern inspireert mij omdat de inbreng van anderen nieuwe inzichten geven. Het geeft veel energie om door samenwerking een resultaat te behalen.

### Wat wil je bereiken?

Ik zou graag samen met anderen, waaronder verzekeraars en belangenbehartigers, willen bereiken dat slachtoffers nog meer tevreden zijn over de schadeafhandeling.

## ROSITA

### Wie ben je?

Achter het mailadres personenschade@verzekeraars.nl ga ik schuil: Rosita Fenten, secretaresse van het platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars. Al bijna 29 jaar ben ik werkzaam bij het Verbond van Verzekeraars maar ik heb gelukkig niet al die jaren op één plek gezeten.

### Wat doe je:?

Toen ik jong(er) was dacht ik dat een baan in de reiswereld goed bij mij zou passen: ik droomde van mooie reisbestemmingen (wie niet..) en door het volgen van een toeristische opleiding hoopte ik mijn droombaan te vinden. Ik kwam er echter al snel achter dat het verkopen van reizen, waar ik mee begon, niet echt bij mij paste. Na wat kleine tussentappen vond ik een baan bij het Verbond en omdat thuiswerken toen nog "niet zo'n ding was" ben ik verhuisd vanuit Hoorn naar Den Haag. Ik ben begonnen bij de afdeling Schade, daarna door naar de afdeling Leven/Zorg en vervolgens naar de afdeling Algemene Beleidszaken. Volgende stap was dat ik vanuit het Verbond gedetacheerd werd bij het PIV nu het Platform Personenschade.

### Wat inspireert je?

Fijne collega's, die ik kan helpen en ondersteunen in hun werkzaamheden. Het onderwerp personenschade is boeiend en belangrijk; ook dat inspireert me.

### Wat is je doel?

Er mee voor zorgen dat het goede van de stichting PIV blijft behouden maar ook dat de voordelen van het onderdeel zijn van het Verbond daadwerkelijk benut worden: dat is de uitdaging waar ik graag aan meewerk. Dit alles maakt dat ik me op dit moment op mijn plek voel en dat ik veel voldoening uit mijn werk haal. Wat de toekomst gaat brengen weet niemand maar de ervaringen die ik heb opgedaan met o.a. de integratie van PIV in het Verbond en alles wat hiermee samenhangt zijn heel waardevol!

## MARLY

### Wie ben je?

Mijn naam is Marly de Blaeij en ik woon in Alphen aan den Rijn, dat ligt in het prachtige Groene Hart. Ik hou van wandelen, hardlopen, cultuur (films, theater, musea) en koken voor en eten met familie en vrienden. Sinds 2016 ben ik met veel plezier werkzaam bij het Verbond in verschillende functies.

### Wat doe je?

Ik ben programmanager van het programma Toekomst Personenschade waarin verkend wordt of en zo ja, welke mogelijkheden er zijn voor een directe verzekering, normering en standaardisering van personenschades.

### Wat inspireert je?

Andere mensen inspireren mij. Het geeft mij energie om samen met andere mensen te werken aan een project. Mensen zijn heel verschillend en ieder mens brengt weer andere kwaliteiten en kennis in. Ik geloof erin dat het delen van kennis en het samenwerken aan een project leidt tot een beter eindresultaat. Ik vind het zelf leuk om van andere mensen te leren. Verder is de natuur voor mij een inspiratiebron. Prachtig om te zien hoe in het voorjaar uit schijnbaar dood hout weer de mooiste bloemen bloeien of alle kleine eendjes in het voorjaar te aanschouwen. Ik geniet er van en een lange wandeling zorgt er bij mij voor dat ik creatieve oplossingen zie om dingen die onmogelijk lijken toch te laten plaatsvinden.

### Wat wil je bereiken?

Ik wil heel graag samen met anderen werken aan een afhandeling van personenschades die vlot gaat, transparant is en waarbij gelijke gevallen gelijk worden behandeld en het allerbelangrijkste dat het slachtoffer tevreden is over de schadeafhandeling. Goede voorbeelden uit andere branches en andere landen vormen daarbij voor mij een inspiratiebron.



Op de foto van links naar rechts: Albert, Rachel, Rosita, Arjen en Marty

## ARJEN

### Wie ben je?

Ik ben Arjen van Iwaarden en als rasechte Zeeuw heb ik Zeeland nu al weer 22 jaar geleden ingewisseld voor het Drentse Smilde om daar te werken bij een niet nader te noemen verzekeraar in Assen. Sinds 1 april 2020 ben ik vanuit Achmea gedetacheerd als Programmamanager Personenschade bij het Verbond. Ik ben dol op sport (tennis, wielrennen en sinds kort golf), hou van lezen (alles wat los en vast zit met uitzondering van managementboeken), muziek (vooral klassiek, jazz en maar ook guilty pleasures als Modern Talking).

### Wat doe je?

Als gezegd ben ik Programmanager Personenschade. Bij mijn aantreden had ik twee taken. De eerste was het afronden van de integratie van de Stichting PIV in het Verbond en de tweede is het verbeteren van de Personenschadebehandeling op elke manier wenselijk en haalbaar. De eerste taak is grotendeels afgerond maar de tweede is een work in progress. Zeker nu de Personenschadebranche volop in de belangstelling van politiek en media staat is dit belangrijk voor de reputatie van de branche maar bovenal voor het slachtoffer. Wij zijn het aan slachtoffers verplicht zoveel als mogelijk te doen om de balans in hun leven te herstellen.

### Wat inspireert je?

Heel veel; andersdenkenden, creatievelingen, maar ook mensen die vanuit wijsheid en rust hun weg in leven en werk zoeken en vinden. Resultaat halen is voor mij persoonlijk belangrijk maar om dat samen met anderen te doen is mooier. Daarnaast kan muziek en de natuur mij raken en inspireren. Op een hooggelegen alpenweide wandelen met een mooi stuk muziek op de koptelefoon; JA!

### Wat wil je bereiken?

In mijn leven wil ik vooral proberen te leven als een goed en bij anderen betrokken mens. Voor mijn werk geldt dat natuurlijk ook maar meer concreet wil ik daar proberen de slachtoffers van een ongeval de kans te bieden snel hun leven weer op te pakken en er voor te zorgen dat – het zij herhaald – de balans zo goed mogelijk hersteld wordt.

## RACHEL

### Wie ben je?

Als echte Brabo ben ik geboren in Eindhoven. Nog steeds als ik een Brabants accent hoor denk ik "wat vertrouwd en gezellig". Na mijn middelbareschooltijd ben ik Nederlands Recht gaan studeren. Tijdens mijn studie heeft het blok 'Schade en schadevergoeding' mijn interesse gewekt voor de letselschadebehandeling. Via een stage bij Nationale-Nederlanden heb ik uiteindelijk bijna 10 jaar als letselschadebehandelaar AVB gewerkt. Mede vanwege mijn baan zijn wij in Den Haag gaan wonen. Den Haag heb ik altijd al als een tweede thuis gezien, omdat mijn moeder daarvan komt. We wonen er heerlijk met het strand bijna in onze achtertuin.

### Wat doe je?

Na mijn tijd bij NN ben ik in 2006 bij Stichting PIV gestart. In 2020 is het PIV geïntegreerd met het Verbond. Inmiddels werk ik ruim een jaar bij het Platform Personenschade van het Verbond. Bij het Platform Personenschade houd ik me onder andere bezig met Nederlands Keurmerk Letselschade (NKL). Hoe borgen we met De Letselschade Raad dat slachtoffers op een kwalitatief goede manier worden geholpen? Hoe kunnen we het kaf van het koren scheiden ter bescherming van de slachtoffers? Dit vind ik een belangrijke taak, waar ik graag een steentje aan bij wil dragen.

### Wat inspireert je?

Net zoals voor heel veel mensen word ik echt geïnspireerd door mensen als Bibian Mentel. Zo knap dat zij zo positief in het leven stond en zich vooral focuste op de mogelijkheden. Daar kan ik ook echt wat van leren. Een andere wijsheid van haar is "verzamel herinneringen in plaats van spullen". Ook merk ik dat ik ook altijd erg geïnspireerd wordt door verhalen over mediations. Ik vind het boeiend om te horen hoe partijen elkaar via een mediation toch kunnen vinden, hoe geschillen kunnen worden opgelost en hoe men meer oog voor elkaar kan krijgen.

### Wat is je doel?

Op werkgebied zou ik het mooi vinden als we via een stevig NKL er uiteindelijk echt voor kunnen zorgen dat malafide partijen kunnen worden aangepakt. Iedereen kan op dit moment een bord in de tuin zetten en zich als een deskundige profileren. Dit is natuurlijk voor vooral slachtoffers, maar ook voor de branche niet goed. En tot slot sluit ik graag af met weer een mooie les van Bibian. Wees ook een beetje lief voor elkaar, niet alleen voor je familie en je vrienden, maar ook zakelijk in je werk als letselschadeprofessional.



## PIV Bulletin wordt PPS Bulletin Gedrukt wordt digitaal

Stichting PIV is inmiddels ook formeel juridisch ontbonden. Het PIV is verder gegaan als Platform Personenschade en daar hoort ook een nieuwe naam van het Bulletin bij. Het plan was deze nieuwe naam tijdens het PIV Congres op 28 mei aanstaande te lanceren, maar corona heeft, zoals inmiddels bekend, weer roet in het eten gegooid. Daarom is ervoor gekozen de nieuwe naam van het Bulletin nu bekend te maken. Met ingang van het komende nummer wordt de naam van het PIV Bulletin gewijzigd in Platform Personenschade Bulletin ofwel het PPS Bulletin. Ook op de andere uitingen en de website zal deze naamswijziging geleidelijk worden doorgevoerd.

In de vorige editie is het einde van het PIV Bulletin als fysiek magazine aangekondigd. Het nummer dat voor u ligt, is het laatste in deze vorm en onder deze naam. Maar niet getreurd! Ook de komende digitale edities zullen van hetzelfde hoge niveau blijven als u gewend bent. De redactieraad zal daarop toezien.

### **Nog twee tips.**

De eerste is: geef uw e-mailadres aan ons door, via [redactiepersonenschade@verzekeraars.nl](mailto:redactiepersonenschade@verzekeraars.nl), zodat u steeds een aankondiging van ons ontvangt zodra er een nieuw bulletin is verschenen.

De tweede tip is: al sinds jaar en dag zijn alle bulletins in pdf-formaat beschikbaar op (nu nog) [stichtingpiv.nl/piv-info/piv-bulletins](http://stichtingpiv.nl/piv-info/piv-bulletins). Zodra de website geactualiseerd is, zullen we nogmaals aandacht besteden aan de plaats hierop van de Bulletins uit voorgaande jaren.

