

VU Research Portal

Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers

Hulst, J.E.; Akkermans, A.J.; van Buschbach, S.

2014

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

document license

CC BY-NC

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Hulst, J. E., Akkermans, A. J., & van Buschbach, S. (2014). *Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*. Boom Lemma.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl



EXCUSES AAN VERKEERS- SLACHTOFFERS

Een onderzoek naar baten,
effectiviteit en methode
van het bevorderen door
verzekeraars van het
aanbieden van excuses
aan verkeersslachtoffers

Mr. J.E. Hulst, MSc
Prof. mr. A.J. Akkermans
S. van Buschbach, MSc

Amsterdam Centre for Comprehensive Law,
Vrije Universiteit Amsterdam

Excuses aan verkeersslachtoffers

Amsterdam Centre for Comprehensive Law
Vrije Universiteit Amsterdam

EXCUSES AAN VERKEERSSLACHTOFFERS

*Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het
bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van
excuses aan verkeersslachtoffers*

MR. J.E. HULST, MSc
PROF. MR. A.J. AKKERMANS
S. VAN BUSCHBACH, MSc

Boom Lemma uitgevers
Den Haag
2014

Omslagontwerp: Textcetera, Den Haag
Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

© 2014 J.E. Hulst, A.J. Akkermans en S. van Buschbach | Boom Lemma uitgevers

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische vervoelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).



Deze Open Access publicatie is vrij beschikbaar op internet. Deze publicatie is uitgegeven onder Creative Commons licentie 'Naamsvermelding-Niet Commercieel 4.0 Internationaal' (CC BY-NC). Deze licentie staat anderen toe het werk te kopiëren, reproduceren, distribueren, vertonen, en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken dat op dit werk is gebaseerd zolang dit geen commerciële doeleinden heeft en uitsluitend met een volledige bronvermelding. Afgeleide werken hoeven niet onder identieke voorwaarden te worden verspreid.

Zie <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode>.

This Open Access publication is freely available on the internet. This publication is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC). This license allows others to copy, reproduce, distribute and show this work, and to build upon it, provided that this is done non-commercially and with full reference to the original work. Derivative works do not have to be licensed on the same terms.

See <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode>.

ISBN 978-94-6236-037-2

ISBN 978-94-6094-915-9 (e-book)

NUR 741

www.boomlemma.nl

INHOUD

1	INLEIDING	9
1.1	Het onderzoek 'Excuses aan verkeersslachtoffers'	9
1.2	Onderzoeksvragen en onderzoeksmethode	10
1.3	Leeswijzer voor dit rapport	13
2	DE NIET-FINANCIËLE IMPACT VAN SCHADETOEBRENGING	15
2.1	Inleiding	15
2.2	Theorievorming over de psychologische implicaties van schadetoebrenging	15
2.3	Ervaren procedurele rechtvaardigheid	18
2.4	Enkele kenmerken van de afwikkeling van letselschade gezien in het licht van psychologische implicaties van schadetoebrenging	18
3	DE ELEMENTEN VAN EXCUSES EN HUN BELANG VOOR DE EFFECTIVITEIT	23
3.1	Inleiding	23
3.2	Essentie van de inzichten uit de psychologische onderzoeksliteratuur over excuses	23
3.3	Methodologische kanttekeningen bij de literatuurstudie en onbeantwoorde vragen	28
4	KENMERKEN VAN LETSELSCHADEZAKEN DIE MOGELIJK RELEVANT ZIJN VOOR DE EFFECTIVITEIT VAN EXCUSES	31
4.1	Inleiding	31
4.2	Letsel en overlijden zijn een intense vorm van schade	31
4.3	Letselschade kan aanhoudende gevolgen hebben	32
4.4	De veroorzaker is doorgaans een onbekende van de benadeelde	33
4.5	De veroorzaker draagt de schade niet zelf en heeft geen contact met de benadeelde	34
4.6	Discrepancie tussen de ernst van de fout en het daardoor veroorzaakte letsel	35
4.7	Conclusies	35
5	'ERKENNING' DOOR VERZEKERAARS EN HET BEVORDEREN VAN ERVAREN PROCEDURELE RECHTVAARDIGHEID	37
5.1	Inleiding	37
5.2	Excuses en 'erkenning' door verzekeraars in het licht van de empirische onderzoeksliteratuur	37

5.3	Ervaringen en verwachtingen van verzekeraars	39
5.4	De elementen van excuses vertaald naar eigen mogelijkheden voor verzekeraars	42
5.5	Het bevorderen van ervaren procedurele rechtvaardigheid	45
5.6	De eigen mogelijkheden voor verzekeraars op een rij	50
6	HET BEVORDEREN VAN EXCUSES AAN VERKEERSSLACHTOFFERS	51
6.1	Inleiding	51
6.2	Ervaringen met het bevorderen van excuses door veroorzakers	51
6.3	Hoe verzekerden aan te zetten tot het maken van excuses?	53
6.4	Drie bestaande scenario's ter bevordering van excuses	56
6.5	Mogelijke voor- en nadelen van telefonisch contact	58
6.6	Meer ervaring nodig	60
7	PILOT: ERVARINGEN MET HET BEVORDEREN VAN EXCUSES	61
7.1	Inleiding	61
7.2	De onderzoeksvragen van de pilot	62
7.3	Opzet van de pilot	63
7.4	Het contact opnemen met de eigen verzekerde ('binnendienstvariant')	64
7.5	Het contact opnemen met het slachtoffer ('buitendienstvariant')	66
7.6	Bemiddeling door Slachtoffer in Beeld	69
7.7	Inzichten uit de pilot	70
7.8	Uitgangspunten voor een vervolgpilot	71
8	RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK	73
8.1	Inleiding	73
8.2	De baten van excuses aan verkeersslachtoffers	73
8.3	Effectiviteit en elementen van excuses	75
8.4	Eigen mogelijkheden voor verzekeraars	76
8.5	De methoden van excuses	77
8.6	Pilot: ervaringen met het bevorderen van excuses	78
8.7	Aanbeveling: uitgangspunten voor een nieuwe pilot	80
Bijlage 1	Analyse psychologische onderzoeksliteratuur: dragen excuses bij aan 'vergeving'?	83
Bijlage 2	Literatuurlijst	105
Bijlage 3	Uitkomsten vragenlijst verzekeraars, november 2009	109
Bijlage 4	Informatie over verkeerszaken bij Slachtoffer in Beeld in 2009. Notitie opgesteld door dr. Sven Zebel van Slachtoffer in Beeld	117

Bijlage 5	Pilot 'Ervaring met excuses aan verkeersslachtoffers'. Drie contactscenario's voor verzekeraars	125
Bijlage 6	Conceptbrief verzekeraar aan verzekerde voor variant 2 (bevorderen contact op eigen initiatief verzekeraar)	133
Bijlage 7	Conceptbrief verzekeraar aan verzekerde voor variant 3 (bevorderen contact na gebleken behoefte slachtoffer)	135

1.1 HET ONDERZOEK 'EXCUSES AAN VERKEERSSLACHTOFFERS'

Dit rapport bevat het verslag van het onderzoek 'Excuses aan verkeersslachtoffers' dat in opdracht van de stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) in twee delen is verricht door het Amsterdam Centre for Comprehensive Law van de Vrije Universiteit Amsterdam. Centraal stond de mogelijkheid dat verzekeraars zich er gericht voor zouden inspannen dat slachtoffers van verkeersongevallen excuses krijgen aangeboden, althans dat (eenmalig) persoonlijk contact plaatsvindt tussen veroorzaker en slachtoffer, zodat een interactie van die strekking plaats kan vinden. In dit kader is getracht in beeld te brengen hoeveel wetenschappelijk bewijs bestaat voor de veronderstelling dat het zinvol is dat verzekeraars bevorderen dat slachtoffers van verkeersongevallen excuses krijgen aangeboden, wat de voorwaarden zijn waaronder die excuses effectief kunnen zijn, op welke wijze verzekeraars het aanbieden van excuses zouden kunnen bevorderen, alsmede hoe dat aanbieden het beste zou kunnen plaatsvinden. Kort samengevat richtte dit onderzoek zich dus op *baten*, *effectiviteit* en *methoden*. Deze vragen zijn in de bredere context geplaatst van de vraag wat verzekeraars, naast het bevorderen van persoonlijk contact tussen veroorzaker en slachtoffer, zouden kunnen doen aan de omstandigheid dat verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen ook 'rood staan op hun emotionele bankrekening'.¹

Het meeste bestaande empirisch onderzoek dat ten behoeve van deze studie in kaart is gebracht, gaat over het effect van excuses in menselijke interactie in het algemeen. Een aantal studies richt zich specifiek op de invloed van excuses na een juridische normschending. In aansluiting op het begrippenkader van deze – psychologische – studies wordt in dit rapport regelmatig gesproken over de vraag wanneer excuses leiden tot 'vergeving'. De juridisch georiënteerde lezer moet zich door dit begrip niet in verwarring laten brengen: het gaat in dit onderzoek om de vraag of excuses door de veroorzaker van een verkeersongeval aan verkeersslachtoffers met letsel kunnen bijdragen aan: (1) afname van negatieve

1 Deze beeldspraak, die ook in de context van letselschade wordt gebruikt, is ontleend aan het begrip 'emotional bank account' van de Amerikaanse auteur Stephen Covey, zie www.stephencovey.com/.

gevoelens, gedachten en houdingen bij slachtoffers over het ongeval en de veroorzaker (hierna aangeduid als ‘psychologisch herstel’) en/of (2) een positieve grondhouding van slachtoffers met betrekking tot het afwikkelingstraject van letselschade. Waar psychologen spreken van ‘vergeving’ sluit dat deze voor juristen relevante effecten in.

Al voor aanvang van dit onderzoek bestonden er diverse aanwijzingen dat verkeersslachtoffers behoefte kunnen hebben aan excuses. In een eerder door de onderzoekers uitgevoerd grootschalig vragenlijstonderzoek werd aan naaste gezinsleden van ernstig en blijvend gewonde en overleden slachtoffers gevraagd wat zij het belangrijkste vonden voor hun emotionele verwerking. Het vaakst noemden zij dat de veroorzaker de fout erkent, excuses aanbiedt, medeleven toont en zich de gevolgen voor het slachtoffer realiseert. Daarnaast vonden zij het belangrijk voor hun verwerking dat de financiële schade soepel(er) wordt afgewikkeld.² Zij bleken dus naast schadevergoeding ook behoefte te hebben aan een ‘herstellende’ actie in de immateriële sfeer van de schadeveroorzaker gericht op de normschending en hun verliezen. Ook een eerder door de onderzoekers uitgevoerd onderzoek waarin Nederlandse letselschadeslachtoffers en hun gezinsleden werden geïnterviewd, wees op het bestaan van immateriële behoeften, waaronder de behoefte aan excuses.³ Het literatuuronderzoek waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan, onderschrijft eveneens de aanname dat – ook na toebrenging van minder ernstige vormen van schade dan letsel – excuses voor de meeste benadeelden in een behoefte kunnen voorzien. Een combinatie van excuses en schadevergoeding blijkt bij de meeste benadeelden te leiden tot minder negatieve beoordelingen en emoties dan schadevergoeding alleen.⁴

1.2 ONDERZOEKSVRAGEN EN ONDERZOEKSMETHODE

Het verrichte onderzoek bestond uit twee delen. Deel 1 was een verkennend onderzoek en omvatte een literatuurstudie, de afname van een vragenlijst onder en een expertmeeting met verzekeraars, en gesprekken met belangenbehartigers en de stichting Slachtoffer in Beeld (SiB). Deel 2 van dit onderzoek omvatte een pilot met drie verzekeringsmaatschappijen en de stichting SiB met als doel het opdoen van praktijkervaring met het bevorderen van excuses aan verkeersslachtoffers. In 2013 is een derde deel gestart, namelijk een vervolg op deze pilot. Van dit vervolg zal in een andere publicatie dan dit rapport verslag worden gedaan.

Ten behoeve van deel 1 van dit onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd. Met betrekking tot de *baten* van excuses is de hoofdvraag of

2 Akkermans et al., 2008b.

3 Huver, Van Wees, Akkermans & Elbers, 2007.

4 Okimoto & Tyler, 2007; Okimoto, 2008.

excuses van de veroorzaker bijdragen aan ‘vergeving’ door verkeersslachtoffers met letsel, hetgeen – toegespitst op verkeersongevallen met letselschade – uiteenvalt in twee subonderdelen:

- Onderzoeksvraag 1: dragen excuses bij aan afname van negatieve emoties en houdingen van verkeersslachtoffers met letsel?
- Onderzoeksvraag 2: dragen excuses bij aan een positieve grondhouding van verkeersslachtoffers met betrekking tot het afwikkelingstraject van letselschade?

Met betrekking tot de *effectiviteit*:

- Onderzoeksvraag 3: aan welke vereisten moeten excuses aan verkeersslachtoffers met letsel voldoen (en welke elementen moeten excuses omvatten) om te kunnen bijdragen aan herstel en/of een positieve grondhouding in het afwikkelingstraject?
- Onderzoeksvraag 4: wat is in dit verband het nut van niet-spontane – of zelfs afgedwongen – excuses door veroorzakers?

En verder:

- Onderzoeksvraag 5: is het zinvol als verzekeraars zelf ‘excuses’ aanbieden aan letselschadeslachtoffers?

Met betrekking tot de *methoden*:

- Onderzoeksvraag 6: hoe kunnen verzekeraars hun verzekerden die een verkeersongeval met letselschade hebben veroorzaakt, aanzetten tot het maken van excuses aan verkeersslachtoffers?
- Onderzoeksvraag 7: wat zijn bestaande ervaringen van verzekeraars (en belangenbehartigers) met excuses aan (verkeers)slachtoffers, en wat zijn ideeën van praktijkmensen uit het veld over hoe dit wel en niet zou kunnen?

Onderzoeksvragen 1 tot en met 5 werden beantwoord op basis van een analyse van bestaand (buitenlands) empirisch onderzoek op het terrein van de sociale psychologie. Doel hiervan was na te gaan of en onder welke voorwaarden excuses van normschenders aan slachtoffers zinvol zouden zijn en in hoeverre de uitkomsten zich laten generaliseren naar de situatie van letselschade na verkeersongevallen.

Ten behoeve van onderzoeksvragen 5, 6 en 7 is geprobeerd een beeld te krijgen van wat schadeverzekeraars al doen op het terrein van excuses en hoe schadeverzekeraars denken over dit onderwerp. De onderzoeksmethode voor onderzoeksvragen 6 en 7 was niet ingericht om algemeen geldende conclusies te trekken. Daar zou zogenoemd ‘kwantitatief’ onderzoek voor nodig zijn, met zodanig grote aantallen deelnemers dat kan worden aangenomen dat de

uitkomsten algemene gelding hebben. Dit onderzoek betrof slechts een zogenoemd 'kwalitatief' onderzoek, dat kleinschaliger was en enkel diende om meer inzicht te krijgen in de materie.

Voor onderzoeksvragen 5, 6 en 7 werden ervaringen, verwachtingen en ideeën van schadeverzekeraars geïnventariseerd door een schriftelijke vragenlijst en een expertmeeting. De vragenlijst met zeven open vragen werd verzonden aan de contactpersonen bij alle aan het PIV deelnemende verzekeraars van persoonschade. Veertien verzekeraars hebben deze vragenlijst ingevuld en geretourneerd. De expertmeeting werd bijgewoond door negen medewerkers van verzekeringsmaatschappijen die bij de afwikkeling van persoonschade zijn betrokken, drie medewerkers van het Verbond van Verzekeraars en de stichting PIV, en de onderzoekers. De expertmeeting werd gehouden op 28 oktober 2009 bij het Verbond van Verzekeraars in Den Haag. Daarnaast werden gesprekken gevoerd met twee belangenbehartigers over hun ervaringen met (het bevorderen van) excuses aan slachtoffers van letselschade. Met een van hen zijn een foldertekst en een contactformulier ontwikkeld waarmee veroorzakers van verkeersongevallen kunnen worden benaderd met het verzoek persoonlijk contact op te nemen met het slachtoffer. Ten slotte werd contact opgenomen met de stichting Slachtoffer in Beeld (SiB). Slachtoffer in Beeld is een dochterorganisatie van Slachtofferhulp Nederland, die in de strafrechtelijke context op professionele wijze contact en gesprekken organiseert tussen (vooral jonge) daders van misdrijven en hun slachtoffers. Op doorverwijzing van Slachtofferhulp Nederland organiseert SiB op beperkte schaal ook gesprekken tussen veroorzakers van verkeersongevallen en verkeersslachtoffers. SiB toonde zich geïnteresseerd in de mogelijkheid om dit in opdracht van verzekeraars op grotere schaal te gaan doen.

Deel 2 van dit onderzoek omvatte het opdoen van praktijkervaring met het bevorderen van excuses aan verkeersslachtoffers. Drie verzekeraars namen deel aan een pilotproject, te weten Unigarant, ASR Verzekeringen en Achmea Persoonschade. Het betrof opnieuw een kleinschalig kwalitatief onderzoek, waarmee wordt beoogd meer inzicht in de materie te krijgen en op basis waarvan geen algemeen geldende uitspraken kunnen worden gedaan. Doel was om door de pilot meer te weten te komen over onderzoeksvraag 6, alsmede over de volgende drie onderzoeksvragen:

- Onderzoeksvraag 8: werken door verzekeraars bevorderde excuses (althans: persoonlijk contact) inderdaad positief voor letselschadeslachtoffers en verzekerden? In dit verband waren we onder meer benieuwd wat de rol van de verzekeraar betekende voor de door slachtoffers gepercipieerde oprechtheid (en in hoeverre dat ook nodig was voor effectief contact).
- Onderzoeksvraag 9: in welke gevallen is het bevorderen van excuses/contact door de verzekeraar geïndiceerd c.q. niet geïndiceerd?
- Onderzoeksvraag 10: deze bestaat uit diverse subvragen van meer operationele aard, zoals wat de beste timing is (met name hoelang na het

ongeval) en wat de voor- en nadelen van verschillende modaliteiten zijn (schriftelijk versus mondeling contact, eventueel in relatie tot de inhoud).

1.3 LEESWIJZER VOOR DIT RAPPORT

Bovenstaande onderzoeksvragen worden als volgt in dit rapport uitgewerkt.

In hoofdstuk 2 wordt een schets gegeven van theorievorming rond de mogelijke psychologische impact van schadetoebrenging, afkomstig uit sociaalpsychologische onderzoeksliteratuur.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de verschillende elementen van excuses en hun belang voor de effectiviteit. Bij dit hoofdstuk hoort een bijlage, die achter in het rapport is opgenomen als bijlage 1. Dat is een redelijk omvangrijk stuk met wetenschappelijke analyses van bestaand (buitenlands) empirisch onderzoek. Deze analyses zijn in een bijlage geplaatst, opdat de meer praktisch en/of juridisch georiënteerde lezer ze eenvoudig kan overslaan en kan volstaan met kennisname van de resumerende opmerkingen in hoofdstuk 3. In bijlage 1 wordt ter beantwoording van onderzoeksvragen 1 en 2 (wat zijn de baten van excuses en wat maakt excuses effectief?) een analyse gemaakt van bestaand (buitenlands) empirisch onderzoek dat naar dit onderwerp is verricht. Ter beantwoording van onderzoeksvragen 3 en 4 wordt ook besproken of, en zo ja, welke elementen van excuses bijdragen aan een afname van negatieve emoties en houdingen (psychologisch herstel) en een constructieve opstelling van het slachtoffer. Ook wordt in bijlage 1 ingegaan op voorwaarden waaronder excuses effectief zijn en op het nut van niet-spontane excuses (onderzoeksvraag 4).

In hoofdstuk 4 wordt gekeken hoe een aantal specifieke kenmerken van letselschadezaken van invloed zou kunnen zijn op de effectiviteit van excuses.

Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 besproken hoe verzekeraars kunnen proberen 'erkenning' te bieden aan letselschadeslachtoffers. In dit hoofdstuk worden zes eigen mogelijkheden voor verzekeraars geïdentificeerd om de benadeelde erkenning te bieden. Deze worden in paragraaf 5.6 nog eens op een rij gezet.

Hoofdstuk 6 gaat over methoden die verzekeraars zouden kunnen gebruiken om hun verzekerden aan te zetten tot het maken van excuses. Ook wordt in dit hoofdstuk verkennend ingegaan op de wijze van aanbidding van excuses. In paragraaf 6.4 worden drie al min of meer bestaande scenario's voor het bevorderen van excuses besproken.

In hoofdstuk 7 wordt ingegaan op deel 2 van het onderzoek, een pilot waarin ervaringen zijn opgedaan met het bevorderen dat verzekerden excuses maken aan letselschadeslachtoffers, waaraan werd deelgenomen door drie verzekeringsmaatschappijen en de stichting SiB. In die pilot werden drie

verschillende scenario's uitgetoetst voor het stimuleren van persoonlijk contact, die echter geen van alle succesvol bleken.

Ten slotte worden in hoofdstuk 8 de resultaten van het onderzoek op een rijtje gezet. Aanbevolen wordt om op basis van de verkregen inzichten aangepaste scenario's uit te proberen in een nieuwe pilot.

Het rapport wordt afgesloten met een aantal bijlagen, waaronder de zojuist genoemde bijlage 1 met een analyse van psychologische onderzoeksliteratuur over excuses, een literatuurlijst, een tabel met de uitkomsten van het gehouden vragenlijstonderzoek onder verzekeraars en verschillende stukken behorende bij de pilot, waaronder scripts voor contacten en modelbrieven.

2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op psychologische theorievorming over de impact van een schadetoebrengende gebeurtenis. In de moderne empirische gedragswetenschappen, waaronder de sociale psychologie, wordt ervan uitgegaan dat mensen niet alleen worden gedreven door zogenoemde 'instrumentele' belangen (zoals de drijfveer om geleden schade vergoed te krijgen), maar ook door zogenoemde niet-instrumentele (of: niet-financiële) 'relationele' en 'morele' motieven.⁵ Dit sluit misschien enigszins aan bij de in Nederland wel gebruikte beeldspraak dat het letselschadeslachtoffer door het ongeval ook 'rood kan komen te staan op zijn emotionele bankrekening'. Het leerstuk van ervaren procedurele rechtvaardigheid is hier ook van groot belang. Vervolgens wordt gekeken in hoeverre het juridische afwikkelingstraject van letselschade na verkeersongevallen tegemoetkomt aan het rood staan op die emotionele bankrekening (dus meer wetenschappelijk gezegd: aan niet-instrumentele motieven van verkeersslachtoffers met letsel).

2.2 THEORIEVORMING OVER DE PSYCHOLOGISCHE IMPLICATIES VAN
SCHADETOEBRENGING

Op basis van bestaand sociaalpsychologisch onderzoek kan een volgend theoretisch perspectief worden geschetst op de psychologische gevolgen van schadetoebrenging.

2.2.1 *Relationeel: herstel status*

Ten eerste is er psychologische theorievorming dat een slachtoffer zich door een schadetoebrengende gebeurtenis aangetast zou voelen in zijn *status*. Die status wordt ook wel gezien als sociale kracht (*'power'*) of relatieve waarde van het slachtoffer ten opzichte van de normschender.⁶ Een belangrijke gedachte

5 Adams, 1965; Tyler & Lind, 1992; Folger, 1998.

6 Shnabel & Nadler, 2008; Okimoto & Tyler, 2007.

in deze literatuur is dat een schadetoebrengende gebeurtenis het evenwicht tussen slachtoffer en normschender verstoort, hetgeen gepaard gaat met moreel en emotioneel ongemak voor zowel het slachtoffer als de schadeveroorzaker.⁷ Een schadetoebrengende gebeurtenis zou slachtoffers aantasten in het gevoel een autonome, gerespecteerde, invloedrijke sociale speler te zijn, die rechtvaardig wordt behandeld en wiens rechten en identiteit worden gerespecteerd.⁸ Voor slachtoffers zou de aantasting van hun status gepaard gaan met emotionele problemen als boosheid, een verminderd gevoel van controle en een lagere zelfwaardering.⁹ Volgens het op behoeften gebaseerde theoretische verzoeningsmodel van Shnabel en Nadler (2008) heeft het slachtoffer behoefte aan herstel van zijn status (of *'empowerment'*). Shnabel en Nadler veronderstellen dat het slachtoffer wil dat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van het 'onrecht' en daarmee tegemoetkomt in de behoefte aan statusherstel van het slachtoffer. Zij vonden hiervoor ook empirische aanwijzingen.

Zou zoiets ook een rol spelen bij schade die ontstaat door een ongeval? In de literatuur wordt aangenomen dat die statusaantasting zich ook voordoet bij schade die ontstaat door niet-opzettelijk maar wel verwijtbaar handelen of nalaten.¹⁰ Aanvankelijk werd door theoretici wel geopperd dat bij niet-opzettelijk toegebrachte schade het betalen van een vergoeding van geleden schade en kosten voldoende was om de ervaren onrechtvaardigheid te herstellen.¹¹ De in bijlage 1 besproken literatuur wijst er echter op dat ook bij niet-opzettelijk maar wel verwijtbaar toegebrachte schade schadevergoeding alleen niet voldoende is om de aangetaste status van het slachtoffer te herstellen.¹² Ook het onderzoek van Akkermans et al. (2008b) en Huver et al. (2007) onder Nederlandse letselschadeslachtoffers en hun gezinsleden wijst in die richting.

Volgens psychologische theorievorming ondervinden ook normschenders (normaal gesproken) psychologisch ongemak wanneer zij iemand anders schade hebben toegebracht.¹³ Normschenders zouden vooral bang zijn om door anderen als een moreel slecht persoon te worden gezien en behoefte hebben aan acceptatie.¹⁴ Normschenders zouden eigenlijk hopen op een vriendelijk woord van het slachtoffer. Als slachtoffers tegen normschenders zeiden hem prettig in de omgang te vinden, bleken normschenders zichzelf als een meer moreel persoon te gaan zien.¹⁵ De in bijlage 1 besproken psychologische studies bieden

7 Walster, Berscheid, & Walster, 1973; Shnabel & Nadler, 2008.

8 Shnabel, Nadler, Ullrich, Dovidio, & Carmi, 2009.

9 Walster et al., 1973; Shnabel & Nadler, 2008.

10 Okimoto & Tyler, 2007; Robbennolt, Darley, & MacCoun, 2008; Walster et al., 1973.

11 Walster et al., 1973; Darley & Pitman, 2003.

12 Okimoto & Tyler, 2007; Struthers, Eaton, Santelli, Uchiyama, & Shirvani, 2008; Schmitt, Gollwitzer, Forster, & Montada, 2004.

13 Walster et al., 1973; Shnabel & Nadler, 2008.

14 Shnabel & Nadler, 2008.

15 Shnabel & Nadler, 2008.

steun voor de aanname dat excuses tegemoet kunnen komen in de behoefte aan acceptatie van schadeveroorzakers.¹⁶ Uit die studies blijkt namelijk dat door excuses het beeld dat slachtoffers hebben van de schadeveroorzaker doorgaans verbetert, en dat er bij slachtoffers bijvoorbeeld meer ruimte ontstaat om buiten de veroorzaker gelegen omstandigheden te zien die een rol speelden bij de toedracht. Slachtoffers bleken geneigd welwillend op excuses te reageren, zelfs op niet-spontane excuses.¹⁷

2.2.2 *Moreel: bevestiging geschonden waarden*

Een tweede implicatie van schadetoebrenging op slachtoffers die in de psychologische literatuur naar voren is gebracht, is dat benadeelden na een schade-toebrengende gebeurtenis behoefte zouden hebben aan (her)bevestiging van de waarden die ten grondslag liggen aan de geschonden norm.¹⁸ Dat klinkt misschien abstract, maar is eigenlijk goed voor te stellen: wie zich verontschuldigt voor zijn gedrag, bevestigt dat het eigenlijk niet hoort wat hij deed; wie zich niet verontschuldigt, zou kunnen worden gezien als niet erkennend dat het niet hoort. Mogelijk zouden slachtoffers in dit verband tevens behoefte hebben aan consensus over die waarden met de schadeveroorzaker.¹⁹ Deze tweede implicatie sluit ook aan bij de hierboven genoemde eerste implicatie van schade-toebrenging in de zin dat slachtoffers bezorgd zijn over hun status binnen groepen en ten opzichte van de veroorzaker.²⁰

De hierboven geschetste theorievorming over behoeften van slachtoffers aan statusherstel en aan bevestiging van geschonden waarden werd in dit onderzoek gebruikt als theoretisch raamwerk om bevindingen over de effectiviteit van excuses op een proces van afname van negatieve emoties, gedachten en houdingen en toename van een constructieve opstelling ('vergeving') bij het slachtoffer te begrijpen. Meer hierover in bijlage 1. In paragraaf 2.4 wordt mede vanuit het perspectief van deze theorievorming over relationele en morele slachtoffermotieven gekeken naar de Nederlandse praktijk van civielrechtelijke afwikkeling van letselschade na verkeersongevallen. Maar eerst wordt stilgestaan bij een ander raamwerk om de hier besproken processen te begrijpen, namelijk de door het slachtoffer ervaren procedurele (on)rechtvaardigheid.

16 Dat excuses – en erkenning van verantwoordelijkheid – ook voordelen bieden voor de schadeveroorzaker, vindt bijvoorbeeld ook Cohen, 2005.

17 Risen & Gilovich, 2007.

18 Tyler & Lind, 1992; Okimoto & Tyler, 2007.

19 Wenzel et al., 2008.

20 Zie bijvoorbeeld Okimoto & Tyler, 2007.

2.3 ERVAREN PROCEDURELE RECHTVAARDIGHEID

Als het gaat om de beleving van het afwikkelingstraject van letselschade door het slachtoffer is de sociaalpsychologische onderzoeksliteratuur over waargenomen procedurele rechtvaardigheid van groot belang.²¹ Daaruit blijkt dat mensen zich een *subjectief* oordeel vormen over de rechtvaardigheid en eerlijkheid van procedures en regels (in dit geval van het schadeafwikkelingstraject) en zich vooral ook een indruk vormen of zij bij de uitvoering van die procedure op een eerlijke, respectvolle manier worden behandeld (in dit geval dus door de verzekeraar).²² Er is veel bewijs dat het subjectieve oordeel dat mensen zich vormen over de rechtvaardigheid van een procedure, reële effecten heeft op hun opvolgende gedrag en houdingen in de richting van de beslissing en de autoriteit die deze beslissing neemt (het 'eerlijk proces -effect').²³ Ook bij de afwikkeling van letselschade zullen de acceptatie van de verzekeraar en de beslissingen van de verzekeraar, en mogelijk ook het herstel van letselschadeslachtoffers, worden beïnvloed door ervaren procedurele rechtvaardigheid. Dat effect van ervaren procedurele (on)rechtvaardigheid op de reacties van letselschadeslachtoffers zal er onder meer zijn omdat de uitkomst (de vaststelling van de schadevergoeding) pas aan het eind van de procedure komt.²⁴ Verder lijkt aannemelijk dat letselschadeslachtoffers extra worden beïnvloed door ervaren procedurele rechtvaardigheid, omdat uit het rechtvaardigheidsonderzoek blijkt dat mensen extra gevoelig zijn voor procedurele rechtvaardigheid onder 'alarmerende omstandigheden' en als zij in een toestand van persoonlijke onzekerheid zijn.²⁵

De hierna te bespreken kenmerken van het gebruikelijke afwikkelingstraject van letselschade kunnen er vermoedelijk ook toe bijdragen dat dit traject als procedureel onrechtvaardig wordt ervaren door slachtoffers. In paragraaf 5.5 wordt nader ingegaan op ervaren procedurele rechtvaardigheid en wat de verzekeraar zou kunnen doen om deze te verhogen. Daarbij zal eveneens worden ingegaan op de hieronder genoemde kenmerken van het afwikkelingstraject.

2.4 ENKELE KENMERKEN VAN DE AFWIKKELING VAN LETSELSCHADE BEZIEN IN HET LICHT VAN PSYCHOLOGISCHE IMPLICATIES VAN SCHADETOEBRENGING

Als men vanuit het perspectief van de psychologische theorievorming over de impact van schadetoebrenging en behoeften van slachtoffers het gebruikelijke

21 Tyler & Lind, 1992.

22 Zie bijvoorbeeld Van den Bos, 2009.

23 Zie bijvoorbeeld Van den Bos, 2009 en daarin opgenomen verwijzingen naar internationale sociaalpsychologische onderzoeksliteratuur over procedurele rechtvaardigheid.

24 Ook als de behaalde uitkomst moeilijk op de merites is te beoordelen (bijvoorbeeld hoe de aan hen toegekende schadevergoeding zich verhoudt tot die van anderen), gaan slachtoffers sterker af op procedurele onrechtvaardigheid.

25 Zie Van den Bos, 2009.

afwikkelingstraject van letselschade in ogenschouw neemt, wordt duidelijk dat dit bepaalde kenmerken bevat waardoor vermoedelijk onvoldoende tegemoet wordt gekomen aan die theoretisch veronderstelde slachtofferbehoeften (dat wil dus zeggen: de behoefte aan 'statusherstel' en aan bevestiging van geschonden waarden).

2.4.1 *Het initiatief ligt bij het slachtoffer zelf*

In de eerste plaats is van belang dat de afwikkeling van letselschade plaatsvindt in de juridische context van het civiele aansprakelijkheidsrecht. Juridisch gezien is het aan de benadeelde om het initiatief te nemen, aan te tonen dat hij door het ongeval schade heeft geleden en kosten heeft gemaakt, en om te voldoen aan stelplicht en bewijslast. Ook praktisch gesproken roept de gang van zaken bij slachtoffers vermoedelijk het beeld op dat zij zelf de 'eigenaar' zijn van het probleem dat hun schade is toegebracht en dat zij daarvoor vergoeding moeten zien te krijgen. De verzekeraar kan worden ervaren als afwachtend of zelfs passief. Regelmatig verloopt het traject van letselschadeafwikkeling traag en moeizaam. Vanuit het slachtofferperspectief dat de verantwoordelijkheid voor het herstel van de fout en de gevolgen bij de veroorzaker (c.q. diens verzekeraar) ligt, kan een eventuele passieve opstelling van de schadeveroorzaker (c.q. diens verzekeraar) ongepast overkomen. Dit aspect zal er ook toe kunnen bijdragen dat letselschadeslachtoffers de afwikkeling als onrechtvaardig ervaren.

2.4.2 *De veroorzaker blijft uit beeld*

In de tweede plaats is er na een verkeersongeval meestal geen contact meer tussen het slachtoffer en de veroorzaker van het ongeval. De veroorzaker verdwijnt vaak meteen na het ongeval uit beeld en de schade wordt afgewikkeld en vergoed door zijn verzekeraar. Het slachtoffer wordt in de regel vertegenwoordigd door een belangenbehartiger en neemt zelf vaak niet of nauwelijks deel aan overleg over de schadeafwikkeling.²⁶ De veroorzaker zorgt dus niet zelf voor vergoeding van de schade en kosten van het slachtoffer, en meestal heeft de veroorzaker ook geen contact meer met het slachtoffer. Dit betekent dat vanuit het perspectief van slachtoffers de veroorzaker zelf op geen enkele wijze verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van de schade: noch in woorden, noch in daden, en zelfs niet door zich op de hoogte te stellen van de gevolgen voor het slachtoffer.

26 Wel voorziet de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en Bedrijfsregeling 15 in meer persoonlijk overleg tussen verzekeraar en slachtoffer door middel van zogenaemde intake-gesprekken en driesprekken; GBL, beginsel 6 en 13 en Bedrijfsregeling nr. 15 (Gedragsregels bij de behandeling van personenschade in het verkeer), onder meer art. 2, 3 lid 2 en 4 lid 1.

2.4.3 *Geen symbolische bevestiging van de geschonden norm door de verzekeraar of een rechter*

In de derde plaats wordt het overgrote deel van de letselschadezaken buitengerechtelijk afgedaan. Meestal komt er geen rechter aan te pas die vaststelt dat er een norm is geschonden en dat het ongeval en de schade zijn veroorzaakt door de veroorzaker. Ook in de gangbare schadeafwikkeling door de verzekeraar lijkt niet expliciet te worden erkend dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de schade bij de veroorzaker ligt. Ook lijkt een expliciete of impliciete erkenning van de legitimiteit van de geschonden regel te ontbreken. Indien de verzekeraar op een zeker moment expliciet aansprakelijkheid erkent, heeft deze stap in het afwikkelingstraject vaak louter een 'technisch' karakter. Het lijkt aannemelijk dat een dergelijke 'juridisch-technische stap' in mindere mate de waarde van het verkeersslachtoffer herstelt.

2.4.4 *'Taboo trade-off'*

In de vierde plaats speelt mogelijk ook het volgende mechanisme een rol. De procedure van schadeafwikkeling is vrijwel uitsluitend gericht op het op geld waarderen van de geleden schade en kosten. Uit psychologisch onderzoek blijkt dat mensen geld en verlies van gezondheid beschouwen als kwalitatief verschillende grootheden die niet uitwisselbaar zijn.²⁷ Er is empirisch bewijs dat het maken van vergelijkingen tussen niet-uitwisselbare grootheden als geld en gezondheidsverlies door mensen als moreel ongepast wordt ervaren en psychologisch (emotioneel en cognitief) ongemak oplevert: vooral boosheid en negatieve beoordelingen over personen die zo'n 'ongepaste' vergelijking maken.²⁸ Met spreekt in dit verband wel van een '*taboo trade-off*'. Ook juristen en verzekeraars weten natuurlijk wel dat geld lichamelijk letsel niet kan wegnemen, maar redeneren dat geld nu eenmaal het enige is wat het recht en de verzekeraar kunnen bieden. In de (rechts)psychologie wordt echter verondersteld dat het psychologische ongemak over de uitwisseling van onvergelijkbare grootheden als geld en gezondheidsverlies zal afnemen als de geschonden normen symbolisch in ere worden hersteld.²⁹

2.4.5 *Hoe het tekort op de emotionele bankrekening in stand blijft*

Resumerend kan het in de meeste letselschadezaken dus zo zijn dat in de beleving van het slachtoffer:

1. het feit dat hij zelf het initiatief moet nemen en moet voldoen aan stelplicht en bewijslast, en dat de verzekeraar zich een passieve opstelling lijkt te kunnen veroorloven, mogelijk de symbolische boodschap in zich draagt dat niet

²⁷ Fiske & Tetlock, 1997; Tetlock, Kristel, Elson, & Lerner, 2000.

²⁸ Tetlock et al., 2000.

²⁹ Tetlock et al., 2000; Robbennolt et al., 2008.

- de veroorzaker en/of de verzekeraar, maar het slachtoffer zelf verantwoordelijk is voor de oplossing van het probleem dat door het ongeval schade werd veroorzaakt die moet worden beperkt, gewaardeerd en vergoed;
2. de veroorzaker zelf geen verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van het ongeval en zijn gevolgen;
 3. er geen symbolische vaststelling plaatsvindt door een rechter of anderszins dat er een norm is geschonden en dat het ongeval en de schade zijn veroorzaakt door de veroorzaker;
 4. ook de verzekeraar niet op symbolische wijze erkent dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de gevolgen daarvan bij de verzekerde ligt; en ten slotte
 5. de (meeste) gevolgen van een verkeersongeval niet werkelijk worden weggenomen door geld.

Bezien vanuit dit perspectief bevat het afwikkelingstraject dus vermoedelijk onvoldoende elementen die tegemoetkomen aan de veronderstelde behoefte van het slachtoffer aan statusherstel doordat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van schade. Ook lijkt onvoldoende tegemoet te worden gekomen aan de veronderstelde slachtofferbehoefte aan symbolische herbevestiging van de geschonden waarden. Voorts kunnen deze kenmerken er tevens aan bijdragen dat de letselschadeafwikkeling door slachtoffers als procedureel onrechtvaardig wordt ervaren.

Zoals hierboven uiteengezet, heeft het gangbare afwikkelingstraject verschillende kenmerken die niet goed sporen of zelfs haaks staan op deze veronderstelde psychologische slachtofferbehoeften. Ervaren procedurele onrechtvaardigheid, mede in verband met de hierboven genoemde vijf kenmerken van het gangbare afwikkelingstraject, lijkt een aannemelijke verklaring waarom door het juridische afwikkelingstraject het spreekwoordelijke tekort op de 'emotionele bankrekening' van slachtoffers veelal niet wordt aangevuld, maar zelfs kan toenemen.³⁰

30 Men spreekt in dit verband ook wel van 'secundaire victimisatie': na slachtoffer te zijn geworden van een ongeval wordt men ook 'slachtoffer' van een belastende schadevergoedingsprocedure, waardoor het herstel zou kunnen worden belemmerd en in het slechtste geval bepaalde negatieve gevolgen van het ongeval zelfs zouden kunnen vergeren (Huver et al., 2007).

3.1 INLEIDING

Ter beantwoording van onderzoeksvragen 1 en 2 (wat zijn de baten van excuses en wat maakt excuses effectief?) is een analyse gemaakt van bestaand (buitenlands) empirisch onderzoek dat hiernaar is verricht. Deze analyse is te vinden in bijlage 1. Daar wordt eerst een introductie gegeven van de theorievorming over de baten van excuses en het begrip ‘vergeving’ (par. 2) en een schets van de aard van het in dit hoofdstuk besproken empirisch onderzoek (par. 3). Daarna wordt ingegaan op de elementen van excuses (par. 4) en de effectiviteit van excuses (par. 5). Steeds wordt eerst empirisch onderzoek besproken dat in een (civiel) juridische context was geplaatst. Dergelijk ‘rechtpsychologisch’ onderzoek is nog maar beperkt beschikbaar. Daarna wordt gekeken naar uitkomsten van een gevestigde, algemene psychologische onderzoekslijn, waarin het effect van excuses in menselijke interactie in het algemeen wordt onderzocht. Zoals gezegd, is bijlage 1 redelijk omvangrijk en kan de meer praktisch en/of juridisch georiënteerde lezer volstaan met kennisname van de hieronder volgende samenvattende beschrijving.

3.2 ESSENTIE VAN DE INZICHTEN UIT DE PSYCHOLOGISCHE
ONDERZOEKSLITERATUUR OVER EXCUSES3.2.1 *Baten van excuses*

De kern van de empirisch ondersteunde baten van excuses is dat negatieve emoties en percepties bij benadeelden over de schadeveroorzakende gebeurtenis en de veroorzaker kunnen afnemen (zoals boosheid, de neiging tot vergelding en de ingeschatte kans op herhaling) en er meer ruimte kan ontstaan voor een constructieve, verzoenende opstelling naar de veroorzaker. In navolging van de in deze psychologische onderzoeksliteratuur gebruikelijke terminologie worden beide effecten in dit rapport korthedshalve ook wel aangeduid met het begrip ‘vergeving’. De uitkomsten van de in bijlage 1 besproken empirische studies bieden overwegend steun voor de aanname dat ook benadeelden van

niet-opzettelijk begane (maar wel verwijtbare) gebeurtenissen meer vergeven als zij excuses van de veroorzaker ontvangen.

Uit de in bijlage 1 besproken studies bleek dat door excuses de benadeelde anders gaat denken (oordelen) over de veroorzaker en het ongeval: minder negatief en meer positief. Zo werd na excuses bijvoorbeeld de kans minder groot geacht dat de veroorzaker in de toekomst nog eens een dergelijke fout zal maken.^{31,32} Deze uitkomsten zouden erop kunnen wijzen dat door excuses het schadeveroorzakende gedrag minder wordt gezien als representatief voor het karakter van de veroorzaker en dat er meer aandacht ontstaat voor minder controleerbare en buiten de veroorzaker gelegen omstandigheden, zoals het weer, de verkeersdrukte, enzovoort.³³

De empirische studies van Robbennolt (2003, 2006) bieden ook specifiek aanwijzingen dat excuses bijdragen aan een meer constructieve grondhouding van benadeelden met betrekking tot de schadeafwikkeling en aan een soepeler verloop van de schadeafwikkeling.³⁴ Een afname van negatieve emoties en houdingen zou ook kunnen betekenen dat benadeelden minder geneigd zullen zijn om via juridische procedures herstel van rechtvaardigheid te zoeken. Excuses leken de behoefte aan vergelding te doen afnemen: zo bleek dat na excuses de reactie bij benadeelden op het ongeval en de veroorzaker minder negatief werd, waaronder een afname van de mate waarin benadeelden vonden dat de veroorzaker moest worden gestraft.³⁵

Uit de in bijlage 1 besproken studies bleek steun voor de veronderstelling dat excuses ook bijdragen aan afname van negatieve emoties (zoals boosheid en wrok) bij benadeelden. In één studie werd zelfs gevonden dat ingebeelde excuses bijdroegen aan afname van met die negatieve emoties verbonden fysiologische stress. Die afname van negatieve emoties, houdingen en fysiologische stress betekent dat als oprecht waargenomen excuses mogelijk enigszins zouden kunnen bijdragen aan het psychologisch en fysiologisch herstel van benadeelden.³⁶

3.2.2 *Elementen van excuses*

In de wetenschappelijke literatuur komen verschillende indelingen van de elementen van excuses voor. Een gangbare indeling is om onderscheid te maken tussen de volgende elementen:

1. het erkennen van verantwoordelijkheid voor de fout en haar gevolgen;
2. uitingen van medeleven voor de benadeelde.

31 Robbennolt, 2003, 2006.

32 Dat verkeersslachtoffers het erg belangrijk vinden dat soortgelijke ongevallen in de toekomst worden voorkomen, bleek bijvoorbeeld ook uit het onderzoek van Akkermans et al., 2008b.

33 Robbennolt, 2003, 2006.

34 Robbennolt, 2003, 2006.

35 Robbennolt, 2003, 2006.

36 Witvliet et al., 2008; McCullough et al., 1998; Sarafino, 2000.

Daarnaast is het essentieel om:

3. daadwerkelijk herstelmaatregelen te nemen (in onze context vooral: het voortvarend vergoeden van schade).

In de studies naar excuses bleek het eerste element het belangrijkste, maar alle drie de elementen versterken elkaar. Zo bleek het element erkennen van verantwoordelijkheid effectiever voor vergeving door benadeelden dan alleen het tonen van medeleven. Dus als de normschender excuses maakte waarin verantwoordelijkheid werd erkend, leidde dit tot minder negatieve en meer positieve percepties en emoties over de normschender en het ongeval dan wanneer hij enkel medeleven uitte of geen excuses maakte.

Maar ook alleen medeleven leek beter te zijn dan geen excuses. Al kan niet worden uitgesloten dat, wanneer na een duidelijke fout wel medeleven wordt geuit maar de fout niet wordt erkend, benadeelden bijvoorbeeld denken dat de kans op herhaling groter is. Ook moet er rekening mee worden gehouden dat bij ernstiger letsel het subjectieve oordeel van slachtoffers over de verwijtbaarheid mogelijk sterker zal zijn. Mogelijk zouden verzekeraars hierop kunnen anticiperen door, in een situatie dat nog geen aansprakelijkheid kan worden erkend, extra goed uit te leggen dat aansprakelijkheid een juridische vraag is, en hoe en wanneer die vraag wordt beantwoord. Als ook in de beleving van de benadeelde niet duidelijk is wie de fout heeft gemaakt, blijkt alleen medeleven voldoende en heeft erkenning van verantwoordelijkheid geen toegevoegde waarde. Kennelijk verwachten benadeelden in dat geval ook niet dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval wordt erkend.

Benadeelden bleken verklaringen van normschenders (inhoud excuses, herstelmaatregelen) te gebruiken om zich een beeld te vormen van het karakter en de oprechtheid van de bedoelingen van de normschender. Door ook te kijken of de normschender herstelmaatregelen aanbiedt, leek de benadeelde als het ware te toetsen of de veroorzaker niet alleen in woorden, maar ook in daden verantwoordelijkheid nam voor het veroorzaken van schade. Excuses bleken in aanvulling op – en niet in plaats van – schadevergoeding te moeten komen. De veroorzaker van de schade moest ook maatregelen nemen om de toegebrachte schade te herstellen. Ook bij verwijtbare maar niet-opzettelijk toegebrachte (materiële) schade bleken alléén schadevergoeding of alléén excuses gepaard te gaan met minder vergeving door benadeelden dan de combinatie van schadevergoeding en excuses.

3.2.3 *Spijt en waargenomen oprechtheid*

Spijt bleek de effectiviteit van excuses te vergroten. Niettemin bleken in de besproken studies de (veelal schriftelijke) excuses effectief ook zonder dat daaruit expliciet spijt of berouw viel af te lezen. Dat lijkt te kunnen worden verklaard doordat ook ten aanzien van spijt benadeelden de inhoud van excuses

gebruiken om in te schatten of de normschender spijt heeft en of er kans op herhaling is. Het bleek dat excuses waarin de veroorzaker verantwoordelijkheid erkent, door benadeelden werden geïnterpreteerd als dat de veroorzaker meer spijt heeft, hen meer respecteert, een meer moreel persoon is en de volgende keer voorzichtiger zal zijn vergeleken met excuses waarin de veroorzaker alleen medeleven uit. Benadeelden leken dus meer te geloven dat een normschender spijt heeft (achteraf zijn handelen of nalaten betreurt) na erkenning van verantwoordelijkheid dan na alleen het uiten van medeleven. Op grond van alleen uitingen van medeleven zonder erkenning van verantwoordelijkheid leek het moeilijker voor benadeelden om zich een beeld te vormen van de bedoelingen en het karakter van de normschender, en zal door benadeelden dus bijvoorbeeld ook meer op andere signalen worden gelet die een indruk kunnen geven van de oprechtheid van de veroorzaker. Een voorbeeld ter illustratie: wanneer in het onderzoeksscenario werd opgenomen dat medeleven telefonisch werd overgebracht, werd dit door slachtoffers minder bevredigend beoordeeld³⁷ dan bij het scenario waarin medeleven werd geuit maar onvermeld bleef welk medium daarvoor was gebruikt.³⁸

Dat spijt de effectiviteit van excuses vergroot, is wel duidelijk. Maar of voor vergeving door slachtoffers met letselschade ook een noodzakelijke voorwaarde is dat zij – op basis van hetgeen de veroorzaker zegt – geloven dat de veroorzaker spijt heeft, is nog onbekend. In dit verband lijken twee specifieke factoren van belang: het gegeven dat letsel niet met geld kan worden weggenomen en het gegeven dat niet de veroorzaker zelf maar diens verzekeraar de schadevergoeding betaalt. Die factoren zouden kunnen meebrengen dat letselschadeslachtoffers in sterkere mate zoeken naar signalen dat de veroorzaker oprecht is of zelf ook psychologisch ongemak ervaart (zoals schuld of schaamte). Zoals vermeld, bleken slachtoffers door excuses waarin verantwoordelijkheid voor het ongeval werd erkend, sterker te geloven dat de veroorzaker spijt had dan door excuses waarin alleen medeleven werd geuit maar geen verantwoordelijkheid werd erkend voor het ongeval.³⁹ In de context van letselschade zou het feit dat de veroorzaker niet zelf betaalt, alsmede de aard van de letselschade daarom kunnen meebrengen dat excuses waarin tevens verantwoordelijkheid voor het ongeval wordt erkend, effectiever zijn dan het alleen uiten van medeleven (of geen excuses maken).

3.2.4 *Niet-spontane of gedwongen excuses*

Voor de vraag of het zinvol is dat verzekeraars gaan bevorderen dat veroorzakers excuses gaan maken aan letselschadeslachtoffers, is ook relevant wat het effect is van niet-spontane of zelfs gedwongen excuses op vergeving bij slachtoffers. Opvallend genoeg werd bewijs gevonden dat benadeelden op dezelfde

37 In Robbennolt, 2003.

38 In Robbennolt, 2006.

39 Robbennolt, 2003, 2006.

manier reageren op gedwongen excuses als op spontane excuses. Hierbij moet de belangrijke kanttekening worden gemaakt dat dit slechts in één onderzoek (bestaande uit vijf studies, waarvan de eerste twee laboratoriumexperimenten) werd onderzocht, waarbij het ging om minder ernstige vormen van schade dan letsel. Steeds bleek dat benadeelden op dezelfde manier reageerden op gedwongen excuses als op spontane excuses, terwijl derden wel negatiever reageerden op gedwongen excuses. Waarom zouden niet-spontane excuses toch effectief kunnen zijn voor benadeelden? Het lijkt erop dat benadeelden zich beter voelen als zij (ook niet-spontane) excuses accepteren in plaats van afwijzen, en dat zij zich realiseren dat zij positiever beoordeeld worden door derden als zij excuses accepteren. Ook werd in die studie gevonden dat de wijze waarop direct geadresseerden van excuses reageren op niet-spontane excuses sterker beïnvloed werd door zogenoemde 'sociale scripts' (een sociale interactie die vaak voorkomt en daardoor aanleiding geeft tot min of meer automatisch gedrag) dan het geval is bij degenen die niet zelf benadeeld waren en aan wie het excuus niet was gericht. Dus de directe ontvangers van excuses (benadeelden) reageerden meer automatisch positief op excuses omdat dat zo hoort (dan observerende derden) en benadeelden bleken na acceptatie van gedwongen excuses de normschender net zoveel positiever te beoordelen als na spontane excuses. Dit laatste werd opgevat als bewijs dat benadeelden niet alleen aan de buitenkant hetzelfde reageren op niet-spontane excuses, maar dat benadeelden ook van binnen c.q. op een dieper niveau niet-spontane excuses op dezelfde manier ervaren als spontane excuses.⁴⁰

Zoals we zullen zien in hoofdstuk 6, waar de resultaten worden besproken van de in het kader van deel 2 van dit onderzoek uitgevoerde pilot met het bevorderen van excuses door verzekeraars, blijkt de wetenschap dat het initiatief voor persoonlijk contact niet uitgaat van de veroorzaker zelf, echter wel degelijk negatieve consequenties te kunnen hebben, in elk geval voor de bereidheid van het slachtoffer tot dat contact.

3.2.5 *Communicatieve aspecten*

Om als oprecht te worden ervaren door slachtoffers lijkt het wel belangrijk dat veroorzakers zich (in hun contact met en bij excuses aan het slachtoffer) ook echt richten op het slachtoffer. Dat wil zeggen, als slachtoffers de indruk zouden

40 Daarnaast lijkt denkbaar dat deze verrassende uitkomst deels kan worden verklaard door de omstandigheid dat de benadeelden in die studie getuige waren van een publieke opdracht aan de dader om excuses te maken en de normschending af te wijzen, en dat ook die publieke terechtwijzing (een soort straf) bijdraagt aan vergeving naast het effect van de gedwongen excuses zelf. Dat die publieke terechtwijzing (deels) verantwoordelijk is voor dit effect wordt echter weer tegengesproken door het feit dat de uitkomstmaat in het betreffende onderzoek de beoordeling door de benadeelden van eigenschappen van de normschender betrof, inclusief diens spijt. Als de effectiviteit van gedwongen excuses inderdaad mede zou moeten worden verklaard door de publieke terechtwijzing van de normschender, is het misschien niet logisch dat benadeelden ook gaan geloven dat de normschender spijt heeft.

hebben dat veroorzakers slechts excuses maken om er zelf beter van te worden, niet naar hen luisteren, of vooral bezig zijn met de gevolgen die het ongeval voor henzelf had, bestaat het gevaar dat het contact/de excuses niet bijdragen aan vergeving.

3.2.6 *Meer onderzoek wenselijk*

Toekomstig empirisch onderzoek zal meer inzicht moeten bieden in individuele en situationele verschillen in de behoefte aan en effectiviteit van excuses.

3.3 METHODOLOGISCHE KANTTEKENINGEN BIJ DE LITERATUURSTUDIE EN ONBEANTWOORDE VRAGEN

De meeste in bijlage 1 besproken psychologische onderzoeken betreffen zogenoemde ‘scenariostudies’, waarin proefpersonen werd gevraagd zich in te beelden dat hun schade werd toegebracht en dat zij excuses ontvingen. Daarbij ging het om materiële of immateriële schade. Slechts twee studies betroffen het inbeelden van middelzware letselschade opgelopen door een verkeersongeval. Daarnaast was er een aantal ‘laboratoriumexperimenten’ waarin deelnemers daadwerkelijk (maar uiteraard minder ernstig) nadeel werd toegebracht en deelnemers daadwerkelijk excuses ontvingen. Er is nauwelijks empirisch onderzoek naar het effect van excuses na niet-hypothetisch toegebrachte, ernstigere vormen van schade, die naar hun aard niet met geld of restitutie zijn te repareren (zoals letsel).

In de scenariostudies en laboratoriumexperimenten waren de normschending en de excuses ‘gemanipuleerd’ door de onderzoekers. Dat wil zeggen dat er verschillende varianten werden uitgetoetst, bijvoorbeeld ook varianten zonder excuses, wat vergelijkingen mogelijk maakt. Deze onderzoekstechniek laat conclusies over causale verbanden toe. Genoemde studies bieden daarom empirische steun voor de aanname van een causale invloed van excuses op vergeving. Geconcludeerd kan worden dat door als oprecht waargenomen excuses bij slachtoffers een afname ontstaat van negatieve – en een toename van positieve – emoties en percepties over de veroorzaker en het ongeval.

Bij de generaliseerbaarheid van deze empirische steun voor een causale relatie tussen excuses en vergeving naar reële situaties van letselschade moet echter een aantal kanttekeningen worden geplaatst.

Ten eerste is het merendeel van de betreffende literatuur zoals gezegd gebaseerd op scenariostudies waarin mensen werd gevraagd zich *in te beelden* dat zij excuses ontvingen. Uit onderzoek van De Cremer, Pillutla en Folmer (2011) bleek dat mensen die zich hadden ingebeeld excuses te hebben ontvangen, meer waarde hechtten aan die excuses dan mensen die *daadwerkelijk* een excuusbriefje hadden ontvangen. In de besproken hypothetische studies kan dus de waarde van

niet daadwerkelijk ontvangen excuses zijn overschat. Een dergelijke overschatting van de waarde van hypothetische excuses kan eveneens aan de orde zijn geweest bij het onderzoek van Akkermans et al. (2008b), waarin naast gezinsleden van overleden en ernstig gewonde slachtoffers op de vraag wat het meest belangrijk was geweest voor hun verwerking, het vaakst een excuus van de dader/veroorzaker noemden. Zeker is dat niet, omdat het hier wel om hypothetische *excuses* ging, maar niet om hypothetische *schade*: het onderzoek werd gehouden onder naasten en nabestaanden die de betreffende schade daadwerkelijk hadden geleden. Mogelijk dat in dat geval de psychologische processen die ten grondslag liggen aan het overschatten van de waarde van hypothetische excuses verminderd of niet optreden.⁴¹ Te bedenken valt voorts dat uit het onderzoek van De Cremer et al. (2011) niet volgt dat excuses geen waarde zouden hebben, omdat alleen een vergelijking werd gemaakt tussen de situatie van ingebeelde excuses en daadwerkelijke excuses, en dit niet werd vergeleken met de situatie dat geen excuses werden gemaakt. Voorts werd het patroon van meer vergeving na excuses ook gevonden in de laboratoriumexperimenten, waar het in het geheel niet om hypothetische situaties gaat. Het kan dus zijn dat daadwerkelijk ontvangen excuses *minder sterk* bijdragen aan vergeving dan uit de scenariostudies lijkt te volgen, maar daaruit volgt geenszins dat dit effect in het geheel niet zou bestaan.

Ten tweede bieden scenariostudies waarin deelnemers de rol van slachtoffer aannemen, mogelijk geen goede benadering van hoe slachtoffers die werkelijk schade lijden door een fout van een ander zich voelen en gedragen.

Ten derde was, als gezegd, de schade in de laboratoriumexperimenten en de scenariostudies van een andere aard dan lichamelijk letsel. Het betrof vrijwel uitsluitend lichte, meestal materiële schade, die naar zijn aard herstelbaar was.

Ten vierde vormden de gemanipuleerde excuses mogelijk geen goede benadering van de complexiteit van een reële interactie tussen veroorzaker en slachtoffer (dit geldt zowel voor de scenariostudies als voor de laboratoriumexperimenten). Zeker omdat uit de literatuurstudie (bijlage 1) bleek dat slachtoffers niet alleen letten op de inhoud van de excuses, maar ook op het gedrag van de veroorzaker (herstelmaatregelen) en op signalen over gevoelens bij de veroorzaker (spijt). Voor de manipulatie van excuses en ander herstellend gedrag werden in de scenariostudies en laboratoriumexperimenten uitsluitend schriftelijke beschrijvingen van excuses, gedrag en gevoelens bij de veroorzaker gebruikt.⁴² Verbale excuses van veroorzakers zouden andere effecten kunnen hebben dan schriftelijke excuses. Ten slotte zou reële interactie tussen veroorzaker en slachtoffer ook de richting van de relatie tussen excuses en vergeving kunnen veranderen,

41 Vergelijk ook de studies van Robbennolt (2003, 2006) over ingebeelde excuses na ingebeelde letselschade; zie hierover ook Hulst & Akkermans, 2011.

42 Behalve bij Zechmeister, Garcia, Romero, & Vas, 2004.

in de zin dat een boos, niet-vergevend slachtoffer minder snel excuses van een veroorzaker zal ontvangen.

Alleen de observationele studie van Allan, Allan, Kaminer en Stein (2006) betrof niet-gemanipuleerde, daadwerkelijke daderverklaringen, waaronder excuses. Maar vooral omdat het daarbij ging om opzettelijk begane misdaden en daderverklaringen die onder meer waren gericht op het verkrijgen van amnestie, kunnen de bevindingen uit die studie zeker ook niet zonder meer worden gegeneraliseerd naar de situatie van slachtoffers die letsel oplopen door verkeersfouten van een ander.

Al met al werd in de besproken empirische studies vrij eenduidig een positief effect van excuses op vergeving gevonden. Dit biedt steun voor de veronderstelling dat er ook voor (reële) slachtoffers met letsel een positief verband kan zijn tussen excuses van de veroorzaker van het verkeersongeval en vergeving. Wel is mogelijk dat mensen de waarde van het ontvangen van excuses overschatten.⁴³

Niettemin bieden de in bijlage 1 besproken empirische onderzoeken nog geen antwoord op alle voor de context van letselschade praktisch relevante vragen. Zo is nog onbekend of bij ernstige letselschade het voor de effectiviteit van excuses door de veroorzaker van het ongeval noodzakelijk is dat het letselschadeslachtoffer de indruk krijgt dat de veroorzaker spijt heeft. Ook is nog onduidelijk waaruit slachtoffers oprechte spijt afleiden en of zij hiervoor bijvoorbeeld op zoek zijn naar berouw bij de veroorzaker.

Verder is nog niet onderzocht hoe ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel het vergevingsproces bij verkeersslachtoffers zou kunnen belemmeren. Zo is nog onbekend hoe en wanneer excuses het best kunnen worden aangeboden om de negatieve reactie op het ongeval te doen afnemen. En er is nog geen empirisch onderzoek waarin met herhaalde metingen de effectiviteit van excuses op het proces van vergeving over tijd wordt ontrafeld. Hopelijk kan toekomstig onderzoek naar het verband tussen excuses en vergeving bij slachtoffers met ernstigere vormen van schade deze onduidelijkheden wegnemen.

43 De Cremer et al., 2011.

KENMERKEN VAN LETSELSCHADEZAKEN DIE MOGELIJK RELEVANT ZIJN VOOR DE EFFECTIVITEIT VAN EXCUSES

4.1 INLEIDING

In het vorige hoofdstuk is de effectiviteit van excuses besproken en de betekenis daarvoor van de diverse elementen van excuses. Uiteraard is het zo dat de effectiviteit van excuses niet alleen afhangt van de inhoud van de excuses zelf, maar mede wordt beïnvloed door alle omstandigheden van het geval. De hele context van het gebeuren is relevant. Dat valt niet alleen met een beetje gezond verstand al makkelijk in te voelen, dit wordt ook ondersteund door wetenschappelijk onderzoek.⁴⁴ Hoe zit dat dan in letselschadezaken? Welke omstandigheden zouden daar allemaal relevant kunnen zijn?

In dit hoofdstuk wordt getracht hier wat meer over te zeggen. Daartoe wordt opnieuw langs een aantal kenmerken van letselschadezaken gelopen. Dat gebeurde eerder al in paragraaf 2.4, waar het ging over kenmerken die niet goed sporen met of haaks staan op de emotionele en morele behoeften van slachtoffers na schadetoebrenging (zoals statusherstel en bevestiging van geschonden waarden) en daarom vermoedelijk verantwoordelijk zijn voor het fenomeen dat slachtoffers ‘rood kunnen blijven staan op hun emotionele bankrekening’. Hier gaat het echter over kenmerken van letselschade en de afwikkeling daarvan die specifiek de effectiviteit van excuses zouden kunnen beïnvloeden. Er worden hieronder in totaal vijf aspecten benoemd, maar deze opsomming pretendeert geen volledigheid.

4.2 LETSEL EN OVERLIJDEN ZIJN EEN INTENSE VORM VAN SCHADE

Een eerste aspect dat relevant zou kunnen zijn voor de mate waarin excuses leiden tot ‘vergeving’, is de omstandigheid dat letsel en overlijden intense vormen van schade zijn. Aannemelijk is dat naarmate de gevolgen ernstiger

44 Darby & Schlenker, 1982.

en meer blijvend van aard zijn, de initiële boosheid en wrok naar de dader⁴⁵ direct na het ongeval heviger zijn. Dit wordt ondersteund door de studies van McCullough, Fincham en Chang (2003), waarin proefpersonen werden ondervraagd over (zelfgerapporteerde) normschendingen die hij persoonlijk echt had meegemaakt (ook wel autobiografische normschendingen genoemd). Zij vonden dat naarmate een autobiografische normschending pijnlijker was voor het slachtoffer, de initiële negatieve emoties en motivaties heviger waren. Pijnlijker normschendingen hebben doorgaans ook ernstiger gevolgen, zodat deze studie steun biedt voor een positief verband tussen ernstige gevolgen en de initiële boosheid en wrok na het ongeval: als het een groter is, is het andere dat ook. Ook de uitkomsten in de scenariostudies van Gold en Weiner (2000) vormen een aanwijzing dat ernstigere schade gepaard gaat met meer boosheid naar de veroorzaker. Misschien zijn slachtoffers met ernstiger letsel ook geneigd een sterker verwijt aan de veroorzaker te maken. Een bevinding die hierop wijst, is dat wanneer bij ernstiger (dat wil zeggen middelzwaar) letsel in excuses alleen medeleven werd geuit, bleek dat de mate waarin het slachtoffer dacht dat de veroorzaker ter zake van het ongeval een verwijt trof, groter was dan bij licht letsel.⁴⁶ Overlijdensschade is uiteraard naar zijn aard zeer ernstig.

4.3

LETSELSCHADE KAN AANHOUDEnde GEVOLGEN HEBBEN

In de tweede plaats zouden de aanhoudende gevolgen van ernstig en blijvend letsel het vergevingsproces kunnen belemmeren. Denkbaar is dat bij slachtoffers die aanhoudend geconfronteerd worden met hun lichamelijke beperkingen, de negatieve emoties en motivaties bij voortduring worden gevoed. Andere aanhoudende gevolgen voor letselschadeslachtoffers kunnen zijn dat hun financiële bestaanszekerheid is aangetast en zij voor vergoeding van hun gedeelde inkomsten en kosten afhankelijk zijn van een langdurige (buitengerechtelijke) juridische procedure. Het is voorstelbaar dat die aanhoudende confrontatie met de gevolgen van het ongeval kan meebrengen dat de boosheid en wrok bij een deel van de verkeersslachtoffers niet of minder snel afnemen in reactie op excuses van een veroorzaker of over langere termijn. Een mogelijke aanwijzing voor de veronderstelling dat excuses minder effectief zijn voor vergeving bij aanhoudende gevolgen biedt een studie naar autobiografische interpersoonlijke normschendingen van McCullough et al. (1998). Hierin werd gevonden dat naarmate slachtoffers in gedachten meer maalden over de normschending, zij ook meer wraakzucht rapporteerden. Dit malen over de normschending door slachtoffers bleek los te staan van het ontvangen van passende excuses. Een

⁴⁵ In het algemeen geldt dat dit onderzoek zich richt op verkeersslachtoffers die letsel oplopen door een verkeersongeval waarvoor iemand anders (grotendeels) verantwoordelijk is. Het lijkt aannemelijk dat zij meer negatieve emoties ervaren dan mensen die letsel oplopen bij een verkeersongeval waarvoor niet een ander verantwoordelijk is, zoals een eenzijdig ongeval. Een dergelijk verschil in negatieve emoties (boosheid, frustratie en verwijt) werd gevonden in een Australische studie van Littleton et al. (2011).

⁴⁶ Robbennolt, 2003.

onderzoek van McCullough et al. (2003), waarin weliswaar niet werd gekeken naar het effect van excuses over langere tijd, maar wel naar het proces van vergeving over (langere) tijd, is eveneens interessant in dit verband. McCullough et al. testten de voorspelling dat bij ernstiger normschendingen wraakzucht langzamer zou afnemen en positieve gedragsneigingen naar de normschender minder snel zouden toenemen. Zij vonden echter geen steun voor deze veronderstelling: uit hun onderzoek bleek geen verband tussen de ernst van de normschending en de mate van vergeving als deze over een langere periode herhaaldelijk werd gemeten. Dit zou erop kunnen wijzen dat bij normschendingen met ernstigere, aanhoudende gevolgen vergeving toch vooral wordt belemmerd doordat er meteen na de schadetoebrengende gebeurtenis al direct een sterkere negatieve emotionele reactie (meer boosheid en wrok) en verminderd positieve gedragsneigingen optreden. Met andere woorden, dan zou het dus niet de aanhoudende herinnering aan of de confrontatie met ernstigere gevolgen zijn die belemmerend werkt op het vergevingsproces, maar zou bij ernstiger gevolgen de initiële negatieve reactie meteen al heviger zijn. Overigens kan men zich afvragen of deze studie van McCullough et al. (2003) naar zelfgerapporteerde normschendingen die proefpersonen recent daadwerkelijk hadden meegemaakt op dit punt van aanhoudende gevolgen zomaar kan worden geëxtrapoleerd naar de situatie van opgelopen letsel.

Voor de duidelijkheid, het bovenstaande betekent dus bepaald niet dat mensen niet geneigd zouden zijn om normschenders te vergeven. Uit de studies van McCullough et al. (2003) bleek juist dat mensen minder wraakzuchtig werden naarmate er meer tijd verstreek. Alleen bleken de ernst van de normschending en haar gevolgen voor dit proces niet relevant. Ook bij overlijdensschade lijkt het in het algemeen voorstelbaar dat boosheid en wrok na verloop van tijd zullen afnemen. De aanwijzing dat bij ernstige gevolgen meteen na de normschending al een hevige negatieve reactie optreedt, die niettemin afneemt naarmate er meer tijd verstrijkt, lijkt ervoor te pleiten om excuses zorgvuldig te timen. Ook meer in het algemeen is de beste timing voor excuses een kwestie die aandacht verdient.⁴⁷

4.4 DE VEROORZAKER IS DOORGAANS EEN ONBEKENDE VAN DE BENADEELDE

Een derde omstandigheid die de effectiviteit van excuses voor vergeving zou kunnen belemmeren, is dat slachtoffers van verkeersongevallen doorgaans geen bestaande en voortdurende relatie met de veroorzaker hebben. Excuses van een onbekende normschender zijn waarschijnlijk minder effectief voor vergeving dan die van een bekende normschender, zoals uitkomsten van Hodgins en Liebeskind (2003) en Eaton en Struthers (2006) suggereren. Dit zou kunnen komen doordat empathie voor een bekende normschender gepaard gaat met

⁴⁷ Frantz & Benningson, 2005.

een mildere initiële reactie op de normschending, zoals bleek uit de studie van McCullough et al. (2003).

4.5 DE VEROORZAKER DRAAGT DE SCHADE NIET ZELF EN HEEFT GEEN CONTACT MET DE BENADEELDE

Een vierde belangrijk kenmerk van letselschadezaken kwam al aan de orde in paragraaf 2.4. Dat is dat de letselschade feitelijk wordt afgewikkeld en vergoed door de verzekeraar van de veroorzaker. Na het ongeval vindt doorgaans geen enkele interactie tussen veroorzaker en slachtoffer meer plaats. De veroorzaker zelf doet in beginsel geen enkele (financiële) opoffering en neemt in dat opzicht dus niet zelf rechtstreeks verantwoordelijkheid voor zijn fout. Ook krijgt de veroorzaker van een verkeersongeval doorgaans geen straf opgelegd. De juridische procedure van schadeafwikkeling is er uitsluitend op gericht het ontstane letsel in geld uit te drukken. Bij het ontbreken van interactie tussen veroorzaker en slachtoffer zullen excuses naar verwachting weinig plaatsvinden.

Recente studies bieden steun voor de veronderstelling dat het ontbreken van overleg tussen normschender en slachtoffer in de letselschadeafwikkeling deze procedure weinig stimulerend maakt voor vergeving bij het slachtoffer.⁴⁸ Witvliet et al. (2008) vonden aanwijzingen dat als slachtoffers zich een procedure van overleg met de normschender inbeeldden, zij minder fysiologische reacties van boosheid en wrok vertoonden dan na inbeelding van een procedure zonder overleg. De fysiologische reacties van de slachtoffers die zich overleg met de normschender inbeeldden, waren vergelijkbaar met die van slachtoffers die zich inbeeldden de normschender te hebben vergeven. En in de scenario-studie van Strelan, Feather en McKee (2008) bleek dat proefpersonen een normschender minder vergaven als hun de situatie werd voorgelegd dat geen overleg plaatsvond tussen normschender en slachtoffer (en de normschender een herstelmaatregel kreeg opgelegd), dan wanneer hun werd voorgesteld dat dergelijk overleg wel plaatsvond (en dezelfde herstelmaatregel in onderling overleg tussen veroorzaker en slachtoffer was bepaald). Uitsluitend het al dan niet overleggen tussen veroorzaker en slachtoffer was verantwoordelijk voor dit effect, want de invloed van uitkomst, excuses en berouw werd in de studies gelijk gehouden.

Ook bij het afwikkelingstraject van letselschade kan gelden dat het ontbreken van overleg tussen veroorzaker en slachtoffer vergeving bij slachtoffers belemmert. Dit wordt nader ondersteund door de bevinding van Strelan et al. (2008) dat het positieve effect op vergeving van een procedure met overleg tussen veroorzaker en slachtoffer in gelijke mate gold bij een strafrechtelijk delictpleger als bij interpersoonlijke normschendingen door een liefdespartner en door een collega op het werk. Dat ook excuses vaker zullen plaatsvinden bij overleg

48 Karremans & Van Lange, 2005; Strelan et al., 2008; Witvliet et al., 2008.

tussen veroorzaker en slachtoffer ligt voor de hand, maar is voor zover ons bekend niet empirisch onderzocht.

4.6 DISCREPANTIE TUSSEN DE ERNST VAN DE FOUT EN HET DAARDOOR VEROORZAAKTE LETSEL

De vier hiervoor genoemde kenmerken van letselschadezaken lijken allemaal belemmerend te kunnen werken voor het vergevingsproces bij het slachtoffer en de effectiviteit van excuses daarbij. Een vijfde kenmerk – dat specifiek is voor verkeersongevallen (dus niet: verkeersmisdrijven) – zou het vergevingsproces van slachtoffers echter juist kunnen vergemakkelijken, namelijk dat bij letselschade na een verkeersongeval vaak sprake is van een zekere discrepantie tussen de ernst van de gevolgen en het verwijt dat met de normschending gepaard zal gaan. Denkbaar is dat een slachtoffer een veroorzaker die een verkeersregel heeft geschonden die het slachtoffer zelf misschien ook wel eens heeft overtreden, gemakkelijker kan vergeven. Bij geringe verkeersfouten zal de veroorzaker in de regel minder worden verweten dan bij verkeersdelicten. Dat wil overigens niet zeggen dat het voor de effectiviteit van excuses bevorderlijk is wanneer de veroorzaker hier jegens het slachtoffer op zou wijzen. In het licht van de bevindingen in paragraaf 3.2 is het cruciaal dat het slachtoffer een dergelijke opmerking niet gaat opvatten als dat de veroorzaker zijn verantwoordelijkheid voor zijn fout wegedeneert.

4.7 CONCLUSIES

Resumerend lijkt het erop dat vooral de intensiteit van lichamelijk letsel het vergevingsproces bij verkeersslachtoffers zou kunnen belemmeren. Bij ernstige gevolgen is de initiële reactie van het slachtoffer na het ongeval meer negatief (en verminderd positief). Deze initiële reactie zou tevens heviger kunnen zijn doordat de veroorzaker doorgaans een onbekende van het slachtoffer is. Verder wordt de vergeving van de veroorzaker mogelijk belemmerd doordat de veroorzaker doorgaans niet zelf de schadevergoeding betaalt. Ten slotte zou het ontbreken van interactie tussen slachtoffer en veroorzaker in de letselschadeafwikkeling het proces van vergeving bij verkeersslachtoffers kunnen belemmeren.

5.1

INLEIDING

Is het zinvol als verzekeraars zelf excuses aanbieden aan letselschadeslachtoffers? Zo luidt onderzoeksvraag 5 van dit onderzoek. Uiteraard kan een verzekeraar moeilijk namens zichzelf excuses aanbieden, omdat niet hij, maar zijn verzekerde verantwoordelijk was voor het ontstaan van het ongeval. Maar de verzekeraar verzorgt namens die verzekerde wel de afwikkeling en vergoeding van de schade. In zoverre vertegenwoordigt hij zijn verzekerde. Wat betekent dit voor zijn mogelijkheden om zelf het slachtoffer tegemoet te komen op het punt van excuses en andere vormen van 'erkenning'? Ter beantwoording van deze vraag wordt eerst gekeken naar de empirische onderzoeksliteratuur (par. 5.2) en vervolgens naar op dit punt relevante ervaringen en verwachtingen van verzekeraars zelf (par. 5.3). Daarna worden de inzichten uit de literatuurstudie over de effectiviteit van excuses en de elementen die daarvoor het belangrijkste zijn (bijlage 1), geëxtrapoleerd naar de positie en mogelijkheden van de verzekeraar (par. 5.4). Vervolgens wordt in paragraaf 5.5 bekeken wat vanuit de psychologische invalshoek van 'ervaren procedurele rechtvaardigheid' kan worden gezegd over mogelijkheden voor verzekeraars om tegemoet te komen aan het tekort op de 'emotionele bankrekening' van slachtoffers. Al met al worden in dit hoofdstuk zes eigen mogelijkheden voor verzekeraars geïdentificeerd om de benadeelde erkenning te bieden en ervaren procedurele rechtvaardigheid te bevorderen. Die mogelijkheden worden in paragraaf 5.6 op een rij worden gezet.

5.2

EXCUSES EN 'ERKENNING' DOOR VERZEKERAARS IN HET LICHT VAN
DE EMPIRISCHE ONDERZOEKSLITERATUUR

Er was weinig bestaand empirisch onderzoek dat inzicht bood in de mogelijke effectiviteit van 'excuses' door de verzekeraar in plaats van de veroorzaker zelf, maar in het enige beschikbare onderzoek over excuses door een 'groepsvertegenwoordiger' van de schadeveroorzaker (Okimoto & Tyler, 2007) bleken excuses

van de groepsvertegenwoordiger even effectief als excuses door de schadeveroorzaker zelf. Het ging hier om experimentele studies waarin studenten werd gevraagd zich voor te stellen dat zij financieel nadeel (circa \$ 250) hadden geleden door een administratieve fout van een werknemer van de universiteit. De excuses betroffen hier een schriftelijke erkenning dat de vertegenwoordigde (de universiteitsmedewerker) een fout had gemaakt en een uiting van spijt, naast schadevergoeding. Als de excuses en de schadevergoeding werden aangeboden door een groepsvertegenwoordiger (iemand van de administratieve dienst van de universiteit) in plaats van door de normschender zelf (de universiteitsmedewerker die de fout had gemaakt), leidde dit in gelijke mate tot gunstigere beoordelingen van de normschendende groep (de universiteit) – hetgeen wijst op vergeving – en waargenomen procedurele rechtvaardigheid, als wanneer de excuses en schadevergoeding afkomstig waren van de normschender zelf.

Uit de uitkomsten van Okimoto en Tyler (2007) bleek overigens ook dat schadevergoeding zonder aandacht voor de relatie met het slachtoffer eigenlijk niet voldoende is, zelfs bij niet-opzettelijk toegebrachte materiële schade (in die studies een financieel nadeel van \$ 250). Als naast vergoeding van schade werd erkend dat er een fout was gemaakt en dat de gevolgen worden betreurd (door de groepsvertegenwoordiger of door de normschender), beoordeelden benadeelden de normschendende groep positiever en de procedure als rechtvaardiger dan wanneer alleen de schade werd vergoed.⁴⁹ De excuses van de groepsvertegenwoordiger en van de veroorzaker zelf bleken gelijk te worden gewaardeerd.⁵⁰ Deze uitkomsten ondersteunen dat de combinatie van het betalen van schadevergoeding en het aanbieden van excuses door de (groeps) vertegenwoordiger van de normschender een effectieve manier zou zijn om tegemoet te komen aan de veronderstelde emotionele en morele behoeften van het slachtoffer (zie hoofdstuk 2), en dat dit kan bijdragen aan vergeving. Het lijkt denkbaar dat in de context van verkeersongevallen de verzekeraar deze rol van (groeps)vertegenwoordiger zou kunnen vervullen.

De uitkomsten van het onderzoek van Risen en Gilovich (2007) naar niet-oprechte en gedwongen excuses (zie bijlage 1) lijken hierbij in zekere zin aan te sluiten. Daar sprak een derde ten overstaan van de benadeelde de normschender aan op diens normschending en het veroorzaken van schade, en droeg deze derde de normschender op om excuses te maken. Als de normschender vervolgens (zelf) excuses maakte, bleken die gedwongen excuses net zo effectief als wanneer de normschender spontaan excuses maakte.⁵¹ Zoals geopperd

49 Okimoto & Tyler, 2007.

50 Wel is het zo dat in het onderzoek van Okimoto en Tyler (2007) alleen scenariostudies – en dus hypothetische excuses – werden gebruikt. Zoals besproken in par. 3.3 wees het onderzoek van De Cremer et al. (2011) uit dat de waarde van ingebeelde excuses pleegt te worden overschat. Een mogelijk verschil in de mate van deze overschatting naargelang van wie de excuses afkomstig zijn, kan niet worden uitgesloten. Anderzijds zijn er geen empirische gegevens die aanleiding geven voor een dergelijke veronderstelling.

51 Risen & Gilovich, 2007.

in paragraaf 3.2 kan het verschijnsel dat ontvangers op de aldus afgedwongen excuses hetzelfde reageren als op spontane excuses wellicht niet alleen komen door de excuses van de normschender zelf, maar tevens doordat de derde de normschending heeft vastgesteld en veroordeeld. Dit lijkt niet alleen enigszins vergelijkbaar met een rechterlijke uitspraak waarin een normschending wordt vastgesteld, maar ook met de situatie waarin de verzekeraar een normschending zou onderkennen en veroordelen.

Aanwijzingen voor het nut van het erkennen van verantwoordelijkheid voor de fout en haar gevolgen en uitingen van medeleven (de elementen van excuses naast schadevergoeding) door verzekeraars zijn dus gelegen in de empirische steun:

1. voor de effectiviteit van excuses door een groepsvertegenwoordiger van de schadeveroorzaker;⁵²
2. voor de hypothese dat schadevergoeding in combinatie met excuses effectiever is voor vergeving dan schadevergoeding alleen;⁵³ en
3. voor de baten van excuses in het algemeen.

Een aanwijzing dat erkenning en medeleven door verzekeraars ook in de praktijk daadwerkelijk zinvol zouden kunnen zijn, is gelegen in de overwegend positieve ervaringen en verwachtingen van aan dit onderzoek deelnemende verzekeraars, zoals beschreven in de volgende paragraaf.

5.3 ERVARINGEN EN VERWACHTINGEN VAN VERZEKERAARS

5.3.1 *Methode*

In het kader van dit onderzoek zijn verzekeraars gevraagd naar hun ervaringen en ideeën met betrekking tot excuses, uitingen van medeleven door verzekeraars en de betekenis van erkenning van aansprakelijkheid voor het ongeval. Deze ervaringen werden geïnventariseerd door een schriftelijke vragenlijst en een expertmeeting. De vragenlijst met zeven open vragen werd verzonden aan de contactpersonen bij alle aan het PIV deelnemende verzekeraars. Deze vragenlijst werd door veertien verzekeraars schriftelijk ingevuld en geretourneerd. De vragenlijst en de gegeven antwoorden zijn integraal opgenomen in bijlage 3 van dit rapport.

De expertmeeting werd bijgewoond door negen medewerkers van verzekeringsmaatschappijen die bij de afwikkeling van personenschade zijn betrokken, drie medewerkers van het Verbond van Verzekeraars en de stichting PIV,

52 Okimoto & Tyler, 2007.

53 Zechmeister et al., 2004; Schmitt et al., 2004; Okimoto & Tyler, 2007.

en de onderzoekers. De expertmeeting werd gehouden op 28 oktober 2009 bij het Verbond van Verzekeraars in Den Haag.

De uitkomsten van de expertmeeting en vragenlijst geven inzicht in de betreffende materie, maar kunnen niet zonder meer representatief worden geacht voor de hele personenschadesector. Daarvoor is deze inventarisatie te klein-schalig. Ook zouden de uitkomsten vertekend kunnen zijn doordat verzekeraars die hebben deelgenomen aan het onderzoek andere ideeën hebben dan verzekeraars die niet hebben gereageerd of deelgenomen aan het onderzoek. Te denken valt aan de mogelijkheid dat de eersten in het algemeen positiever zouden kunnen staan tegenover excuses en aanverwante materie dan de laatsten.

5.3.2 Uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder verzekeraars

De schriftelijke antwoorden op de vragenlijst en de uitkomsten van de expertmeeting werden gebruikt om een beeld te krijgen van ervaringen, verwachtingen en ideeën die mogelijk een rol spelen voor schadeverzekeraars.

Uit het vragenlijstonderzoek bleek dat alle verzekeraars die hebben gereageerd positieve ervaringen en verwachtingen hadden ten aanzien van uitingen van medeleven door de verzekeraar aan het slachtoffer (bijlage 3, vraag 5). Zij veronderstelden ook een positief effect daarvan op het verloop van de schaderegeling. Zo werd onder meer opgemerkt dat het de opstelling van het slachtoffer beïnvloedt, de 'scherpe koude' weghaalt, dat het slachtoffer zich begrepen voelt, en dat daardoor zaken in de schaderegeling gemakkelijker bespreekbaar zijn te maken. Een enkeling merkte echter op dat het uiten van medeleven door de verzekeraar ook hoge verwachtingen kan wekken. Uit de antwoorden bleek dat men uitingen van medeleven in verband brengt met (drie)gesprekken, met een snelle reactie richting het slachtoffer en met de opstelling van de buitendienst/schaderegelaar. Verzekeraars bleken niet te beschikken over cijfers over het effect van uitingen van medeleven.

Twaalf van de veertien verzekeraars die de vragenlijst hadden ingevuld, gaven aan dat zij dachten dat de erkenning van aansprakelijkheid ook een niet-financiële betekenis voor slachtoffers heeft (bijlage 3, vraag 6). Vijf responderende verzekeraars wezen erop dat het voor slachtoffers belangrijk is om te horen dat zij zelf geen schuld hebben aan het ongeval, of dat de schuld voor het ongeval en het letsel bij de ander lag. Twee andere verzekeraars gaven aan dat slachtoffers erkenning van aansprakelijkheid opvatten als erkenning dat hun onrecht is aangedaan. Een enkeling merkte op dat de bevestiging dat de schuld bij de ander ligt, vooral belangrijk is bij ernstig letsel. Men gaf aan dat de erkenning van aansprakelijkheid helderheid en erkenning biedt voor het slachtoffer. Ook werd wel een relatie gezien met emotionele rust en het genezingsproces. Een verzekeraar merkte op dat het sterk afhankelijk is van de casuïstiek hoe gevoelig een discussie over aansprakelijkheid ligt, en dat in de praktijk bij kleine belangen en zaken op grond van artikel 185 Wegenverkeerswet 1994 (aanrijding

tussen motorrijtuig en een kwetsbare verkeersdeelnemer, zoals fietsers en voetgangers) een discussie over aansprakelijkheid vaak achterwege wordt gelaten en een eindregeling wordt getroffen zonder expliciet percentages eigen schuld te noemen.

De vraag of verzekeraars in de praktijk verschil zien in de grondhouding van slachtoffers (en/of belangenbehartigers) tussen zaken waarin de aansprakelijkheid vlot is erkend en zaken waarin aansprakelijkheid (onnodig) laat is erkend, werd door elf van de veertien verzekeraars met ja beantwoord. Zo werd opgemerkt dat late erkenning de verhoudingen kon verzuren, het vertrouwen kon aantasten dat nodig is bij de schaderegeling, en kon leiden tot een vechthouding bij het slachtoffer. Anderen wezen erop dat het afhangt van de manier waarop de discussie over aansprakelijkheid wordt gevoerd. Opgemerkt werd dat voor terechte juridische discussies vaak wel begrip bestaat bij belangenbehartigers, dat een goede motivatie belangrijk is en dat het van belang is bij gedeeltelijke erkenning toch actief te regelen. Een verzekeraar gaf aan in de praktijk niet zo te herkennen dat de schikkingsbereidheid afneemt bij problematische aansprakelijkheidserkenning en dat veel andere aspecten een rol spelen bij schikkingsbereidheid.

5.3.3 *Uitkomsten van de expertmeeting*

De uitkomsten van de expertmeeting sloten nauw aan bij die van het vragenlijst-onderzoek. De deelnemende verzekeraars gaven blijk van positieve ervaringen en verwachtingen over de effecten van excuses door hun verzekerden, maar ook van het door henzelf doen van uitingen van medeleven en de erkenning dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval bij hun verzekerde lag. Voor dat laatste lijkt een voor de hand liggend moment de erkenning van aansprakelijkheid. Erkenning van aansprakelijkheid is nu doorgaans een juridisch-technische stap in de schadeafwikkeling, maar zou meer kunnen inhouden door hieraan in de richting van het slachtoffer nadrukkelijk ook een symbolische betekenis te geven.

Een enkele deelnemer had ervaringen met de aanbidding van excuses door zijn verzekerden aan slachtoffers van verkeersongevallen. In het algemeen dachten verzekeraars dat aandacht kort na het ongeval door slachtoffers als heel prettig wordt ervaren. Soms zag men na jaren nog boosheid over het feit dat excuses of een ander gebaar hebben ontbroken. Verschillende deelnemers benadrukten dat verzekerden bang zijn om excuses te maken of – in het algemeen – het slachtoffer te benaderen. Dat zou een reden kunnen zijn voor verzekeraars om dit te faciliteren. Men meende dat excuses ook voor de eigen verzekerde baten zou hebben. Wel dacht men dat niet elke zaak even geschikt was voor inspanning van de verzekeraar om excuses te bevorderen.

Met betrekking tot de overige mogelijkheden voor verzekeraars om tegemoet te komen aan morele en emotionele behoeften van slachtoffers werd opgemerkt

dat daartoe veelal persoonlijk contact met het slachtoffer is vereist, en dat belangenbehartigers lang niet altijd bereid zijn om daaraan mee te werken. Hierop werd gereageerd met de stelling dat de praktijkregel, dat zodra er een belangenbehartiger in het spel is geen rechtstreeks contact met de benadeelde wordt opgenomen (gedoeld werd op art. 3 oude Bedrijfsregeling 15⁵⁴), eigenlijk nadere uitwerking behoeft. De ratio van die regel is immers dat de belangenbehartiger steeds in de gelegenheid moet worden gesteld om zijn cliënt te adviseren en bij te staan voordat deze ergens mee akkoord zou gaan of iets aan de verzekeraar zou toegeven. In zoverre is het legitiem dat belangenbehartigers hier terughoudend in zijn. Maar persoonlijk contact om vorm te geven aan communicatie waarmee uitsluitend wordt beoogd om tegemoet te komen aan de morele en emotionele behoeften van de benadeelde, ziet niet op diens onderhandelingspositie over de afwikkeling van de schade, en is uitdrukkelijk in het belang van de benadeelde zelf. Gezien het grote belang dat benadeelden erbij hebben dat tegemoet wordt gekomen aan hun immateriële behoeften, vonden sommige aanwezigen het maar de vraag of een verzekeraar zich zonder meer bij weigeringen van de belangenbehartiger zou moeten neerleggen. Opgemerkt werd dat dit wel veronderstelt dat ook van de kant van de verzekeraar wordt bewaakt dat het bedoelde persoonlijk contact niet onbedoeld toch mede een onderhandelingskarakter krijgt. Doet de benadeelde tijdens dat contact toch een toezegging of concessie, dan mag hij op dat punt niet aan zijn woord worden gehouden: hem moet steeds de gelegenheid worden gegund om zich eerst door zijn belangenbehartiger te laten adviseren. Inmiddels is op dit punt een nieuwe regeling getroffen in de nieuwe Bedrijfsregeling informatieverstrekking bij letsel schade, die per 1 juli 2012 de oude Bedrijfsregeling 15 heeft vervangen.

5.4 DE ELEMENTEN VAN EXCUSES VERTAALD NAAR EIGEN MOGELIJKHEDEN VOOR VERZEKERAARS

5.4.1 *De verzekeraar en de elementen die excuses effectief maken*

Wanneer men de in hoofdstuk 3 beschreven inzichten over de effectiviteit van excuses en de elementen die daarvoor het belangrijkste zijn, extrapoleert naar de positie en mogelijkheden van verzekeraars, dan ontstaat het volgende beeld.

De belangrijkste elementen van excuses bleken te zijn: (1) het nemen van verantwoordelijkheid voor de normschending en haar gevolgen en (2) het tonen van empathie met het slachtoffer (bijlage 1, par. 6). Daarnaast is het essentieel om

54 Art. 3 lid 2 oude Bedrijfsregeling 15 luidde: 'Indien een belangenbehartiger niet binnen twee maanden reageert of binnen deze periode verzuimt te berichten over informatie die voor het vaststellen van de (personen)schade van belang is, staat de mogelijkheid voor de verzekeraar open om rechtstreeks contact met de benadeelde op te nemen. De verzekeraar stelt na het verstrijken van deze termijn de belangenbehartiger hiervan in kennis en geeft hem daarna nog een maand de gelegenheid om alsnog te reageren, alvorens rechtstreeks contact op te nemen met de benadeelde.'

(3) ook daadwerkelijk herstelmaatregelen te nemen (in onze context vooral: het voortvarend vergoeden van schade). Het eerste element (verantwoordelijkheid nemen) bleek het belangrijkste, maar alle drie de elementen versterken elkaar. Uiteraard geldt dat niet de verzekeraar, maar diens verzekerde verantwoordelijk was voor het ontstaan van het ongeval. Daarom wordt hier niet gedoeld op de mogelijkheid dat verzekeraars *namens* hun verzekerden excuses gaan aanbieden aan letselschadeslachtoffers. De persoonlijke aard van excuses maakt dit moeilijk denkbaar: als de verzekerde daadwerkelijk zelf zou wensen dat excuses worden gemaakt, zou hij dat zelf wel doen. Als niet de verzekerde, maar de verzekeraar excuses maakt, sluit dat dus als het ware in dat de verzekeraar dat op eigen initiatief doet. In zoverre is het dus moeilijk voorstelbaar dat de verzekeraar echt *namens zijn verzekerde* excuses maakt.

Geen excuses namens de verzekerde dus. Er wordt hier gedacht aan iets wat verzekeraars *namens zichzelf* kunnen doen: het door verzekeraars bieden van 'erkenning' aan het slachtoffer door uitdrukking te geven aan dezelfde elementen die voor de effectiviteit van excuses het belangrijkste zijn, namelijk:

1. Verzekeraars maken expliciet dat de verantwoordelijkheid voor de fout bij hun verzekerde lag.
2. Verzekeraars uiten empathie in verband met de gevolgen van het ongeval voor het slachtoffer (en diens naasten).

En in de regel zal van element 3 (herstelmaatregelen) al sprake zijn voor zover schade en kosten worden vergoed.

Zoals hiervoor in paragraaf 5.2 besproken, bestaat er empirische steun voor de veronderstelling dat ook excuses en andere vormen van 'erkenning' door verzekeraars aan letselschadeslachtoffers effectief kunnen zijn. Een dergelijke erkenning door verzekeraars zou dan – net als excuses door de veroorzaker – respect uitdrukken in de richting van het slachtoffer en bevestigen dat er een regel is geschonden door de veroorzaker (statusherstel, respectievelijk bevestiging van de geschonden norm, vergelijk par. 2.2).

5.4.2 *Het benadrukken van de verantwoordelijkheid van de veroorzaker*

Net zoals bij excuses lijkt ook hier het element van de verantwoordelijkheid zwaarder te zullen wegen dan het element van de empathie. Het zou daarom het meest effectief kunnen zijn wanneer een verzekeraar, naast het uiten van medeleven met de gevolgen voor het slachtoffer, er naar het slachtoffer toe expliciet uitdrukking aan geeft dat de verantwoordelijkheid voor het veroorzaken van het ongeval en de schade bij de verzekerde lag.

Zoals werd opgemerkt tijdens de expertmeeting (zie par. 5.3.3) is de erkenning van aansprakelijkheid een moment dat zich bij uitstek hiervoor lijkt te lenen. Wanneer de erkenning van aansprakelijkheid niet alleen zou worden

vormgegeven als een juridisch-technische stap in de afwikkeling, maar daaraan naar het slachtoffer toe nadrukkelijk ook een symbolische betekenis zou worden gegeven, zou meer tegemoet worden gekomen aan relationele en morele motieven van slachtoffers (zie par. 2.2). Specifiek zou hiermee meer recht worden gedaan aan een veronderstelde kernbehoefte van slachtoffers, namelijk dat verantwoordelijkheid wordt genomen voor het ongeval en de daardoor veroorzaakte schade (zie hoofdstuk 2 en 3). Maar uiteraard kunnen voor het overbrengen van deze boodschap van verantwoordelijkheid voor het ongeval en zijn gevolgen ook andere momenten en vormen in aanmerking komen.

In zaken waarin aansprakelijkheid al is of kan worden erkend, zal de juridische positie van de verzekeraar en zijn verzekerde uiteraard niet worden aangetast door de uitdrukkelijke erkenning dat de verzekerde verantwoordelijk is voor het ongeval en de schade. In zaken waarin aansprakelijkheid nog niet kan worden erkend, kunnen verzekeraars zich beperken tot het informeren naar, en medeleven tonen in verband met, de gevolgen voor het slachtoffer. Hierbij zou bijvoorbeeld aan het slachtoffer kunnen worden uitgelegd dat de vraag of de verzekerde juridisch schuld heeft een aparte juridische beoordeling vergt (bij voorkeur met informatie over de daarvoor benodigde tijd en stappen).

5.4.3 *De symbolische betekenis van actieve schadeafwikkeling*

Het lijkt aannemelijk dat een nadrukkelijk actieve opstelling van de verzekeraar in de schadeafwikkeling een andere manier is om beter tegemoet te komen aan niet-financiële slachtofferbehoeften, en met name aan de kernbehoefte van slachtoffers dat verantwoordelijkheid wordt genomen voor het veroorzaken van schade. Naarmate de verzekeraar zich nadrukkelijk opstelt als ‘mede-eigenaar’ van het probleem dat schade werd veroorzaakt en dat thans allerlei werkzaamheden moeten worden verricht om die schade in kaart te brengen, zo veel mogelijk te beperken en zo adequaat mogelijk te vergoeden, brengt de verzekeraar niet alleen door zijn woorden, maar ook door zijn daden tot uitdrukking dat hij (namens zijn verzekerde) de verantwoordelijkheid neemt voor het ongeval en zijn gevolgen.

In dit perspectief valt goed te begrijpen hoe een afwachtende opstelling van verzekeraars op slachtoffers ongepast kan overkomen (zo meent bijvoorbeeld ook Cohen, 2005) en zelfs kan worden opgevat als een – impliciete – ontkenning van verantwoordelijkheid voor de schade. De benadeelde is ongevraagd het slachtoffer geworden van de fout van een ander, en het voelt voor hem niet rechtvaardig er zelf achteraan te moeten en lang te moeten wachten om de gemaakte kosten en schade vergoed te krijgen. Of om het nog wat stelliger te formuleren: waarom moet het slachtoffer maar zien hoe hij een probleem oplost dat een ander heeft veroorzaakt? Niet het slachtoffer zou probleemeigenaar moeten zijn, maar de verantwoordelijke wederpartij. Het lijkt aannemelijk dat letselschadeslachtoffers zich rechtvaardiger behandeld voelen wanneer hun

wederpartij in woord en daad uitstraalt dat zij actief probeert de gevolgen van de gemaakte fout te herstellen.

Kortom, het ziet ernaar uit dat het in de schadeafwikkeling nemen en houden van het initiatief door de verzekeraar een belangrijke positieve symbolische betekenis kan hebben voor slachtoffers. En omgekeerd, dat het aannemen van een afwachtende, afwijzende houding voor slachtoffers een belangrijke negatieve symbolische betekenis kan hebben. Eveneens lijkt aannemelijk dat wanneer verzekeraars zich actief opstellen in de schadeafwikkeling dit ook kan voorkomen dat wordt getwijfeld aan de oprechtheid van een mededeling waarin wordt erkend dat de verzekerde verantwoordelijk was voor het ongeval. Erkenning van verantwoordelijkheid (in woord) en actief werken aan vergoeding van de schade (in daden) zijn twee kanten van dezelfde medaille: afwezigheid van het een doet af aan het positieve effect van het ander.

5.5 HET BEVORDEREN VAN ERVAREN PROCEDURELE RECHTVAARDIGHEID

5.5.1 *Een breder perspectief*

Zoals in het voorgaande is gebleken, brengt de beantwoording van de onderzoeksvraag die in dit hoofdstuk centraal staat – of het zinvol is als verzekeraars zelf 'excuses' aanbieden aan letselschadeslachtoffers – ons ook bij andere onderwerpen dan excuses in de strikte betekenis van het woord. Om deze reden wordt hier de blik verbreed van (de effectieve elementen van) excuses als zodanig naar de vraag wat verzekeraars nog meer voor mogelijkheden hebben om tegemoet te komen aan niet-financiële behoeften van slachtoffers (het 'rood staan op de emotionele bankrekening'). In dit verband ligt het voor de hand om in de paragraaf 2.3 genoemde psychologische invalshoek van 'ervaren procedurele rechtvaardigheid' nader in de beschouwingen te betrekken.⁵⁵

5.5.2 *Ervaren procedurele rechtvaardigheid*

Ervaren procedurele rechtvaardigheid heeft betrekking op de rechtvaardigheid van de wijze waarop mensen worden behandeld.⁵⁶ Het gaat daarbij om de subjectieve beleving bij de betrokkene van de rechtvaardigheid en de eerlijkheid waarmee een beslissende instantie bepaalde procedures toepast, en om hoe die betrokkene zich behandeld voelt bij toepassing van deze procedures.⁵⁷ Bij dat subjectieve oordeel speelt ook een rol wat de kwaliteit is van de interactie met

55 Een andere belangrijke psychologische theorie die zich richt op reacties richting slachtoffers, is de geloof-in-een-rechtvaardige-wereld-theorie (Lerner, 1980). Om het geloof in een rechtvaardige wereld te behouden, kunnen mensen negatief reageren op onschuldige slachtoffers, hetgeen kan leiden tot secundaire victimisatie. Bepreking van dit onderwerp valt buiten het bereik van dit rapport.

56 Zie bijvoorbeeld Van den Bos, 2007.

57 Van den Bos, 2007.

individuele vertegenwoordigers van die instantie bij de toepassing van de procedures.⁵⁸ In de context van afwikkeling van letselschade gaat het er dus om of letselschadeslachtoffers denken dat zij rechtvaardig en eerlijk behandeld worden in het schadeafwikkelingstraject, maar zeker ook om hoe slachtoffers de omgang met individuele medewerkers van de verzekeraar ervaren.

Factoren die de beleving van procedurele rechtvaardigheid beïnvloeden, zijn onder meer of mensen het idee hebben dat zij voldoende hun mening hebben mogen geven over de wijze waarop beslissingen worden genomen (participatie in de besluitvorming) en of zij denken dat er oprecht naar die mening is geluisterd (wat niet hetzelfde is als dat die mening ook moet zijn gevolgd), of zij denken dat zij op dezelfde manier worden behandeld als anderen, en of zij zorgvuldig en accuraat geïnformeerd worden.⁵⁹

5.5.3 *Mogelijkheden voor verzekeraars*

In het voorgaande werden al twee mogelijkheden voor verzekeraars besproken om aan het tekort op de emotionele bankrekening van de benadeelde tegemoet te komen:

1. het in het kader van actieve schadeafwikkeling nemen en houden van het initiatief door de verzekeraar, waardoor er uitdrukking aan wordt gegeven dat de verzekeraar zich (mede) eigenaar voelt van het probleem dat schade werd veroorzaakt die thans zo veel mogelijk moet worden beperkt, in kaart gebracht en vergoed;
2. het benutten van het moment van erkenning van aansprakelijkheid voor het overbrengen van de symbolische boodschap van erkenning van de verantwoordelijkheid van de verzekerde voor het ongeval en zijn gevolgen en – in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verzekerde – van de verantwoordelijkheid van de verzekeraar voor het zo veel mogelijk ‘goedmaken’ van die gevolgen.

Als men de inzichten uit de psychologische literatuur over excuses en procedurele rechtvaardigheid extrapoleert naar de afwikkeling van letselschade, dan tekent zich nog een aantal dingen af die verzekeraars zouden kunnen doen om met name de beleving door slachtoffers van procedurele rechtvaardigheid in het afwikkelingstraject te verhogen:

1. slachtoffers de mogelijkheid geven om hun mening te geven over beslissingen die worden genomen in het kader van de afwikkeling en oprecht naar die mening te luisteren;
2. een respectvolle en vriendelijke bejegening door medewerkers;

58 Interactionele rechtvaardigheid; zie Van den Bos, 2007.

59 Zie bijvoorbeeld Van den Bos, 2009; Greenberg, 1993; Bies & Moag, 1986.

3. zelf slachtoffers informeren over het verwachte verloop, te zetten stappen en te nemen beslissingen in de schadeafwikkeling;
4. meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer.

5.5.4 *Respectvolle en vriendelijke bejegening*

Het lijkt een open deur, maar in de praktijk is er nog steeds het nodige voor verbetering vatbaar: verzekeraars zouden moeten streven naar een respectvolle, vriendelijke bejegening van slachtoffers gedurende het afwikkelingstraject. Dat is niet altijd makkelijk, want vaak moet er ook onderhandeld worden. Niet voor niets is stelregel één van de Harvard-methode van onderhandelen: scheid de mensen van het probleem.⁶⁰ Een bekende valkuil is de zakelijke brief die wordt geschreven met de belangenbehartiger als geadresseerde in gedachten, maar die uiteraard ook het slachtoffer zelf onder ogen krijgt.

Uit bestaand onderzoek blijkt dat letselschadeslachtoffers soms aangaven zich als een nummer behandeld te voelen.⁶¹ Een respectvolle en vriendelijke bejegening is meer dan beleefdheid en glimlachen. Het gaat ook om iemand aan het woord laten en goed luisteren, vragen wat het slachtoffer van het afwikkelingstraject verwacht (en onrealistische verwachtingen bijstellen), en om het zorgvuldig en op begrijpelijke wijze toelichten van de eigen positie (en eventuele procedures en regels waaraan de verzekeraar bij de afwikkeling is gebonden) en van de reden waarom bepaalde informatie noodzakelijk is en bepaalde stappen moeten worden gezet. Ook als dat 'zakelijk' gezien (dat wil zeggen: vanuit het perspectief van het in kaart brengen van de financiële schade) niet strikt noodzakelijk is, kan het bijvoorbeeld nog steeds verstandig zijn om van verzekeraarszijde te vragen hoe het met het slachtoffer gaat en hoe het slachtoffer het ongeval en de gevolgen heeft beleefd. Nog belangrijker is het slachtoffer hun mening laten geven over de schadeafwikkeling (zie par. 5.5.5).

Het lijkt aannemelijk dat het luisteren naar hoe het slachtoffer het ongeval en de gevolgen beleefd kort na het ongeval zou moeten plaatsvinden en in tijd vooraf moet gaan aan 'erkenning' door verzekeraars en aan het verstrekken van informatie over de procedure. Onderzoek wijst bijvoorbeeld uit dat benadeelden eerst gehoord en begrepen willen worden en daarna pas rijp zijn voor het ontvangen van excuses.⁶² En door eerst naar het slachtoffer te luisteren kunnen de informatieverstrekking en de schadeafwikkeling ook beter worden afgestemd op de behoeften van het slachtoffer. Uit onderzoek van Shapiro, Holly Buttner en Barry (1994) blijkt dat dit belangrijk is. De (schaderegelaar van de) verzekeraar zou dus zo kort mogelijk na het ongeval moeten informeren hoe het gaat met het slachtoffer en vragen naar diens ervaringen, behoeften en ideeën.

60 Fisher, Ury, & Patton, 2011.

61 Akkermans, Uijttendaele, Van Wees, & Hulst, 2008a.

62 Frantz & Benningson, 2005.

5.5.5 *Het bieden van de mogelijkheid van participatie in het afwikkelingsproces*

Een ander belangrijk element in de beleving van procedurele rechtvaardigheid is of mensen het idee hebben dat zij vooraf hun mening hebben mogen geven over te nemen beslissingen en dat er oprecht naar hun mening is geluisterd (wat, zoals gezegd, niet hetzelfde is als dat die mening moet zijn gevolgd). Ook de kwaliteit van de interactie tussen de vertegenwoordigers van de verzekeraar en het slachtoffer is van belang. Dat respectvolle bejegening en het bieden van participatie ook kunnen bijdragen aan een proces van vergeving bij benadeelden wordt ondersteund door bevindingen van Okimoto en Tyler (2007).

Een en ander betekent dat het belangrijk is slachtoffers de gelegenheid te bieden om input te geven op het proces van schadeafwikkeling en tot uitdrukking te brengen wat zij daarbij belangrijk vinden, en dat hiervoor ook de tijd wordt genomen. Veel hangt hier uiteraard af van de aanpak door de belangenbehartiger. Een krachtig middel om participatie van het slachtoffer in het proces van schadeafwikkeling te accommoderen lijkt het in de GBL bedoelde 'behandelingsplan' te zijn.⁶³ Dat is een plan van aanpak dat aan het begin van het afwikkelingstraject in gezamenlijk overleg tussen partijen wordt opgesteld. Dat plan van aanpak benoemt de stappen die moeten worden gezet om tot afwikkeling te komen, bevat afspraken over wie wat zal doen en voornemens over termijnen. Tijdens de afwikkeling wordt in periodiek overleg op het plan van aanpak teruggekomen, en vinden bijstellingen plaats. Een dergelijk plan van aanpak stelt niet alleen het slachtoffer beter in staat om input te geven op de afwikkeling, het brengt ook bij uitstek het gezamenlijke probleemeigenschap tot uitdrukking en is ook daarom goed voor het saldo op de emotionele bankrekening. Het plan van aanpak kan op uiteenlopende wijze worden vormgegeven – de GBL laat de vorm uitdrukkelijk vrij – maar het lijkt aannemelijk dat een interactief 'behandelplan' dat onderdeel is van een internetapplicatie waarin ook dossierstukken online kunnen worden geraadpleegd, het krachtigste instrument voor slachtofferparticipatie is.

Overigens lopen de voorkeuren van slachtoffers met betrekking tot de mate van daadwerkelijke participatie uiteen. Recent empirisch VU-onderzoek bevestigt dat sommige slachtoffers er de voorkeur aan geven om zich niet zelf met het schadeafwikkelingsproces te bemoeien.⁶⁴ Er is dus maatwerk geboden. Het ziet ernaar uit dat voor bevordering van procedurele rechtvaardigheid essentieel is dat steeds de *mogelijkheid* van participatie wordt geboden. Het verdient aanbeveling om te vragen wat letselschadeslachtoffers belangrijk vinden bij de afwikkeling en wat zij van het afwikkelingstraject verwachten (zodat vervolgens verkeerde verwachtingen kunnen worden bijgesteld). Slachtoffers moeten

63 GBL 2012, beginsel 6, toelichting sub d.

64 Elbers, Van Wees, & Akkermans, 2012.

niet het gevoel krijgen dat zij het werk van de verzekeraar of hun belangenbehartiger zelf moeten doen.⁶⁵

5.5.6 *Adequate informatie aan slachtoffers*

Voor de beleving van procedurele rechtvaardigheid is het voorts belangrijk dat mensen zorgvuldig en adequaat geïnformeerd worden. De mate waarin belangenbehartigers hun cliënten zorgvuldig en adequaat informeren over het (verwachte) traject van letselschadeafwikkeling loopt waarschijnlijk nogal uiteen. Adequate informatievoorziening zal vermoedelijk ook van invloed zijn op de beleving van slachtoffers of zij een actieve rol kunnen spelen in de schadeafwikkeling. Als het verzekeraars zou lukken om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het informeren van slachtoffers over het verwachte verloop, de te zetten stappen en de te nemen beslissingen in de schadeafwikkeling, zou dat de mate waarin slachtoffers het traject van letselschadeafwikkeling als rechtvaardig ervaren vermoedelijk kunnen verhogen. Mogelijke middelen hiervoor zijn op participatie gerichte schriftelijke informatie en/of websites, het gebruik van een (al of niet elektronisch) behandelplan, en uiteraard het verstrekken van informatie tijdens het rechtstreekse overleg met de benadeelde.

5.5.7 *Meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer*

Rechtstreeks overleg tussen het slachtoffer enerzijds en de verzekeraar anderzijds, zoals in het eerste contact tussen schaderegelaar en slachtoffer en in het driegesprek, is ook erg belangrijk voor de manier waarop slachtoffers naar het ongeval en de wederpartij kijken. Recent onderzoek wijst er zelfs op dat overleg met slachtoffers vergelijkbare psychologische baten heeft voor het vergevingsproces als excuses.⁶⁶ Overleg is uiteraard ook een goede gelegenheid om te luisteren naar het slachtoffer, om informatie te verstrekken, en om de gelegenheid te bieden tot participatie. Het verdient daarom aanbeveling om meer prioriteit te geven aan rechtstreeks overleg met het slachtoffer. Als er een belangenbehartiger is, dan dient deze daar uiteraard bij aanwezig te kunnen zijn. Eventuele aarzelingen bij de belangenbehartiger over rechtstreeks contact zouden moeten kunnen worden weggenomen door de afspraak dat het slachtoffer zich in dit rechtstreekse contact niet kan binden, een en ander conform de Bedrijfsregeling informatieverstrekking bij letselschade.⁶⁷ Dat maakt het voor de belangenbehartiger mogelijk om zijn cliënt steeds in alle rust en privacy te kunnen adviseren voordat bindende afspraken worden gemaakt. Een ander argument jegens de belangenbehartiger zijn uiteraard de potentiële

65 Vergelijk Van den Bos, 2009.

66 Witvliet et al., 2008; Strelan et al., 2008.

67 Zie onder punt 2 'Contact met het slachtoffer': 'De inhoudelijke contacten over de aansprakelijkheid en de schade vinden plaats tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger' en 'De informatieverstrekking aan het slachtoffer is alleen bedoeld om hem van de kant van de verzekeraar zo goed mogelijk te informeren over (de voortgang van) het schaderegelingproces.'

emotionele baten voor het slachtoffer van rechtstreeks persoonlijk contact met zijn wederpartij.

5.6 DE EIGEN MOGELIJKHEDEN VOOR VERZEKERAARS OP EEN RIJ

Samenvattend bestaan de volgende mogelijkheden voor verzekeraars om de benadeelde erkenning te bieden en te proberen de door benadeelden binnen het schadeontwikkelingstraject ervaren procedurele rechtvaardigheid te verhogen:

1. benutting van het moment van erkenning van aansprakelijkheid voor de symbolische boodschap van verantwoordelijkheid;
2. actieve schadeafwikkeling;
3. respectvolle en vriendelijke bejegening;
4. het bieden van de mogelijkheid van participatie in het afwikkelingsproces;
5. adequate informatie aan het slachtoffer;
6. meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer.

Daarnaast is er uiteraard de mogelijkheid om te bevorderen dat de verzekerde persoonlijk contact opneemt met het slachtoffer. Over deze mogelijkheid gaan de volgende hoofdstukken.

6.1 INLEIDING

Dit hoofdstuk gaat over het bevorderen van excuses aan verkeersslachtoffers. Eerst wordt ingegaan op onderzoeksvraag 7: welke ervaringen hebben verzekeraars al met excuses aan verkeersslachtoffers, en wat zijn de ideeën van praktijkmensen uit het veld over of, en zo ja, hoe dit wel en niet zou kunnen? Daarna komt onderzoeksvraag 6 aan de orde: hoe kunnen verzekeraars hun verzekerden die een verkeersongeval met letselschade hebben veroorzaakt, aanzetten tot het maken van excuses aan verkeersslachtoffers? Om deze twee vragen te beantwoorden werd als volgt te werk gegaan. Aan schadeverzekeraars werd een vragenlijst voorgelegd (opgenomen als bijlage 3) en er werd een expertmeeting gehouden, beide met het doel om ideeën en ervaringen te inventariseren. Het gaat hier om dezelfde vragenlijst en expertmeeting als in paragraaf 5.3. Daarnaast spraken de onderzoekers met twee belangenbehartigers over hun ervaringen met excuses aan verkeersslachtoffers met letsel, alsmede met SiB, de organisatie die bemiddelt bij contact tussen slachtoffers en veroorzakers.

Op de in het kader van dit onderzoek uitgevoerde pilot met het bevorderen van excuses wordt ingegaan in hoofdstuk 7.

6.2 ERVARINGEN MET HET BEVORDEREN VAN EXCUSES DOOR VEROORZAKERS

Bij de vertegenwoordigers van verzekeraars die deelnamen aan de expertmeeting en/of de vragenlijst invulden, bestond over het algemeen een vrij positieve verwachting van het effect van uitingen van medeleven en erkenning van verantwoordelijkheid door verzekerden en door verzekeraars. Maar er bleek nog maar weinig praktische ervaring te zijn met excuses door veroorzakers of met rechtstreeks contact tussen veroorzakers en slachtoffers. Contact en excuses kwamen wel voor, maar op incidentele basis. Genoemd werden blijken van medeleven in de vorm van een briefje, een persoonlijk bezoek of bloemen en

excuses. En het effect hiervan leek overwegend positief te worden ingeschat.⁶⁸ Op de vraag naar ervaring met excuses werd door vier verzekeraars aangegeven dat zij wel eens te maken kregen met slachtoffers die boos waren omdat de veroorzaker niets had laten horen. Eventueel contact tussen veroorzakers en slachtoffers en eventuele excuses leken zich vooral buiten verzekeraars om af te spelen, waardoor hun zicht op de frequentie, de inhoud en het effect van contacten tussen veroorzakers en slachtoffers vooralsnog beperkt bleef.

Slechts een van de verzekeraars, namelijk Univé, gaf aan een beleid te hanteren waarin hij zijn verzekerden schriftelijk aanmoedigt om telefonisch belangstelling te tonen aan het letselschadeslachtoffer.⁶⁹ Dit gebeurt al enige jaren en naar eigen tevredenheid via een schriftelijke oproep aan verzekerden. De tekst van deze aanmoediging is opgenomen in paragraaf 6.4.3. Volgens Univé wordt deze aanmoediging in beginsel altijd verstuurd, tenzij er een goede reden is om dit niet te doen. Een dergelijke reden kan zijn dat er al een aanzienlijke tijd is verstreken na het ongeval, dat er al contact is geweest tussen het slachtoffer en de verzekerde, enzovoort. Voorts bleek een andere verzekeraar incidenteel professionele verzekerden (transportbedrijven) te adviseren om contact met het slachtoffer of zijn nabestaanden op te nemen als er aanwijzingen waren dat daaraan behoefte bestond. In beide gevallen ging het om een contactvorm waarin de verzekeraar de verzekerde enkel aanmoedigt om contact op te nemen met het slachtoffer, waarbij dat contact niet door de verzekeraar wordt georganiseerd of begeleid. Hierdoor beschikt men niet over de informatie of verzekerden inderdaad besluiten contact op te nemen en waarom wel/niet, wat de inhoud en vorm is van het contact als dat tot stand komt, en wat het effect ervan is.

Een andere mogelijkheid zou een vorm van gecoördineerd contact kunnen zijn. Vormen van door een verzekeraar (of belangenbehartiger) gecoördineerd contact zouden bijvoorbeeld kunnen zijn een invulformulier voor de verzekerde, pendelbemiddeling via de verzekeraar (dus bijvoorbeeld ook een schriftelijk antwoord van het slachtoffer aan de verzekerde) of een gecoördineerd persoonlijk gesprek tussen verzekerde en slachtoffer. Een voordeel van gecoördineerd contact is dat waar nodig kan worden geholpen om het contact op een effectieve manier te laten plaatsvinden. Een invulformulier of een schriftelijk pendelcontact zal waarschijnlijk minder extra werk voor verzekeraars meebrengen dan een gesprek. Een gecoördineerd gesprek vergt meer voorbereiding en begeleiding door verzekeraars en/of belangenbehartigers. Door voorselectie zou duidelijk kunnen worden wanneer een persoonlijk gesprek gewenst is. Dit zou bijvoorbeeld het geval kunnen zijn bij extra traumatisch letsel, behoefte aan informatie over de toedracht bij het slachtoffer of diens naasten, of bijvoorbeeld in het geval dat slachtoffer en veroorzaker uit dezelfde woonplaats komen. Uiteraard zullen beide partijen tot een gesprek bereid moeten zijn.

68 Zie de beantwoording van vraag 1 in bijlage 3.

69 Zie de beantwoording van vraag 2 in bijlage 3.

Uit de expertmeeting en de beantwoording van de vragenlijst is niet gebleken dat verzekeraars ervaring hebben opgedaan met het coördineren van contact tussen verzekerde en slachtoffer, behalve dat een verzekeraar meldde in een ‘mediatorzaak’ ooit ook een veroorzaker zelf aan tafel te hebben gehad en dat dit zeer positief was.

Contra-indicaties voor het bevorderen van (al of niet gecoördineerd) contact zouden kunnen zijn het vermoeden van een gebrek aan inlevingsvermogen bij de veroorzaker of een zeer vijandige opstelling bij het slachtoffer.

Over het moment van excuses of contact bleek de heersende mening onder de deelnemende verzekeraars dat dit het best zo snel mogelijk na het ongeval zou kunnen plaatsvinden, binnen de eerste twee of drie maanden na het ongeval, waarbij sommige respondenten vonden dat met excuses moest worden gewacht totdat aansprakelijkheid erkend werd.⁷⁰ Zoals eerder opgemerkt, bevat de empirische literatuur aanwijzingen dat slachtoffers eerst willen worden gehoord en begrepen, en pas daarna rijp zijn voor het ontvangen van excuses.⁷¹ Ten aanzien van het juiste moment voor excuses zou dat betekenen dat het verstandig is als de veroorzaker eerst informeert hoe het met het slachtoffer gaat en desgewenst naar het verhaal van het slachtoffer luistert. Wat het beste moment is voor excuses met het oog op het herstel van het slachtoffer zou echter nader kunnen worden onderzocht met inachtneming van de hevigheid van de initiële emotionele reactie (boosheid) van het slachtoffer op het ongeval. De initiële reactie zal waarschijnlijk heviger zijn naarmate het letsel ernstiger is,⁷² en mogelijk ook naarmate het verwijt dat de veroorzaker wordt gemaakt sterker is.

6.3 HOE VERZEKERDEN AAN TE ZETTEN TOT HET MAKEN VAN EXCUSES?

Bij de inventarisatie van ideeën en ervaringen werd aan deelnemende verzekeraars ook gevraagd wat zij een goede manier zouden vinden om hun verzekerden aan te zetten tot het maken van excuses.⁷³ De meerderheid van de veertien responderende verzekeraars (negen) noemde ‘suggereren’ als een goede manier. Enkele verzekeraars wezen hierbij op de combinatie van suggereren en voorlichting aan verzekerden waarom excuses belangrijk zijn. Een minderheid (vijf) noemde ‘met klem verzoeken’ als een goede manier om excuses te bevorderen, waarbij werd aangevoerd dat dit afhankelijk was van de situatie, als de aansprakelijkheid duidelijk is of als bij het slachtoffer een sterke behoefte aan contact bestaat. Geen van de verzekeraars noemde ‘dwingen’ of ‘eisen’ van excuses. Eén verzekeraar schreef dat tegen eisen van excuses pleit dat niet-gemeende excuses niet werken en een andere verzekeraar voorzag mogelijke weerstand

70 Zie de beantwoording van vraag 3 in bijlage 3.

71 Zie Frantz & Benningson, 2005.

72 McCullough et al., 1998; Gold & Weiner, 2000.

73 Zie vraag 4 in bijlage 3.

bij verzekerden bij het te dwingend of te bemoederend voorschrijven van excuses. Ten slotte stelde één verzekeraar dat excuses een persoonlijke zaak van de verzekerde zijn waar de verzekeraar niets mee te maken heeft, en dat het bevorderen daarvan (op welke wijze dan ook) een inmenging in de privésfeer zou zijn. Op basis van het verwante argument dat het niet een taak van verzekeraars is om hun verzekerden een morele plicht op te leggen, gaf ook een andere verzekeraar aan het niet wenselijk te vinden dat verzekeraars zouden gaan bevorderen dat verkeersslachtoffers excuses krijgen aangeboden.

Tijdens de expertmeeting bleek opnieuw dat verzekeraars meer zagen in het suggereren aan of verzoeken van verzekerden om excuses te maken of contact op te nemen dan in het proberen af te dwingen van excuses. Tijdens de expertmeeting leken verschillende verzekeraars het erover eens dat er vaak schroom – en niet zozeer onwil – is bij verzekerden om contact op te nemen met het slachtoffer. Een aantal aanwezigen meende dat het een taak voor verzekeraars zou kunnen zijn om verzekerden te helpen die schroom te overwinnen, onder meer door voorlichting over de baten van excuses en persoonlijk contact. De veronderstelling dat schroom bij verzekerden een belemmering vormt voor het maken van excuses en het opnemen van contact, sluit aan bij uitkomsten van onderzoek naar het verstrekken van informatie en excuses na medische fouten (zogenoemde ‘open disclosure’).⁷⁴

In de empirische onderzoeksliteratuur zijn er aanwijzingen dat mensen die een civielrechtelijke norm hebben geschonden – zoals artsen na een medische fout – zelf aangeven wel excuses te *willen* maken, maar dat zij hiervoor belemmeringen ervaren. Dit bleek bijvoorbeeld uit onderzoek van Gallagher, Waterman, Ebers, Fraser en Levinson (2003), waarin in focusgroepen met artsen werd gesproken over hoe zij om zouden gaan met medische fouten. Ook is er bewijs dat veel artsen na medische fouten juist de neiging hebben om patiënten zo min mogelijk informatie te verschaffen en hun woorden zo te kiezen dat het toegeven van de fout wordt vermeden.⁷⁵ Schroom lijkt betrekking te hebben op twee typen belemmeringen voor het erkennen van fouten en maken van excuses.

Een eerste belemmering is dat het gewoon moeilijk is voor mensen om een fout te erkennen en excuses te maken. Het maken van een fout (zoals het veroorzaken van een verkeersongeval) gaat doorgaans gepaard met schaamte en vormt mogelijk een bedreiging van iemands zelfbeeld en zelfvertrouwen.⁷⁶ Om een fout toe te geven en excuses te maken moet men zijn schaamte en eventuele trots opzijzetten.⁷⁷ Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek onder Amerikaanse en Canadese artsen dat drie vierde van hen aangeeft dat zij het moeilijk zouden vinden om hun fout te erkennen als zij een serieuze medische fout zouden

74 Zie Smeehuijzen et al., 2013.

75 Gallagher et al., 2003.

76 Shnabel & Nadler, 2008.

77 Robbennolt, 2009.

hebben gemaakt.⁷⁸ Kortom, mensen hebben moeite om hun fout te erkennen en excuses te maken.

Een tweede belemmering om excuses te maken is dat mensen onzeker zijn over hoe en wat ze zouden moeten doen in een contact met de benadeelde, of over hun vaardigheden om dat op een effectieve manier te doen. Ook voor artsen bleek dit een belemmering om het gesprek aan te gaan met patiënten na een medische fout.⁷⁹

Schroom bij verzekerden zou dus gepaard kunnen gaan met beide typen belemmeringen:

1. het moeilijk vinden om een fout te erkennen;
2. onzekerheid over hoe en wat te doen.

Een derde belangrijk aspect dat veroorzakers van verkeersongevallen zou kunnen belemmeren bij het maken van excuses aan letselschadeslachtoffers is de eventuele vrees dat zij daarmee – tegen de wil van hun verzekeraar – juridische aansprakelijkheid of claims over zich afroepen.⁸⁰ Die vrees voor juridische aansprakelijkheid (en juridische procedures) blijkt ook de meest door artsen en ziekenhuizen genoemde reden om geen informatie te verstrekken of excuses te maken.⁸¹ Uit ander onderzoek blijkt echter dat het verband tussen het niet geven van informatie en het risico van juridische procedures niet kan worden bewezen. Zo lijkt na medische onbedoelde gebeurtenissen nooit erg veel communicatie met patiënten te hebben plaatsgevonden, zelfs al was het aansprakelijkheidsrisico laag.⁸² Overigens is in veel Angelsaksische landen al op vrij grote schaal wetgeving ingevoerd om te faciliteren dat verantwoordelijke partijen excuses maken zonder dat hun juridische positie wordt aangetast.

Kortom, in het licht van de mogelijke belemmeringen om excuses te maken zouden verzekeraars in hun voorlichting aan verzekerden die betrokken zijn geweest bij een verkeersongeval met letsel:

1. kunnen aangeven dat excuses en contact belangrijke baten hebben;
2. aanwijzingen kunnen geven over hoe en wat een verzekerde mogelijk zou kunnen doen in de richting van het slachtoffer; en

78 Gallagher et al., 2006.

79 Hyman & Silver, 2005.

80 Een barrière voor het maken van excuses zou verder kunnen zijn dat onderhandelaars denken dat de benadeelde partij na excuses meer kans op succes heeft als zij de zaak aan de rechter voorlegt. Uit onderzoek van Robbennolt (2003, 2006) zou blijken dat dit laatste effect in het niet valt bij andere effecten van excuses, die de kansen op het bereiken van een schikkingsovereenkomst juist vergroten.

81 Gallagher et al., 2003; Lamb, Studdert, Bohmer, Berwick, & Brennan, 2003.

82 Hyman & Silver, 2006.

3. kunnen aangeven wat de verzekerde concreet kan doen zonder het risico om zijn juridische positie te schaden.⁸³

Met het oog op de voorkeur bij verzekeraars voor ‘suggereren’ en ‘verzoeken’ wordt in dit rapport niet nader ingegaan op juridische mogelijkheden om te eisen of af te dwingen dat veroorzakers excuses maken.⁸⁴ Wanneer excuses door de veroorzaker om welke reden dan ook niet aan de orde zijn, kan de verzekeraar nog steeds wel zelf het nodige doen om de emotionele bankrekening van slachtoffers aan te zuiveren.

De conclusie is dat het bevorderen van excuses het best de vorm zou kunnen krijgen dat verzekeraars hun verzekerden stimuleren om belangstelling en medeleven te tonen voor de gevolgen voor het slachtoffer en om – als aansprakelijkheid is of wordt erkend – ook jegens het slachtoffer tot uitdrukking te brengen dat hij verantwoordelijk is voor het ongeval en de schade. Van dit laatste zou kunnen worden aangegeven dat het iets is wat voor slachtoffers doorgaans echt belangrijk is om te horen.

6.4 DRIE BESTAANDE SCENARIO’S TER BEVORDERING VAN EXCUSES

Uit de inventarisatie van bestaande ervaringen bleek dat er op dat moment drie bestaande scenario’s waren waarmee werd bevorderd dat veroorzakers van een ongeval met letselschade excuses aanbieden, althans persoonlijk contact hebben met het slachtoffer:

1. bemiddeling door de stichting SiB;
2. toezending door de belangenbehartiger van het slachtoffer aan de veroorzaker van een invulformulier, dat na invulling via de belangenbehartiger wordt gezonden aan het slachtoffer;
3. opname van een aanbeveling om telefonisch belangstelling te tonen in de correspondentie van de verzekeraar met zijn verzekerde, zoals gehanteerd door Univé.

Deze drie scenario’s worden hierna nader toegelicht.

⁸³ In verband met de mogelijke vrees van slachtoffers de juridische positie te schaden, zouden verzekeraars hun verzekerden kunnen voorlichten dat zij belangstelling kunnen tonen naar het slachtoffer en medeleven kunnen uiten met diens gevolgen. Ook zouden verzekeraars, als de aansprakelijkheid wordt erkend, de verzekerde kunnen voorlichten dat er geen juridische belemmering is om te erkennen dat de verantwoordelijkheid van het ongeval en de schade bij de verzekerde lag, alsmede dat erkenning van verantwoordelijkheid iets is wat slachtoffers doorgaans belangrijk vinden om te horen.

⁸⁴ Zie daarover Akkermans et al., 2008a; Carroll, 2013.

6.4.1 *Bemiddeling door de stichting Slachtoffer in Beeld*

De stichting SiB bleek op beperkte schaal al te bemiddelen bij contact tussen veroorzakers en slachtoffers van verkeersongevallen. SiB doet dit onder meer op doorverwijzing van Slachtofferhulp Nederland, waarvan SiB een dochterorganisatie is. SiB wordt gefinancierd door het ministerie van Veiligheid en Justitie om in de strafrechtelijke context op professionele wijze te bemiddelen bij contact tussen (vooral jonge) daders van misdrijven en hun slachtoffers. SiB heeft een landelijk dekkend netwerk van daartoe speciaal opgeleide bemiddelaars. Die bemiddelaars voeren vooraf gesprekken met zowel slachtoffer als veroorzaker om van beiden de motieven voor contact in kaart te brengen. Beiden moeten instemmen met het contact en de voorgestelde contactvorm (eenmalig gesprek, brief, pendelbemiddeling). De bemiddelaar van SiB organiseert geen contact als er reden is om aan te nemen dat het contact niet effectief zal zijn.

Desgevraagd verklaarde SiB open te staan voor overleg over de mogelijkheid om ook op grotere schaal te gaan bemiddelen bij slachtoffers en veroorzakers van verkeersongevallen. Bijlage 4 bevat informatie over verkeerszaken bij SiB in 2009. Daaruit blijkt onder meer dat 10 procent van de verkeerszaken verkeersmisdrijven betrof en 90 procent verkeersongevallen. In 54 procent van de verkeerszaken ging het om verkeersongevallen met dodelijke afloop. In twee derde van de verkeerszaken nam het slachtoffer het initiatief om de bemiddeling van SiB in te schakelen en in een derde van de verkeerszaken lag dat initiatief bij de veroorzaker.

6.4.2 *Toezending aan veroorzaker van een invulformulier*

Een van de belangenbehartigers met wie in het kader van dit onderzoek contact is opgenomen, was mr. Karin Nijman van Berntsen Mulder Advocaten. Samen met haar werd materiaal ontwikkeld, te weten een contactformulier, een foldertekst, een begeleidende brief aan de veroorzaker, alsmede een vragenlijst die na afloop door de advocaat mondeling bij het slachtoffer kan worden afgenomen om een verkennend beeld te krijgen van het effect van het contact.

Het doel was om veroorzakers van verkeersongevallen te benaderen met het verzoek op het contactformulier een bericht aan het slachtoffer te schrijven. In het formulier werd aan veroorzakers ook gevraagd of zij eventueel bereid zijn tot een persoonlijk gesprek. Een dergelijk gesprek zou dan worden begeleid door een door Berntsen Mulder Advocaten geselecteerde coach. Het materiaal is uiteindelijk in circa tien zaken verstuurd. De meeste slachtoffers echter wilden dit zelf niet. Een enkele keer is een ingevuld contactformulier geretourneerd, maar van een persoonlijk gesprek is het nooit gekomen. Er was uiteindelijk één zaak waarin het slachtoffer wel interesse in een persoonlijk gesprek had, maar in die zaak wilde de veroorzaker niet meewerken. Het kostte Berntsen Mulder Advocaten veel tijd en moeite om van iedereen een reactie te krijgen. Na enige tijd is dit initiatief gestaakt.

6.4.3 *Schriftelijke aanbeveling door verzekeraar om telefonisch contact op te nemen*

Univé hanteert al enige jaren een beleid waarin de maatschappij haar verzekerden schriftelijk aanbeveelt om telefonisch belangstelling te tonen aan het letselschadeslachtoffer. De door deze verzekeraar gebruikte aanbeveling luidt als volgt:

‘Een ongeluk kent in feite alleen maar slachtoffers. Schade ondervinden is naar, maar schade veroorzaken ook. Beide partijen worden overvallen door de situatie, de schrik, de schade en letsel. Als verzekeraar doen wij er alles aan om de gevolgen van een ongeval voor alle partijen zo goed mogelijk af te handelen. U kunt zich voorstellen dat dit proces soepeler verloopt als de betrokkenen niet lijnrecht tegenover elkaar staan. Een vlotte afhandeling is in het belang van alle partijen. Soms is er een zekere schroom om contact met elkaar te zoeken. Maar – los van de schuldvraag – een telefoontje om de schrik te delen en belangstelling te tonen voor het welzijn van de ander, wordt veelal gewaardeerd.’

Univé gaf aan tevreden te zijn met dit beleid. Volgens Univé wordt deze oproep in beginsel altijd verstuurd, tenzij er een goede reden is om dit niet te doen. Een dergelijke reden kan zijn dat er al een aanzienlijke tijd is verstreken na het ongeval, dat er al contact is geweest tussen het slachtoffer en de verzekerde, enzovoort. Univé doet deze oproep dus niet automatisch, er wordt per geval nagegaan of er redenen zijn waarom deze oproep achterwege zou moeten blijven.

6.5 MOGELIJKE VOOR- EN NADELEN VAN TELEFONISCH CONTACT

In de in hoofdstuk 2 besproken wetenschappelijke studies werden vrijwel uitsluitend schriftelijke excuses gebruikt en die bleken belangrijke baten te hebben. Of er verschil is in effectiviteit tussen schriftelijke en verbale excuses is voor zover bekend nog niet empirisch onderzocht.

Hieronder worden enkele gedachten uitgewerkt over potentiële voor- en nadelen van telefonisch contact.

Ten eerste gaven diverse verzekeraars tijdens de expertmeeting aan dat zij zelf positieve ervaringen hebben met telefonisch contact met slachtoffers (zonder belangenbehartiger, met overwegend licht letsel).

Ten tweede biedt een telefoongesprek ook aan slachtoffers de mogelijkheid hun verhaal te doen, en die mogelijkheid zou ertoe kunnen bijdragen dat zij zich rechtvaardiger behandeld voelen.⁸⁵ Onderzoek van Frantz en Benningson

85 Okimoto & Tyler, 2007; Lind & Tyler, 1988.

(2005) vormt een aanwijzing dat benadeelden pas rijp zijn voor excuses (lees: dat excuses pas effectief zijn) als ze eerst gehoord en begrepen zijn door de schadeveroorzaker.

Ten derde, en aansluitend bij het tweede punt, gaven Nederlandse naasten en nabestaanden van ernstig gewonde en overleden slachtoffers aan dat zij het erg belangrijk vonden voor hun verwerking dat de veroorzaker zich de gevolgen voor het slachtoffer realiseert.⁸⁶ In een (telefoon)gesprek kunnen slachtoffers (en naasten/nabestaanden) op hun beurt aan de veroorzaker vertellen over de gevolgen die het ongeval voor hen heeft gehad, en dat kan eraan bijdragen dat slachtoffers geloven dat de veroorzaker zich de gevolgen realiseert.

Een vierde mogelijk voordeel van bellen is dat telefonisch contact (meer dan bijvoorbeeld een brief) uitnodigt om direct te reageren. Mensen zijn geneigd welwillend te reageren op excuses.⁸⁷ Vermoedelijk ligt hier een zogenoemd 'sociaal script' (een sociale interactie die vaak voorkomt en daardoor aanleiding geeft tot min of meer automatisch gedrag) aan ten grondslag, wat inhoudt dat op excuses met vergeving wordt gereageerd.⁸⁸ Mensen reageren min of meer automatisch volgens dat script of voelen een druk om te reageren conform dit script.⁸⁹ In de psychologie wordt aangenomen dat mensen meestal geneigd zijn om hun interne attributies in overeenstemming te brengen met hun externe gedrag.⁹⁰ Dat betekent dat na een welwillende reactie op een telefonische blik van belangstelling en/of excuses (= gedrag) de attributies met dit gedrag in overeenstemming worden gebracht, en dus negatieve beoordelingen van veroorzaker en ongeval zouden kunnen afnemen en positieve beoordelingen kunnen toenemen.⁹¹

Denkbaar is dat een vijfde voordeel van het aanbevelen om te bellen kan zijn dat verzekerden die niet naar het slachtoffer willen luisteren of excuses willen maken, die aanbeveling waarschijnlijk niet zullen opvolgen, waardoor het slachtoffer niet met een onwillige verzekerde wordt geconfronteerd.

Een zesde voordeel is uiteraard dat de enkele aanbeveling om contact op te nemen relatief weinig extra werk en organisatie voor verzekeraars vergt.

Telefonisch contact tussen veroorzakers en slachtoffers lijkt echter ook nadelen te kunnen hebben.

86 Kwantitatief onderzoek van Akkermans et al., 2008b.

87 Risen & Gilovich, 2007.

88 Risen & Gilovich, 2007.

89 Risen & Gilovich, 2007.

90 De zogenoemde theorie van cognitieve dissonantie, waarvoor veel empirisch bewijs voorhanden is (Festinger, 1957; Festinger & Carlsmith, 1959; Risen & Gilovich, 2007).

91 De uitkomsten van Risen en Gilovich (2007), dat benadeelden na gedwongen excuses de normschender even positief beoordeelden als na spontane excuses, worden als aanwijzing opgevat dat die vergevingsreactie niet oppervlakkig is, maar ook echt (even diep) worden ervaren door slachtoffers.

Ten eerste kan men zich afvragen of een telefoontje passend is bij ernstig letsel of overlijden. Een tweede nadeel kan zijn dat het medium telefoon door slachtoffers als minder passend wordt gezien en de verzekerde hierdoor als minder oprecht wordt ervaren, zeker als de verzekerde alleen maar medeleven uit en niet de verantwoordelijkheid voor het ongeval erkent. Zo bleek in het onderzoek van Robbennolt (2003) dat als de verzekerde telefonisch alleen maar medeleven uitte (en dus niet de verantwoordelijkheid voor het ongeval erkende), er geen verschil was met de situatie waarin geen excuses werden gemaakt.⁹² Ten slotte is een derde nadeel van de enkele aanbeveling contact op te nemen dat het contact niet kan worden bijgestuurd, dat onbekend blijft of het contact al of niet plaatsvindt, en zo ja, wat het effect ervan is. Dit laatste nadeel geldt uiteraard voor alle vormen van ongecoördineerd contact.

6.6 MEER ERVARING NODIG

Samenvattend kan worden gezegd dat er nog weinig praktische ervaring bestaat met het door verzekeraars (en/of belangenbehartigers) bevorderen van excuses. Hierdoor is onder meer nog onvoldoende bekend wat maakt dat veroorzakers besluiten excuses te maken of contact op te nemen, en wat zich afspeelt in daadwerkelijk contact tussen veroorzaker en slachtoffer. Ook is nog niet duidelijk hoe slachtoffers met letselschade in de praktijk daar dan weer op reageren. Het lijkt daarom belangrijk om in vervolgonderzoek meer praktische ervaring op te doen met het bevorderen van excuses, of althans van persoonlijk contact tussen veroorzakers en letselschadeslachtoffers. Op die manier kan meer worden geleerd over hoe veroorzakers en slachtoffers zich daarbij opstellen, en meer ervaring worden opgedaan met de verschillende denkbare contactvormen, zoals telefonisch of schriftelijk contact en door SiB begeleide gesprekken. Om deze reden werd besloten tot de pilot, die in het volgende hoofdstuk wordt besproken.

92 Zie voetnoot 116 in bijlage 1.

7.1 INLEIDING

Deel 2 van het onderzoek betrof een pilot om ervaring op te doen met het bevorderen door verzekeraars van het maken van excuses, of althans het opnemen van persoonlijk contact, door hun verzekerden die een verkeersongeval hebben veroorzaakt met de persoon die daarbij letsel heeft opgelopen. De verzekeraars die aan deze pilot deelnamen, waren Achmea, ASR en Unigarant.

Zoals in de vorige hoofdstukken aan de orde kwam, lijkt het in theorie zeker zinvol dat verzekeraars excuses of persoonlijk contact gaan bevorderen, en is dit ook de opvatting van de meerderheid van de verzekeraars die antwoordden op de vragenlijst en deelnamen aan de expertmeeting. Doel van de pilot was om een beter idee te krijgen of dit ook in werkelijkheid het geval is. Daarnaast werd uiteraard beoogd ervaring op te doen met de praktische mogelijkheden voor verzekeraars om excuses of contact te bevorderen. Gehoopt werd ook meer te weten te komen over de vraag in welke gevallen excuses/contact geïndiceerd respectievelijk niet geïndiceerd zijn, en over andere vragen van operationele aard.

Teneinde meer te weten te komen over het perspectief van slachtoffers en verzekerden (ervaringen, meningen, wensen en behoeften) was het voornemen om in het kader van de pilot ook interviews te houden met slachtoffers en verzekerden in gevallen waarin de verzekeraar had geprobeerd excuses te bevorderen. Zoals we zullen zien, is het daar in deze pilot uiteindelijk niet van gekomen. Daarnaast zouden ervaringen van deelnemende verzekeraars met het bevorderen van excuses worden geïnventariseerd. Net als bij deel 1 ging het bij deel 2 om een zogenoemd 'kwalitatief' empirisch onderzoek, dat zich in dit geval richt op de aard van de ervaringen van slachtoffers, verzekerden en verzekeraars. De pilot was niet opgezet om 'kwantitatieve' uitspraken te kunnen doen over het effect van excuses. Daarvoor was het ontwerp niet geschikt, vanwege de beperkte aantallen die werden voorzien en omdat geen 'controlegroep' was opgenomen van slachtoffers die geen excuses hadden ontvangen.

7.2 DE ONDERZOEKSVRAGEN VAN DE PILOT

Van de zeven onderzoeksvragen die waren geformuleerd ten behoeve van het hiervoor beschreven deel 1 van dit onderzoek heeft onderzoeksvraag 6 tevens betrekking op deze pilot. Daarnaast werden specifiek voor de pilot drie aanvullende onderzoeksvragen geformuleerd (onderzoeksvragen 8 tot en met 10). Aldus lagen in totaal vier onderzoeksvragen aan de pilot ten grondslag. Deze luiden als volgt:

- *Onderzoeksvraag 6:* hoe kunnen verzekeraars hun verzekerden die een verkeersongeval met letselschade hebben veroorzaakt, aanzetten tot het maken van excuses aan verkeersslachtoffers?

Omdat voor het welslagen van eventueel toekomstig beleid ter bevordering van contact tussen verzekerden en slachtoffer uiteraard de medewerking van verzekerden nodig is, wilden we proberen meer zicht te krijgen op de belemmeringen bij verzekerden. In dit verband wilden we onder meer te weten komen wat verzekerden ervan vinden wanneer hun verzekeraar hun vraagt met het slachtoffer persoonlijk contact op te nemen.

- *Onderzoeksvraag 8:* werken door de verzekeraar bevorderde excuses (persoonlijk contact) in de praktijk inderdaad positief voor slachtoffers en verzekerden?

In het kader van deze onderzoeksvraag hoopten we onder andere meer te leren over de percepties van het contact door slachtoffers en verzekerden. Hoe zouden slachtoffers de oprechtheid van excuses ervaren als zij wisten dat de veroorzaker tot het contact was aangezet door de verzekeraar? Ook waren we benieuwd in hoeverre slachtoffers zouden ervaren dat veroorzakers in het contact daadwerkelijk op hen 'gericht' waren, en in hoeverre dat ook nodig was voor de effectiviteit van het contact. Voorts wilden we meer te weten komen over welke inhoudelijke boodschappen in de praktijk wel of juist niet effectief blijken. Daarnaast was het de bedoeling om een beeld te krijgen van de motieven voor het contact met de andere partij, zoals voor slachtoffers: informatie over de toedracht, behoefte aan erkenning van de fout, enzovoort, en voor verzekerden: het willen uitleggen hoe het ongeval had kunnen gebeuren, enzovoort. Ook wilden we weten in hoeverre het contact aan die motieven tegemoetkwam.

Meer wetenschappelijk geformuleerd hield deze onderzoeksvraag in of het overwegend positieve effect van excuses door een normschender aan benadeelden, zoals blijkt uit een groot deel van de sociaalpsychologische onderzoeksliteratuur, zich ook voordoet in de letselschadepraktijk. Het voornemen was om te kijken naar de beleving bij alle betrokken partijen:

1. Beleving bij slachtoffers: is er sprake van afname van negatieve – en/of toename van positieve – emoties en beoordelingen over het ongeval en de wederpartij?

2. Beleving bij verzekeraars: vertaalt dit zich in een meer constructieve opstelling van letselschadeslachtoffers en een soepelere afwikkeling?
 3. Beleving bij verzekerden: hoe waarderen verzekerden het om van hun verzekeraar een zetje in de rug te krijgen, en hoe waarderen ze het aldus tot stand gekomen contact?
- *Onderzoeksvraag 9:* in welke gevallen is het bevorderen van contact door de verzekeraar geïndiceerd c.q. niet geïndiceerd?
Meer wetenschappelijk geformuleerd hield deze onderzoeksvraag in wat er valt te leren over individuele en situationele verschillen in de behoefte bij slachtoffers aan contact met de verzekerde, en in de bereidheid tot zodanig contact bij verzekerden? Bij situationele verschillen kan worden gedacht aan de mate van schuld aan het ongeval (of het subjectieve verwijt dat het slachtoffer de veroorzaker maakt), het letsel (ernst, medische objectiveerbaarheid), of slachtoffer en verzekerde elkaar weer tegen kunnen komen, enzovoort. Bij verschillen tussen individuen kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de mate van vergevingsgezindheid en de mate van boosheid ('moral outrage'). Uiteraard ging het er ook om hoe verzekeraars van eventuele indicaties en contra-indicaties op de hoogte kunnen raken. Verder is interessant of en hoe dit soort situationele en individuele verschillen verband houdt met de effectiviteit van excuses.
 - *Onderzoeksvraag 10:* deze bestaat uit diverse subvragen van meer operationele aard, zoals wat de beste timing is (met name hoelang na het ongeval) en wat de voor- en nadelen van verschillende modaliteiten zijn (schriftelijk versus mondeling contact, eventueel in relatie tot de inhoud).

De opzet van de pilot werd op basis van een voorstel van de onderzoekers van de VU nader uitgedacht door een projectgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de drie deelnemende verzekeringsmaatschappijen Achmea, ASR en Unigarant, een vertegenwoordiger van de stichting SiB en de onderzoekers van de VU. Het overleg binnen deze projectgroep leidde tot een opzet waarbij drie verschillende varianten voor het bevorderen van persoonlijk contact tussen verzekerden en slachtoffers zouden worden uitgetoetst. De onderzoekers van de VU werkten voor elk van deze drie varianten scenario's uit met richtlijnen over hoe te werk zou worden gaan. Relevante overwegingen waren onder andere hoe om te gaan met contactgegevens (in verband met privacy-verplichtingen), hoe naar slachtoffers te communiceren over de bemiddelende rol van de verzekeraar, en hoe te voorkomen dat verwachtingen zouden worden gewekt die niet kunnen worden waargemaakt. Hier en daar bevatten deze scenario's tamelijk gedetailleerde scripts voor de wijze waarop de communicatie het best plaats zou kunnen vinden. De scenario's zijn opgenomen in bijlage 5.

De eerste variant betrof het mogelijk meest voor de hand liggende scenario voor een verzekeraar die persoonlijk contact wil bevorderen, namelijk het bij wijze van eerste stap contact opnemen met de eigen verzekerde zodra blijkt dat sprake is van letselschade. Een van de achterliggende gedachten was dat een dergelijk initiatief van de verzekeraar mogelijk ook door de verzekerde zou worden gewaardeerd: voor zover een verzekerde er zelf ook 'mee zit' dat hij iemand schade heeft toegebracht, zou het een bijzonder stukje dienstverlening van zijn verzekeraar kunnen zijn dat deze hem voorlichting geeft en de weg wijst hoe hij daarmee zou kunnen omgaan. Het initiatief tot de uitvoering van dit scenario zou liggen bij de dossierbehandelaar van de verzekeraar. Daarom werd deze variant ook wel aangeduid als de 'binnendienstvariant'.

De tweede variant betrof het scenario waarin eerst bij het slachtoffer wordt nagegaan of hij er behoefte aan heeft iets van de verzekerde te horen. De grondgedachte achter deze variant was om in te spelen op een gebleken behoefte bij het slachtoffer. Praktisch gesproken veronderstelde dit dat bij contact met het slachtoffer (tijdens een thuisbezoek, een driesprek, of telefonisch) kon worden vastgesteld dat hij prijs zou stellen op contact. Om deze reden zou het initiatief tot uitvoering van dit scenario liggen bij de buitendienst of het expertisebureau van de verzekeraar. Daarom werd deze variant ook wel aangeduid als de 'buitendienstvariant'.

De derde variant werd ingegeven door de gedachte dat het niet steeds verantwoord zou zijn om aan te sturen op ongebeleid persoonlijk contact tussen verzekerde en slachtoffer. Voor de 'zwaardere' gevallen, waarin het beeld bestond dat het beoogde contact tussen de verzekerde en het slachtoffer of diens nabestaanden beter onder professionele begeleiding kon plaatsvinden, was voorzien dat begeleiding zou plaatsvinden door SiB. Gedacht werd aan gevallen van overlijdensschade, de betrokkenheid van kinderen en andere extra traumatische zaken, een en ander ter beoordeling van de betrokken medewerkers van verzekeraars. Deze variant werd ook wel aangeduid als 'bemiddeling door SiB'.

Het voornemen was dat elk van de drie deelnemende maatschappijen langs elk van deze drie scenario's ten minste vijfmaal zou proberen contact tot stand te brengen. Het zou dus gaan om een pilot met minimaal $3 \times 3 \times 5 = 45$ dossiers, waarvan 15 bemiddelingen door SiB. Besloten werd om vooralsnog geen gevallen mee te nemen waarin aansprakelijkheid nog niet vaststond. De ervaringen van de verzekeraars en SiB zouden worden geïnventariseerd, en de VU zou interviews afnemen bij verzekerden en slachtoffers.

7.4 HET CONTACT OPNEMEN MET DE EIGEN VERZEKERDE (‘BINNENDIENSTVARIANT’)

Aandachtspunten bij deze variant waren onder meer de eenvoud en de privacy. Als de verzekeraar aan de verzekerde de contactgegevens van het slachtoffer

moet doorgeven, dan moet het slachtoffer daarvoor vooraf om toestemming worden gevraagd. Dit zou het aantal contactmomenten bij deze variant met twee vergroten: als de verzekerde te kennen geeft bereid te zijn tot het opnemen van persoonlijk contact, zou eerst toestemming moeten worden gevraagd aan het slachtoffer (waarbij uitleg nodig zou zijn), en vervolgens zouden de contactgegevens moeten worden doorgegeven aan verzekerde. Onder meer om deze reden werd besloten om de verzekerde alleen te verzoeken tot het opnemen van schriftelijk contact, dat verloopt via de verzekeraar, en dus niet de verzekerde te verzoeken om het slachtoffer te bellen. Bij een schriftelijk bericht van de verzekerde dat door de verzekeraar wordt doorgestuurd naar het slachtoffer, hoeven de adresgegevens van het slachtoffer niet bekend te worden gemaakt aan de verzekerde. ASR en Unigarant besloten hun verzekerden schriftelijk te benaderen, Achmea besloot haar verzekerden te bellen (maar had wel een brief beschikbaar om eventueel na te sturen).

ASR stuurde circa twaalf brieven uit waarin verzekerden werd gevraagd om op een bijgevoegde blanco kaart iets te schrijven voor het letselschadeslachtoffer en de ingevulde kaart terug te sturen aan ASR, die de kaart dan zou doorsturen aan het slachtoffer. Hiervoor werd gekozen omdat op die manier bekend zou worden of verzekerden inderdaad contact opnamen met het slachtoffer. Ook hoefden zo geen contactgegevens van slachtoffers te worden afgegeven aan verzekerden. Overigens was het ook voor ASR zelf soms moeilijk om aan de contactgegevens van slachtoffers te komen. In het scenario van deze variant was een voorbeeldbrief opgenomen (zie bijlage 5). Geen van de aangeschreven verzekerden stuurde een kaart retour. Slechts één verzekerde belde ASR met de mededeling dat zij al eerder contact met het slachtoffer had opgenomen. Een aantal maanden later werden de aangeschreven verzekerden nagebeld. Dit leverde het volgende beeld op: verzekerden ervoeren de ontvangen brief met het verzoek van ASR als positief; het was echter veelal de timing (het te lang na het ongeval ontvangen van deze brief) waardoor er geen respons werd gegeven op het verzoek. Het zou behulpzamer zijn om deze brief te ontvangen 'als je nog midden in de emoties zit'. Ook kwam het voor dat men toch zelf al contact had opgenomen met het slachtoffer.

Unigarant stuurde vier brieven aan verzekerden waarin de verzekerde werd verzocht contact op te nemen met het letselschadeslachtoffer. Hierop kwam geen respons van verzekerden. Bij het nabellen van deze vier gevallen zeiden één of meer verzekerden 'geen belang' te hebben bij het opnemen van contact.

Achmea heeft in een tiental zaken met haar verzekerde gebeld, maar het is niet gelukt om contact tussen verzekerden en slachtoffers tot stand te brengen. In het merendeel van deze tien gevallen had al spontaan contact plaatsgevonden tussen verzekerde en het slachtoffer, dus zonder enige tussenkomst van de verzekeraar. Opvallend was dat in de meeste van de gevallen waar spontaan contact had plaatsgevonden, sprake was van wat zwaarder lichamelijk letsel. Bij een klein aantal verzekerden bleek geen behoefte te bestaan aan contact met

het slachtoffer (bijvoorbeeld 'de situatie was er niet naar', 'de situatie was uit de hand gelopen' en 'geen zin in').

De ervaringen met dit scenario ('binnendienstvariant') geven dus het beeld dat wanneer verzekeraars hun verzekerden schriftelijk vroegen om contact op te nemen met het slachtoffer, zij daar niet of nauwelijks op reageerden. Met alleen een brief leken verzekeraars hun verzekerden dus niet over de streep te kunnen trekken. De voornaamste reden die de verzekerden van ASR en Unigarant daarvoor gaven, was dat zij het inmiddels te laat vonden voor het gevraagde persoonlijk contact. Andere redenen kunnen zijn dat verzekerden sowieso geen bericht aan het slachtoffer wilden schrijven of dat zij dit te moeilijk vonden. Ook is mogelijk dat verzekerden het ongemakkelijk vonden dat hun bericht aan het slachtoffer door de verzekeraar zou worden gelezen.

Als de verzekerde telefonisch werd verzocht om contact op te nemen met het slachtoffer, was dat evenmin succesvol. Voor zover bekend heeft geen van de verzekerden contact opgenomen met het slachtoffer na hiertoe telefonisch te zijn verzocht. Telefonische benadering liet ondanks het voordeel van de mogelijkheid om het opnemen van contact direct met de verzekerde te bespreken, geen verbetering zien ten opzichte van de schriftelijke benadering. De voornaamste redenen die hier door verzekerden werden gegeven, was óf dat contact al had plaatsgevonden, óf dat men daar geen behoefte aan had.

7.5 HET CONTACT OPNEMEN MET HET SLACHTOFFER (‘BUITENDIENSTVARIANT’)

Aandachtspunten bij deze variant waren onder meer hoe naar slachtoffers te communiceren over de bemiddelende rol van de verzekeraar, en hoe te voorkomen dat bij het slachtoffer verwachtingen zouden worden gewekt die niet kunnen worden waargemaakt als zou blijken dat de verzekerde niet tot contact bereid was. In het scenario van deze variant was een tamelijk gedetailleerd script opgenomen voor het gesprek van de buitendienstmedewerker of expert met het slachtoffer over dit onderwerp. Daarmee werd beoogd dat gesprek zo min mogelijk sturend te laten zijn, en bij voorkeur het slachtoffer niet te laten merken dat bij een positieve reactie van zijn kant de verzekeraar actie zou gaan ondernemen in de richting van de verzekerde. Op dat laatste punt lijkt het script overigens niet te zijn gevolgd. Bij een positieve reactie wilden ASR en Unigarant aansturen op schriftelijk contact door de verzekerde met het slachtoffer, en alleen daarvan afwijken als de voorkeur voor telefonisch contact op eigen initiatief van het slachtoffer naar voren werd gebracht. Zij zouden hun verzekerde dan een brief sturen (het scenario bevatte daarvoor een voorbeeld-brief) en agenderen of deze daarop reageerde. Als zou blijken van niet, zou worden nagebeeld, eventueel gevolgd door een aangepaste brief. Het plan was dus om de verzekerde wel degelijk te rappelleren. Achmea was voornemens om het slachtoffer te vragen naar een eventuele voorkeur voor schriftelijk of telefonisch

contact met de veroorzaker. Achmea zou haar verzekerde dan bellen om te vragen contact met het slachtoffer op te nemen.

Bij Achmea heeft een medewerker van de buitendienst gedurende enige maanden tijdens het eerste (face-to-face)gesprek met slachtoffers in het kader van de toedracht van het ongeval gepolst of er contact met de andere betrokkene is geweest en of hieraan (nog) behoefte bestond. Zij deed dat in circa vijf gesprekken per week, steeds zonder de pilot expliciet te noemen, maar wel met het aanbod om desgewenst te bemiddelen. Dat moeten dus in totaal enkele tientallen gesprekken zijn geweest. Slechts één slachtoffer gaf aan nog behoefte aan bemiddeling te hebben. De overgrote meerderheid van de reacties was echter 'van mij hoeft het niet meer' of 'daarvoor is het nu te laat'. Redelijk vaak was de reactie dat er al contact was opgenomen door de veroorzaker. Ook kwam het voor dat men vond dat de andere partij zelf contact op had moeten nemen. Opvallend was dat een deel van de slachtoffers wel boos was dat de verzekerde geen contact met hen had opgenomen, maar tegelijkertijd niet wilde dat dit nu alsnog zou gebeuren door bemiddeling van de verzekeraar. Het moment waarop deze buitendienstmedewerker slachtoffers voor het eerst sprak, varieerde van twee weken tot een jaar na het ongeval. Wel had deze buitendienstmedewerker de indruk dat het door slachtoffers werd gewaardeerd dat de verzekeraar dit onderwerp ter sprake bracht.

De buitendienst van ASR heeft in vijf zaken gevraagd of slachtoffers behoefte hadden aan excuses. Dit leidde niet tot resultaat. Reacties van slachtoffers waren onder meer: 'Zo is het niet "echt" omdat het initiatief vanuit de verzekeraar komt', of: 'Hier zit ik niet op te wachten.'

Unigarant heeft geen eigen buitendienst. De bedoeling was dat zij haar externe expertisebureau bij de pilot zou betrekken. Voor zover bekend is dat niet gebeurd, of in elk geval zijn geen resultaten gerapporteerd. Op een gegeven moment is de bij de pilot betrokken medewerker bij Unigarant uit dienst getreden. Unigarant heeft toen laten weten dat zij wegens capaciteitsgebrek geen gelegenheid zag om deelname aan de pilot voort te zetten.

In het kader van de pilot heeft Achmea ook nog een enigszins afwijkend scenario uitgeprobeerd. Op een gegeven moment zijn medewerkers van de binnendienst van Achmea ook *telefonisch* aan slachtoffers gaan vragen of contact met de veroorzaker had plaatsgevonden, en zo nee, of daaraan nog behoefte bestond. Een binnendienstvariant van de buitendienstvariant als het ware. Dit gebeurde onder andere tijdens telefonische intakegesprekken met slachtoffers, die meestal binnen een maand na het ongeval plaatsvonden. Deze inspanningen leverden het volgende beeld op. Een deel van de slachtoffers gaf aan dat contact al had plaatsgevonden. Die slachtoffers toonden zich daarover zeer tevreden. Dit leek met enige regelmaat voor te komen bij mensen uit dezelfde woonomgeving, die kennelijk ook elkaars naam en adres hadden weten te achterhalen. Een ander deel van de slachtoffers gaf aan er geen toegevoegde

waarde in te zien wanneer de veroorzaker niet spontaan contact met hen had opgenomen. Soms leken slachtoffers dan ook boos dat deze niet van zich had laten horen.

Tot slot is in een latere fase de bij de pilot betrokken buitendienstmedewerker van Achmea nog verzocht om het ook aan slachtoffers te gaan vragen nadat eerst was vastgesteld dat de verzekerde tot contact bereid was. Dat zou het mogelijk maken om het aan het slachtoffer zo te presenteren dat het initiatief uitging van de verzekerde ('Onze verzekerde wil graag contact met u opnemen, hebt u daar bezwaar tegen?'). Dit omdat, zoals wij hierboven zagen, veel slachtoffers afwijzend reageerden op het aanbod te bemiddelen met als argument dat het niet meer hoefde, nu de veroorzaker niet uit zichzelf contact had opgenomen. Het voornemen was om in een tiental zaken de verzekerde vooraf te bellen. Voor zover bekend is echter ook op deze manier geen contact tot stand gebracht. Het is dus helaas niet mogelijk gebleken om de hypothese te testen dat slachtoffers minder afwijzend staan tegenover het scenario dat de verzekerde contact wil.

De ervaringen met dit scenario ('buitendienstvariant') bevestigen dus het beeld van de binnendienstvariant dat het regelmatig voorkomt dat veroorzakers uit eigen beweging contact opnemen met slachtoffers, zij het slechts in een minderheid van de gevallen. Dit lijkt vooral te gebeuren bij mensen die bij elkaar in de buurt wonen. In andere gevallen lijkt het voor veroorzakers moeilijk om aan de contactgegevens van het slachtoffer te komen, omdat instanties, inclusief de verzekeraar, contactgegevens niet verstrekken vanwege privacybeperkingen. Het aanrijdingsformulier⁹³ vraagt weliswaar naar de naam en adresgegevens van beide partijen, maar wie bij een aanrijding gewond raakt, zal veelal niet in de gelegenheid zijn om dat formulier in te vullen. En in welke mate partijen over het proces-verbaal van de politie komen te beschikken en daaruit de contactgegevens van de wederpartij kunnen opmaken, is niet duidelijk. Waar contact is opgenomen, is men daarover in elk geval zeer tevreden. Waar dat niet is gebeurd, lijkt uit de reacties van slachtoffers vooral te spreken dat zij menen dat veroorzakers uit eigen beweging en/of eerder contact hadden moeten opnemen, en dat zij het niet passend vinden dat de verzekeraar dit (nu nog) zou initiëren.

Naast weerstand tegen een bemiddelende rol van de verzekeraar zou de bevinding dat sommige slachtoffers wel boos waren dat geen contact was opgenomen, maar tegelijkertijd niet wilden dat dit alsnog gebeurde op initiatief van de verzekeraar, mogelijk ook kunnen worden verklaard door het – in de sociaalpsychologische literatuur beschreven – fenomeen dat onrechtvaardigheid soms als 'prettig' kan worden ervaren.⁹⁴ Wanneer mensen zich in sterke mate sociaal-evaluatief beoordeeld voelen (bijvoorbeeld: 'Waarom zit jij nog thuis?'), kan een onrechtvaardige gang van zaken voor een persoon betekenen dat hij tegenvallende zaken (zoals nog thuiszitten) aan iets buiten zichzelf kan

93 Gedoeld wordt op het door het Verbond van Verzekeraars uitgegeven 'Europees schadeformulier', dat door WAM-verzekeraars aan hun verzekerden wordt verstrekt.

94 Zie Van den Bos, 2007 voor een beschrijving.

toeschrijven. Het gaat hier om zogenoemde ‘externe attributies’: ‘het ligt niet aan mij, maar aan het onrecht dat mij is aangedaan’. Het maken van dergelijke externe attributies zou er weer aan kunnen bijdragen dat slachtoffers geen actie ondernemen om hun eigen gedrag zodanig te verbeteren dat zij hun kansen op herstel of goed omgaan met het letsel vergroten.⁹⁵

In elk geval lijkt duidelijk dat verzekeraars tegenover slachtoffers niet hun eigen inspanningen tot bemiddeling moeten benadrukken. Het lijkt belangrijk slachtoffers zo veel mogelijk de indruk te geven dat het initiatief van de veroorzaker zelf uitgaat.⁹⁶

7.6 BEMIDDELING DOOR SLACHTOFFER IN BEELD

Zoals gezegd, hield deze variant in dat gevallen van extra traumatisch letsel of van overlijden, waarin het beeld bestond dat het beoogde contact tussen verzekerde en slachtoffer of nabestaanden beter onder professionele begeleiding kon plaatsvinden, zouden worden doorverwezen naar SiB. Het idee was dat de verzekeraar eerst aan beide partijen toestemming zou vragen om contactgegevens te verstrekken aan SiB. Indien een van de partijen zou weigeren, zouden de inspanningen worden gestaakt. Indien beide partijen akkoord zouden gaan, zou aanmelding plaatsvinden bij SiB door middel van een aanmeldingsformulier, waarna SiB eerst telefonisch contact zou opnemen met de aanmeldende medewerker. Normaal gesproken wordt SiB ingeschakeld op verzoek van een van beide partijen, wat kan leiden tot een afwijzing door de andere partij of tot niet meer dan een poging tot contact. Zie het verslag van de bemiddeling door SiB in verkeerszaken over 2009 in bijlage 4. Het pilotscenario voor deze variant hield echter in dat beide partijen vooraf met bemiddeling door SiB zouden moeten instemmen, hetgeen zou kunnen leiden tot schriftelijk contact, een pendelbemiddeling of een face-to-facegesprek. Ten behoeve van deze variant verschaft SiB aan de deelnemende verzekeraars informatiemateriaal over de inhoud van de diensten van SiB en aanwijzingen over hoe de medewerkers van de verzekeraars de bemiddeling van SiB bij slachtoffer en verzekerde zouden kunnen introduceren, inclusief foldermateriaal dat aan hen zou kunnen worden gestuurd. In aansluiting op de wijze waarop SiB wordt gefinancierd door het ministerie van Veiligheid en Justitie werd een forfaitair bedrag van € 850 afgesproken voor elke aanmelding, ongeacht hoe de bemiddeling verder zou verlopen.

Ook deze variant heeft uiteindelijk niet tot contacten geleid. Achmea heeft twee zaken aangemeld voor bemiddeling door SiB, namelijk een whiplashzaak en een oudere zaak ‘die vastzat’. In het eerste geval zag het slachtoffer, na diverse

⁹⁵ Vergelijk Van den Bos, 2007.

⁹⁶ In de scenario's was hiermee rekening gehouden, maar in de uitvoering lijkt dit punt niet te zijn nageleefd.

bemiddelingspogingen en zelfs een gepland bemiddelingsgesprek, er uiteindelijk toch van af om het gesprek met de veroorzaker aan te gaan. In het tweede geval gaf de veroorzaker te kennen dat hij geen gesprek met het slachtoffer wilde.

De andere twee verzekeraars hebben geen zaken aangebracht bij SiB.

Aan de deelnemende verzekeraars is gevraagd of iets kon worden geleerd over welke zaken in de praktijk voor bemiddeling door SiB in aanmerking leken te komen. Bij een van de deelnemende verzekeraars was gaandeweg het idee ontstaan dat bemiddeling door SiB ook passend zou kunnen zijn in andere situaties dan alleen bij zwaar of extra traumatisch letsel.

77

INZICHTEN UIT DE PILOT

Het is een kwestie van perspectief of de pilot als mislukt moet worden beschouwd. Dat uiteindelijk geen enkel contact tussen verzekerden en slachtoffers tot stand is gebracht, is door de deelnemers zeker als een teleurstelling ervaren, en heeft ertoe geleid dat niet is toegekomen aan beantwoording van de onderzoeksvragen die betrekking hadden op ervaringen van partijen met persoonlijk contact. Er heeft uiteindelijk geen enkel interview plaats kunnen vinden met verzekerden of slachtoffers, omdat geen contact tot stand is gebracht. Maar als verkenning als zodanig is de pilot wel degelijk geslaagd, omdat duidelijk is geworden dat de uitgetoetste scenario's niet zonder meer werken, en de nodige informatie is opgedaan over de oorzaken daarvan. Een pilot is tenslotte een pilot.

De belangrijkste inzichten die de pilot heeft opgeleverd of bevestigd, kunnen als volgt worden samengevat:

1. Het komt regelmatig voor dat betrokkenen bij een verkeersongeval uit eigen beweging contact opnemen met de wederpartij die gewond is geraakt. Het is onbekend hoe vaak dit gebeurt. Het lijkt een minderheid van de gevallen te zijn, maar mogelijk niet een kleine minderheid. Mogelijk gebeurt dit vaker bij zwaarder letsel en bij partijen die in dezelfde omgeving wonen. Het is onduidelijk langs welke wegen partijen aan elkaars contactgegevens komen.
2. Waar persoonlijk contact wordt opgenomen, wordt dit door het slachtoffer positief gewaardeerd. Waar het niet gebeurt, wordt dit door het slachtoffer vaak negatief gewaardeerd.
3. Slachtoffers lijken daarentegen geen prijs te stellen op persoonlijk contact wanneer voor hen duidelijk is dat het initiatief daartoe van de verzekeraar uitgaat, in plaats van van de veroorzaker zelf. Het informeren door de verzekeraar hiernaar wordt als zodanig wel gewaardeerd, maar op het aanbod zelf wordt niet ingegaan. Ook niet als men aangeeft wel boos te zijn over het feit dat geen contact werd opgenomen.

4. Verzekerden lijken de ontvangst van een brief van hun verzekeraar met de vraag of persoonlijk contact is opgenomen met het slachtoffer en om dat eventueel alsnog te doen, wel als positief te ervaren, maar zij geven daar in de regel geen gehoor aan. Het voornaamste argument dat daarvoor wordt gegeven, is dat men het inmiddels te laat vindt. Een interessante vraag in dit verband is of anders zou worden gereageerd als het beeld bestond dat het verzoek uitging van het slachtoffer zelf. Overigens roept deze uitkomst ook de vraag op hoe effectief de aanbeveling tot telefonisch contact is die Univé in haar correspondentie met haar verzekerden pleegt te doen (zie par. 6.4.3).
5. Er zijn vooralsnog geen aanwijzingen dat het aanbod dat bemiddeling zal worden begeleid door een professionele organisatie, zoals de stichting SiB, invloed heeft op de succeskans.

7.8 UITGANGSPUNTEN VOOR EEN VERVOLGPILOT

Op grond van deze inzichten lijkt het alleszins de moeite waard om een nieuwe pilot te houden. Dat persoonlijk contact, waar het ook plaatsvindt, baten heeft, wordt door de pilot immers bevestigd, evenals dat het in een meerderheid van de gevallen daar niet van komt. Het blijkt alleen niet zo eenvoudig te zijn een effectief scenario te vinden om persoonlijk contact te stimuleren. Tegelijkertijd lijkt moeilijk voorstelbaar dat verzekeraars voor de totstandkoming van dat contact geen enkele positieve rol zouden kunnen spelen.

Bij een nieuwe pilot zou onder meer kunnen worden uitgegaan van de uitgangspunten dat:

1. het mogelijk een succesvollere strategie is om de bestaande spontane geneigdheid tot persoonlijk contact te faciliteren, in plaats van zelf het initiatief te nemen;
2. persoonlijk contact, om aan te sluiten bij de behoeften van partijen, in de regel zo snel mogelijk na het ongeval plaats moet vinden;
3. het slachtoffer het initiatief tot persoonlijk contact moet beleven als afkomstig van de verzekerde zelf;
4. mogelijk ook voor de verzekerde geldt dat het verzoek tot persoonlijk contact beter kan worden gepresenteerd als afkomstig van de andere partij zelf.

In 2013 is door de stichting PIV en het Amsterdam Centre for Comprehensive Law een vervolgpilot gestart, deels met andere verzekeraars. Van deze vervolgpilot zal in een volgende publicatie verslag worden gedaan.

8.1 INLEIDING

De vragen van dit onderzoek waren of het zinvol is dat verzekeraars bevorderen dat verkeersslachtoffers met letsel excuses krijgen aangeboden, wat de voorwaarden zijn waaronder die excuses effectief kunnen zijn, op welke wijze verzekeraars het aanbieden van excuses kunnen bevorderen, alsmede hoe dat aanbieden het best zou kunnen plaatsvinden. Aldus richtte dit onderzoek zich op *baten*, *effectiviteit* en *methoden*. Deze vragen werden in de bredere context geplaatst van de vraag wat verzekeraars, naast het bevorderen van excuses door veroorzakers, zouden kunnen doen aan de omstandigheid dat verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen ook 'rood staan op hun emotionele bankrekening'. Naast een literatuuronderzoek, een vragenlijst, een expertmeeting en diverse gesprekken (deel 1) werd met drie verzekeraars en de stichting SIB een pilot gedaan waarin drie verschillende scenario's werden uitgetoetst die persoonlijk contact beoogden te bevorderen tussen de betrokkenen bij een verkeersongeval (deel 2).

In dit hoofdstuk wordt geresumeerd welke resultaten het onderzoek heeft opgeleverd. Dit gebeurt aan de hand van de afzonderlijk geformuleerde onderzoeksvragen.

8.2 DE BATEN VAN EXCUSES AAN VERKEERSSLACHTOFFERS

Op de mogelijke baten van excuses aan verkeersslachtoffers hadden onderzoeksvragen 1 en 2 betrekking:

- Onderzoeksvraag 1: dragen excuses bij aan afname van negatieve emoties en houdingen van verkeersslachtoffers met letsel?
- Onderzoeksvraag 2: dragen excuses bij aan een positieve grondhouding van verkeersslachtoffers met betrekking tot het afwikkelingstraject van letselschade?

Er bleek de nodige steun voor een bevestigend antwoord op deze beide vragen. In bestaand wetenschappelijk onderzoek, zij het over excuses in het algemeen,

werd bewijs gevonden dat door excuses negatieve emoties en percepties bij slachtoffers over de schadeveroorzakende gebeurtenis en de schadeveroorzaker kunnen afnemen en ruimte ontstaat voor een constructieve, verzoevende opstelling naar de veroorzaker. In hoeverre dat zich uitstrekt naar de verzekeraar/vertegenwoordiger van de veroorzaker werd niet onderzocht. In de psychologische wetenschap worden deze effecten doorgaans aangeduid met het begrip 'vergeving'. Ook werden aanwijzingen gevonden dat excuses leiden tot een soepeler verloop van de schadeafwikkeling en een verminderde behoefte aan vergelding bij benadeelden. In een studie werd zelfs gevonden dat ingebeelde excuses bijdroegen aan afname van met die negatieve emoties verbonden fysiologische stress. Die afname van negatieve emoties, houdingen en fysiologische stress betekent dat excuses mogelijk ook zouden kunnen bijdragen aan het psychologisch herstel van slachtoffers.

Dat excuses deze baten zouden kunnen hebben, kan worden gezien tegen de achtergrond van psychologische theorievorming over (niet-instrumentele) relationele en morele behoeften van slachtoffers, mede afgezet tegen bepaalde eigenschappen van het afwikkelingstraject van letselschade. Slachtoffers zouden naast financiële behoeften ook behoefte hebben aan:

1. herstel van het verlies aan 'status' dat het gevolg is van hun benadeling door een normschending (par. 2.2.1);
2. symbolische bevestiging van de geschonden norm (par. 2.2.2).

Het gebruikelijke afwikkelingstraject van letselschade heeft echter verschillende kenmerken die daar niet goed mee sporen of zelfs haaks op staan. Als gevolg daarvan lijkt aannemelijk dat in de beleving van het slachtoffer:

1. het feit dat hij zelf het initiatief moet nemen en moet voldoen aan de stelplicht en bewijslast, en dat de verzekeraar zich een passieve opstelling lijkt te kunnen veroorloven, mogelijk de symbolische boodschap in zich draagt dat niet de veroorzaker en/of de verzekeraar, maar het slachtoffer zelf verantwoordelijk is voor de oplossing van het probleem dat door het ongeval schade werd veroorzaakt die moet worden beperkt, gewaardeerd en vergoed (par. 2.4.1);
2. de veroorzaker zelf geen verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van het ongeval en zijn gevolgen (par. 2.4.2);
3. er geen symbolische vaststelling plaatsvindt door een rechter of anderszins dat er een norm is geschonden en dat het ongeval en de schade zijn veroorzaakt door de veroorzaker (par. 2.4.3);
4. ook de verzekeraar niet op symbolische wijze erkent dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de gevolgen daarvan bij de verzekerde ligt (par. 2.4.3); en
5. de (meeste) gevolgen van een verkeersongeval niet werkelijk worden weggenomen door geld (par. 2.4.4).

De uitkomsten van bestaand wetenschappelijk onderzoek wijzen erop dat excuses door de veroorzaker met name aan punt 2 tegemoet kunnen komen. Een wondermiddel tegen alle mogelijke gebreken van de schadeafwikkeling zijn zij echter niet. Er zijn verschillende mogelijkheden voor verzekeraars zelf die ervaren procedurele rechtvaardigheid binnen het schadeafwikkelings-traject zouden kunnen verhogen en het tekort op de emotionele bankrekening van verkeersslachtoffers zouden kunnen aanvullen. Daarover zo dadelijk meer in paragraaf 8.4.

8.3 EFFECTIVITEIT EN ELEMENTEN VAN EXCUSES

Met betrekking tot de effectiviteit werden twee onderzoeksvragen geformuleerd:

- Onderzoeksvraag 3: aan welke vereisten moeten excuses aan verkeersslachtoffers met letsel voldoen (en welke elementen moeten excuses omvatten) om te kunnen bijdragen aan herstel en/of een positieve grondhouding in het afwikkelingstraject?
- Onderzoeksvraag 4: wat is in dit verband het nut van niet-spontane – of zelfs afgedwongen – excuses door veroorzakers?

Er komen in de wetenschappelijke literatuur verschillende indelingen in de elementen van excuses voor. Een gangbare indeling is om onderscheid te maken tussen de volgende elementen:

1. het erkennen van verantwoordelijkheid voor de fout en haar gevolgen;
2. uitingen van medeleven.

Daarnaast is het essentieel om:

3. daadwerkelijk herstelmaatregelen te nemen.

Bij dit laatste gaat het in de context van letselschade vooral om het voortvarend vergoeden van schade. Voor de effectiviteit van excuses bleek in het algemeen het eerste element belangrijker te zijn dan het tweede, maar alle drie de elementen versterken elkaar. Ook alleen medeleven leek beter te zijn dan geen excuses. Als ook in de beleving van de benadeelde niet duidelijk was wie de fout heeft gemaakt, bleek alleen medeleven voldoende. Kennelijk verwachtten benadeelden in dat geval ook niet dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval werd erkend. Maar als sprake was van een duidelijke fout, was erkenning van verantwoordelijkheid belangrijk. En naarmate het subjectieve verwijt dat het slachtoffer aan de veroorzaker maakt groter was, zou aan erkenning van verantwoordelijkheid meer gewicht kunnen toekomen. Het nemen van herstelmaatregelen is als het ware een toets dat de veroorzaker meent wat hij zegt,

doordat hij niet alleen in woorden, maar ook in daden verantwoordelijkheid neemt.

Om als oprecht te worden waargenomen door slachtoffers lijkt het verder essentieel dat veroorzakers zich in hun contact ook werkelijk richten op het slachtoffer. Wanneer slachtoffers de indruk zouden krijgen dat veroorzakers slechts excuses maken om er zelf beter van te worden (strategische excuses), bestaat het gevaar dat het contact/de excuses niet bijdragen aan vergeving of zelfs leiden tot meer boosheid en wantrouwen. Ook als veroorzakers niet naar het slachtoffer lijken te luisteren, of vooral bezig lijken met de gevolgen die het ongeval voor henzelf had, zullen excuses mogelijk niet bijdragen aan vergeving.

In één onderzoek bleek dat de positieve effecten van excuses evenzeer golden wanneer de geadresseerde wist dat de normschender tot het aanbieden van excuses werd gedwongen (par. 3.2.4). Dat zou erop kunnen wijzen dat ook als slachtoffers weten dat de veroorzaker op aandringen van zijn verzekeraar excuses maakt, dit niet per se een belemmering hoeft te zijn voor de effectiviteit van die excuses.

De resultaten van de pilot, die hierna in paragraaf 8.6 worden samengevat, suggereren echter dat de wetenschap dat het initiatief tot persoonlijk contact niet uitging van de veroorzaker zelf, wel degelijk negatieve consequenties heeft, in elk geval voor de bereidheid van slachtoffers tot dat contact.

8.4 EIGEN MOGELIJKHEDEN VOOR VERZEKERAARS

De volgende onderzoeksvraag had betrekking op de eigen mogelijkheden voor verzekeraars:

- Onderzoeksvraag 5: is het zinvol als verzekeraars zelf 'excuses' aanbieden aan letselschadeslachtoffers?

Hier wordt niet bedoeld dat een verzekeraar *namens zichzelf* excuses aanbiedt. Dat is moeilijk denkbaar omdat niet hij, maar zijn verzekerde verantwoordelijk was voor het ontstaan van het ongeval. Ook wordt niet primair gedacht aan de mogelijkheid dat verzekeraars *namens hun verzekerden* excuses zouden aanbieden. Ook dat is moeilijk denkbaar vanwege de persoonlijke aard van excuses: als de verzekerde daadwerkelijk zelf zou wensen dat excuses worden gemaakt, zou hij dat zelf wel doen. Als niet de verzekerde, maar de verzekeraar excuses maakt, sluit dat dus als het ware in dat de verzekeraar dat op eigen initiatief doet. In zoverre is het dus moeilijk voorstelbaar dat de verzekeraar echt namens zijn verzekerde excuses maakt. Waar het onderzoek op was gericht, is de mogelijkheid dat de verzekeraar zelf jegens het slachtoffer *uitdrukking geeft aan de elementen van excuses*. Nu de verzekeraar namens zijn verzekerde de afwikkeling en vergoeding van de schade verzorgt, lijkt het aannemelijk dat het zinvol

is wanneer van de verzekeraar de erkenning uitgaat van de verantwoordelijkheid van de verzekerde voor de fout en haar gevolgen, alsmede uitingen van medeleven (par. 5.2). In één wetenschappelijk onderzoek werd gevonden dat excuses door een 'groepsvertegenwoordiger' van de schadeveroorzaker even effectief kunnen zijn als excuses afkomstig van de schadeveroorzaker zelf. Ook verzekeraars zelf hadden overwegend positieve ervaringen en verwachtingen met betrekking tot die mogelijkheid (par. 5.3).

Op basis van een vertaling van de elementen van excuses (par. 5.4) alsmede van de factoren die een rol spelen bij het vormen van oordelen over ervaren procedurele rechtvaardigheid (par. 5.5) naar de eigen mogelijkheden van verzekeraars, tekenen zich voor verzekeraars de volgende mogelijkheden af om te proberen 'erkenning' te bieden en om de subjectieve indruk bij slachtoffers van de procedurele rechtvaardigheid van het schadeafwikkelingstraject te verhogen, en aldus tegemoet te komen aan het tekort op de emotionele bankrekening van de benadeelde:

1. het benutten van het moment van erkenning van aansprakelijkheid voor een symbolische boodschap van verantwoordelijkheid (par. 5.4.2);
2. actieve schadeafwikkeling (par. 5.4.3);
3. respectvolle en vriendelijke bejegening (par. 5.5.4);
4. het bieden van de mogelijkheid van participatie in het afwikkelingsproces (par. 5.5.5);
5. adequate informatie over het traject en de te nemen beslissingen aan het slachtoffer (par. 5.5.6);
6. meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer (par. 5.5.7).

8.5 DE METHODEN VAN EXCUSES

De volgende onderzoeksvragen hebben betrekking op de methoden voor het bevorderen van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers:

- Onderzoeksvraag 6: hoe kunnen verzekeraars hun verzekerden die een verkeersongeval met letselschade hebben veroorzaakt, aanzetten tot het maken van excuses aan verkeersslachtoffers?
- Onderzoeksvraag 7: wat zijn bestaande ervaringen van verzekeraars (en belangenbehartigers) met excuses aan (verkeers)slachtoffers, en wat zijn ideeën van praktijkmensen uit het veld over of, en zo ja, hoe dit wel en niet zou kunnen?

De meeste verzekeraars die deelnamen aan het onderzoek voelden er weinig voor om hun verzekerden te dwingen tot het maken van excuses. Zij zagen meer in 'suggereren' of maximaal 'met klem verzoeken'. Het heersende beeld was dat er vaak schroom is bij verzekerden om contact op te nemen met het

slachtoffer en dat verzekeraars hen zouden kunnen helpen die schroom te overwinnen. Mogelijke belemmeringen bij verzekerden zijn:

1. dat het moeilijk wordt gevonden om een fout te erkennen (zowel jegens zichzelf als jegens het slachtoffer);
2. onzekerheid over hoe en wat te doen;
3. vrees om de eigen juridische positie te schaden; en tenslotte
4. onwil.

In het licht van deze mogelijke belemmeringen zouden verzekeraars in hun voorlichting aan verzekerden:

1. kunnen aangeven dat contact en excuses belangrijke baten hebben;
2. aanwijzingen kunnen geven over hoe en wat een verzekerde mogelijk zou kunnen doen in de richting van het slachtoffer; en
3. kunnen aangeven wat de verzekerde concreet kan doen zonder risico om zijn juridische positie te schaden.

Er bleek relatief weinig praktische ervaring te bestaan met het bevorderen van excuses en ook nauwelijks zicht op het effect van die pogingen. Inventarisatie leverde drie bestaande scenario's op:

1. bemiddeling door de stichting Slachtoffer in Beeld (par. 6.4.1);
2. toezending door de belangenbehartiger van het slachtoffer aan de veroorzaker van een invulformulier, dat na invulling via de belangenbehartiger wordt gezonden aan het slachtoffer (par. 6.4.2);
3. opname van de aanbeveling om telefonisch contact op te nemen in de correspondentie met verzekerden door Univé (par. 6.4.3).

Onbekend was onder meer in hoeverre de verzekerden van Univé daadwerkelijk contact opnamen, hoe dat contact verder verliep en hoe het door veroorzakers en slachtoffers werd ervaren. Onder meer om deze reden werd gepoogd meer praktische ervaring op te doen met een pilot.

8.6 PILOT: ERVARINGEN MET HET BEVORDEREN VAN EXCUSES

Naast onderzoeksvraag 6, die tevens betrekking had op de pilot, werden de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Onderzoeksvraag 8: werken door verzekeraars bevorderde excuses (althans: persoonlijk contact) inderdaad positief voor letselschadeslachtoffers en verzekerden? In dit verband waren we onder meer benieuwd wat de rol van de verzekeraar betekende voor de door slachtoffers gepercipieerde oprechtheid (en in hoeverre dat ook nodig was voor effectief contact).

- Onderzoeksvraag 9: in welke gevallen is het bevorderen van excuses/contact door de verzekeraar geïndiceerd c.q. niet geïndiceerd?
- Onderzoeksvraag 10: deze bestaat uit diverse subvragen van meer operationele aard, zoals wat de beste timing is (met name hoelang na het ongeval) en wat de voor- en nadelen van verschillende modaliteiten zijn (schriftelijk versus mondeling contact, eventueel in relatie tot de inhoud).

Ten behoeve van de pilot werden drie verschillende scenario's uitgewerkt voor het bevorderen van het opnemen van persoonlijk contact door verzekerden met slachtoffers. Deze scenario's waren:

1. het opnemen van contact met de eigen verzekerde met de vraag of er contact was geweest met het slachtoffer, en zo nee, of men daartoe bereid was ('binnendienstvariant') (par. 7.4);
2. het nagaan bij het slachtoffer of er contact was geweest met de verzekerde, en zo nee, of daar alsnog prijs op zou worden gesteld ('buitendienstvariant') (par. 7.5);
3. bemiddeling door de stichting SiB voor die gevallen waar vanwege de ernst van het gebeurde ongebeleid contact niet passend werd geacht (par. 7.6).

Geen van deze scenario's heeft uiteindelijk tot contacten geleid. Om deze reden is aan beantwoording van onderzoeksvragen 8, 9 en 10 niet of nauwelijks toegekomen. De belangrijkste inzichten die de pilot heeft opgeleverd of bevestigd, zijn als volgt:

1. Het komt regelmatig voor dat betrokkenen bij een verkeersongeval uit eigen beweging contact opnemen met de wederpartij die gewond is geraakt. Het is onbekend hoe vaak dit gebeurt. Het lijkt een minderheid van de gevallen te zijn, maar mogelijk niet een kleine minderheid. Mogelijk gebeurt dit vaker bij zwaarder letsel en bij partijen die in dezelfde omgeving wonen. Het is onduidelijk langs welke wegen partijen aan elkaars contactgegevens komen.
2. Waar persoonlijk contact wordt opgenomen, wordt dit door het slachtoffer positief gewaardeerd. Waar het niet gebeurt, wordt dit veelal door het slachtoffer negatief gewaardeerd.
3. Slachtoffers lijken daarentegen geen prijs te stellen op persoonlijk contact wanneer voor hen duidelijk is dat het initiatief daartoe van de verzekeraar uitgaat, in plaats van van de veroorzaker zelf. Het informeren door de verzekeraar hiernaar wordt als zodanig wel gewaardeerd, maar op het aanbod zelf wordt niet ingegaan. Ook niet als men aangeeft wel boos te zijn over het feit dat geen contact werd opgenomen.
4. Verzekerden leken de ontvangst van een brief van hun verzekeraar met de vraag of persoonlijk contact is opgenomen met het slachtoffer en om dat eventueel alsnog te doen, wel als positief te ervaren, maar zij gaven daar in de regel geen gehoor aan. Het voornaamste argument dat daarvoor werd gegeven, was dat men het inmiddels te laat vond. Een interessante vraag in dit verband is of anders zou worden gereageerd als het beeld bestond dat het

verzoek uitging van het slachtoffer zelf. Deze uitkomst doet ook afvragen hoe effectief de aanbeveling tot telefonisch contact is die Univé in haar correspondentie met haar verzekerden pleegt te doen.

5. Er zijn vooralsnog geen aanwijzingen dat het aanbod dat bemiddeling zal worden begeleid door een professionele organisatie, zoals de stichting SiB, invloed heeft op de succeskans.

8.7

AANBEVELING: UITGANGSPUNTEN VOOR EEN NIEUWE PILOT

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn in bevestigende zin beantwoord. Naast de eigen mogelijkheden die verzekeraars hebben om te proberen tegemoet te komen aan het tekort op de emotionele bankrekening van slachtoffers, lijkt persoonlijk contact tussen verzekerde en slachtoffer belangrijke baten te kunnen hebben. Het blijkt alleen niet zo eenvoudig te zijn een effectief scenario te vinden om dat contact te stimuleren. Tegelijkertijd lijkt moeilijk voorstelbaar dat verzekeraars voor de totstandkoming van dat contact geen enkele positieve rol zouden kunnen spelen.

Om deze reden verdient het aanbeveling een nieuwe pilot te starten, waarbij er onder meer van wordt uitgegaan dat:

1. het mogelijk een succesvollere strategie is om de bestaande spontane geneigdheid tot persoonlijk contact te faciliteren, in plaats van zelf het initiatief te nemen;
2. persoonlijk contact, om aan te sluiten bij de behoeften van partijen, in de regel zo snel mogelijk na het ongeval plaats moet vinden;
3. het slachtoffer het initiatief tot persoonlijk contact moet beleven als afkomstig van de verzekerde zelf;
4. mogelijk ook voor de verzekerde geldt dat het verzoek tot persoonlijk contact beter kan worden gepresenteerd als afkomstig van de andere partij zelf.

Zoals gezegd, is in 2013 gestart met een vervolgpilot, waarvan in een volgende publicatie verslag zal worden gedaan.

Bijlagen

BIJLAGE 1 | ANALYSE PSYCHOLOGISCHE ONDERZOEKSLITERATUUR: DRAGEN EXCUSES BIJ AAN 'VERGEVING'?

1 Inleiding

In deze bijlage wordt ter beantwoording van onderzoeksvragen 1 en 2 (wat zijn de baten van excuses en wat maakt excuses effectief?) een analyse gemaakt van bestaand buitenlands empirisch onderzoek over excuses. Hieronder worden eerst een introductie gegeven van de theorievorming over de baten van excuses en het begrip 'vergeving' (par. 2) en een schets van de aard van het in dit hoofdstuk besproken empirisch onderzoek (par. 3). Daarna wordt ingegaan op de elementen van excuses (par. 4) en de effectiviteit van excuses (par. 5). Bij de literatuurbespreking in paragraaf 6 wordt eerst empirisch onderzoek besproken dat in een (civiel-)juridische context was geplaatst. Dergelijk rechtspsychologisch onderzoek was nog maar beperkt beschikbaar. Daarna wordt gekeken naar uitkomsten van een gevestigde, algemene psychologische onderzoekslijn, waarin het effect van excuses in menselijke interactie in het algemeen wordt onderzocht. Deze literatuurstudie werd in 2010 afgerond. Wel is een daarna gepubliceerd onderzoek van De Cremer et al. (2011) nog meegenomen in de literatuurbespreking. De samenvatting en beschouwingen naar aanleiding van de in deze bijlage gemaakte analyses zijn opgenomen in hoofdstuk 3 (par. 3.2).

2 Theorievorming over de baten van excuses; het begrip 'vergeving'

In de psychologische literatuur worden afname van negatieve en het ontstaan van positieve gevoelens, gedachten en gedrag bij een benadeelde over de normschender en de schadetoebrengende gebeurtenis onder het concept 'vergeving' geschaard. Vergeving, en dan vooral afname van boosheid en wrok bij het slachtoffer, kan worden opgevat als psychologisch en fysiologisch herstel van het slachtoffer.⁹⁷ Het begrip vergiving kan dus ook worden gebruikt als koepebegrip voor de baten bedoeld in onderzoeksvragen 1 en 2 (psychologisch herstel van slachtoffers en een positieve grondhouding van slachtoffers in het schadeafwikkelingstraject). In de bespreking van de empirische studies in dit rapport wordt daarom korthedshalve veelal het begrip 'vergeving' gebruikt.

97 McCullough et al., 1998; Sarafino, 2000; Witvliet et al., 2008.

Lange tijd zagen psychologen 'vergeving' alleen als een religieus concept.⁹⁸ De laatste twintig jaar is ook de belangstelling voor verggeving als psychologisch construct toegenomen. Vanuit de sociale psychologie richt de aandacht zich vooral op voorspellers van verggeving in verband met het oplossen van conflicten. Onderzoek naar het effect van excuses op verggeving valt binnen die traditie. Zeer recent is ook binnen interdisciplinaire rechtspsychologische stromingen belangstelling ontstaan voor verggeving. Daarin wordt geprobeerd na te gaan welke aspecten van juridische procedures verggeving kunnen bevorderen.⁹⁹ Verggeving wordt daarin gezien als alternatief voor, of aanvulling op, vergelding.¹⁰⁰ De rechtspsychologische belangstelling is overigens onder meer ingegeven door onderzoek vanuit de klinische psychologie dat inmiddels empirische aanwijzingen biedt dat verggeving fysiologische stress kan verminderen.¹⁰¹

Binnen de psychologie zijn verschillende definities van 'vergeving' in omloop. Zo zien sommige theoretici verggeving als een bewuste beslissing van een benadeelde om (deels) afstand te doen van boosheid en wrok naar een ander die onrechtvaardig heeft gehandeld en zich in plaats daarvan te richten op positieve gedachten en emoties naar de normschender.¹⁰² Andere theoretici zien verggeving als het eenvoudigweg ervaren van een afname van negatieve gedragsneigingen naar een normschender (wrok en vermijding) en het ontstaan van verzoenende gedragsneigingen naar een normschender bij de benadeelde.¹⁰³ De meeste theoretici lijken het er echter wel over eens dat mensen die vergeven minder negatieve en/of meer positieve reacties op een normschender gaan vertonen.¹⁰⁴ Die reacties van het slachtoffer naar de normschender kunnen de vorm van gedachten, gevoelens, gedragsneigingen of werkelijk gedrag hebben. Dus in het proces van verggeving kan een slachtoffer bijvoorbeeld denken aan situationele omstandigheden die het gedrag van de normschender hebben beïnvloed (gedachten) of mededogen voelen voor de normschender (gevoelens). Ook kan het slachtoffer geneigd zijn zich verzoenend te gedragen (gedragsneigingen) of met de normschender spreken over mogelijke oplossingen (gedrag). Het lijkt erop dat niet een soort eindpunt hoeft te zijn bereikt om van verggeving te kunnen spreken.

Kortom, verggeving betekent dat er binnen het slachtoffer een prosociale verandering ten opzichte van de normschender optreedt.¹⁰⁵ Hierdoor kunnen boosheid en wrok naar de normschender afnemen en kan eventueel ook een verzoenende opstelling naar de normschender ontstaan.

98 Zo neemt in het christendom het concept verggeving een centrale plaats in.

99 Allan et al., 2006; Strelan et al., 2008; Witvliet et al., 2008.

100 Strelan et al., 2008.

101 Witvliet et al., 2008.

102 Witvliet et al., 2008.

103 McCullough et al., 1998.

104 McCullough et al., 2003.

105 McCullough et al., 2003.

3 De aard van het in dit rapport besproken empirisch onderzoek

De meeste empirische onderzoeken die in dit rapport worden besproken, betreffen zogenoemde 'scenariostudies'. In deze scenariostudies werd aan deelnemers gevraagd om zich voor te stellen hoe ze zich zouden voelen en gedragen als zij het slachtoffer zouden zijn van een normschending die is beschreven in een aan hen voorgelegd hypothetisch scenario (of 'vignet'). De normschending en de excuses zijn dus hypothetisch (zie ook par. 11). Daarnaast werd een aantal 'laboratoriumexperimenten' behandeld. Bij experimenten gaat het om daadwerkelijke normschendingen (bijvoorbeeld onterechte kritiek op een tijdens het experiment geleverde prestatie of een financiële benadeling tijdens een spel) en daadwerkelijke excuses. Zowel in de scenariostudies als in de laboratoriumexperimenten worden één of meer factoren 'gemanipuleerd' (bijvoorbeeld de ene groep benadeelden krijgt excuses aangeboden door de normschender en de andere groep benadeelden niet) en wordt het effect van die manipulatie op iets anders gemeten (bijvoorbeeld hoe boos zijn benadeelden op de normschender, of hoe gedragen benadeelden zich bij een volgende interactie met de normschender?). Om voor de hand liggende ethische redenen zijn de mogelijkheden voor experimenten met daadwerkelijke normschendingen beperkt. Het daadwerkelijk toebrengen van letselschade aan de deelnemers van een laboratoriumexperiment is uiteraard volstrekt uitgesloten. Bij laboratoriumexperimenten worden uitsluitend minder schadelijke normschendingen in scène gezet (bijvoorbeeld het ontvangen van onterechte, negatieve kritiek).

Zowel met scenariostudies als met laboratoriumexperimenten kan worden onderzocht of er een causale invloed is van excuses op vergeving. Dit kan omdat bij beide typen studies andere factoren die de uitkomstmaten zouden kunnen beïnvloeden, gelijk kunnen worden gehouden. Voorop moet worden gesteld dat bij de generaliseerbaarheid van uitkomsten van scenariostudies en laboratoriumexperimenten naar reële situaties van letselschade een aantal belangrijke kanttekeningen is te plaatsen. Ten eerste geldt voor de uitkomsten van de scenariostudies dat de waarde van de ingebeelde excuses kan zijn overschat.¹⁰⁶ Mogelijk dragen daadwerkelijk ontvangen excuses minder sterk bij aan vergeving, al werd een vergelijkbaar patroon gevonden in laboratoriumexperimenten. Ten tweede bieden scenariostudies waarin deelnemers zich de rol van slachtoffer inbeelden, mogelijk geen goede benadering van hoe slachtoffers die werkelijk schade lijden door een fout van een ander zich voelen en gedragen. Ten derde was, als gezegd, de schade in de laboratoriumexperimenten en de scenariostudies dus van een andere aard dan lichamelijk letsel. Het betrof vrijwel uitsluitend lichte, meest materiële schade die uit de aard herstelbaar was. Ten vierde vormden de gemanipuleerde excuses mogelijk geen goede benadering van de complexiteit van een reële interactie tussen veroorzaker en slachtoffer (dit geldt zowel voor de scenariostudies als voor de laboratoriumexperimenten). Vooral ook omdat uit de in deze bijlage besproken literatuur het beeld verrijst dat benadeelden een inschatting maken van de intenties en het karakter van

106 De Cremer et al., 2011.

de normschender door te letten op wat de normschender zegt (inhoud excuses) en doet (herstelmaatregelen), en op de gevoelens van de normschender (spijt).

Alleen de hieronder besproken observationele studie van Allan et al. (2006) betrof niet in scène gezette, daadwerkelijke excuses en ander herstellend gedrag van daders. Maar vooral omdat het daarbij ging om zeer specifieke dader- en slachtoffergroepen, namelijk van grove mensenrechtenschendingen onder het apartheidsregime in Zuid-Afrika, kunnen bevindingen uit die studie niet zonder meer worden gegeneraliseerd naar de situatie van slachtoffers die letsel oplopen door verkeersfouten van een ander.

Deze kanttekeningen nemen niet weg dat de lijn in de uitkomsten van de besproken empirische onderzoeken (waaronder dus ook laboratoriumexperimenten) een aanwijzing zou kunnen zijn voor het effect van excuses door veroorzakers van een verkeersongeval op vergeving bij letselschadeslachtoffers. Wel blijft een belangrijk openstaand punt dat de baten van excuses minder evident kunnen zijn dan lijkt te volgen uit de scenariostudies waarin gebruik werd gemaakt van ingebeeldde excuses. Uit onderzoek van De Cremer et al. (2011) bleek namelijk dat de waarde die door benadeelden werd gehecht aan ingebeeldde excuses hoger was dan de waarde die werd gehecht aan daadwerkelijk ontvangen excuses (zie verder par. 11).

4 Elementen van excuses

Het fenomeen excuses kan worden ontleed in een aantal elementen. In de literatuur worden enigszins verschillende onderscheidingen gehanteerd. Nadler en Liviatan (2006) onderscheiden twee elementen van excuses. Ten eerste, het nemen van verantwoordelijkheid voor de fout. En ten tweede, uitingen van empathie voor de situatie of het lijden van het slachtoffer. Allan et al. (2006) stellen dat uit excuses naast erkenning van verantwoordelijkheid ook moet spreken dat de dader zijn daad betreurt. Die twee elementen (verantwoordelijkheid nemen en het achteraf betreuren van het eigen handelen of nalaten) worden samen ook wel opgevat als spijt.¹⁰⁷

Een gangbare indeling voor verklaringen die een normschender verstrekt aan een benadeelde persoon, is die van Schönbach (1990). Schönbach onderscheidt vier vormen van verklaringen die steeds zijn opgebouwd uit (a) wel of niet verantwoordelijkheid nemen voor het veroorzaken van de schade en (b) wel of geen erkenning bieden voor de situatie van het slachtoffer. Dit sluit aan bij de twee elementen genoemd door Nadler en Liviatan (2006).

De betekenis van het ene element verandert door de aan- of afwezigheid van het andere element.¹⁰⁸ Zo zou het voor een ontvanger van een verklaring uitmaken of de schadeveroorzaker zowel de verantwoordelijkheid als het lijden van het slachtoffer erkent, of wel de verantwoordelijkheid erkent, maar vermijdt

¹⁰⁷ Gilovich & Medvec, 1995.

¹⁰⁸ Schönbach, 1990.

het lijden van het slachtoffer te erkennen.¹⁰⁹ De twee elementen ‘verantwoordelijkheid nemen’ en ‘medeleven’ lijken als hoofdelementen te moeten worden gezien. Als onderdeel van het erkennen van verantwoordelijkheid zal zeker in een juridische context bijvoorbeeld ook relevant kunnen zijn dat de veroorzaker erkent een regel te hebben overtreden.

5 Effectiviteit van excuses

In het model van Shnabel en Nadler (2008) wordt verondersteld dat slachtoffers er vooral behoefte aan hebben dat de schadeveroorzaker verantwoordelijkheid neemt (zie par. 2.2). Dat zou betekenen dat het element ‘verantwoordelijkheid nemen’ een relatief meer werkzaam bestanddeel van excuses is dan het element ‘medeleven’. Aan de hand van uitkomsten van bestaand empirisch onderzoek wordt in paragraaf 6 nagegaan of die veronderstelling klopt. Verder zal blijken dat alleen excuses niet voldoende zijn en er ook schadevergoeding moet worden betaald (par. 7), en dat spijt bij de veroorzaker de effectiviteit van excuses groot (par. 8). Ook wordt het effect van gedwongen excuses besproken (par. 9).

6 Het nemen van verantwoordelijkheid en het tonen van medeleven

De enige twee bestaande empirische studies die specifiek gaan over letsel schade na verkeersongevallen zijn van Robbennolt (2003, 2006). Hierin wordt verslag gedaan van drie scenariostudies waarin deelnemers¹¹⁰ werd gevraagd zich in te beelden dat zij worden aangereden en hierdoor letsel oplopen. De aanrijding en het letsel zijn dus hypothetisch. In beide onderzoeken van Robbennolt werd hetzelfde basisscenario gebruikt over een aanrijding tussen een fietser (veroorzaker) en een voetganger die hierdoor lichamelijk letsel opliep (slachtoffer). In het basisscenario was de aard van het letsel een armfractuur die moest worden geopereerd, waarbij een pin nodig was om de breuk te fixeren, naast gekneusde ribben en de nodige schaafwonden en blauwe plekken.¹¹¹

De aard van de excuses werd door Robbennolt (2003, 2006) gemanipuleerd. Dat wil zeggen dat verschillende varianten aan de deelnemers werden voorgelegd, zodat het verschil in het effect van die varianten kon worden gemeten. Eén groep deelnemers kreeg een scenario voorgelegd waarin werd beschreven dat de veroorzaker na het ongeval contact opnam en medeleven uitte (hij zei te betreuren dat het slachtoffer gewond was geraakt en hoopte dat het slachtoffer zich spoedig beter zou voelen). Een andere groep deelnemers kreeg een scenario voorgelegd waarin werd beschreven dat de veroorzaker na het ongeval contact opnam en de verantwoordelijkheid voor het ongeval erkende (hij zei dat het hem speet, dat het ongeval zijn schuld was, dat hij te hard had gereden en

109 Schönbach, 1990.

110 Stafmedewerkers van een universiteit.

111 Maar in de tweede scenariostudie van Robbennolt (2003) werd ook de ernst van het letsel gemanipuleerd en werd daarnaast een minder ernstige variant met een lichte hersenschudding en wat schrammen gebruikt.

niet goed had uitgekeken).¹¹² Een laatste groep kreeg een scenario voorgelegd waarin geen melding werd gemaakt van excuses door de veroorzaker.

Ten aanzien van de verwijtbaarheid van het ongeval werd in de eerste scenario-studie van Robbennolt (2003) beschreven dat de veroorzaker met grote snelheid fietste, tijdens het fietsen probeerde een waterfles te pakken en net voor de aanrijding ook nog bijna een andere voetganger had geraakt. Op basis van deze beschrijving gingen slachtoffers ervan uit dat de veroorzaker een verwijtbare fout had gemaakt. In de tweede scenariostudie van Robbennolt (2003) en in Robbennolt (2006) werd de mate van verwijtbaarheid gemanipuleerd: bij één groep deelnemers werd in het scenario een beschrijving opgenomen waardoor slachtoffers geloofden dat de veroorzaker een verwijtbare fout had gemaakt,¹¹³ en bij een andere groep deelnemers werd een beschrijving opgenomen waardoor onduidelijk was of de veroorzaker een verwijt viel te maken.¹¹⁴

Robbennolt (2003, 2006) ging na wat de invloed was van de elementen 'verantwoordelijkheid nemen' en 'medeleven' op onder meer de reacties bij de slachtoffers op het ongeval en de veroorzaker. Hiertoe werd de deelnemers gevraagd om aan te geven in hoeverre zij de veroorzaker verantwoordelijk hielden voor het ongeval, en werd gevraagd naar hun boosheid, hun sympathie voor de veroorzaker, hun bereidheid de veroorzaker te vergeven en de mate waarin zij vonden dat de veroorzaker gestraft zou moeten worden. Daarnaast onderzocht Robbennolt hoe slachtoffers de gemaakte excuses en de betekenis ervan beoordeelden. Hiertoe vroeg Robbennolt de deelnemers in hoeverre zij vonden dat de excuses voldeden, en naar de mate waarin men dacht dat de veroorzaker verantwoordelijk was, of de veroorzaker spijt had, de mate waarin men dacht dat de veroorzaker in de toekomst voorzichtig zou zijn, de mate waarin zij zich beledigd voelden door het gedrag van de veroorzaker, de mate waarin de veroorzaker de deelnemer respecteerde en naar de moraliteit van de veroorzaker. Ook onderzocht Robbennolt (2003, 2006) het effect van excuses op de opstelling van slachtoffers in de schadeafwikkeling.

Na excuses waarin verantwoordelijkheid voor het ongeval werd erkend, was de reactie bij slachtoffers op het ongeval en de veroorzaker het minst negatief, zo bleek uit de studies van Robbennolt (2006, 2003). Hierbij speelde wel een rol in hoeverre duidelijk was dat het ongeval de veroorzaker te verwijten viel. Als duidelijk was dat de veroorzaker een verwijtbare fout had gemaakt, bleken excuses waarin ook de fout werd erkend, relatief sterkere baten te hebben dan

112 In het onderzoek van 2003 stond ook dat werd betreurd dat het slachtoffer gewond was geraakt (dus medeleven en verantwoordelijkheid erkennen), maar in het onderzoek van 2006 ontbrak die toevoeging (alleen verantwoordelijkheid erkennen).

113 Er werd een vergelijkbare beschrijving gebruikt als in de eerste scenariostudie van 2003 met de toevoeging dat verschillende omstanders hiervan getuige waren.

114 Er werd beschreven dat het slachtoffer in gedachten verzonken was geweest en niet goed had opgelet (Robbennolt, 2003, 2006), dat een getuige dacht dat er iets op de weg lag waar de veroorzaker tegenop was gereden, en dat een andere getuige na het ongeval had gezien dat er een gat in de weg zat (Robbennolt, 2006).

enkele uitingen van medeleven, maar bleek alleen medeleven weer te leiden tot een minder negatieve reactie op het ongeval en de veroorzaker dan wanneer er helemaal geen excuses waren gemaakt.¹¹⁵ Als onduidelijk was of de veroorzaker een verwijtbare fout had gemaakt, bleek dat slachtoffers die uitingen van medeleven ontvingen wel een minder negatieve reactie op het ongeval en de veroorzaker hadden dan slachtoffers die geen excuses ontvingen, maar bleek er geen significant verschil tussen excuses met erkenning van verantwoordelijkheid en het ontbreken van excuses in de reactie van slachtoffers op het ongeval en de veroorzaker.¹¹⁶ Laatstgenoemde uitkomst wijst erop dat als de verantwoordelijkheid voor het ongeval onduidelijk is, door erkenning van verantwoordelijkheid duidelijk wordt dat de veroorzaker schuld heeft aan het schadetoebrengende feit en het beeld van de veroorzaker dus niet verbetert. Dit zou erop wijzen dat wanneer onduidelijk is of een ongeval een verzekerde kan worden verweten, erkenning van de fout ook niet op haar plaats is, maar uitingen van medeleven wel effectief zijn.

Als duidelijk is dat een ongeval op verwijtbare wijze door een verzekerde is veroorzaakt, leidt erkenning van verantwoordelijkheid voor het ongeval dus tot een minder negatieve reactie op het ongeval en de veroorzaker. De veroorzaker wordt minder verantwoordelijk gehouden voor het ongeval en er is minder boosheid en meer sympathie voor de veroorzaker. Verder is er een grotere bereidheid de veroorzaker te vergeven en vinden slachtoffers minder vaak dat de veroorzaker gestraft zou moeten worden. Uitingen van medeleven hebben baten in dezelfde richting, zij het in geringere mate.¹¹⁷

Ook beoordeelden slachtoffers excuses waarin verantwoordelijkheid werd erkend gunstiger dan excuses met alleen medeleven. Zo dachten slachtoffers na excuses met erkenning van verantwoordelijkheid onder meer dat de veroorzaker meer spijt had, hen meer respecteerte, meer moreel was en dat de veroorzaker de volgende keer voorzichtiger zou zijn dan na excuses met alleen medeleven.¹¹⁸ Dit biedt dus inzicht in hoe slachtoffers excuses interpreteren.

Toch zouden excuses met enkel medeleven (zonder erkenning van verantwoordelijkheid) ook onvoldoende kunnen zijn als de verwijtbaarheid duidelijk is of bij matig tot ernstig letsel. Een mogelijke aanwijzing daarvoor is dat in het onderzoek van Robbennolt (2003) werd gevonden dat het effect van excuses met alleen medeleven op de percepties bij slachtoffers over het ongeval en de veroorzaker nauwelijks verschilde van het effect van helemaal geen excuses maken. Mogelijk is de betekenis van excuses met alleen medeleven moeilijker te duiden voor ontvangers.¹¹⁹ Voorts werden in Robbennolt (2003) aanwijzingen

115 Robbennolt, 2006.

116 Robbennolt, 2006.

117 Robbennolt, 2006.

118 Robbennolt, 2003, 2006.

119 Een mogelijke oorzaak van het verschil in uitkomsten tussen de onderzoeken van 2003 en 2006 is dat in het scenario van 2003 stond dat de veroorzaker per telefoon zijn medeleven had geuit, terwijl in het scenario dat werd gebruikt in 2006 stond dat de veroorzaker contact had opgenomen, waarbij verder in het midden werd gelaten via welk medium dat was gebeurd.

gevonden dat bij ernstig letsel en bij een duidelijk verwijtbare fout van de veroorzaker excuses waarin alleen medeleven werd geuit een negatieve invloed hadden op enkele van het totale aantal gemeten percepties bij het slachtoffer over het ongeval of de veroorzaker. Zo bleek dat als duidelijk was dat het ongeval de veroorzaker kon worden verweten, na excuses met enkel medeleven slachtoffers minder vaak dachten dat de veroorzaker in de toekomst voorzichtiger zou zijn dan na erkenning van verantwoordelijkheid of geen excuses. En bij ernstig letsel bleek dat als in excuses enkel medeleven werd geuit, de mate waarin het slachtoffer de veroorzaker verantwoordelijk hield voor het ongeval groter was.

De uitkomsten van de onderzoeken van Robbennolt wijzen er verder op dat door excuses schikkingsonderhandelingen soepeler verlopen. Robbennolt (2006) keek hiervoor naar drie elementen die een rol spelen bij schikkingsbereidheid bij deelnemers (slachtoffers), te weten:

1. de best mogelijke uitkomst van schikkingsonderhandelingen in de ogen van het slachtoffer (aspiraties);
2. de uitkomst die het slachtoffer beschouwt als een eerlijk aanbod (fair aanbod); en
3. de laagste uitkomst waarvoor het slachtoffer bereid is te schikken (de reserveringsprijs).

Als aannemelijk was dat de aanrijding kwam door een verwijtbare fout van de fietser (veroorzaker), en aan slachtoffers excuses waren gemaakt, dan bleek dat de bedragen die slachtoffers noemden voor alle drie deze elementen significant lager waren dan wanneer geen excuses waren gemaakt.¹²⁰

Overigens bleken in het onderzoek van 2006 op dit punt geen significante verschillen tussen excuses waarin alleen medeleven werd geuit en excuses waarin tevens was erkend dat ter zake van het ongeval een verwijtbare fout was gemaakt. In het onderzoek van 2003 bleek echter dat slachtoffers die excuses ontvingen waarin ook was erkend dat ter zake van het ongeval een verwijtbare fout was gemaakt en medeleven was geuit, vaker aangaven dat zij een financieel schikkingsaanbod zouden accepteren dan deelnemers aan wie alleen medeleven was geuit of deelnemers die geen excuses hadden ontvangen. Deze studie uit 2003 wijst er dus op dat het element erkenning van verantwoordelijkheid ook sterker onderhandelingen in het kader van de schadeafwikkeling zou kunnen versoepelen dan medeleven, maar dit bleek niet uit het onderzoek van 2006.

De verklaring die Robbennolt (2006) zelf geeft voor deze tegenstrijdige uitkomsten is dat excuses waarin alleen medeleven wordt geuit, moeilijker te interpreteren zouden kunnen zijn en dat ontvangers in dat geval misschien meer letten op signalen die de betekenis en de oprechtheid van die enkele uitingen van medeleven kunnen duiden. Volgens Robbennolt lijkt het denkbaar dat de beschrijving van een telefonisch gedane uiting van medeleven minder bevredigend overkomt dan wanneer er niet bij staat via welk medium contact werd opgenomen.

120 Robbennolt, 2006.

Een mogelijke verklaring voor het (in 2003) gevonden effect van excuses waarin verantwoordelijkheid wordt erkend op een soepeler verloop van de schikkingsonderhandelingen is dat de betekenis van excuses met alleen medeleven moeilijker te duiden is voor slachtoffers.¹²¹

Resumerend wijzen de uitkomsten van het onderzoek van Robbennolt erop dat als onduidelijk is of de verzekerde ter zake van het ongeval een verwijt treft, enkel uitingen van medeleven toereikend zouden kunnen zijn, maar als duidelijk is dat de verzekerde een verwijtbare fout heeft gemaakt, excuses waarin verantwoordelijkheid voor die fout wordt erkend, het sterkst zullen bijdragen aan vergeving bij verkeersslachtoffers met letselschade. Deze uitkomsten bieden steun voor de aanname dat door excuses ook de juridische afwikkeling van letselschade soepeler verloopt.

Een andere empirische studie waarin werd gezocht naar het relatieve belang van de twee elementen van excuses, betreft de eerste experimentele studie naar de werking van excuses in intergroepsconflicten van Nadler en Liviatan (2006). In deze studie werd geen invloed gevonden van een erkenning van verantwoordelijkheid door een Palestijnse leider op de bereidheid tot verzoening bij Joods-Israëlische studenten. Juist het andere bestanddeel van excuses was hier effectief: als de Palestijnse leider empathie uitte voor het lijden van de Joods-Israëlische bevolking (zonder iets te zeggen over verantwoordelijkheid hiervoor), versterkte dit wel de bereidheid tot verzoening bij de studenten (maar alleen bij studenten met een basaal vertrouwen in Palestijnen). De onderzoekers zelf geven als mogelijke verklaring voor deze bevinding dat hier sprake is van een asymmetrische machtsrelatie met normschendingen over en weer, waarin de sterke partij (Israël) wordt gezien als boosdoener en ook erkenning van zijn lijden wil, waardoor ook door de sterke partij begane normschendingen meer begrijpelijk worden. De studenten behoorden dus ook tot de dadergroep en zouden daarom vooral behoefte aan acceptatie hebben, welke behoefte wordt vervuld door uitingen van empathie. Deze studie van Nadler en Liviatan ziet dus in wezen op tweezijdige normschendingen en biedt daarom nog geen duidelijkheid over het werkzame bestanddeel van excuses bij eenzijdige normschendingen. Bij eenzijdige normschendingen zal een eventuele behoefte aan medeleven voor het lijden immers niet worden ingegeven door een behoefte bij het slachtoffer om eigen normschendingen in een minder slecht daglicht geplaatst te zien.

Drie studies van Shnabel en Nadler (2008) verschaffen nader inzicht in de relevantie van de twee elementen in verklaringen van een dader op de zelfgerapporteerde verzoeningsbereidheid bij het slachtoffer. Shnabel en Nadler vonden dat als een dader verantwoordelijkheid voor zijn fout erkende, dit leidde tot meer verzoeningsbereidheid bij het slachtoffer dan wanneer een dader empathie uitte voor het slachtoffer.

121 Zie ook voetnoot 116.

De eerste studie waarin dit werd gevonden, was een experiment waarbij deelnemers werd voorgehouden dat zij deelnamen aan een test voor het opsporen van talentvolle kandidaten voor een baan in de reclame. Deelnemers moesten reclameslogans schrijven, maar ontvingen vervolgens zeer negatieve kritiek op hun creatieve prestatie. Shnabel en Nadler operationaliseerden het nemen van verantwoordelijkheid door een schriftelijke verklaring waarin de kritiekgever het slachtoffer als zeer creatief en competent beoordeelde. Hiermee erkende de kritiekgever als het ware dat zijn kritiek onrechtvaardig was. De uiting van empathie werd geoperationaliseerd door een verklaring waarin de kritiekgever het slachtoffer als heel prettig in de omgang beoordeelde. Hiermee gaf de kritiekgever aan het slachtoffer als persoon te accepteren. Shnabel en Nadler vonden dat als de kritiekgever in zijn verklaring het slachtoffer beoordeelde als zeer creatief en competent, maar als matig prettig in de omgang (zijn fout erkende), het slachtoffer meer verzoeningsbereid was dan wanneer de kritiekgever in diens verklaring het slachtoffer als zeer prettig in de omgang, maar matig creatief en competent beoordeelde (empathie uitte). Deze uitkomst vormt een aanwijzing dat erkenning van verantwoordelijkheid voor de fout door de dader effectiever is voor toename van de verzoeningsbereidheid bij het slachtoffer dan een uiting van empathie door de dader.

Daarnaast rapporteren Shnabel en Nadler (2008) nog twee scenariostudies, die beide gingen over een interpersoonlijke normschending binnen een arbeidsrelatie. Shnabel en Nadler vonden dat als een dader erkende de rechten van het slachtoffer te hebben geschonden, dit meer verzoeningsbereidheid bij het slachtoffer opleverde. Als de dader verklaarde dat hij het perspectief van het slachtoffer begreep (empathie uitte), nam de verzoeningsbereidheid niet significant toe.

Kortom, in het experiment en de scenariostudies van Shnabel en Nadler (2008) bleek het element van verantwoordelijkheid nemen – en niet het element medeleven – dus het relatief meest werkzame element voor een toename van de verzoeningsbereidheid bij het slachtoffer. Shnabel en Nadler (2008) vonden in alle drie de studies ook dat het gevoel van kracht bij het slachtoffer een mediërende factor was in de relatie tussen het ontvangen van een verklaring waarin de verantwoordelijkheid werd erkend en de bereidheid tot verzoening.

Ook de studie van Hodgins en Liebeskind (2003) ondersteunt de belangrijke rol van het element verantwoordelijkheid erkennen. Deze onderzoekers varieerden in een scenariostudie drie niveaus van verantwoordelijkheid erkennen in een verklaring van een dader.¹²² Zo werd onder meer een verklaring waarin een normschender zowel verantwoordelijkheid als het lijden van het slachtoffer erkende, vergeleken met een verklaring waarin de normschender wel aangaf dat het slachtoffer had geleden, maar de eigen verantwoordelijkheid hiervoor probeerde weg te praten. Hodgins en Liebeskind vonden dat elk niveau van meer verantwoordelijkheid nemen voor fouten door de normschender ertoe

122 In aansluiting op de indeling van Schönbach, 1990.

leidde dat de benadeelde de normschender minder negatief beoordeelde en een positievere verwachting had over hun toekomstige relatie. In de besproken studies werd overigens niet gerapporteerd of een verklaring van een dader die zowel erkenning van verantwoordelijkheid als medeleven omvat, effectiever was voor vergeving dan een verklaring waarin de dader wel verantwoordelijkheid erkent, maar vermijdt het lijden van het slachtoffer te erkennen.¹²³ In de volgende paragraaf wordt gekeken naar het effect van excuses en herstelmaatregelen.

7 Het nemen van herstelmaatregelen

Verbale excuses alleen zijn niet genoeg, zo bleek uit onderzoeken van Zechmeister et al. (2004) en Schmitt et al. (2004). In beide onderzoeken bleek dat een dader die wel excuses maakte maar geen herstelmaatregelen (zoals schadevergoeding of restitutie) aanbood, niet vergeven werd. De effectiviteit van excuses wordt dus niet alleen bepaald door wat de veroorzaker zegt, maar ook door zijn daden, zoals het al of niet vergoeden van de veroorzaakte schade.

In het experiment van Zechmeister et al. (2004) moesten proefpersonen (benadeelden) een taak uitvoeren, maar een proefleider (normschender) had hun per ongeluk een onoplosbare taak voorgelegd. Na uitvoering van die taak ontvingen de proefpersonen zware kritiek op hun academische capaciteiten van een senior onderzoeker. Die negatieve beoordeling was dus onverdiend, omdat de proefleider (normschender) de fout had gemaakt hun een onoplosbare taak voor te leggen. Als de normschender daarna wel tegen de benadeelde excuses maakte (fout erkennen en medeleven), maar zijn fout (onoplosbare taak gegeven) niet had opgebiecht tegenover de senior onderzoeker die de benadeelde een negatieve beoordeling had gegeven, vergaf de benadeelde de normschender zelfs minder dan in alle andere condities. Als de normschender echter zowel excuses maakte aan de benadeelde (erkenning fout) als zijn fout had opgebiecht aan de senior onderzoeker (herstelmaatregel), leidde dit tot de meeste vergeving bij de benadeelde. Een mogelijke verklaring is dat een benadeelde uit het ontbreken van herstelmaatregelen afleidt dat een normschender niet daadwerkelijk verantwoordelijkheid neemt voor zijn fout (laat staan spijt heeft). Een excuus zonder herstelmaatregel zou dan als goedkoop of niet oprecht kunnen worden waargenomen door de benadeelde.

In een scenariostudie van Schmitt et al. (2004) werd gevonden dat sorry zeggen (in combinatie met vergeving vragen) slechts leidde tot meer vergeving als de normschender tegelijkertijd ook de schade van de benadeelde erkende en aanbood de schade te compenseren. Dus sorry zeggen zonder betalen bleek niet voldoende. In deze studie werden vijf aparte componenten van hypothetische schriftelijke verklaringen van een normschender aangeboden (in een tussenproefpersonen-ontwerp). Het scenario ging erover dat de benadeelde aan een vriend een fiets uitleende, maar de fiets werd gestolen nadat de vriend de fiets

123 Schönbach, 1990.

niet op slot had gezet. De component dat de normschender verantwoordelijkheid nam (en/of de subjectieve perceptie daarvan bij de benadeelde), had geen effect op vergeving. De component medeleven werd niet afzonderlijk onderscheiden, zodat deze studie geen duidelijkheid verschaft over de werkzaamheid van dit element. Schmitt et al. vonden dat benadeelden hun ideeën over de motieven en het karakter van de normschender baseerden op (componenten van) diens verklaring. Deze bevinding ondersteunt dat een verklaring waarin excuses worden aangeboden, maar geen schadevergoeding, mogelijk door benadeelden kan worden gezien als een huichelachtige poging van de normschender om goedkoop van zijn fout af te komen.

Dat ook bij niet-opzettelijk toegebrachte schade naast schadevergoeding nog iets extra's nodig is om de relatie tussen benadeelde en normschender te herstellen, wordt verder ondersteund door de vier scenariostudies van Okimoto en Tyler (2007). Uit deze studies bleek dat schadevergoeding in combinatie met excuses de relatie tussen benadeelde en normschender herstelde. Alléén schadevergoeding en alléén excuses bleken hiervoor onvoldoende. De scenario's van Okimoto en Tyler hielden onder meer in dat de proefpersonen niet opzettelijk (maar wel impliciet verwijtbaar) financieel werden benadeeld door de universiteit waaraan zij studeerden. Als de benadeelden naast een financiële schadevergoeding (herstel financieel nadeel) ook een erkenning van de fout en uiting van spijt (excuus) ontvingen, gaven zij significant positievere beoordelingen van (hun relatie met) de normschendende groep dan zonder excuus. Schadevergoeding zonder excuses was dus niet genoeg. Maar ook alleen excuses zonder schadevergoeding lijken niet voldoende voor vergeving. Want in de studies van Okimoto en Tyler bleek ook dat als geen schadevergoeding werd verstrekt, het voor de beoordeling van de normschendende groep niet uitmaakte of de benadeelde wel of niet een excuus had ontvangen. De bevindingen van Okimoto en Tyler zijn in lijn met die van Schmitt et al. (2004), waarin eveneens sprake was van verwijtbare maar niet-opzettelijk toegebrachte schade. Ook bij Schmitt et al. (2004) bleek alleen de combinatie van schadevergoeding en excuses voldoende voor vergeving.

8 Het betonen van spijt

Het (voor zover bekend) enige empirisch onderzoek naar het verband tussen excuses en vergeving in een werkelijk bestaande juridische context is van Allan et al. (2006). Daar ging het dus om werkelijke slachtoffers en daders, maar ook om opzettelijk gepleegde misdaden. Slachtoffers van grove mensenrechtenschendingen in Zuid-Afrika die deelnamen aan de processen van de Waarheids- en Verzoeningscommissie, vulden een vergevingsvragenlijst in en werden geïnterviewd over de aanwezigheid van vier herstellende situaties. Die vier situaties waren als volgt. Of de dader sorry had gezegd tegen het slachtoffer, of de dader zijn eigen verantwoordelijkheid voor de daad had geminimaliseerd, of de dader schuld had bekend en of het slachtoffer geloofde dat de dader zijn daad oprecht betreurde (oprechte spijt). Deze elementen werden niet nader gedefinieerd. Verder werd er in dit onderzoek geen onderscheid gemaakt

of de daderverklaringen rechtstreeks aan slachtoffers zelf waren gedaan, dan wel voor het podium van de Waarheids- en Verzoeningscommissie, in de media of tegen iemand anders.

De resultaten van Allan et al. waren dat alleen slachtoffers die geloofden dat de dader zijn daden oprecht betreurde, significant meer vergaven. Waaruit slachtoffers afleidden dat de dader oprechte spijt had, werd niet onderzocht. Maar voor de perceptie van het slachtoffer dat de dader oprecht spijt had, bleek het niet voldoende dat de dader sorry had gezegd tegen het slachtoffer. Want 90 procent van de slachtoffers die geloofden dat de dader oprechte spijt had, had geen sorry gehoord. En de helft van de slachtoffers tegen wie wel sorry was gezegd, geloofde niet dat de dader oprecht spijt had. Slachtoffers tegen wie de dader sorry had gezegd, bleken wel meer te vergeven, maar niet significant. Voorts bleek het alleen maar schuld bekennen (zonder sorry zeggen) hier gepaard te gaan met significant *minder* vergeving. Ook een verklaring van de dader waarin deze zijn verantwoordelijkheid minimaliseerde, ging gepaard met significant minder vergeving.

Hoe verhouden zich de resultaten van het onderzoek van Allan et al. nu tot de twee elementen van excuses (het nemen van verantwoordelijkheid en het tonen van medeleven)? Zoals hierboven aangegeven, bleek uit het onderzoek van Allan et al. dat een schuldbekentenis gepaard ging met minder vergeving. Hoe kan die opmerkelijke uitkomst worden verklaard? Een schuldbekentenis lijkt hier niet te kunnen worden gelijkgesteld met verantwoordelijkheid nemen voor de fout. De schuldbekentenissen in deze studie leken vooral te zijn gedaan tijdens een proces waarin de dader was geconfronteerd met zijn daden of ze waren gericht op het verkrijgen van amnestie. Een dergelijke schuldbekentenis zonder dat de dader sorry zegt tegen het slachtoffer of zijn daden lijkt te betreuren, zal niet worden opgevat als verantwoordelijkheid nemen door de dader, maar mogelijk juist als bewijs dat de dader een kil en manipulatief karakter heeft.¹²⁴ Overigens zal de schuldbekentenis hier ook tot minder vergeving kunnen hebben geleid omdat schuld bekennen hier opzet bij de dader impliceerde en een einde maakte aan ambiguïteit over de toedracht. Dat als de verantwoordelijkheid ambigu is, excuses met schulderkenning zelfs kunnen leiden tot een negatiever beeld van de veroorzaker omdat daarmee zijn schuld aan het schadetoebrengeende feit duidelijk wordt, leek ook te volgen uit studies van Zechmeister et al. (2004) en Robbennolt (2003). Dit terwijl ook in die studies bleek dat door excuses een positiever beeld van de veroorzaker ontstaat, en de schadeafwikkeling soepeler verloopt, als de verantwoordelijkheid voor de schadetoebrengeende gebeurtenis duidelijk is. Omdat sorry zeggen in het onderzoek van Allan et al. niet nader was gedefinieerd, biedt dit onderzoek verder geen nader inzicht op de werkzaamheid van de twee elementen van excuses.

124 Zie ook Schmitt et al., 2004.

De belangrijkste bevinding in de studie van Allan et al. was dus dat slachtoffers meer vergaven wanneer zij geloofden dat de dader zijn fouten oprecht betreunde. Het ontvangen van een verbaal sorry bleek niet voldoende om oprechte spijt bij de dader af te leiden. Onbekend is of de slachtoffers in die studie zochten naar aanwijzingen voor 'berouw' bij de dader. Met 'berouw' wordt bedoeld op het geval dat de dader sterke gevoelens van spijt ervaart, in die mate dat ook hijzelf lijdt onder zijn daad.¹²⁵ Gold en Weiner (2000) vonden dat bekentissen meer vergeving opwekten als hierin duidelijk berouw bij de dader over zijn daden werd overgebracht. Ook vonden zij bewijs dat berouw van de dader bijdroeg aan het idee bij de ontvanger van excuses dat de dader in de toekomst niet nogmaals dezelfde fout zou begaan. Gold en Weiner vonden dit in twee scenariostudies (waarvan een met een strafrechtelijke normschending). De studie van Gold en Weiner biedt echter geen opheldering over de vraag waaruit in werkelijke situaties benadeelden afleiden dat een dader oprecht spijt of zelfs berouw ervaart, omdat in de in deze studie gebruikte schriftelijke beschrijvingen de woorden diep berouw bij de dader (of het ontbreken daarvan) expliciet waren opgenomen.

Dat berouw bij de dader gepaard kan gaan met meer vergeving bij het slachtoffer, wordt ook ondersteund door de scenariostudie van Witvliet et al. (2008), waarin naast vragenlijsten ook diverse fysiologische indicatoren van boosheid en wrok werden gebruikt (waaronder spierspanning rond het oog) om vergeving bij het slachtoffer te meten. In deze studie vertoonden proefpersonen die zich hadden ingebeeld slachtoffer te zijn van een inbraak, na (hypothetisch) overleg met de dader waarbij het slachtoffer ook getuige was van berouw bij de dader en hij de gestolen zaken terugkreeg, minder fysiologische reacties die worden geassocieerd met boosheid en wrok en minder zelfgerapporteerde boosheid en wrok dan in condities zonder overleg en berouw. Dergelijke fysiologische maten zijn objectief van aard en ondersteunen dus de door slachtoffers zelf gerapporteerde afname van boosheid en wrok. Hierbij blijft echter wel onduidelijk wat de afzonderlijke effecten van berouw, teruggave en overleg op de vergevingsrelevante reacties bij slachtoffers waren.

9 De effectiviteit van niet-spontane (gedwongen) excuses

In deze paragraaf wordt ingegaan op het nut van niet-spontane – of zelfs afgedwongen – excuses, alsmede op de vraag of spijt niet alleen de effectiviteit van excuses vergroot, maar of spijt ook onontbeerlijk is voor effectieve excuses. Een en ander is relevant voor zover verzekeraars zouden overwegen om hun verzekeren ook door drang of dwang aan te zetten tot het maken van excuses. Overigens zijn de juridische mogelijkheden om excuses echt af te dwingen beperkt.¹²⁶ Maar zelfs ten aanzien van excuses van veroorzakers die worden gemaakt op (enkel) aanraden van hun verzekeraar, zou men kunnen twijfelen aan de effectiviteit, omdat dergelijke excuses als niet- of minder spontaan of

¹²⁵ Walster et al., 1973.

¹²⁶ Akkermans et al., 2008a; Carroll, 2013.

oprecht zouden worden ervaren. In paragraaf 7 bleek dat excuses zonder vergoeding van de veroorzaakte (materiële) schade niet effectief zijn. Verder bleken spijt en berouw bij de dader de effectiviteit van excuses te vergroten (par. 8).

Maar is spijt ook een vereiste voor effectieve excuses? En werken gedwongen excuses inderdaad niet? De empirische studies van Risen en Gilovich (2007) vormen een duidelijke aanwijzing dat gedwongen excuses wel effectief zijn en dat ontvangers van excuses (benadeelden) op dezelfde manieren reageren op gedwongen excuses als op spontane excuses. Er bleek zelfs geen verschil in de mate waarin benadeelden geloven dat de veroorzaker spijt heeft, na ontvangst van gedwongen of van spontane excuses. In een vijftal empirische studies onderzochten Risen en Gilovich de acceptatie van dubieuze, niet-oprechte excuses. Steeds bleek dat ontvangers (benadeelden) geen onderscheid maakten tussen gedwongen excuses en spontane excuses. De eerste twee studies betroffen (verschillende) laboratoriumexperimenten waarin benadeelden spontane excuses, gedwongen excuses of geen excuses ontvingen van de normschender na een geënceneerde normschending. In de eerste studie hield de normschending in dat de benadeelde door de ander bewust werd belemmerd bij de uitvoering van een opdracht waarmee zij een gezamenlijke prestatieafhankelijke beloning konden verdienen. In de tweede studie werd de benadeelde (publiekelijk) beledigd tijdens een groepsdiscussie. In beide studies hield het aspect van 'dwang' in dat de normschender pas excuses maakte nadat hem dit door een ander specifiek was opgedragen, en het ook voor de benadeelde duidelijk was dat de excuses opgelegd waren. In beide studies bleek er geen verschil tussen benadeelden die gedwongen excuses hadden ontvangen en benadeelden die spontane excuses hadden ontvangen in hoe zij de (karaktereigenschappen van de) schadeveroorzaker beoordeelden, en evenmin in het aandeel in de financiële groepsbeloning dat benadeelden aan de normschender toekenden. Dit laatste wordt wel opgevat als aanwijzing dat benadeelden normschenders dus ook niet meer wilden bestraffen na gedwongen excuses dan na spontane excuses.¹²⁷ In de tweede studie werd daarnaast ook nog gekeken naar het verschil tussen gedwongen en spontane excuses in de mate waarin benadeelden in de toekomst nog met de normschender wilden samenwerken, en de mate waarin benadeelden dachten dat de normschender spijt had. Ook in deze opzichten bleken benadeelden die gedwongen excuses hadden ontvangen niet te verschillen van benadeelden die spontane excuses hadden ontvangen.

Bovenstaande bevindingen over de effectiviteit van gedwongen excuses druisen in tegen hoe de meeste mensen vermoedelijk denken over niet-oprechte excuses. In het dagelijks leven hoort men immers regelmatig zeggen dat excuses wel oprecht of spontaan moeten zijn, 'want anders helpt het niet'. Het onderzoek van Risen en Gilovich laat echter zien dat voor de ontvangers zelf ook gedwongen (niet-oprechte) excuses helpen. Anderzijds bleken derden die toekenen tijdens de normschending en de excuses (toeschouwers) wel onderscheid

127 Risen & Gilovich, 2007.

tussen oprechte en niet-oprechte excuses te maken.¹²⁸ Zij beoordeelden de normschender wel negatiever en bestrafden hem meer na gedwongen excuses dan na spontane excuses. Toeschouwers maken dus wel verschil tussen spontane en niet-spontane excuses, maar ontvangers niet.

Waarom reageren ontvangers niet anders op gedwongen dan op spontane excuses? Hun motivatie hiervoor lijkt erin te zijn gelegen dat benadeelden zich beter over zichzelf voelen als zij beide categorieën excuses accepteren in plaats van afwijzen, en dat zij zich realiseren dat zij positiever beoordeeld worden door derden als zij excuses accepteren. Zo bleek uit het onderzoek van Risen en Gilovich dat slachtoffers niet-oprechte¹²⁹ (waaronder gedwongen) excuses wel vaker zouden *willen* weigeren dan aanvaarden, maar dat ze het niet aannemelijk achten dat ze dit ook daadwerkelijk zouden doen. Dat ze niet conform hun wens handelen, leek ingegeven door een gevoel van verplichting, omdat slachtoffers ook aangaven dat ze dachten dat ze ook niet-oprechte excuses moesten aanvaarden. Volgens Risen en Gilovich voelen slachtoffers die excuses ontvangen de druk van een zogenoemd 'sociaal script'. Daarmee wordt bedoeld dat sprake is van een algemeen geaccepteerde sociale norm, die inhoudt dat op excuses wordt gereageerd met vergeving. Mensen reageren min of meer automatisch volgens dat script of voelen de druk om te reageren conform dit script.¹³⁰ Betekent dit nu dat de neiging van slachtoffers om hetzelfde te reageren op gedwongen excuses als op spontane, oppervlakkig is en alleen het gedrag van slachtoffers beïnvloedt, en niet hun diepere verwerking en ervaring van de excuses? Het antwoord lijkt te zijn dat gedwongen excuses ook op een dieper niveau net zo effectief zijn voor vergeving als spontane excuses. Dit wordt ondersteund door de uitkomst in de laboratoriumexperimenten van Risen en Gilovich (2007) dat na acceptatie van de gedwongen excuses (= welwillend gedrag conform sociaal script) de normschender net zoveel positiever werd beoordeeld als na spontane excuses. Dit kan worden verklaard door een bekend psychologisch verschijnsel waarvoor veel onderzoeksbewijs bestaat, dat mensen de neiging hebben om hun attitudes (zoals hun beoordeling van de veroorzaker) te laten aansluiten bij hun gedrag (acceptatie excuses).¹³¹ De uitkomsten van Risen en Gilovich zouden erop wijzen dat men er niet voor hoeft te vrezen dat benadeelden zich in verband met de onvrijwilligheid van gedwongen excuses (nogmaals) gekwetst zullen voelen.

128 Risen & Gilovich, 2007.

129 Manipulatie van (niet-)oprechtheid van de excuses: (1) spontaan versus gedwongen door een ander individu; (2) routinematige, haastige versus uitgebreide excuses; (3) een schadeveroorzaker met een reputatie dat hij de normschending vaak begaat; en (4) al dan niet aanbieden om geleende spullen te restitueren (scenariostudie van Risen & Gilovich, 2007).

130 Risen & Gilovich, 2007.

131 Risen & Gilovich, 2007.

10 Het belang van spijt versus de effectiviteit van niet-spontane excuses

Uit de in paragraaf 8 besproken studies bleek dat spijt de effectiviteit van excuses vergroot. Maar betekent dit dat spijt nu ook een noodzakelijk vereiste is voor effectieve excuses? De studie van Allan et al. (2006) naar een groep slachtoffers van grove mensenrechtenschendingen die de dader alleen bleek te vergeven als zij geloofden dat deze oprechte spijt had, zou dit immers kunnen suggereren. Hoe verhoudt deze uitkomst zich dan tot de zojuist besproken uitkomst van Risen en Gilovich, dat ook niet-spontane excuses effectief kunnen zijn? In (de tweede studie van) Risen en Gilovich (2007) bleek er immers geen verschil tussen gedwongen of spontane excuses in de mate waarin benadeelden geloofden dat de normschender spijt had.

Spijt wordt in de psychologische literatuur opgevat als een combinatie van de elementen verantwoordelijkheid nemen en het achteraf betreuren van het eigen handelen of nalaten.¹³² In de studie van Allan et al. (2006) kan men zich afvragen of aan dat eerste element (verantwoordelijkheid nemen) werd voldaan, omdat daar tevens werd gekeken naar het effect van daderverklaringen die erop waren gericht om de gevolgen voor de dader zelf – in plaats van die voor het slachtoffer – te verzachten, zoals schuldbekentenissen gericht op het verkrijgen van amnestie of strafverlaging in het kader van een juridisch proces. Benadeelden gebruiken verklaringen van een normschender (excuses) immers om hun ideeën te vormen over de motieven en het karakter van de normschender.¹³³ Vooral de bijzondere omstandigheid bij Allan et al. dat ten minste een deel van de daders een duidelijk eigen belang leek te hebben bij hun verklaringen, zal kunnen hebben meegebracht dat de slachtoffers twijfelden of de dader met zijn verklaring alleen maar probeerde een voor hem zo gunstig mogelijke uitkomst van het juridisch proces te bereiken of dat de dader werkelijk betreurde wat hij had gedaan. Ook de omstandigheid dat de slachtoffers zelf niet direct hoefden te reageren op de daderverklaringen zou kunnen impliceren dat zij zwaarder tilden aan de mogelijke of vermoedelijke onoprechtheid van de daders. Dit sluit immers aan bij het hiervoor besproken onderzoek van Risen en Gilovich, waaruit bleek dat toeschouwers zwaarder aan de onoprechtheid van gedwongen excuses tilden dan de ontvangers.¹³⁴ Doordat de slachtoffers in Allen et al. niet hoefden te reageren op de daderklaringen kwamen zij mogelijk meer in de rol van toeschouwer dan van ontvanger.

132 Gilovich & Medvec, 1995.

133 Schmitt et al., 2004.

134 Ontvangers van excuses maakten geen onderscheid tussen gedwongen en spontane excuses, terwijl toeschouwers dit onderscheid wel maakten (Risen & Gilovich, 2007). En bij niet-oprechte excuses in de scenariostudies van Risen en Gilovich (2007) hoefden ontvangers van excuses niet te reageren op de excuses. Dit in tegenstelling tot de door deze onderzoekers uitgevoerde laboratoriumexperimenten. Deelnemers aan de scenariostudie bleken de niet-oprechte excuses wel te willen weigeren, maar tegelijkertijd bleek dat zij niet verwachtten die ook daadwerkelijk te zullen weigeren (Risen & Gilovich, 2007).

De uitkomsten van het onderzoek van Allan et al. lijken dus te kunnen worden opgevat als niet strijdig met de hiervoor besproken uitkomst dat gedwongen en spontane excuses even effectief kunnen zijn. Wat men er wel uit zou kunnen afleiden is dat excuses (en schuldbekentenissen) niet effectief zijn als ze worden opgevat als strategische (en niet-oprechte) excuses. Dat wil zeggen, als gedacht wordt dat de normschender excuses maakt om er zelf beter van te worden. Excuses van normschenders moeten ook op de benadeelde(n) gericht zijn (in plaats van alleen op de eigen situatie van de normschender) om vergeving te kunnen bewerkstelligen.¹³⁵

Benadeelden zullen sneller aannemen dat een normschender achteraf zijn normschending betreurt (spijt heeft) na erkenning van verantwoordelijkheid dan na het enkel tonen van medeleven. Dit sluit niet alleen aan bij de definitie van spijt als verantwoordelijkheid nemen en het achteraf betreuren van het eigen handelen of nalaten.¹³⁶ Dit wordt ook ondersteund door de hiervoor besproken uitkomsten van de onderzoeken van Robbennolt (2003, 2006), die inhielden dat benadeelden na excuses mét erkenning van verantwoordelijkheid dachten dat de veroorzaker meer spijt had dan na excuses waarin alleen medeleven werd geuit. Hierbij sluit aan dat benadeelden na excuses waarin verantwoordelijkheid werd erkend, ook dachten dat de veroorzaker hen meer respecteerd, meer moreel was en dat de veroorzaker de volgende keer voorzichtiger zou zijn dan na excuses met alleen medeleven.¹³⁷ Uitingen van medeleven zonder erkenning van verantwoordelijkheid lijken moeilijker te interpreteren voor benadeelden. Als geen verantwoordelijkheid wordt erkend, kan ook niet worden afgeleid dat de normschender zijn normschending achteraf betreurt. De normschender kan dan wel de gevolgen betreuren, maar laat de oorzaak in het midden.

Ten slotte is denkbaar dat er individuele verschillen bestaan in de mate waarin benadeelden zich laten leiden door signalen van berouw of spijt bij de normschender (zie verder in par. 12)

11 De waarde van niet daadwerkelijk ontvangen excuses wordt overschat

Ten aanzien van de uitkomsten van de scenariostudies (waarin werd gewerkt met ingebeerde excuses) moet echter een belangrijke relativering worden gemaakt, omdat recent onderzoek liet zien dat mensen geneigd bleken de waarde van ingebeerde excuses te overschatten. Uit onderzoek van De Cremer et al. (2011) bleek namelijk dat de waarde die door benadeelden werd gehecht aan ingebeerde excuses hoger was dan de waarde die werd gehecht aan daadwerkelijk ontvangen excuses.

¹³⁵ Allan, 2008.

¹³⁶ Gilovich & Medvec, 1995.

¹³⁷ Robbennolt, 2003, 2006.

Dit onderzoek van De Cremer et al. (2011) bouwt voort op bestaande literatuur over 'affective forecasting' en 'behavioral forecasting'.¹³⁸ Onderzoek over *affective forecasting* heeft laten zien dat mensen in het algemeen wel in staat zijn te voorspellen welk type reactie zij zullen vertonen op een toekomstige (hypothetische) gebeurtenis en ook of hun reactie positief of negatief zal zijn, maar dat zij niet goed zijn in het voorspellen van de intensiteit en duur van hun emotionele reacties.¹³⁹ Mensen blijken geneigd om hun toekomstige emotionele reacties op zowel positieve als negatieve gebeurtenissen te overschatten. Ook overschatten zij hun neiging om sociaal wenselijk gedrag te vertonen en onderschatten zij hun neiging om ongewenst gedrag te vertonen.¹⁴⁰ Op basis van deze literatuur veronderstelden De Cremer et al. (2011) dat mensen (die het maken van excuses na een normschending als sociaal wenselijk zien) ook geneigd zijn om de waarde van een excuus te overschatten.

In het onderzoek van De Cremer et al. (2011) werd een serie laboratorium-experimenten uitgevoerd waarbij proefpersonen (studenten) werden verdeeld over twee verschillende situaties (condities). In beide condities werden deze proefpersonen financieel benadeeld door een medespeler in een zogenoemd vertrouwensspel (trustgame).¹⁴¹ In de ene conditie ontvingen de financieel benadeelde proefpersonen vervolgens daadwerkelijke excuses van de benadelende medespeler (werkelijke- excusesconditie) en in de andere conditie werd de financieel benadeelden gevraagd zich voor te stellen dat zij excuses ontvingen van de benadelende medespeler (hypothetische-excusesconditie).¹⁴² Na afloop werden de benadeelden in beide condities (ingebeelde versus daadwerkelijke excuses) ondervraagd over de mate waarin zij de excuses waardevol en verzoenend vonden, en werd nagegaan hoe verzoenend de benadeelden zich daarna gedroegen jegens de normschender (door te kijken naar hoeveel geld benadeelden met dezelfde normschender delen in een volgend spel). Mensen aan wie was gevraagd zich in te beelden dat zij excuses ontvingen (hypothetische-excusesconditie), bleken meer waarde te hechten aan de excuses en zich

138 Zie bijvoorbeeld Wilson & Gilbert, 2005.

139 Wilson & Gilbert, 2005; Blumenthal, 2005.

140 De Cremer et al., 2011.

141 In het spel werden deelnemers gekoppeld aan een andere persoon (die hen vervolgens in dat spel financieel benadeelde). Deelnemers ontvingen € 10, die zij konden houden of konden overdragen aan hun medespeler. De deelnemers werden geïnstrueerd dat het bedrag dat zij aan hun partner zouden overdragen door de spelleiding zou worden verdrievoudigd, en dat de partner dan mocht beslissen hoeveel geld hij zou houden en hoeveel hij zou teruggeven aan de deelnemer. Deelnemers beslisten vervolgens hoeveel zij zouden overdragen aan hun partner. Bij deelnemers die € 10 overdroegen, werd dit bedrag door de spelleiding verdrievoudigd, en werd hun verteld dat hun partner slechts € 5 aan hen had teruggegeven. Vervolgens ontvingen de benadeelden een bericht van hun partner waarin deze zijn excuses aanbood (hypothetisch versus daadwerkelijk).

142 Voor de proefpersonen die ontvangst van excuses moesten inbeelden, waren in een eerste experiment ook de deelname aan het spel en de benadeling hypothetisch; maar in een tweede experiment waren in de hypothetische conditie alleen de excuses hypothetisch en was wel sprake van daadwerkelijke deelname en benadeling (dit maakte geen verschil in uitkomst).

meer verzoenend te gedragen dan mensen die daadwerkelijk excuses hadden ontvangen (daadwerkelijke-excusesconditie).

Uit het onderzoek van De Cremer et al. (2011) kan niet worden afgeleid dat de waarde van excuses in de werkelijkheid nihil zou zijn, of zelfs negatief. In de bespreking van de resultaten van hun onderzoek wijzen De Cremer et al. (2011) er ook zelf op dat in hun experimenten geen conditie was opgenomen waarin geen excuses werden aangeboden. Dat zou een vergelijking hebben mogelijk gemaakt van de betekenis van (ingebeelde en daadwerkelijke) excuses met de situatie dat de normschender geen excuses maakte.

Wat betekent het onderzoek van De Cremer et al. (2011) voor de uitkomsten van de overige literatuur die werd besproken in deze bijlage?

De uitkomsten van het onderzoek van De Cremer et al. (2011) wijzen er dus op dat mensen mogelijk geneigd zijn om de waarde van (hypothetische of toekomstige) excuses (vooraf) hoger in te schatten dan hun waardering van daadwerkelijk ontvangen excuses uiteindelijk zal zijn. Het lijkt dus aannemelijk dat de uitkomsten van onderzoek waarin met hypothetische situaties is gewerkt met enige relativering moeten worden beschouwd. Het merendeel van het bestaande buitenlandse onderzoek dat werd besproken in deze bijlage was gebaseerd op hypothetische situaties (scenariostudies). Er zaten wel niet-hypothetische experimenten tussen (die overwegend ook wezen op een positief effect van excuses op vergeving), maar dat was een duidelijke minderheid. Hiermee zou dus onzeker worden of excuses werkelijk zulke sterke positieve effecten hebben als uit de scenariostudies zou blijken. Wel wijzen we erop dat het hierbij gaat om een relativering (van uitkomsten gebaseerd op scenariostudies naar de effecten van excuses), niet om een herziening: het onderzoek van De Cremer et al. (2011) wijst er niet op dat excuses in het geheel geen positieve effecten zouden kunnen hebben.

En wat betekent het onderzoek van De Cremer et al. (2011) voor de situatie van excuses na verkeersongevallen?

Onduidelijk is in hoeverre deze relativering van toepassing moet worden geacht op de situaties van letselschade na verkeersongevallen, om de volgende twee redenen. Ten eerste onderzochten De Cremer et al. (2011) de waarde van excuses zonder schadevergoeding (bij letselschade zou ook schadevergoeding moeten worden betaald). Ten tweede ging het bij De Cremer et al. om financieel nadeel, terwijl bij nadeel van immateriële aard (zoals letselschade) excuses misschien wel juist belangrijk blijven.

Ten aanzien van het eerste punt. Uit het in deze bijlage besproken onderzoek bleek dat excuses alleen onvoldoende zijn en dat juist de combinatie van excuses en schadevergoeding effectief is (bijdraagt aan vergeving). In het onderzoek van De Cremer et al. (2011) ontvingen de deelnemers alleen excuses en geen financiële compensatie. Ook De Cremer et al. zelf wijzen in dit verband op de mogelijkheid dat excuses moeten worden gezien als een noodzakelijke, maar niet voldoende voorwaarde voor verzoening, en dat de combinatie van excuses en compensatie wel effectief zou kunnen blijken. Het lijkt daarom denkbaar

dat als excuses worden gecombineerd met schadevergoeding er geen of minder verschil is tussen daadwerkelijke en hypothetische excuses. Voor de situatie van excuses aan verkeersslachtoffers met letsel moet het gaan om excuses naast compensatie (althans dat is de inzet van het afwikkelingstraject waarin zij zijn betrokken).

Ten aanzien van het tweede punt. Bij letselschade gaat het om een nadeel van geheel andere aard dan het beperkte financiële nadeel in het spel van De Cremer et al. (2011). Letselschade is veel ingrijpender dan financieel benadeeld worden door een medespeler bij een spelletje. Het is denkbaar dat bij dergelijk immaterieel leed de waarde van excuses niet wordt overschat, en/of dat het ontvangen van excuses juist wel belangrijk blijft (naast schadevergoeding).¹⁴³

12 Individuele verschillen in behoefte aan en bij effectiviteit van excuses

De lijn uit de hiervoor besproken studies was dat excuses in het algemeen voor de meeste benadeelden wel iets positiefs betekenen. En ook in het onderzoek van Akkermans et al. (2008b) bleek dat gezinsleden van overleden of ernstig gewonde slachtoffers van ongevallen op de vraag wat zij het meest belangrijk vonden voor hun emotionele verwerking het vaakst excuses van de veroorzaker noemden (medeleven en/of fout erkennen).

Maar het lijkt aannemelijk dat individuen zullen verschillen in hun behoefte aan excuses van de normschender, hun motieven daarbij, en ook in de mate waarin excuses voor hen effectief bijdragen aan vergeving.

Zo blijken individuen onderling te verschillen in hun neiging om anderen te vergeven.¹⁴⁴ Denkbaar is dat mensen die minder vergevingsgezind van aard zijn hogere eisen stellen aan excuses en meer zoeken naar signalen dat de normschender berouw of spijt heeft dan mensen die meer vergevingsgezind zijn. Zo toonden Desmet, De Cremer en Van Dijk (2011a, 2011b) in een laboratorium-experiment aan dat benadeelden die minder vergevingsgezind van aard zijn de normschender meer gingen vertrouwen¹⁴⁵ als de normschender vrijwillig de schade vergoedde dan wanneer de normschender tot schadevergoeding was verplicht, terwijl meer vergevingsgezinde benadeelden geen onderscheid maakten tussen vrijwillig betaalde en opgelegde schadevergoeding.

Verder lijkt denkbaar dat de mate waarin behoefte bestaat aan excuses beïnvloed wordt door situationele kenmerken, zoals de ernst van het letsel¹⁴⁶ en de mate van schuld.¹⁴⁷ In de studie van Akkermans et al. (2008b) werd echter

143 Vergelijk ook Robbenolt 2003, 2006 over de waarde van ingebeelde excuses na ingebeelde letselschade.

144 Brown, 2003.

145 De mate waarin benadeelden zelf zeiden de normschender nog te vertrouwen, en de mate waarin zij bereid waren geld te delen met dezelfde normschender in een volgend spel.

146 Onderzoek van Brown en Phillips (2005) liet zien dat meer vergevingsgezinde mensen zich minder lieten leiden door de ernst van de normschending bij het verlenen van vergeving dan minder vergevingsgezinde mensen, die sterker onderscheid maakten tussen ernstige en minder ernstige normschendingen.

147 Okimoto, Wenzel, & Feather, 2009.

bijvoorbeeld geen verband gevonden tussen de mate waarin gezinsleden van slachtoffers een excuus van de veroorzaker belangrijk vonden voor hun verwerking en hoe sterk zij de veroorzaker een verwijt maakten ten aanzien van de schadetoebrengende gebeurtenis.

Op dit punt van variabiliteit in de behoefte aan excuses (of in het algemeen: herstelcontact met de veroorzaker) is nog weinig psychologisch onderzoek beschikbaar.¹⁴⁸

Een verband waarvan het wellicht denkbaar zou zijn dat het een verklaring zou kunnen bieden voor uiteenlopende reacties bij benadeelden op normschendingen en in de behoefte aan excuses, is het concept 'copingstijlen'. Hiermee wordt geduid op verschillen tussen mensen in de manier waarop zij met probleemsituaties (in dit geval het letsel) omgaan.¹⁴⁹ Maar mogelijk zijn andere verklaringen geschikter om deze verschillen in kaart te brengen. In elk geval lijken mensen op verschillende manieren met trauma en problemen om te gaan en mogelijk zijn die verschillen ook voor de behoefte aan en effectiviteit van excuses een factor van betekenis.

Voor conclusies en een samenvatting van dit literatuuronderzoek wordt verwezen naar paragraaf 3.2 van dit rapport (en naar het afsluitende hoofdstuk 8).

148 Okimoto et al., 2009.

149 Zie voor meer informatie over copingstijlen (Littleton, Horsley, John, & Nelson, 2007).

BIJLAGE 2 | LITERATUURLIJST

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Akkermans, A. J., & Wees, K. A. P. C. van (2007). Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 4, 103-118 (<http://hdl.handle.net/1871/15261>).
- Akkermans, A. J., Uijtenbroek, E. M., Wees, K. A. P. C. van, & Hulst, J. E. (2008a). Excuses in het privaatrecht. *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* (6772), 778-784 (<http://hdl.handle.net/1871/15265>).
- Akkermans, A. J., Hulst, J. E., Claassen, E. A. M., Boom, A. ten, Elbers, N. A., Wees, K. A. P. C. van, et al. (2008b). Slachtoffers en aansprakelijkheid: een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel II. Affectieschade. Amsterdam: VU (in opdracht van het WODC) (www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/affectieschade.aspx).
- Allan, A. (2008). Functional apologies in law. *Psychiatry, Psychology and Law*, 15, 369-381.
- Allan, A., Allan, M. M., Kaminer, D., & Stein, D. J. (2006). Exploration of the association between apology and forgiveness amongst victims of human rights violations. *Behavioral Sciences & the Law*, 24, 87-102.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Shappard & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiations in organizations* (Vol. 1, pp. 43-55). Greenwich, CT: JAI Press.
- Blumenthal, J. (2005). Law and the emotions: The problems of affective forecasting. *Indiana Law Journal*, 80, 155-238.
- Bos, K. van den (2007). Procedurele rechtvaardigheid: beleving bij burgers en implicaties voor het openbaar bestuur. In A. F. M. Brenninkmeijer, M. van Dam & Y. van der Vlugt (red.), *Werken aan behoorlijkheid: de Nationale ombudsman in zijn context* (pp. 183-198). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Bos, K. van den (2009). Rechtvaardigheid en onzekerheid. In W. L. Tiemeijer, C. A. Thomas & H. M. Prast (red.), *De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag* (pp. 89-114). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Brown, R. P. (2003). Measuring individual differences in the tendency to forgive: Construct validity and links with depression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 759-771.
- Brown, R. P., & Phillips, A. (2005). Letting bygones be bygones: Further evidence for the validity of the tendency to forgive scale. *Personality and Individual Differences*, 38, 627-638.
- Carroll, R. (2013). Apologies as a legal remedy. *Sydney Law Review*, 35, 317-347.
- Cohen, J. R. (2005). The immorality of denial. *Tulane Law Review*, 79, 903.
- Cremer, D. de, Pillutla, M. M., & Folmer, C. R. (2011). How important is an apology to you? Forecasting errors in evaluating the value of apologies. *Psychological Science*, 22(1), 45-48.
- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1982). Children's reactions to apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 742-753.

- Darley, J.M., & Pittman, T.S. (2003). The Psychology of Compensatory and Retributive Justice, *Personality and Social Psychology Review*, Vol. 7, No. 4, 324-336.
- Desmet, P. T. M., Cremer, D. de, & Dijk, E. van (2011a). In money we trust? The use of financial compensations to repair trust in the aftermath of distributive harm. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114(2), 75-86.
- Desmet, P. T. M., Cremer, D. de, & Dijk, E. van (2011b). Trust recovery following voluntary or forced financial compensations in the trust game: The role of trait forgiveness. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 267-273.
- Eaton, J., & Struthers, C. W. (2006). The reduction of psychological aggression across varied interpersonal contexts through repentance and forgiveness. *Aggressive Behavior*, 32, 195-206.
- Elbers, N. A., Wees, K. A. P. C. van, & Akkermans, A. J. (2012). 'Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken': letselschadeslachtoffers over hun belangen-behartiger. Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangen-behartiger aan het licht. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 15(3), 102-113.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Festinger, L., & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 54, 733-740.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (Harvard Negotiation Project) (2011). *Excellent onderhandelen*. Amsterdam/Antwerpen: Business Contact.
- Fiske, A. P., & Tetlock, P. E. (1997). Taboo trade-offs: Reactions to transactions that transgress the spheres of justice. *Political Psychology*, 18, 255-297.
- Folger, R. (1998). Fairness as a moral virtue. In M. Schminke (Ed.), *Managerial ethics: Moral management of people and processes* (pp. 13-34). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Frantz, C. M., & Benningson, C. (2005). Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness. *Journal of Experimental Social Psychology*, 41, 201-207.
- Gallagher, T. H., Waterman, A. D., Ebers, A. G., Fraser, V. J., & Levinson, W. (2003). Patients' and physicians' attitudes regarding the disclosure of medical errors. *JAMA*, 289, 1001-1007.
- Gallagher, T. H., Waterman, A. D., Garbutt, J. M., Kapp, J. M., Chan, D. K., Dunagan, W. C., et al. (2006). US and Canadian physicians' attitudes and experiences regarding disclosing errors to patients. *Archives of Internal Medicine*, 166, 1605-1611.
- Gilovich, T., & Medvec, V. H. (1995). The experience of regret: What, when, why. *Psychological Review*, 102, 319-395.
- Gold, G. J., & Weiner, B. (2000). Remorse, confession, group identity, and expectancies about repeating a transgression. *Basic and Applied Social Psychology*, 22, 291-300.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace* (pp. 79-103). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hadfield, G. K. (2008). Framing the choice between cash and the courthouse: Experiences with the 9/11 Victim Compensation Fund. *Law & Society Review*, 42, 645-682.
- Hodgins, H. S., & Liebeskind, E. (2003). Apology versus defense: Antecedents and consequences. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39, 297-316.
- Hulst, L., & Akkermans, A. J. (2011). Can money symbolize acknowledgment? How victims' relatives perceive an award for their emotional harm. *Psychological Injury and the Law*. doi:10.1007/s12207-011-9109-0.
- Huiver, R. M. E., Wees, K. A. P. C. van, Akkermans, A. J., & Elbers, N. A. (2007). *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I. Terreinverkenning*. Amsterdam: VU (in opdracht van het WODC) (www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/slachtoffers-en-aansprakelijkheidsrecht.aspx).

- Hyman, D. A., & Silver, C. (2005). The poor state of health care quality in the US: Is malpractice liability part of the problem or part of the solution? *Cornell Law Review*, 90, 893-993.
- Hyman, D. A., & Silver, C. (2006). Medical malpractice litigation and tort reform. *Vanderbilt Law Review*, 59, 1085-1136.
- Karremans, J. C., & Lange, P. A. M. van (2005). Does activating justice help or hurt in promoting forgiveness? *Journal of Experimental Social Psychology*, 41, 290-297.
- Lamb, R. M., Studdert, D. M., Bohmer, R. M. J., Berwick, D. M., & Brennan, T. A. (2003). Hospital disclosure practices: Results of a national study. *Health Affairs*, 22, 73-83.
- Lerner, M.J. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. New York: Plenum Press.
- Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. N.Y.: Plenum.
- Littleton, H., Horsley, S., John, S., & Nelson, D. V. (2007). Trauma coping strategies and psychological distress: A meta-analysis. *Journal of Traumatic Stress*, 20(6), 977-988.
- Littleton, S. M., Hughes, D. C., Poustie, S. J., Robinson, B. J., Neeman, T., Smith, P. N., et al. (2011). The influence of fault on health in the immediate post-crash period following road traffic crashes. *Injury*, 43(9), 1586-1592.
- McCullough, M. E., Fincham, F. D., & Chang, J. (2003). Forgiveness, forbearance, and time: The temporal unfolding of transgression-related interpersonal motivations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 540-557.
- McCullough, M. E., Rachal, K. C., Sandage, S. J., Worthington, E. L., Brown, S. W., & Hight, T. L. (1998). Interpersonal forgiving in close relationships: II. Theoretical elaboration and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1586-1603.
- Mullen, E., & Skitka, L. J. (2006). Exploring the psychological underpinnings of the moral mandate effect: Motivated reasoning, group differentiation, or anger? *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 629-643.
- Nadler, A., & Liviatan, I. (2006). Intergroup reconciliation: Effects of adversary's expressions of empathy, responsibility and recipients' trust. *Journal of Personality and Social Psychology Bulletin*, 32, 459.
- Okimoto, T. G., & Tyler, T. R. (2007). Is compensation enough? Relational concerns in responding to unintended inequity. *Group Processes & Intergroup Relations*, 10, 399-420.
- Okimoto, T.G. (2008). Outcomes as affirmation of membership value: Monetary compensation as an administrative response to procedural injustice. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44 (5), 127-1282.
- Okimoto, T. G., Wenzel, M., & Feather, N. T. (2009). Beyond retribution: Conceptualizing restorative justice and exploring its determinants. *Social Justice Research*, 22, 156-180.
- Risen, J. L., & Gilovich, T. (2007). Target and observer differences in the acceptance of questionable apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 418-433.
- Robbennolt, J. K. (2003). Apologies and legal settlement. *Michigan Law Review*, 102, 460-516.
- Robbennolt, J. K. (2006). Apologies and settlement levers. *Journal of Empirical Legal Studies*, 3, 333-373.
- Robbennolt, J. K. (2009). Apologies and medical error. *Clinical Orthopaedics and Related Research*, 467, 376-382.
- Robbennolt, J. K., Darley, J. M., & MacCoun, R. J. (2008). Symbolism and incommensurability in civil sanctioning: Decision makers as goal managers, *Brooklyn Law Review* Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=392683> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.392683>
- Sarafino, E. P. (2000). *Health psychology: Biopsychosocial interactions*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Schmitt, M., Gollwitzer, M., Forster, N., & Montada, L. (2004). Effects of objective and subjective account components on forgiving. *Journal of Social Psychology*, 144, 465-485.
- Schönbach, P. (1990). *Account episodes: The management of escalation of conflict*. New York: Cambridge University Press.

- Shapiro, D. L., Holly Buttner, E., & Barry, B. (1994). Explanations: What factors enhance their perceived adequacy? *Organizational and Human Decision Processes*, 58, 346-368.
- Shnabel, N., & Nadler, A. (2008). A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94, 116-132.
- Shnabel, N., Nadler, A., Ullrich, J., Dovidio, J.F., & Carmi, D. (2009). Promoting Reconciliation Through the Satisfaction of the Emotional Needs of Victimized and Perpetrating Group Members: The Needs-Based Model of Reconciliation, *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 35, No. 8, 1021-1030.
- Smeehuijzen, J. L., Wees, K. A. P. C. van, Akkermans, A. J., Legemaate, J., Buschbach, S. van, & Hulst, J. E. (2013). *Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen*. Amsterdam: VU (<http://hdl.handle.net/1871/40290>).
- Strelan, P., Feather, N. T., & McKee, I. (2008). Justice and forgiveness; Experimental evidence for compatibility. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 1538-1544.
- Struthers, C. W., Eaton, J., Santelli, A. G., Uchiyama, M., & Shirvani, N. (2008). The effects of attributions of intent and apology on forgiveness: When saying sorry may not help the story. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 983-992.
- Tetlock, P. E., Kristel, O. V., Elson, S. B., & Lerner, J. S. (2000). The psychology of the unthinkable: Taboo trade-offs, forbidden base rates, and heretical counterfactuals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 853-870.
- Tyler, T. R., & Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 115-191.
- Walster, E., Berscheid, E., & Walster, G. W. (1973). New directions in equity research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25, 151-176.
- Wenzel, M., Okimoto, T.G., Feather, N.T. and Platow, M.J. (2008). Retributive and restorative justice. *Law and Human Behaviour*, 32(5), 375-389.
- Wilson, T. D., & Gilbert, D. T. (2005). Affective forecasting – Knowing what to want. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 131-134.
- Witvliet, C. V. O., Worthington, E. L., Root, L. M., Sato, A. F., Ludwig, T. E., & Exline, J. J. (2008). Retributive justice, restorative justice, and forgiveness: An experimental psychophysiology analysis. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 10-25.
- Zechmeister, J. S., Garcia, S., Romero, C., & Vas, S. N. (2004). Don't apologize unless you mean it: A laboratory investigation of forgiveness and retaliation. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23, 532-564.

BIJLAGE 3 | UITKOMSTEN VRAGENLIJST VERZEKERAARS, NOVEMBER 2009

Vraag 1. Hebt u (of uw afdeling) ervaring met zaken waarin letselschadeslachtoffers excuses kregen aangeboden door de veroorzaker van een verkeersongeval?

- resp. 1 Ja, in diverse vormen, persoonlijk, een briefje, een bloemetje. Wordt door slachtoffers zeer op prijs gesteld (ook weer niet altijd).
-
- resp. 2 In de praktijk komt het gelukkig regelmatig voor dat excuses worden gemaakt. Wij merken het vooral in enkele zaken, waarin het *niet* is gebeurd, en bij een bezoek aan het slachtoffer dan blijkt dat dit voor het slachtoffer zwaar weegt. Of dat tot een andere opstelling in de schade-afwikkeling leidt, weet ik niet.
-
- resp. 3 – Incidenteel, veelal zijn verzekeraars nu hiervan niet op de hoogte.
– Indien excuses aangeboden (telefonisch vanuit veroorzaker naar slachtoffer), dan positieve invloed op slachtoffer.
-
- resp. 4 Neen.
-
- resp. 5 Ja. Erkennen fout. Bloemetje. Medeleven. Naar het ziekenhuis gaan. Effect is positief. Het afwezig zijn van contact wordt daarentegen wel eens als zeer negatief ervaren.
-
- resp. 6 Zie bijlage [ervaringen beschreven].
-
- resp. 7 Nee, althans niet dat het ons ter ore is gekomen. Wellicht heeft een verzekerde van ons excuses aangeboden, het is ons niet verteld. Dit alles los van directe excuses op de plaats des onheil, waar men direct na het voorval nog wel eens sorry wil zeggen, maar dat zult u niet bedoelen.
-
- resp. 8 Ja, wij hebben ervaring met zaken waarin excuses aangeboden worden. Het tonen van medeleven wordt over het algemeen als prettig ervaren. Veelal eenmalig wordt medeleven getoond, via een persoonlijk bezoek, een telefoontje of een bosje bloemen. Vaak hebben veroorzakers moeite met het expliciet erkennen van fouten en aansprakelijkheid.
-
- resp. 9 * Het aanbieden van excuses, maar eigenlijk meer het tonen van medeleven, heeft in z'n algemeenheid een positieve invloed op de schaderegeling. Wat nogal eens gebeurt is dat boosheid bij het slachtoffer over het uitblijven van zo'n medelevend telefoontje wordt geprojecteerd op de verzekeraar. Wij horen overigens vaker het spiegelbeeld van vraag 1 (het uitblijven van excuses/medeleven).
-
- resp. 10 Geen specifieke ervaring.
-
- resp. 11 Neen.
-
- resp. 12 Wij hebben geen beleid om verzekerden hiertoe aan te sporen. Hier hebben wij niet overal goede ervaringen mee.
-
- resp. 13 Ja. Een paar keer meegemaakt in een praktijk. Excuses werden aangeboden per brief. Soms pas nadat slachtoffer te kennen gaf behoefte te hebben aan excuses van de schadeveroorzaker. Inhoud van de brief doorgaan in de 'sorry-stijl'. Spijt dat ik u in een vervelende situatie heb gebracht. Effect redelijk positief.
-
- resp. 14 Heel beperkt: eerder het omgekeerde: worden aangereken door een doorrijder geeft extra negatieve emoties. In een mediatorzaak hebben we ooit ook veroorzaker zelf aan tafel gehad en dat was zeer positief!
-

Vraag 2. Vindt u het wenselijk als verzekeraars zouden bevorderen dat verkeersslachtoffers met letsel excuses krijgen aangeboden?

- resp. 1 Probleem is dat dat van iemand een grondhouding zou moeten zijn. Nadelen: vaak te laat als het *na* het ongeval opgestart wordt, loopt vaak via (een) de tussenpersoon. Klanten kunnen zeggen, waar bemoeien 'jullie' je mee.
* Werkt het wel als excuses 'geforceerd' worden, zal veelal te laat en gekunsteld overkomen.
-
- resp. 2 Voordelen:
– positief voor verwerking van ongeval door slachtoffer
– ook goed voor verwerking van ongeval door veroorzaker
– impact van een ongeval met letsel is groot; goed om dat met elkaar te delen
– wegnemen van eventuele belemmerende factor in totale proces van schaderegeling
Nadelen:
– hoe moraliserend moet je als verzekeraar zijn?
– als verzekeraar zijn wij niet goed bekend met directe contacten veroorzaker-slachtoffer. Verschillen per ongeval kunnen groot zijn, hoe maak ik onderscheid?
-
- resp. 3 Voordeel: - Maatschappelijk belang; - als veroorzaker is dat toch wel het 'minste' wat je kunt doen; Nadeel: - Wanneer (b.v. vanwege schuldvraagonderzoek).
-
- resp. 4 Neen. Persoonlijke zaak van verzekerde waar verzekeraar niets mee te maken heeft. Hoefte ook niet altijd op prijs te worden gesteld door slachtoffer.
-
- resp. 5 I.h.a. moet van verzekerde komen want het moet gemeend zijn. Ongemeende excuses werken niet.
-
- resp. 6 Soms kun je de schade 'makkelijker' regelen, als er een excuus is geweest. Als het van de verzekeraar komt, is dat niet de veroorzaker. Een spontaan excuus kan ook verkeerd uitpakken. Het merendeel van de slachtoffers zit niet op een excuusbrief te wachten. Erkenning en bevoorschotting is veel belangrijker.
-
- resp. 7 Het voordeel voor de verzekeraar zal zijn dat hij een mogelijk gunstiger gestemd slachtoffer zal aantreffen, dat zich wellicht makkelijker zal opstellen in de schaderegeling.
Wat echter niet betekent dat ik het ook *wenselijk* vind dat verzekeraars dat gaan bevorderen. Ik vind het niet onze taak om onze verzekerden een dergelijke morele plicht op te leggen. Men klopt op onze deur ten behoeve van een zakelijke kwestie, de financiële afhandeling van een schade. Excuses voor de verkeersfout betreffen de morele kant van de zaak.
Bovendien is niet in alle schaden zo duidelijk dat excuses op zijn plaats zijn, denk aan 185 WVV-gevallen waarin men slechts aansprakelijk is omdat men de gemotoriseerde was, maar waarin niet of nauwelijks een verwijtbare fout valt aan te wijzen. Maar ook in andere gevallen zal de verzekerde vinden dat het ongeval helemaal niet zijn schuld is. Verzekeraars hebben in de regel een vastere relatie met hun verzekerde dan met het slachtoffer, moeten zij hun verzekerde onder druk zetten om excuses te maken, wanneer die daar zelf niet voor voelt? Denkt de verzekerde dan niet dat zijn verzekeraar 'heult met de tegenpartij'?
-
- resp. 8 In het geval van medisch objectiveerbaar zwaar letsel, bij overlijden en bij zaken waarbij kinderen betrokken zijn, is het wenselijk dat verzekeraars bevorderen dat verzekerden contact opnemen met slachtoffers.
De voordelen: bevordering van het genezingsproces, bevordering van het schaderegelingstraject, het krijgen van erkenning wordt als prettig ervaren, vragen kunnen worden beantwoord. De nadelen: niet in alle gevallen is het wenselijk, het is niet voor iedereen even gemakkelijk om contact op te nemen (er is niet altijd behoefte aan contact, soms ligt contact gevoelig).
-
- resp. 9 Ja en wij doen dat ook al. Via een standaard bloktekst geven wij onze verzekerden aan dat belangstelling tonen voor het welzijn van de ander veelal wordt gewaardeerd.
-
- resp. 10 Jazeker: slachtoffer voelt zich erkend en serieus genomen.
-
- resp. 11 Ja.
Voordelen: empathie tonen, wrok wegnemen, agressie temperen.
Nadelen: wij zien geen nadelen. Wel moet aansprakelijkheid (deels) erkend zijn.
-
- resp. 12 Voordelen: imago verzekeraars en erkenning voor slachtoffers.
Nadelen: als de veroorzaker het excuus niet meent, zal dit eerder averechts werken dan een positief effect hebben bij slachtoffers.
-

resp. 13 Voordeel: kan schaderegelingsklimaat in positieve zin bevorderen.

Nadeel:

- kan ook averechts werken, als er haatgevoelens bestaan richting schadeveroorzaker.
 - extra werk voor verzekeraar om eea te organiseren.
-

resp. 14 Extra werkbelasting zou nadeel kunnen zijn. Niettemin is verder onderzoek/uitwerking absoluut de moeite waard.

Vraag 3. Stel dat excuses door de veroorzaker zouden worden ingepast in de huidige procedure van letselschadeafwikkeling. Hoe, en op welk moment in de procedure, zou dat dan kunnen?

resp. 1 Liever nog voor ongeval (zie 2)

- Uitleg bij polisstukken?
- Publiekscampagne?

Indien na:

- uitleg via brief? Bij ernstige gevallen telefonisch contact.
-

resp. 2 – Hoe: in eerste instantie denk ik vooral aan berichtgeving door middel van schriftelijke contacten met verzekerde.

- Wanneer: vooral in beginfase: 1^e 2 maanden na een ongeval.

NB als uit gesprekken met slachtoffer blijkt dat het nog immer een gevoelig punt is, kan het later uiteraard ook nog.

resp. 3 Zie nadeel bij punt 2

- denk aan:
 1. schuldvraagonderzoek
 2. kettingbotsing
 3. 185 WVV zaken
 4. eigen schuld (deel) slachtoffer
 5. enz.
-

resp. 4 Zo snel mogelijk.

resp. 5 Via tekst op SAF of groene kaart. Pb 51. Politie en slachtofferhulp kunnen ook via – algemene – voorlichting wijzen op belang.

resp. 6 Als de schadebehandelaar of -regelaar hoort dat dit een probleem is, zou hij met zijn verzekerde in overleg moeten treden. Soms moet deze dan wat van zich laten horen. Een telefoontje kan al voldoende zijn. Ook een bos bloemen kan zijn uitwerking hebben. Een excuusbrief hoeft het laatste redmiddel niet te zijn. In het uiterste geval persoonlijk contact.

resp. 7 Zo vroeg mogelijk, mijns inziens, maar liever niet voordat de aansprakelijkheid is erkend. Bijvoorbeeld rond of misschien zelfs bij het eerste driegesprek.

resp. 8 Aan het begin van het schaderegelingstraject. In het geval van medisch objectiveerbaar zwaar letsel, bij overlijden en bij zaken waarbij kinderen betrokken zijn, kan de verzekeraar de verzekerde bestuurder, liefst telefonisch, benaderen met het verzoek om medeleven te tonen. In welke vorm medeleven getoond wordt, kan de veroorzaker zelf bepalen.

resp. 9 Wij doen dat al en dit gebeurt helemaal vooraan in het proces; dus bij 1^e behandeling van de schade.

resp. 10 Zsm.

resp. 11 Bij voorkeur (binnen 1^e 3 maanden) zodra de ash erkend is.

resp. 12 Bij aanvang van een dossier zou de verzekerde een brief krijgen waarin wij hiertoe oproepen. Het is dan aan verzekerde om dit wel of niet op te pakken.

resp. 13 Hoe: lastige vraag. Hangt af van de concrete situatie. Ernst v/h letsel, wat is de persoon v/h slachtoffer. Wat is de persoon v/d veroorzaker. Kan er een match zijn?

Tijdstip: in ieder geval zo snel mogelijk na het schadeveroorzakende evenement.

resp. 14 Het kan in theorie op veel momenten, maar ik zou zeggen: zo vroeg/zo snel mogelijk.

Vraag 4. Wat zou een goede manier zijn waarop verzekeraars hun verzekerden (die een verkeersongeval met letselschade hebben veroorzaakt) aanzetten om excuses te maken aan het slachtoffer?

- resp. 1 Suggesteren, goed uitleggen waarom.
- resp. 2 Suggesteren (vooral wijzen op de positieve werking).
- resp. 3 – Suggesteren (zie gevallen punt 3).
– Wanneer aansprakelijkheid duidelijk, dan 'met klem verzoeken'.
- resp. 4 Geen idee. Inmenging in privé sfeer. Moet een verzekeraar verzekerden fatsoensnormen bij gaan brengen cq opvoeder spelen?
- resp. 5 Voorlichten over het belang. Zeker niet eisen want niet gemeend werkt niet.
- resp. 6 Dat hangt van de situatie af. Een gesprek met een schaderegelaar kan al heel veel oplossen.
- resp. 7 Suggesteren of verzoeken lijkt mij wel (meer dan) voldoende (zie onder 2).
- resp. 8 In eerste instantie kan een verzekeraar (liefst telefonisch) zijn verzekerde de suggestie geven om contact op te nemen. Bij een *sterke* behoefte aan contact vanuit het slachtoffer kan een verzekerde met klem verzocht worden om contact te zoeken.
Indien een verzekerde weigert om contact op te nemen, kan de verzekeraar dit communiceren met het slachtoffer of zijn belangenbehartiger.
- resp. 9 Suggesteren. Het moet niet te bemoederend zijn en ook niet te dwingend, want dat geeft nogal eens een weerstandsreactie ('zij hoeven mij niet te vertellen dat ...').
- resp. 10 Met klem verzoeken: appelleren verantwoordelijkheid.
- resp. 11 Suggesteren/met klem verzoeken, afhankelijk van de situatie.
- resp. 12 Suggesteren.
- resp. 13 Vriendelijk doch beslist verzoeken.
- resp. 14 Omdat we met iets nieuws beginnen zou ik voorzichtig manoeuvreren. Starten met verzoeken.
-

Vraag 5. Wat is uw ervaring met door een verzekeraar gedane uitingen van medeleven aan een slachtoffer?

- resp. 1 Zeer positief.
- resp. 2 Uitingen van medeleven werken positief: vanaf eerste contact en ook in de verdere contacten is het steeds van belang. Over harde cijfers beschik ik niet, maar ik denk dat er zeker een relatie is tussen hoe je je als verzekeraar opstelt (meelevend, inlevend) en een goed verloop van de schaderegeling.
- resp. 3 – Niet in een juridische procedure.
– Wel in het schaderegelingstraject.
– Indien belangenbehartiger is ingeschakeld, dan ligt het met name aan 'zijn opstelling'.
- resp. 4 Positief. Snelle reactie richting slachtoffer + medeleven werken meestal positief.
- resp. 5 Positief. Meeleven voorkomt echter niet altijd problemen maar kunnen ook hoge verwachtingen wekken.
- resp. 6 Een gesprek kan nogal eens verhelderend werken en heeft maar al te vaak een toegevoegde waarde. Slachtoffers gaan zich minder hard opstellen.
- resp. 7 In mijn ervaring is het zo dat slachtoffers het prettig vinden als de letselschaderegelaar in een driegesprek medeleven toont, dat hoort ook wel bij het vak van letselschaderegelaar. Ik denk wel dat dat goed kan uitpakken voor de opstelling van het slachtoffer bij keuzemomenten in het verder verloop van de schadebehandeling, maar als we het hier over procedure in de zin van een geschil voor de rechtbank hebben, dan is de sfeer al dermate verslechterd dat het medeleven in het driegesprek niet zo veel gewicht meer in de schaal zal leggen.
- resp. 8 In zijn algemeenheid wordt dit als prettig ervaren. Ons motto: baat het niet dan schaadt het niet. Slachtoffers zelf kunnen deze vraag het beste beantwoorden.
- resp. 9 Is zonder uitzondering positief.
-

-
- resp. 10 Goede ervaring: bevordert onderhandelingsklimaat, haalt scherpe koude weg.
-
- resp. 11 Betrokkenheid wordt op prijs gesteld. Door de persoonlijke aandacht zijn zaken in de schaderegeling makkelijker bespreekbaar te maken.
-
- resp. 12 Deze ervaringen zijn erg goed. Als een slachtoffer zich begrepen voelt, loopt de schaderegeling over het algemeen veel soepeler.
-
- resp. 13 Alleen maar positief
-
- resp. 14 Onze eigen buitendienst zal immer medeleven betuigen. Geen twijfel dat dit de houding van een slachtoffer minimaal enigszins zal beïnvloeden (positief).
-

Vraag 6. Denkt u dat erkenning van aansprakelijkheid ook een niet-financiële betekenis voor slachtoffers zou hebben? En hebt u daar in de praktijk ervaring mee?

- resp. 1 Absoluut.
-
- resp. 2 Ja, in de wortels van onze samenleving zit het schuldprincipe nog wel sterk verankerd. Als wij dat als verzekeraar uitdrukkelijk uitspreken geeft dat een bevestiging voor het slachtoffer. En ook helderheid.
-
- resp. 3 Jawel.
-
- resp. 4 Ja. Ja.
-
- resp. 5 Ja. Geruststelling slachtoffer want hij is niet 'schuldig'. Ook erkenning en idee dat schade vergoed gaat worden.
-
- resp. 6 Zie antwoord op vraag 2. Een 'goede' schaderegeling is veel belangrijker.
-
- resp. 7 Ja, dat denk ik wel. Men wil bij verkeersongevallen dat de schuld bij de ander ligt en zeker bij ernstig letsel is het belangrijk dat men dat niet zichzelf maar de ander te verwijten heeft. Ook is er de erkenning van slachtofferschap (dat is in feite hetzelfde).
-
- resp. 8 Ja, mensen hebben vaak behoefte aan duidelijkheid. Het komt het genezingsproces ten goede als men weet waar men aan toe is. Een discussie over aansprakelijkheid kan al dan niet gevoelig liggen, ligt sterk aan de casuïstiek.
Bij kleine belangen en 185 VVW zaken wordt een discussie vaak achterwege gelaten en wordt zonder expliciet percentages te noemen een eindregeling getroffen.
-
- resp. 9 Ja, het draagt bij aan erkenning van de positie v.h. slachtoffer. Hij/zij hoeft niet te *vechten* voor zijn positie (schuldloos).
-
- resp. 10 Nee.
-
- resp. 11 Ja. Erkenning van leed zeer belangrijk voor slachtoffers. Ervaring: ja: 'mij is onrecht aangedaan'.
-
- resp. 12 Het is mogelijk dat een erkenning van aansprakelijkheid bijdraagt aan het gevoel van erkenning dat iemand onrecht is aangedaan.
-
- resp. 13 Zeer beslist! Geeft vaak ook emotionele rust aan slachtoffer. In vorm van erkenning en dat niet in juridische zin.
-
- resp. 14 Heeft absoluut niet financiële betekenis. Dat blijkt vooral in deelschuld/eigen schuld discussies. Bena-deelden nemen eventueel met minder genoegen als ze toch maar vernemen dat zij géén eigen schuld hebben.
-

Vraag 7. Ziet u in de praktijk verschil in de grondhouding van slachtoffers (belangenbehartigers) tussen zaken waarin de aansprakelijkheid vlot is erkend en zaken waarin aansprakelijkheid (onnodig) laat is erkend?

- resp. 1 Ja doorgaans wel.
-
- resp. 2 Moeilijk om hierover een uitspraak te doen. Algemeen constateer ik wel dat in de dagelijkse praktijk de aansprakelijkheidsvraag vergaand ondergeschikt is aan het schaderegelingsproces. Oftewel, de schadebehandelaars zijn voor grootste deel van hun werk (ca 90% schat ik) met de schaderegeling zelf bezig. Het aansprakelijkheidsaspect speelt in die zin een ondergeschikte rol.
-

resp. 3	Jawel, dit is een belangrijke aanvangsfase in het schaderegelingstraject.
resp. 4	Ja. Langdurige schuldvraagdiscussie kan de verhoudingen doen verzuren, alsmede bij het slachtoffer veroorzaken dat hij zijn hakken in het zand zet.
resp. 5	Snel aansprakelijkheid erkennen: soepele houding in begin van slachtoffer (in ieder geval in begin). Laat erkennen leidt vaak ook wel tot soepele regeling.
resp. 6	Ja.
resp. 7	Dat valt nogal mee in mijn ervaring. Als de aansprakelijkheid eenmaal is erkend wordt de draad weer opgepakt en probeert iedereen er het beste van te maken. Het ligt voor de hand om te denken dat de schikkingsbereidheid afneemt bij problematische aansprakelijkheidserkenning, maar ik herken dat niet zo. Er zijn ook hier weer vele andere aspecten die een rol kunnen spelen bij die schikkingsbereidheid, in welke mate de (vlotte) aansprakelijkheidserkenning daarin meeweegt is nog maar de vraag.
resp. 8	Snelle duidelijkheid over (gedeeltelijke) aansprakelijkheid en een vlotte medewerking komt veelal een goede regeling ten goede. Een goede motivatie is belangrijk. Onnodig late erkenning komt een goede regeling niet ten goede. Het is van belang bij gedeeltelijke erkenning toch actief te regelen.
resp. 9	Discussies over a.heid zetten direct een stempel op de schaderegeling, ook al wordt na discussie de a.heid volledig erkend. Het zet een toon van het slachtoffer dat direct al moet <i>vechten</i> voor zijn positie. Die vechthouding is niet zomaar (weer) verdwenen.
resp. 10	Bij vlotte erkenning – soepele schaderegeling.
resp. 11	Ja. Slecht voor vertrouwen. Vertrouwen is basis voor regeling.
resp. 12	Hangt helemaal af van de manier waarop de discussie over aansprakelijkheid wordt gevoerd. Als er een terechte juridische discussie is, bestaat hiervoor vaak begrip bij belangenbehartigers. Onnodige of onnodig lang durende discussies hebben vaak een nadelig effect.
resp. 13	Ja. Strijd van erkenning van aansprakelijkheid kost verzekeraar hoe dan ook punten. Blijft in de schaderegeling een rol spelen, zeker als verzekeraar feitelijk al in aanvang beter had kunnen en moeten weten.
resp. 14	Ja!
Vraag 8. Hebt u overige opmerkingen of vragen over dit onderwerp?	
resp. 1	Werket het wel als excuses ‘geforceerd’ worden, zal veelal te laat en gekunsteld overkomen.
resp. 2	--
resp. 3	– Zie opmerkingen punt 3. – En de rol van de belangenbehartiger.
resp. 4	Onzinnig idee.
resp. 5	--
resp. 6	--
resp. 7	Ik vind het aspect van excuses ietwat overdreven. De meeste ongevallen zijn het gevolg van kleine momenten van onoplettendheid, die iedereen de hele dag in het verkeer overkomen, maar meestal zonder gevolgen. Als dat dan een keer verkeerd afloopt is het niet wijs om de veroorzaker als het Grote Kwaad te zien. Dat is natuurlijk anders als er sprake is van grove fouten – dronken achter het stuur e.d. – maar juist die veroorzakers zullen zeker niet te pressen zijn tot excuses. De opstelling van het slachtoffer tegenover de verzekeraar wordt bovendien door zoveel aspecten bepaald, zijn karakter, de aard van het letsel, de invloed van zijn omgeving, de persoon van zijn belangenbehartiger, de opstelling van de verzekeraar enz. Wel of geen excuses kan in tal van gevallen weinig of geen invloed hebben omdat andere aspecten om diverse redenen veel zwaarder wegen. Maar goed, dat alles bent u aan het onderzoeken en u zult daarbij vast tot wijzere inzichten komen.

resp. 8	Het is lang niet altijd verstandig om verzekerden te verzoeken contact op te nemen. Dit is het geval als er sprake is van onwetendheid, onbegrip en irritatie bij verzekerden, wat bijvoorbeeld vaak speelt bij lichte aanrijdingen en in whiplashzaken. Ook het sociaal maatschappelijk milieu van zowel verzekerde als het slachtoffer spelen hierbij een rol. Bovendien hebben slachtoffers niet altijd de behoefte aan contact. Hoe goed om te gaan met dit onderwerp is sterk afhankelijk van de casus.
resp. 9	--
resp. 10	--
resp. 11	Goed initiatief. Praktische uitvoering lastig (?)
resp. 12	--
resp. 13	--
resp. 14	--

BIJLAGE 4 | INFORMATIE OVER VERKEERSZAKEN BIJ SLACHTOFFER IN BEELD IN 2009. NOTITIE OPGESTELD DOOR DR. SVEN ZEBEL VAN SLACHTOFFER IN BEELD

1 Aandeel verkeersdelict versus ongeval

In totaal zijn er 69 verkeerszaken aangemeld bij Slachtoffer in Beeld *en* afgerond in 2009.¹⁵⁰

Hieronder een opsplitsing van deze 69 verkeerszaken naar type delict of ongeval:

Type verkeerszaak	Aantal	Percentage van totaal
Verkeersongeval zonder letsel	1	1,4
Verkeersongeval met letsel	25	36,2
Verkeersongeval dodelijk	37	53,6
Verkeersmisdrijf zonder letsel	2	2,9
Verkeersmisdrijf met letsel	2	2,9
Verkeersmisdrijf dodelijk	2	2,9
Totaal	69	100

Uit deze tabel wordt duidelijk dat meer dan 90% van de aangemelde verkeerszaken in 2009 betrekking had op verkeersongevallen; in nog geen 10% van deze zaken is sprake van een verkeersmisdrijf. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat bij ten minste 9 aangemelde verkeersongevallen in 2009 er wellicht sprake is van een verkeersmisdrijf. Ten tijde van de aanmelding werd in deze zaken echter nog gesproken van een verkeersongeval.

2 Aandeel soort letsel

Bovenstaande tabel geeft ook een eerste indicatie bij welk soort verkeersongevallen nu al een beroep wordt gedaan op SiB: met name bij ongevallen waarbij sprake is van letsel of bij ongevallen met een dodelijke afloop. De mate

¹⁵⁰ In 2008 was dat aantal 50 verkeerszaken en in 2007 41 verkeerszaken.

waarin het letsel bij de (niet-dodelijke) verkeersongevallen ernstig en blijvend is, kan niet in alle gevallen worden opgemaakt. Als daar informatie over bekend is, kan dat worden afgelezen in de kolommen 'delict', 'resultaat' en/of 'motief SO' in het bijgevoegde Excel-bestand.

3 Aandeel aanmelding vanuit slachtoffers/nabestaanden/ veroorzakers/daders

Hieronder een overzicht van de initiatiefnemende partijen bij de aangemelde verkeerszaken in 2009:

Initiatiefnemer aanmelding	Aantal	Percentage van totaal
Dader/veroorzaker	22	31,9
Slachtoffer/nabestaande(n)	46	66,7
Overig (zowel dader- als slachtofferinitiatiefnemer)	1	1,4
Totaal	69	100

4 Aandeel bemiddelingsvormen

Hieronder staat een tabel die een overzicht geeft van de mate waarin de aanmeldingen hebben geleid tot een bemiddeling en tot welke vorm van bemiddeling. Uit deze tabel komt naar voren dat er in een kleine meerderheid van de verkeerszaken contact plaatsvindt tussen partijen (60,9%), waarbij het in de meeste gevallen gaat om een gesprek.

In 29% van de aangemelde verkeerszaken blijft het bij een poging (20 verkeerszaken), en in 10,1% van de zaken betreft het een afwijzing (7 zaken). Er is informatie bekend over de oorzaken van deze niet-geslaagde zaken. 8 van de 20 pogingen ontstonden doordat de dader/veroorzaker geen contact wilde, 8 van de 20 pogingen omdat het slachtoffer/de nabestaande dit niet wilde, en in 4 gevallen omdat het netwerk van het slachtoffer/de nabestaande geen contact wilde. De 7 afwijzingen ontstonden doordat in 3 zaken er geen contact was met de dader / veroorzaker, in 2 zaken was er geen contact met het slachtoffer / nabestaande, in 1 zaak was sprake van een contra-indicatie en in 1 zaak trok een dader / veroorzaker zijn aanvraag in.

Resultaat	Aantal	Percentage van totaal
Geen contact		
Afwijzing	7	10,1
Poging	20	29,0
Subtotaal geen contact	27	39,1
Contact		
Brief	2	2,9
Pendelbemiddeling	6	8,7
Face-to-facegesprek	34	49,3
Subtotaal contact	42	60,9
Totaal	69	100

Opvallend bij bovenstaande tabel is dat het percentage contact bij verkeerszaken hoger ligt dan het gemiddelde percentage contact (46%) over alle zaken bij SiB in 2009 (dus inclusief de zaken met een misdrijf die niet gerelateerd zijn aan verkeer). Nadere analyses maken duidelijk dat dit hogere percentage contact bij verkeerszaken vooral veroorzaakt wordt door het percentage contact dat plaatsvindt als een slachtoffer of nabestaande de initiatiefnemende partij is. Dit wordt duidelijk wanneer we bovenstaande tabel verder uitsplitsen naar initiatiefnemende partij (zie hieronder).

Initiatiefnemer is dader/veroorzaker ...

Resultaat	Aantal	Percentage van totaal
Geen contact		
Afwijzing	4	18,2
Poging	9	40,9
Subtotaal geen contact	13	59,1
Contact		
Brief	2	9,1
Pendelbemiddeling	1	4,5
Face-to-facegesprek	6	27,3
Subtotaal contact	9	40,9
Totaal	22	100

Wanneer een dader of veroorzaker de initiatiefnemende partij is bij een verkeerszaak, komt het in bijna 41% van de zaken tot een brief, pendelbemiddeling of face-to-facegesprek; in 59% van de zaken vindt er dus geen contact plaats. Dit percentage contact lijkt redelijk vergelijkbaar met het percentage contact over alle zaken in 2009 bij SiB (46%).

Initiatiefnemer is slachtoffer/nabestaande ...

Resultaat	Aantal	Percentage van totaal
Geen contact		
Afwijzing	3	6,5
Poging	11	23,9
Subtotaal geen contact	14	30,4
Contact		
Brief	0	0
Pendelbemiddeling	5	10,9
Face-to-facegesprek	27	58,7
Subtotaal contact	32	69,6
Totaal	46	100

Wanneer een slachtoffer of nabestaande de initiatiefnemende partij is voor contact met de dader of veroorzaker, komt het in bijna 70% van de zaken tot contact. Dit hogere percentage contact bij een initiatief vanuit slachtoffers of nabestaanden lijkt niet uniek te zijn voor 2009.

In 2008 was het percentage contact 73,1% voor de 26 verkeerszaken waarin het slachtoffer of de nabestaande het initiatief nam. In 2007 nam een slachtoffer of nabestaande ook bij 26 verkeerszaken het initiatief, en was dit percentage contact 76%. Wanneer de dader of veroorzaker het initiatief nam in 20 verkeerszaken in 2008, was dit percentage contact 45%; in 2007 was dit percentage 43% over 9 verkeerszaken.

Een (getoetste) verklaring hiervoor is niet direct voorhanden, maar wij vermoeden dat de aard van de verkeerszaken een rol speelt. In het merendeel van de verkeerszaken die aangemeld worden bij SiB gaat het om een (dodelijk) verkeersongeval, waarbij de veroorzaker waarschijnlijk niet de intentie gehad zal hebben om een ongeval te veroorzaken. Vaak bereikt ons het geluid via bemiddelaars en aanmelders dat de veroorzaker zich ook slachtoffer voelt. Dit is wezenlijk anders dan bij de (niet- verkeers)zaken bij SiB waarin een misdrijf is gepleegd: hierin valt de dader duidelijk iets te verwijten en zal er in een aanzienlijk aantal gevallen ook een (bewuste of onbewuste) intentie geweest zijn om het misdrijf te plegen. De aard van de verkeerszaken (een ongeval en de veroorzaker die zich ook slachtoffer voelt) kan maken dat er een grotere bereidheid bestaat onder veroorzakers (dan onder daders van misdrijven) om tot contact te komen wanneer een slachtoffer of nabestaande het initiatief neemt.

5 Hoelang na het ongeval vindt aanmelding bij SiB plaats? (In verband met de vraag 'Wat is het juiste moment voor contact?')

De gemiddelde tijd tussen het ongeval/delict en de aanmelding bij SiB voor de 69 verkeerszaken in 2009 bedroeg 47,24 weken ($SD = 78,84$; range 0-423 weken). In verband met de vraag over het juiste moment voor contact dient hier te worden opgemerkt dat andere factoren dan de behoeften van deelnemende partijen

ook van invloed kunnen zijn op de tijd tussen ongeval /delict en aanmelding bij SiB . Zo is bijvoorbeeld Slachtofferhulp Nederland de grootste doorverwijzer van verkeerszaken bij Slachtoffer in Beeld; de tijd tussen ongeval / delict en aanmelding kan daardoor ook beïnvloed worden door de aard van de werkprocessen bij deze organisatie.

Een vergelijking van deze gemiddelde tijd tussen ongeval / delict en aanmelding als functie van het type ongeval of delict, en als functie van wie de initiatief nemende partij is levert geen verschillen op.

6 Motieven slachtoffers/nabestaanden

In onderstaand overzicht staat het belangrijkste motief voor een slachtoffer of nabestaande voor contact met de andere partij (zoals vastgesteld door de bemiddelaar). Dit is ongeacht of zij initiatiefnemer waren of niet, en alleen voor de verkeerszaken waarbij het tot een contact tussen partijen is gekomen.

Belangrijkste motief voor deelname	Aantal	Percentage van totaal
Slachtoffer heeft vragen aan de dader	19	45,2
Behoeftte aan info over de toedracht	8	19,0
Wil weten wie de dader is	4	9,5
Wil de dader de gevolgen vertellen	3	7,1
Wil erkenning	1	2,4
Overig (bijv. wil dader helpen bij afsluiting)	7	16,8
Totaal	42	100

7 Motieven veroorzakers/daders

In onderstaand overzicht staat het belangrijkste motief voor een veroorzaker of dader voor contact met de andere partij (zoals vastgesteld door de bemiddelaar). Dit is ongeacht of zij initiatiefnemer waren of niet, en alleen voor de verkeerszaken waarbij het tot een contact tussen partijen is gekomen.

Belangrijkste motief voor deelname	Aantal	Percentage van totaal
Wil excuses aanbieden	14	33,3
Wil uitleggen waarom het gebeurd is	14	33,3
Overig (bijv. wil slachtoffer helpen verder te komen)	14	33,3
Totaal	42	100

8 Inhoudelijke elementen contact

Bij Slachtoffer in Beeld wordt ook geregistreerd na afloop van een zaak waarin het tot contact is gekomen wat de belangrijkste uitkomsten waren voor beide partijen (vastgesteld door de bemiddelaar). Hieronder twee overzichten apart voor slachtoffers / nabestaanden en voor daders / veroorzakers, alleen bij de verkeerszaken waarin het tot contact is gekomen. De missende waarden kunnen desgewenst nog nagezocht worden.

Belangrijkste uitkomst contact voorslachtoffer/nabestaande	Aantal	Percentage van totaal
Vragen gesteld aan andere partij	12	28,6
Info gekregen over de toedracht	9	21,4
Heeft een ander beeld van andere partij	5	11,9
Heeft erkenning gekregen	3	7,1
Heeft gevolgen verteld	1	2,4
Overig	6	14,3
Missende waarden	6	14,3
Totaal	42	100

Belangrijkste uitkomst contact voordader/veroorzaker	Aantal	Percentage van totaal
Heeft uitgelegd waarom het gebeurd is	12	28,6
Heeft excuses aangeboden	7	16,7
Heeft angst bij slachtoffer weggenomen	1	2,4
Overig	15	35,7
Missende waarden	7	16,7
Totaal	42	100

Desgewenst kunnen ook hier de missende waarden en de categorie 'overig' worden uitgezocht.

9 Voorlopige uitkomsten effectstudie verkeer

In de effectstudie zijn tot dusverre in 11 van de 69 verkeerszaken voor- en nametingen verricht (= 16%). In totaal hebben tot nu toe 7 veroorzakers van (dodelijke) verkeersongevallen deelgenomen, 6 nabestaanden van dodelijke verkeersongevallen, 1 dader van een dodelijk verkeersmisdrijf (alcohol) en 1 nabestaande van hetzelfde dodelijke verkeersmisdrijf (alcohol). Om een voorlopige indicatie te geven van de effecten zijn voor nu alleen de nametingen bekeken, en dan met name de vragen die informeren naar de mening van deelnemers over het contact met de andere partij en over de bemiddelaar.

Wat betreft de nametingen bij de dader en de nabestaande van een verkeersmisdrijf (in dezelfde verkeerszaak, alcohol): beiden waren zeer positief over het hele proces van contact; de nabestaande gaf aan dat het contact 'heel erg' heel geholpen om om te gaan met het dodelijke verkeersongeval. De veroorzaker gaf aan dat het contact 'helemaal niet' voldeed aan zijn verwachtingen: 'hij ging met lood in de schoenen naar het gesprek toe, en kwam met een warm gevoel naar buiten' zo meldde hij zelf. Opvallend was ook dat de veroorzaker als positief punt meldde dat hij de nabestaande na het gesprek nogmaals had gesproken in de supermarkt. Beiden waren positief over de bemiddelaar en gaven aan dat deze neutraal was tijdens het proces tot contact.

Wat betreft de nametingen bij de 6 nabestaanden van dodelijke verkeersongevallen: vier van deze nabestaanden waren zeer positief over het contact: 3 daarvan gaven aan dat het contact 'behoorlijk' tot 'heel erg' had geholpen om om te gaan met het ongeval; 1 van deze 4 gaf aan dat dit een 'klein beetje' had geholpen. Al deze 4 nabestaanden waren zeer positief over het hele proces van contact met de andere partij, en waren positief over de bemiddelaar die ze allen ook als neutraal beoordeelden. Van de overige twee nabestaanden was 1 nabestaande gematigd positief: deze persoon was positief over het contact op zich en de bemiddelaar, maar door een lopend onderzoek bij het OM kon niet alles ter sprake komen tijdens het contact met de andere partij. Tot slot was 1 van de zes nabestaanden licht negatief: het gesprek had weinig opgeleverd, aangezien de veroorzaker niet veel (kon) zeggen tijdens het gesprek en de bemiddelaar daarom het gesprek eerder moest beëindigen.

De 7 nametingen bij veroorzakers van dodelijke verkeersongevallen laten zien dat vijf van de 7 veroorzakers positief tot zeer positief waren over het contact: het had hen een 'klein beetje' tot 'heel erg' geholpen om om te gaan met het ongeval, en allen gaven aan dat naar hun mening alle belangrijke zaken aan de orde waren geweest tijdens het contact. Allen vonden ook de bemiddelaar neutraal was in het proces en hadden een 'positief' tot 'zeer positief' oordeel over de bemiddelaar. 1 van de 7 veroorzakers gaf aan gematigd positief te zijn: het contact had redelijk geholpen om om te gaan met het verkeersongeval, en zijn wensen en behoeften waren 'redelijk' aan bod gekomen tijdens het contact. Tot slot was 1 van de 7 veroorzakers negatief: deze veroorzaker gaf aan dat hij zich niet genoeg erkend voelde in het feit dat hij ook slachtoffer was, ook mede ingegeven door een nog lopend onderzoek vanuit het OM tijdens het contact (zelfde zaak als hierboven).

Te zijner tijd kan er een meer uitgebreide (en cijfermatige) rapportage worden gegeven van de effectstudie naar de verkeerszaken bij Slachtoffer in Beeld.

BIJLAGE 5 | PILOT 'ERVARING MET EXCUSES AAN VERKEERSSLACHTOFFERS'. DRIE CONTACTSCENARIO'S VOOR VERZEKERAARS

Contactvormen, drie varianten:

1. begeleid contact door Slachtoffer in Beeld (SiB).
2. bevorderen van contact op eigen initiatief van de 'binnendienst': de binnendienst vraagt verzekerde om contact op te nemen met het slachtoffer. Vooraf is niet gepeild bij het slachtoffer of hieraan behoefte bestaat;
3. bevorderen van contact op indicatie van de 'buitendienst': wanneer blijkt dat het slachtoffer behoefte heeft aan contact met de verantwoordelijke partij (voor excuses).

Algemene aandachtspunten

- Om het zo realistisch mogelijk te maken dat de pilot tot een vervolg kan leiden, is het essentieel om de procedures zo weinig bewerkelijk mogelijk te maken. Hoe minder stappen hoeven te worden gezet, hoe beter.
- Rechten van slachtoffers en verzekerden (privacy, zelfbeschikking) moeten niet in het gedrang komen.
- De scripts voor de contactmomenten moeten zo veel mogelijk worden gebaseerd op wetenschappelijke inzichten over excuses. Daar zit uiteraard een bepaalde grens aan; het moet wel allemaal voldoende 'natuurlijk' blijven. Te kunstmatig of geforceerd gaat ook weer niet werken. Gezocht wordt naar een praktische uitvoering van theoretische inzichten.
- Een aspect hiervan is dat aan de 'sturing' van de betrokkenen door de verzekeraar grenzen zitten. Gezocht wordt naar de optimale mate van sturing: niet te veel en niet te weinig.
- Een voorbeeld van 'sturing' is de voorlichting door de verzekeraar aan de verzekerde. Het lijkt verstandig dat de verzekeraar in beide varianten enige voorlichting geeft aan de verzekerde over mogelijke vorm en inhoud van het persoonlijk contact met het slachtoffer. Bij voorkeur wordt daarbij aangestuurd op het aanbieden van een excuus (erkenning verantwoordelijkheid en medeleven met gevolgen). Maar ook zou moeten worden voorgelicht over

het belang van dingen, zoals het aanbod om vragen te beantwoorden, uitleg te geven over de toedracht, enzovoort.

- Om de pilot daadwerkelijk informatief te laten zijn moeten scenario's zodanig worden ingericht dat voldoende gemonitord kan worden wat er tussen slachtoffer en verzekerde gebeurt.

Variant 1: begeleid contact door Slachtoffer in Beeld (SiB)

Deze variant houdt in dat verzekeraars de 'zwaardere' gevallen, waarin het beeld bestaat dat het beoogde contact tussen verzekerde/veroorzaker en benadeelden/nabestaanden beter onder professionele begeleiding kan plaatsvinden, zullen aanmelden bij SiB, die vervolgens de bemiddeling op zich neemt. Selectie gevallen *extra-traumatisch letsel* door medewerkers verzekeraars (overlijdensschade, betrokkenheid kinderen; ter beoordeling medewerkers). Achmea doet misschien ook andere 'moeilijke zaken'. Elke verzekeraar 5 zaken (of meer, eventueel Achmea) en maatschappijen houden zelf grenzen aan, zodat SiB niet tegen mensen nee hoeft te zeggen.

(VZ = verzekeraar (binnen- of buitendienst), VD = verzekerde, Slo = slachtoffer, SiB = Slachtoffer in Beeld, VU = onderzoekers Vrije Universiteit)

SiB zorgt voor:

- informatiemateriaal voor medewerkers van VZ over de inhoud van de diensten van SiB;
- aanwijzingen hoe medewerkers van VZ de bemiddeling van SiB bij Slo en VD kunnen introduceren, met voorbeeldtekst voor eerste telefoongesprek en/of brief;
- foldermateriaal dat kan worden gestuurd aan Slo en VD;
- aanmeldingsformulier voor VZ te mailen/zenden aan SiB.

VZ vraagt aan beide partijen toestemming om contactgegevens te verstrekken aan SiB. Indien een van de partijen weigert: dan houdt het op.

Indien beide partijen akkoord: aanmelding bij SiB met behulp van aanmeldingsformulier.

Na ontvangst aanmeldingsformulier belt SiB met aanmeldende medewerker.

SiB start bemiddeling.

Registratie door SiB van de aanmeldingen in Excel.

Tarieven: vast bedrag voor elke aanmelding € 850.

Inventarisatie resultaten door VU.

Variant 2: bevorderen van contact op eigen initiatief van 'binnendienst'

De grondgedachte achter deze variant is het uitproberen van een methode waarmee min of meer standaard contact wordt opgenomen met de eigen verzekerde zodra blijkt dat sprake is van letselschade. Dat zou de meest brede implementatie van een initiatief van verzekeraarszijde tot het bevorderen van persoonlijk contact inhouden. In dit opzicht is dit de meest 'vergaande' variant. Mogelijk zal een dergelijk initiatief van de verzekeraar ook door de verzekerde worden gewaardeerd: voor zover een verzekerde er zelf ook 'mee zit' dat hij

iemand schade heeft toegebracht, kan het een bijzonder stukje dienstverlening van zijn verzekeraar zijn dat deze hem voorlichting geeft/de weg wijst hoe hij daarmee zou kunnen omgaan.

Aandachtspunten bij deze variant zijn onder meer:

- Eenvoud: als de verzekeraar aan de verzekerde de contactgegevens van het slachtoffer moet doorgeven, dan moet het slachtoffer daarvoor vooraf om toestemming worden gevraagd. Dit zou het aantal contactmomenten met twee vergroten: toestemming vragen aan slachtoffer (waarbij uitleg nodig zal zijn) en vervolgens gegevens doorgeven aan verzekerde. Om deze reden wordt voorgesteld om alleen te verzoeken om schriftelijk contact dat verloopt via de verzekeraar (en dus niet verzekerden verzoeken om het slachtoffer te bellen). Bij een schriftelijk bericht van de verzekerde dat door de verzekeraar wordt doorgestuurd naar het slachtoffer, hoeven adresgegevens slachtoffer niet bekend te worden gemaakt aan de verzekerde.
Vraag: wat als de verzekerde nadrukkelijk om die contactgegevens (bijvoorbeeld een telefoonnummer) vraagt?
- Contra-indicaties: zijn er slachtoffers of verzekerden van wie men denkt dat het maar beter is dat niet wordt geprobeerd contact te laten plaatsvinden? De binnendienstmedewerker kan bijvoorbeeld vermoeden dat het slachtoffer erg boos en onredelijk zal reageren. Ook kan de binnendienstmedewerker vermoeden dat de verzekerde niet in staat is om zich in te leven in de gevolgen voor het slachtoffer, of de verzekerde legt de schuld voor het ongeval bij het slachtoffer (ondanks dat verzekeraar juridische aansprakelijkheid erkent). Het is belangrijk inzicht te krijgen in welke situaties het bevorderen van contact geen goed idee is. De VU zal bij de evaluatie vragen of er gevallen buiten de pilot zijn gehouden (om dit soort redenen). Het is handig als verzekeraars kort noteren of onthouden of, en waarom, bepaalde dossiers door hen buiten de pilot worden gelaten.

Hoe gaat de verzekeraar de verzekerden benaderen (met vraag contact met slachtoffer op te nemen)?

ASR en Unigarant kiezen voor schriftelijk contact opnemen met de verzekerde. Achmea kiest voor telefonisch contact opnemen met verzekerde. Men wil wel een brief beschikbaar hebben voor nazending aan verzekerde.

Achtergrond over de mogelijkheden van schriftelijk of telefonisch benaderen van verzekerden:

1. Kiezen voor het *telefonisch* benaderen van de verzekerde.

Mogelijke voordelen:

- Bij contra-indicatie kan worden afgezien van het verzoek tot persoonlijk contact met het slachtoffer.
- Telefonisch contact opnemen zou meer kunnen worden gewaardeerd door de verzekerde dan schriftelijk contact opnemen.

- Telefonisch contact biedt gelegenheid tot eventuele advisering/dienstverlening op andere punten dan alleen het persoonlijk contact met het slachtoffer.

Nadelen:

- Telefonisch contact opnemen is bewerkelijker (denk aan bereikbaarheid) dan schriftelijk contact opnemen.
- Schriftelijk contact opnemen kan geschieden door middel van één of meer blokken standaardtekst die zorgvuldig kan worden voorbereid. Telefonisch contact blijft, hoe goed geprotocolleerd ook, mensenwerk, en vereist competentie en concentratie.

2. Kiezen voor het *schriftelijk* benaderen van de verzekerde.

In het scenario waarin de verzekerde alleen wordt verzocht om schriftelijk contact met het slachtoffer en geen contactgegevens van het slachtoffer worden afgegeven, is de eventuele contra-indicatie dat de verzekerde daar niets voor voelt eigenlijk geen bezwaar. De verzekerde die niets voor persoonlijk contact voelt, kan eenvoudig niet op het verzoek tot het opnemen van schriftelijk contact ingaan.

Vragen bij variant 2:

- Aansprakelijkheid erkend: besloten wordt om vooralsnog geen gevallen mee te nemen in deze pilot waarin aansprakelijkheid nog niet vaststaat.
- Achtergrond over aansprakelijkheid: er bestaat een relevant verschil tussen de situatie dat aansprakelijkheid al voldoende vaststaat, en de situatie waarin dat nog niet het geval is. Indien aansprakelijkheid nog niet vaststaat, kan persoonlijk contact zeer positief zijn, maar lijkt nog geen plaats voor excuses, althans in de zin van het erkennen van de verantwoordelijkheid voor het gebeurde, het centrale element van excuses.

Hier lijken twee mogelijkheden te bestaan: (1) geen gevallen includeren waarbij aansprakelijkheid nog niet voldoende vaststaat, en (2) wel gevallen includeren waarbij aansprakelijkheid nog niet voldoende vaststaat. Dat de verzekerde persoonlijk contact opneemt met het slachtoffer in de situatie dat aansprakelijkheid nog niet voldoende vaststaat, lijkt minder problematisch wanneer het gaat om schriftelijk contact dan wanneer de verzekerde met het slachtoffer zou gaan bellen. Indien de voorkeur uitgaat naar optie 2 zou dat pleiten voor schriftelijke contactvormen tussen verzekerde en slachtoffer. (Dus is er gekozen voor optie 1.)

Wat als de veroorzaker iets schrijft dat niet zal helpen? Uit een bericht van de veroorzaker moet iets spreken van aandacht voor de situatie van het slachtoffer. Wat te doen als de verzekerde wel een kaartje instuurt voor het slachtoffer, maar blijkt dat wat de verzekerde schrijft door het slachtoffer als vervelend kan worden opgevat (bijvoorbeeld beledigend, of het gaat alleen maar over gevolgen voor verzekerde zelf, enzovoort)? *Besloten wordt dat dan telefonisch zal worden teruggekoppeld met de verzekerde.*

Voorstel voor scenario voor bevorderen van contact op eigen initiatief van 'binnendienst'

(VZ = verzekeraar binnendienst, VD = verzekerde, Slo = slachtoffer, VU = onderzoekers Vrije Universiteit)

VZ: schrijft VD met het verzoek contact op te nemen met Slo. Zie bijlage 6 voor de brief van VZ aan VD bij variant 2.

VD wordt (hierin) gevraagd om correspondentie aan VZ te sturen. Wij stellen voor om een blanco (wens)kaart toe te zenden (bijvoorbeeld formaat normale ansichtkaart), met een retourenveloppe (aan VZ, liefst voorgefrankeerd of antwoordnummer zodat VD niet hoeft te frankeren).

Zoals gezegd, stellen wij voor om vooralsnog alleen aan te sturen op schriftelijk contact tussen Slo en VD, te verlopen via VZ (omdat zo kan worden vermeden dat contactgegevens van Slo ter beschikking moeten worden gesteld aan VD).

Besloten wordt dat VD niet expliciet om goedkeuring wordt gevraagd tot inzage door VZ. Dit moet impliciet blijken uit het scenario dat aan VD wordt voorgesteld. Wel wordt toelating gevraagd om het contact/de correspondentie deel uit te laten maken van een onderzoek daarnaar (verwerkt in bijlage 6 voor de brief van VZ aan VD bij variant 2).

Indien VD niet bereid blijkt en/of niets instuurt: niets doen.

Indien VD bereid blijkt:

- VZ maakt kopie van correspondentie en stuurt origineel door naar Slo.
- Follow-up door VU: inzage in correspondentie en eventueel telefonisch interview van VD en/of Slo.

Variant 3: bevorderen van contact na gebleken behoefte bij het slachtoffer (dus op indicatie van 'buitendienst')

De grondgedachte achter deze variant is het uitproberen van een methode waarbij wordt ingespeeld op een gebleken behoefte bij het slachtoffer (om iets te horen van de verzekerde). Dat is een meer bescheiden aanpak, die echter wel veronderstelt dat er contact met het slachtoffer over de betreffende kwestie is. Praktisch gesproken wordt gedacht aan de situatie dat een buitendienstmedewerker van de verzekeraar bij contact met het slachtoffer (thuisbezoek, driesprek, of telefonisch) merkt dat contact met de verzekerde voor een individueel slachtoffer belangrijk is. Dat kan doordat het onderwerp 'spontaan' aan de orde komt, maar ook doordat de buitendienstmedewerker er voorzichtig naar informeert.

Aandachtspunten bij deze variant zijn onder meer:

- Niet-bereidwillige verzekerde. Mogelijk is dat het slachtoffer wel behoefte heeft aan persoonlijk contact, maar dat de verzekerde daar niet aan wil meewerken. Het voorstel is dat dan de verzekeraar het 'heft in eigen hand neemt' en – al of niet 'namens' zijn verzekerde – dan maar zelf de elementen van excuses overbrengt aan het slachtoffer.
- In dit scenario is het slachtoffer op de hoogte van het feit dat de verzekeraar persoonlijk contact door de verzekerde tot stand probeert te brengen. Dat kan een extra stap noodzakelijk maken, namelijk achterhalen of het

contact heeft plaatsgevonden. Dit speelt alleen wanneer wordt ingezet op telefonisch contact tussen verzekerde en slachtoffer, en bij schriftelijk contact anders dan via de verzekeraar.

Voorstel voor scenario voor bevorderen van contact op indicatie van 'buitendienst'

(VZ = verzekeraar binnendienst, BD = buitendienstmedewerker/expert, VD = verzekerde, Slo = slachtoffer, VU = onderzoekers Vrije Universiteit)

BD peilt behoefte bij Slo aan contact met veroorzaker.

Deze kwestie moet in het gesprek op een zo min mogelijk sturende manier worden aangepakt. Het script voor dit gesprek zou er als volgt uit kunnen zien:

Vraag BD: *'Hebt u iets van ... (VD) gehoord?'*, of *'Is er nog contact geweest met de andere betrokkene bij het ongeluk?'*

Slo zegt ja:

BD: *'Hoe was dat?'* (Doorvragen naar inhoud contact en hoe dat door Slo is beleefd.)

Slo zegt nee:

BD herhaalt: *'Er is geen contact geweest ...'* en laat even stilte vallen om Slo zelf de gelegenheid te geven om te zeggen hoe Slo dat ervaart/vindt. Als Slo dat niet uit zichzelf doet:

BD: *'Wat vindt u daarvan?'* Mogelijke aanvullende vraag:

BD: *'Hebt u behoefte iets van ... (VD) te horen?'* Doorvragen: *'Wat zou u willen?'* en *'Waarom?'*

Toelichting: de rol van BD in dit gesprek komt neer op inventarisatie van behoeften, aankaarten, en vooral luisteren en begrip tonen (*'Ik hoor/begrijp wat u zegt'*, *'Ja, moeilijk voor u'*, knikken of iets dergelijks). In dit contact hoeft BD dus niet uit zichzelf te zeggen dat hij/zij het gaat proberen op te lossen, het gaat vooral om luisteren. Mogelijk zegt Slo dat het nu niet meer hoeft, dat dit spontaan had moeten komen of iets dergelijks.

NB BD moet niet aan Slo laten merken dat VZ actie gaat ondernemen om contact tot stand te brengen ('plan A'). Het prijsgeven dat je van plan bent om VD te benaderen kan eventueel wel (een gesprek kan nu eenmaal zo lopen), maar dit heeft niet de voorkeur ('plan B').

Bij een positieve indicatie (Slo heeft behoefte aan contact VD) kan de opvolging op twee verschillende manieren plaatsvinden: VD kan aansturen op (a) schriftelijk en (b) telefonisch contact tussen VD en Slo. Ook hier geldt dat telefonisch contact leidt tot meer stappen voor de verzekeraar om te zetten.

ASR en Unigarant willen sturen op schriftelijk contact (bericht van VD aan Slo), en alleen daarvan afwijken als de voorkeur voor telefonisch op eigen initiatief van de kant van Slo naar voren wordt gebracht. ASR en Unigarant gaan VD *brief sturen* (zie bijlage 7), maar er moet dan toch geagendeerd worden of er is gereageerd door VD. Als daar niet van blijkt, volgt toch een telefoontje richting VD,

eventueel gevolgd door een aangepaste brief. (Er zal dus wel degelijk worden gerappelleerd.)

Achmea is van plan om Slo hiernaar te vragen (dus of Slo meer ziet in een briefje of telefoontje van VD). En Achmea is voornemens om VD te *bellen* (om te vragen contact met Slo op te nemen).

- a. Bij aansturing op (of voorkeur van Slo voor) *schriftelijk contact* VD/Slo kan de brief in bijlage 7 (brief van VZ aan VD bij variant 3) worden gebruikt (iets aangepaste versie ten opzichte van variant 2). Verder gelijk aan scenario 'bevorderen van contact op eigen initiatief van binnendienst', behalve dan een extra rappel als VD niks doet (zie hierboven).
- b. Bij voorkeur van Slo voor *telefonisch contact* VD/Slo kan als volgt te werk worden gegaan:
 - BD vraagt al in het hierboven bedoelde gesprek met Slo 'Mag ik uw adresgegevens/telefoonnummer doorgeven aan ... (VD)?' (Nee: dan is aansturen op telefonisch contact niet mogelijk, en blijft alleen de mogelijkheid van schriftelijk contact via verzekeraar over.)
 - Verzekeraar (BD of VZ) belt/schrijft vervolgens VD met het verzoek om telefonisch contact op te nemen met Slo.
 - Ook als VZ VD belt, kan aan VD wel enige (schriftelijke of mondelinge) voorlichting worden gegeven over wat hij/zij kan zeggen tegen Slo.
 - Dit kan door telefonische uitleg: zie vooral de bullets in bijlage 7 voor de brief van VZ aan VD bij variant 3), en/of door nasturen van de brief: bijlage 7 voor de brief van VZ aan VD bij variant 3.

Indien VZ niet bereid blijkt om contact met Slo op te nemen: zie hierna onder scenariostap 4.

Indien VZ zich bereid toont: geeft telefoonnummer door.

Vraag: indien blijkt dat de verzekerde niet aan persoonlijk contact wil meewerken, wordt voorgesteld dat dan de verzekeraar het 'heft in eigen hand neemt' en – al of niet 'namens' zijn verzekerde – dan maar zelf de elementen van excuses overbrengt aan het slachtoffer. Dus: (a) medeleven betuigen met gevolgen van het ongeval voor het slachtoffer; en (b) erkennen dat de verzekerde verantwoordelijk was voor dit ongeval.

BIJLAGE 6 | CONCEPTBRIEF VERZEKERAAR AAN VERZEKERDE VOOR VARIANT 2 (BEVORDEREN CONTACT OP EIGEN INITIATIEF VERZEKERAAR)

[Briefhoofd verzekeringsmaatschappij X]

Naam/adres verzekerde

Geachte heer/mevrouw,

U bent op ... betrokken geraakt bij een verkeersongeval. Als verzekeringsmaatschappij zullen wij namens u de schade regelen.

Bij een ongeval voelen alle betrokkenen zich vaak door het gebeurde overvallen. Sommige verzekerden hebben veel moeite met het feit dat zij een ander onbedoeld schade hebben toegebracht. En zij die letsel oplopen moeten proberen om te gaan met de gevolgen van het ongeval.

Graag bieden wij u de gelegenheid om een persoonlijke boodschap aan de andere betrokkene, de heer/mevrouw ..., over te brengen. De gedachte hierachter is dat dit u beiden misschien kan helpen bij de verwerking van het ongeval. U zou bijvoorbeeld het volgende kunnen schrijven:

Misschien heeft u de behoefte te zeggen hoe erg u het vindt dat u bij hem/haar – onbedoeld – leed heeft veroorzaakt.

Ook kunt u hem/haar veel sterkte toewensen en een zo goed mogelijk herstel. Verder zou u hem/haar ook kunnen zeggen dat u bereid bent om eventuele vragen over het ongeval te beantwoorden. Schrijft u in dat geval het (e-mail)adres of telefoonnummer op waarop u bereikbaar bent voor het slachtoffer.

Ten slotte heeft u misschien zelf behoefte om uit te leggen wat de omstandigheden waren waarin het ongeval heeft plaatsgevonden.

Voor het schrijven van een persoonlijke boodschap kunt u gebruik maken van de bijgevoegde kaart. Als u dat liever wilt, kunt u uw bericht natuurlijk ook op een eigen kaart of brief schrijven. Wilt u de door u ingevulde kaart in de gratis antwoordenvolpette aan ons terugsturen? U hoeft geen postzegel op de enveloppe te doen. Wij sturen de kaart dan door aan de andere betrokkene bij het ongeval.

Wij doen u dit verzoek in het kader van een onderzoek in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam. Dat onderzoek gaat erover hoe mensen het ervaren als zij (eenmalig) contact hebben met de andere persoon die betrokken was bij een verkeersongeval. De onderzoekers zijn verplicht tot geheimhouding. Onderzoeksgegevens worden anoniem verwerkt. De onderzoekers hebben inzage in uw kaart en het is mogelijk dat zij u in een later stadium zullen bellen om u te vragen naar uw ervaringen. Wij gaan ervan uit dat u hiermee akkoord bent, maar als u niet akkoord bent kunt u dat onderaan deze brief te kennen geven. In dat geval zenden wij uw bericht even goed door aan de betrokkene. Mocht u besluiten om een bericht te schrijven op de kaart en die aan ons terug te sturen, dan danken wij u hartelijk voor uw medewerking. Mocht u vragen hebben dan zijn wij graag bereid die te beantwoorden. Wij zijn bereikbaar via onderstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groet,

[naam en contactgegevens medewerker]

Richten aan [naam verzekeraar], t.a.v. [naam medewerker], adresgegevens en/of e-mail

Ik wil niet meewerken aan onderzoek van de Vrije Universiteit.

Naam: _____ [evt. kenmerk]

Datum: _____ 2011

BIJLAGE 7 | CONCEPTBRIEF VERZEKERAAR AAN VERZEKERDE VOOR VARIANT 3 (BEVORDEREN CONTACT NA GEBLEKEN BEHOEFTE SLACHTOFFER)

[Briefhoofd verzekeringsmaatschappij X]

Naam/adres verzekerde

Geachte heer/mevrouw,

U bent op ... betrokken geraakt bij een verkeersongeval. Als verzekeringsmaatschappij zullen wij namens u de schade regelen.

Bij een ongeval voelen alle betrokkenen zich vaak door het gebeurde overvallen. Sommige verzekerden hebben veel moeite met het feit dat zij een ander onbedoeld schade hebben toegebracht. En zij die letsel oplopen moeten proberen om te gaan met de gevolgen van het ongeval.

Graag bieden wij u de gelegenheid om een persoonlijke boodschap aan de andere betrokkene, de heer/mevrouw ..., over te brengen. De gedachte hierachter is dat dit u beiden misschien kan helpen bij de verwerking van het ongeval. Wij hebben tijdens een gesprek met heer/mevrouw ... begrepen dat zij het op prijs zou stellen iets van u te horen. Natuurlijk is de keuze helemaal aan u. Omdat de meeste mensen het lastig vinden om te bedenken wat ze kunnen schrijven, noemen wij hieronder een paar dingen die u bijvoorbeeld zou kunnen schrijven:

U kunt hem/haar veel sterkte toewensen en een zo goed mogelijk herstel.

Misschien heeft u de behoefte te zeggen hoe erg u het vindt dat u bij hem/haar – onbedoeld – leed heeft veroorzaakt.

Eventueel zou u hem/haar ook kunnen zeggen dat u bereid bent om eventuele vragen over het ongeval te beantwoorden. Schrijft u in dat geval het (e-mail) adres of telefoonnummer op waarop u bereikbaar bent voor het slachtoffer.

Ten slotte heeft u misschien zelf behoefte om uit te leggen wat de omstandigheden waren waarin het ongeval heeft plaatsgevonden.

Voor het schrijven van uw persoonlijke bericht kunt u gebruik maken van de bijgevoegde kaart. Als u dat liever wilt, kunt u uw bericht natuurlijk ook op een eigen kaart of brief schrijven. Wilt u de door u ingevulde kaart in de gratis antwoordenveloppe aan ons terugsturen? U hoeft geen postzegel op de enveloppe te doen. Wij sturen de kaart dan door aan de andere betrokkene bij het ongeval. Wij doen u dit verzoek in het kader van een onderzoek in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam. Dat onderzoek gaat erover hoe mensen het ervaren als zij (eenmalig) contact hebben met de andere persoon die betrokken was bij een verkeersongeval. De onderzoekers zijn verplicht tot geheimhouding. Onderzoeksgegevens worden anoniem verwerkt. De onderzoekers hebben inzage in uw kaart en het is mogelijk dat zij u in een later stadium zullen bellen om u te vragen naar uw ervaringen. Wij gaan ervan uit dat u hiermee akkoord bent, maar als u niet akkoord bent kunt u dat onderaan deze brief te kennen geven. In dat geval zenden wij uw bericht even goed door aan de betrokkene. Mocht u besluiten om een bericht te schrijven op de kaart en die aan ons terug te sturen, dan danken wij u hartelijk voor uw medewerking. Mocht u vragen hebben dan zijn wij graag bereid die te beantwoorden. Wij zijn bereikbaar via onderstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groet,

[naam en contactgegevens medewerker]

Naam: _____

Datum: _____ 2011

Afgesproken is dat wordt gekozen voor een onbedrukte wenskaart (bijvoorbeeld formaat normale ansichtkaart), met een retourenveloppe (aan verzekerder, liefst voorgefrankeerd of antwoordnummer zodat verzekerde niet hoeft te frankeren).

In opdracht van de stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) is in kaart gebracht hoeveel wetenschappelijk bewijs bestaat voor de veronderstelling dat het zinvol is dat verzekeraars bevorderen dat hun verzekerden die een verkeersongeval hebben veroorzaakt, excuses aanbieden aan de personen die daarbij gewond zijn geraakt – althans dat persoonlijk contact wordt opgenomen zodat een interactie van die strekking plaats kan vinden. Ook is onderzocht wat de voorwaarden zijn waaronder excuses effectief kunnen zijn, op welke wijze verzekeraars het aanbieden daarvan kunnen bevorderen, en hoe dat aanbieden het beste kan plaatsvinden. Deze vragen zijn in de bredere context geplaatst van de vraag wat verzekeraars, naast het bevorderen van persoonlijk contact tussen veroorzaker en slachtoffer, kunnen doen aan de omstandigheid dat verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen ook 'rood staan op hun emotionele bankrekening'.

Amsterdam Centre for Comprehensive law

Het Amsterdam Centre for Comprehensive Law (ACCL) is een van de interdisciplinaire onderzoekscentra van de Vrije Universiteit Amsterdam. Het ACCL staat voor een meer omvattende benadering van de functie, de effecten en de betekenis van recht en juridische procedures voor rechtzoekenden. De doelstelling van het ACCL is om met wetenschappelijk onderzoek bij te dragen aan verbetering van de mate waarin het juridische systeem tegemoetkomt aan een breder spectrum aan menselijke behoeften en motivaties dan waar recht en de juridische discipline traditioneel op zijn gericht, zoals bijvoorbeeld rechtvaardigheid, erkenning, zingeving, betrokkenheid, zeggenschap, herstel, excuses en vergeving.

ISBN 978-94-6236-037-2



9 789462 360372