

CONTACT HELPT!

EINDRAPPORT VAN HET PROJECT
HERSTELBEMIDDELING VAN
DE LETSELSCHADE RAAD



COPYRIGHT 2026 DE LETSELSCHADE RAAD, DEN HAAG

**UITGAVE | DE LETSELSCHADE RAAD - PROJECTGROEP
HERSTELBEMIDDELING**

INHOUDSOPGAVE

MANAGEMENTSAMENVATTING PROJECT HERSTELBEMIDDELING	6
1. INLEIDING	8
2. WETENSCHAPPELIJKE INBEDDING VAN HET PROJECT	9
2.1 EMPIRISCH-JURIDISCH ONDERZOEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK	9
2.2 ERVARINGEN VAN LETSELSCHADESLACHTOFFERS	9
2.3 ERVARINGEN VAN LETSELSCHADEVEROORZAKERS	10
2.4 CONTACT STIMULEREN; EEN UITING VAN RESPONSIEF RECHT	11
3. WAT AAN HET PROJECT HERSTELBEMIDDELING VOORAFGING	13
3.1 EERDERE INITIATIEVEN TER BEVORDERING VAN CONTACT	13
3.2 ONDERZOEK NAAR BATEN EN EFFECTIVITEIT VAN EXCUSES	13
3.3 WEBSITE CONTACTHELPT.NL	13
3.4 TOOLKIT CONTACT HELPT	14
3.5 DE WERKZAAMHEDEN VAN PERSPECTIEF HERSTELBEMIDDELING	14
4. HET PROJECT HERSTELBEMIDDELING; AANPAK EN WERKWIJZE	16
4.1 HET PROJECT HERSTELBEMIDDELING – BUNDELING VAN KRACHTEN	16
4.2 INITIËLE PLAN VAN AANPAK	16
4.3 SAMENSTELLING EN WERKWIJZE PROJECTGROEP HERSTELBEMIDDELING	16
4.4 HERIJKING PLAN VAN AANPAK	17

5. VERSLAG VAN VERRICHTE ACTIVITEITEN	19
5.1 DE PILOT: “KLEIN BEGINNEN” EN ACTIVITEITEN MONITOREN (STAP 1 EN 2)	19
5.1.1 OPZET VAN EN DEELNEMERS AAN DE PILOT	19
5.1.2 WERKWIJZE TIJDENS DE PILOT	19
5.1.3 KICK-OFF-BIJEENKOMSTEN BIJ PILOTDEELNEMERS	20
5.1.4 INGELAST: EXPERTMEETING MET WA-VERZEKERAARS EN TUSSENPERSONEN	21
5.2 BEWUSTZIJN CREËREN ÉN VASTHOUDEN (STAP 3 EN 4)	22
5.2.1 VOORLICHTING VIA WEBSITES VAN DLR, HET VERBOND EN PERSPECTIEF HERSTELBEMIDDELING	22
5.2.2 PRESENTATIES OP CONGRESSEN OF ANDERE LETSELSCHADE-GERELATEERDE EVENEMENTEN	22
5.2.3 DEELNAME AAN WEBINARS	23
5.2.4 PUBLICATIES IN (VAK)LITERATUUR	25
5.2.5 ONTWIKKELEN VOORLICHTINGSFILM	25
5.2.6 VERNIEUWING WEBSITE CONTACT HELPT	26
5.2.7 (SLOT)CONGRES “CONTACT HELPT!”	26
6. EVALUATIE VAN DE PROJECTACTIVITEITEN	27
6.1 TER INLEIDING	27
6.2 CONTACT HELPT, MAAR MOET GEFACILITEERD WORDEN	27
6.3 INTERESSE IN ÉN GROEIENDE BEKENDHEID MET HET THEMA ‘CONTACT’	27
6.4 BEST PRACTICES: INTERNE AMBASSADEURS & ‘HOUD HET BESPREEKBAAR’	27
6.5 BEWUSTZIJN (BLIJVEN) BEVORDEREN; STRUCTURELE AANDACHT VOOR ‘CONTACT’	28

7. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	29
7.1 CONCLUSIE	29
7.2 AANBEVELINGEN	30
7.2.1 AANBEVELINGEN TER IMPLEMENTATIE IN DE AFWIKKELINGSPRAKTIJK	30
7.2.2 AANBEVELINGEN TER BESTENDIGING IN DE LETSELSCHADEBRANCHE	30
7.2.3 VERVOLGONDERZOEK	30
LITERATUUR	32
BIJLAGE I – UITGEBREID VERSLAG VAN DE PILOT, OPGETEKEND DOOR DE PROJECTGROEPLEDEN VAN NATIONALE NEDERLANDEN EN ARAG	35
BIJLAGE II – VERSLAG VAN DE ERVARINGEN VAN ANDERE PILOTDEELNEMERS	37
BIJLAGE III – DE ERVARINGEN VAN PERSPECTIEF HERSTELBEMIDDELING	41
BIJLAGE IV – OVERZICHT VAN KICK-OFF-BIJEENKOMSTEN EN PRESENTATIES	42
BIJLAGE V – INFORMATIEBRIEF VOOR PILOTDEELNEMERS	43
BIJLAGE VI – PROGRAMMA (SLOT)CONGRES ‘CONTACT HELPT!’	45
BIJLAGE VII – INFOGRAFIC PERSPECTIEF HERSTELBEMIDDELING	46

MANAGEMENTSAMENVATTING PROJECT HERSTELBEMIDDELING

In dit rapport wordt verslag gedaan van de activiteiten van de projectgroep Herstelbemiddeling, die werd ingesteld door De Letselschade Raad naar aanleiding van het rapport Langlopende Letselschadezaken.¹

Het project had tot doel om in de civielrechtelijke letselschadepraktijk de inzet van ‘herstelbemiddeling’ (begeleid contact tussen ongevalsbetrokkenen) te bevorderen. In de huidige letselschadepraktijk komt contact tussen ongevalsbetrokkenen doorgaans niet – of niet eenvoudig – tot stand. Dat is een gemis, nu uit diverse wetenschappelijke studies blijkt dat contact in positieve zin kan bijdragen aan het persoonlijke herstel van de ongevalservaring, van zowel slachtoffer, als veroorzaker. Indachtig de ontwikkeling naar een responsiever aansprakelijkheidsrecht, dat beter op de werkelijke behoeften van rechtzoekenden inspeelt, heeft de letselschadebranche hierin een verantwoordelijkheid.

De in dit project ondernomen activiteiten strekten dan ook ertoe te ondervinden op welke wijze contact tussen ongevalsbetrokkenen in de context van de letselschadeafwikkeling kan worden bevorderd. Aan de hand van een pilot werd ervaring opgedaan met het informeren van letselschadeslachtoffers over de mogelijkheden van contact en hen, desgewenst, door te verwijzen naar Perspectief Herstelbemiddeling. Daarnaast zijn via promotieactiviteiten (presentaties/publicaties) het belang van en de mogelijkheden tot contact onder de aandacht van letselschadeprofessionals gebracht.

Gedurende het project is bij Perspectief Herstelbemiddeling een lichte stijging van het aantal verkeerszaken te signaleren. Of deze stijging toe te schrijven is aan door de projectactiviteiten gegenereerde aandacht, is niet goed vast te stellen, maar de projectgroep kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de algemene bekendheid met het thema ‘contact’ is toegenomen.

De projectgroep ziet als belangrijkste aanbeveling dat ongevalsbetrokkenen – slachtoffers én veroorzakers –

structureel geïnformeerd worden over de mogelijkheden. Daarin kunnen letselschadeprofessionals heel laagdrempelig, en zonder grote investeringen, een sleutelrol spelen. Waar het om gaat is dat, naast informatievoorziening via algemene communicatiekanalen, in persoonlijk contact met de ongevalsbetrokkene(n) het thema ‘contact’ gedurende een afwikkelingstraject met enige regelmatig ter sprake wordt gebracht.

Een thema als het onderhavige vraagt om bewustwording en cultuurverandering bij de professionele actoren. Uit de aard der zaak kost zo’n verandering tijd, geduld en aanhoudende aandacht. Met het oog daarop heeft de projectgroep drie sets van aanbevelingen geformuleerd. De eerste set aanbevelingen ziet op de inbedding van het thema ‘contact’ in de dagelijkse afwikkelingspraktijk en voorziet daartoe in adviezen aan m.n. belangenbehartigingskantoren en WA-behandelaars. De tweede set aanbevelingen strekt tot bestendinging in de letselschadebranche van het onderwerp contact helpt. Aanbevolen wordt te onderzoeken of het onderwerp contact kan worden opgenomen in de Gedragscode Behandeling Letselschadezaken (GBL), het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) en in opleidingen voor letselschadeprofessionals. De laatste set aanbevelingen ziet op vervolgonderzoek, onder meer naar de positie van de veroorzaker en naar de uitbreiding tot andere domeinen dan de verkeersaansprakelijkheidspraktijk.

Dit rapport over het project Herstelbemiddeling is afgerond in maart 2026 en op 7 april 2026 aangeboden aan het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

¹ Rijnhout e.a. 2020, p.

De projectgroep:

Arno Akkermans, Vrije Universiteit Amsterdam

Iris Becx, Slachtofferhulp Nederland.

Nathalie de la Cousine, Perspectief Herstelbemiddeling

Rachel Dielen, Verbond van Verzekeraars

Astrid Diepersloot, ARAG Rechtsbijstand

Rob de Groot, Nationale Nederlanden

Femke Ruitenbeek-Bart, Vrije Universiteit

Joop Schrok, EHC Arbeidskundig Advies en

Zorgmanagement (tot 2023)

Paulien Verhoeven-Thuis, De Letselschade Raad

Monique Volker, Nationale Nederlanden

1. INLEIDING

In het najaar van 2020 verscheen het onderzoek van Rianka Rijnhout e.a. naar langlopende letselschadezaken.² Naar aanleiding van dit rapport heeft De Letselschade Raad (hierna ook: DLR) in een brief aan de Minister van Justitie enkele maatregelen voorgesteld om het aantal langlopende letselschadezaken in de toekomst verder te beperken. Een van de voorgestelde maatregelen betrof de inzet van herstelbemiddeling en mediation om het contact tussen betrokkenen na een ingrijpende gebeurtenis (bijvoorbeeld een ongeval of een medisch incident) te begeleiden. Want: “Contact tussen slachtoffer en veroorzaker leidt vaak tot een begin van herstel.”³ Daarop heeft DLR onder meer het project ‘Herstelbemiddeling’ geïnitieerd.

Het thema ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’ was echter bepaald niet nieuw: in eerdere jaren waren al diverse initiatieven ontplooid om contact tussen ongevalsbetrokkenen te bevorderen. De kiem van deze initiatieven lag in de onderzoekslijnen die Arno Akkermans (Vrije Universiteit Amsterdam) sinds het begin van deze eeuw heeft ontwikkeld naar de ervaringen en behoeften van slachtoffers van letselschade. De werkzaamheden van de projectgroep ‘Herstelbemiddeling’ bouwen voort op deze eerdere initiatieven (zie par. 3). In 2023 kreeg het project een nieuwe impuls na het verschijnen van empirisch-juridisch onderzoek door Femke Ruitenbeek-Bart (Erasmus Universiteit Rotterdam; thans Vrije Universiteit Amsterdam) naar de ervaringen van *veroorzakers* van letsel. Daaruit bleek namelijk dat aan veroorzakerzijde kansen liggen op een betekenisvolle bijdrage aan het herstel van slachtoffers, maar dat die kansen veelal onbenut blijven. Sindsdien is in het project ook nadrukkelijk aandacht besteed aan het – tot dan toe on(der)belichte – veroorzakerperspectief.

Het project is gefinancierd door het Ministerie van Justitie. Specifiek ter bevordering van herstelbemiddeling en

mediation heeft het Ministerie namelijk aan DLR een eenmalige startsubsidie ter beschikking gesteld van € 150.000.⁴ De oorspronkelijke subsidieperiode was een jaar, maar deze periode is tweemaal verlengd. Eind 2025 liep de subsidieperiode definitief af. In dit rapport doet de projectgroep verslag van haar mede door de subsidie bekostigde activiteiten over de gehele projectperiode. Tevens doet zij diverse aanbevelingen om ook in de toekomst het thema ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’ blijvend onder de aandacht van de letselschadebranche te houden.

Dit eindrapport is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 worden eerst de zojuist aangehaalde wetenschappelijke onderzoeken geschetst die de basis vormden voor het project Herstelbemiddeling. In paragraaf 3 wordt beschreven welke activiteiten aan het project voorafgingen. Paragraaf 4 bevat een beschrijving van het project, waaronder van de samenstelling van de werkgroep en (de ontwikkeling van) het plan van aanpak. Vervolgens worden de door de werkgroep uitgevoerde activiteiten beschreven (par. 5) en geëvalueerd (par. 6). Paragraaf 7 sluit af met een conclusie en aanbevelingen van de projectgroep.

2 Rijnhout e.a. 2020, p.

3 Zie het persbericht van DLR van 8 september 2020 (deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/Persbericht.pdf).

4 Zie Kamerstukken II 2020/2021, nr. 33 552, nr. 68, p. 5. *Mediation maakt geen onderdeel uit van het project Herstelbemiddeling; daarvoor is een apart traject opgestart onder leiding van August Van.*

2. WETENSCHAPPELIJKE INBEDDING VAN HET PROJECT

2.1 Empirisch-juridisch onderzoek in de letselschadepraktijk

De werkzaamheden van de projectgroep Herstelbemiddeling zijn voornamelijk gestoeld op resultaten van wetenschappelijk onderzoek naar de ervaringen van letselschadeslachtoffers in het proces van de afwikkeling van hun letselschadezaak.⁵ Gaandeweg de looptijd van het project is naar aanleiding van nieuw verschenen onderzoek naar de ervaringen van veroorzakers van letsel ook het perspectief van de ongevalsveroorzaker in de projectactiviteiten betrokken.⁶ Deze paragraaf bevat een beknopte beschrijving van de kernbevindingen van deze onderzoeken ten aanzien van ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’. De paragraaf wordt afgesloten met een reflectie op het belang van ‘responsiviteit’ van het aansprakelijkheidsrecht en de verantwoordelijkheden die in dit verband rusten op de professionals die werkzaam zijn in de praktijk van het (verkeers)aansprakelijkheidsrecht.

2.2 Ervaringen van letselschadeslachtoffers

Sinds ongeveer het begin van de eeuwwisseling is door middel van empirisch-juridisch onderzoek – met name aan de hand van interviews – inzicht verworven in de vraag hoe letselschadeslachtoffers het civielrechtelijke afwikkelingsproces ervaren en welke behoeften zij in zo’n juridisch traject hebben. Een bestendige bevinding uit deze onderzoeken is dat letselschadeslachtoffers niet alleen behoefte hebben aan financiële compensatie, maar dat zij ook allerlei niet-financiële behoeften ervaren en dat het belangrijk is om ook deze immateriële behoeften te adresseren. Deze slachtoffer-georiënteerde onderzoeken lieten verder zien dat het veronachtzamen van de

immateriële behoeften het herstel van slachtoffers in de weg kan staan, of zelfs invaliderend kan werken.⁷ Dat is een bijzonder wrange constatering, als men bedenkt dat het aansprakelijkheidsrecht nu juist erop is gericht om slachtoffers na een ongeval te helpen om hun leven na het ongeval weer zo veel mogelijk ‘op de rit’ te krijgen.

Een van de slachtofferbehoeften die in het WODC-onderzoek van Huver e.a. is gesignaleerd, is de behoefte om excuses te ontvangen van de ongevalsveroorzaker. Uit psychologisch onderzoek naar het fenomeen ‘excuses’ blijkt dat daarvan substantiële psychologische voordelen uitgaan.⁸ In dit verband wordt zelfs gesproken van ‘the healing power of apology’.⁹ Voor slachtoffers is namelijk van belang dat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor zijn handelen, zich realiseert wat diens handelen bij het slachtoffer heeft teweeggebracht en dat hij ook in zijn gedrag laat zien dat hij verantwoordelijkheid neemt voor de gevolgen van zijn handelen. Met excuses kan aan deze slachtofferbehoeften tegemoet worden gekomen, want met het aanbieden daarvan geeft de normschender uiting aan zijn verantwoordelijkheidsbesef en zijn medeleven met het slachtoffer.

In theorie biedt de aansprakelijkheidsrechtpraktijk een context waarin aan deze rechtvaardigheidsbelangen van het slachtoffer kan worden tegemoetgekomen. Via het aansprakelijkheidsrecht worden veroorzakers van schade immers ter verantwoording geroepen doordat zij tot vergoeding van onrechtmatig toegebrachte worden verplicht. Akkermans & Van Wees spreken

5 Zie met name Huver e.a., 2007; Akkermans & Van Wees, TVP 2007; Lindenbergh 2013. Zie verder Ruitenbeek-Bart 2023, hoofdstuk 3 (en de daarin opgenomen literatuurverwijzingen), voor een beschrijving van de ontwikkelingen die de letselschadepraktijk, de wetenschap en (het debat over) het positieve recht sindsdien hebben doorgemaakt onder invloed van de toenemende aandacht voor de immateriële belangen van letselschadeslachtoffers.

6 Ruitenbeek-Bart 2023.

7 Zie o.m. A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, TVP 2007; Lindenbergh 2013; Lindenbergh & Mascini, *Capita Civilologie* 2013.

8 Zie bijv. Robbennolt (2003; 2006; 2008 en 2009); Witvliet e.a., JESP 2008. Zie Wijntjens 2020, par. 2.3.1 voor een uitgebreid overzicht van aan excuses toegeschreven baten voor het slachtoffer.

9 Heaton e.a. 2016, p. 606. Vgl. Lazare 2004 (hoofdstuk 3, ‘how apologies heal’) en Lazare 2008.

in dit verband van het ‘positieve potentieel’ van het aansprakelijkheidsrecht.¹⁰

Dat is de theorie. Het onderzoek onder slachtoffers maakte echter duidelijk dat het daar in de praktijk vaak niet van blijkt te komen. Excuses en (andere) blijken van medeleven blijven vaak uit. Deze constatering was aanleiding voor diverse praktijkinitiatieven om contact tussen ongevalsbetrokkenen, en – meer in het bijzonder – het aanbieden van excuses te bevorderen. Deze initiatieven, die in wezen de opmaat vormden voor het project Herstelbemiddeling, worden nader toegelicht in paragraaf 3.

2.3 Ervaringen van letselschadeveroorzakers

“Die veroorzaker heeft niets van zich laten horen!”

Het is een door schadebehandelaars vaak gehoorde klacht van letselschadeslachtoffers. In deze klacht klinkt de behoefte van slachtoffers aan een blijf van medeleven van de veroorzaker door. Het gaat hier om ‘relationele behoeften’, een behoefte die specifiek betrekking heeft op de relatie slachtoffer/veroorzaker. Een relationele behoefte bij uitstek is de al genoemde behoefte aan excuses: daarin ligt heel nadrukkelijk een appel op de veroorzaker van het letsel besloten. Voor deze en andere relationele behoeften geldt dat zij niet adequaat kunnen worden begrepen zonder ook het perspectief van die veroorzaker te belichten.¹¹

Het veroorzakerperspectief was echter tot voor kort onderbelicht in de letselschadepraktijk. Daarin kwam verandering met het eerdergenoemde onderzoek van Ruitenbeek-Bart, waarin via interviews met zowel schadebehandelaars als ongevalsveroorzakers in beeld werd gebracht welke plaats de veroorzaker heeft in de (juridische) nasleep van een ongeval en hoe die plaats wordt ervaren. Het onderzoek liet zien dat het uitblijven van een blijf van medeleven door de veroorzaker ook in de

huidige letselschadepraktijk inderdaad niet ongebruikelijk is. Het liet verder zien dat dit zich onder meer laat verklaren door het feit dat deze persoon in de praktijk (vrijwel) niet betrokken is bij het afwikkelingsproces. Het is immers de aansprakelijkheidsverzekeraar die de afwikkeling van de letselschadeclaim ter hand neemt.¹² Het onderzoek liet echter ook zien dat er aan de veroorzakerzijde kansen liggen op een betekenisvolle bijdrage aan immaterieel herstel.

Een voor dit project belangrijk thema in de interviewstudie was de vraag hoe de veroorzaker zich had (willen) verhouden tot het slachtoffer. Hieromtrent bleek uit de interviews dat veroorzakers op hun beurt ook relationele behoeften ervaren, en dat deze in potentie complementair zijn aan de relationele behoeften van slachtoffers.¹³ Zo kan onder veroorzakers een bereidheid bestaan om met het slachtoffer in contact te komen, bijvoorbeeld om vragen te beantwoorden, medeleven te tonen en/of excuses aan te bieden. Kortom: zij willen graag op een of andere manier van betekenis zijn voor het slachtoffer. Deze *bereidheid* kan zich zelfs ook manifesteren als een persoonlijke *behoefte* van veroorzakers, in die zin dat zij óók voor hun eigen verwerking van de ongevalservaring gebaat kunnen zijn bij een vorm van contact met het slachtoffer. Bijvoorbeeld om op hun beurt vragen aan het slachtoffer te kunnen stellen, of om gelegenheid te krijgen hun kant van het verhaal te vertellen.

Er liggen dus kansen voor een betekenisvolle veroorzakerbijdrage. Uit het onderzoek bleek echter tegelijkertijd dat deze kansen momenteel niet (voldoende) worden onderkend en dus onvoldoende worden benut. In de huidige praktijk weten veroorzakers maar moeizaam hun weg naar het slachtoffer te vinden. Een van de verklaringen werd al genoemd: veroorzakers staan, zoals een van de schadebehandelaars het treffend verwoordde, in het

10 A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, ‘Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief: Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letselschade tekortschiet in het nastreven van de eigen doeleinden’, *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2007, afl. 4, par. 5.

11 Vgl. Ruitenbeek-Bart 2023, par. 4.4.1.

12 Zie Ruitenbeek-Bart 2023, m.n. par. 5.2.3, par. 9.2.3 en par. 10.2.

13 Zie Ruitenbeek-Bart 2023, m.n. par. 13.3. Zie ook Ruitenbeek-Bart, *TVP* 2023.

afwikkelingsproces ‘buitenspel’;¹⁴ de blik is automatisch op het letselschadeslachtoffer gericht. Nagenoeg alle geïnterviewde schadebehandelaars gaven te kennen dat zij (vrijwel) nooit persoonlijk contact hebben met de veroorzaker. De geïnterviewde ongevalsveroorzakers rapporteerden op hun beurt vrijwel zonder uitzondering dat zij geen idee hadden hoe de zaak verzekeringsrechtelijk was opgepakt. Pogingen om bijvoorbeeld via de politie of de verzekeraar informatie over het slachtoffer te krijgen of contact te leggen, strandden vaak op privacy-belemmeringen. Een andere verklaring die uit de interviews bleek, is dat het voor veroorzakers – zeker wanneer ernstig letsel is toegebracht – emotioneel moeilijk kan zijn om op eigen initiatief contact te zoeken met het slachtoffer. Gevoelens van schuld en schaamte kunnen belemmerend werken; men kan worstelen met de vraag hoe de ander op passende manier te benaderen. Bij veroorzakers kan, met andere woorden, sprake zijn van ‘handelingsverlegenheid’. Het uitblijven van een blijk van medeleven is dan niet zozeer een kwestie van onwil, maar van onmacht.

Al met al legde het onderzoek onder ongevalsveroorzakers dus een ‘blinde vlek’ in het afwikkelingsproces bloot: de veroorzaker is niet in beeld, en waardevolle kansen op immaterieel herstel zijn dat dus ook niet. Om ook deze ‘blinde vlek’ te adresseren, heeft de projectgroep Herstelbemiddeling sinds het verschijnen van dit onderzoek in haar werkzaamheden nadrukkelijk steeds ook het veroorzakerperspectief betrokken. Dit is gedaan vanuit de overtuiging dat dit niet alleen in het belang is van letselschadeslachtoffers, maar ook van veroorzakers. Want ook voor hun persoonlijke verwerking van de ongevalservaring en hun aandeel daarin, is van belang dat zij gelegenheid krijgen hun morele schuld tegenover het slachtoffer in te lossen.

2.4 Contact stimuleren; een uiting van responsief recht

Met het project Herstelbemiddeling wordt beoogd om de inzet van herstelbemiddeling in de letselschadebranche te bevorderen. De projectgroep heeft zich met haar activiteiten erop gericht letselschadeprofessionals te activeren om het thema ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’ proactief ter sprake te brengen in de dagelijks afwikkelingspraktijk. Hieraan ligt in de kern de overtuiging ten grondslag dat het bevorderen van dit contact (mede) de verantwoordelijkheid is van de letselschadepraktijk en de daarin werkzame professionals.

Deze gedachte past in een bredere ontwikkeling waarin steeds meer centraal staat dat het recht – en dus: de professionele actoren in de rechtspraktijk – passend moet reageren op behoeften van de mensen waarop dat recht betrekking heeft. Deze ontwikkeling vindt plaats binnen allerlei rechtsgebieden en in allerlei landen.¹⁵ In Nederland is inmiddels, met name in het bestuursrecht, ter aanduiding hiervan de term ‘responsief recht’¹⁶ ingeburgerd. Daarmee wordt bedoeld dat van uitkomsten en procedures niet langer als voldoende wordt beschouwd dat zij in overeenstemming zijn met het recht en het rechtssysteem, maar in de eerste plaats wordt verlangd dat zij daadwerkelijk beantwoorden aan de rechtvaardigheidsbelangen van de burgers die daarop een beroep doen. Zoals Scheltema het in het Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht beschreef voor de rechtsstaat: “Belangrijk lijkt mij in de eerste plaats dat het doel van de rechtsstaat – bescherming van de burger – steeds vooropstaat, en niet het middel – de interne regels van de rechtsstaat”,¹⁷ zo geldt voor het aansprakelijkheidsrecht dat de door empirisch onderzoek in beeld gekomen ervaringen en behoeften van de betrokkenen meer voorop worden gesteld, en niet de traditionele interne regels van het aansprakelijkheidsrechtelijke systeem. Dat systeem is er tenslotte voor de burgers en niet andersom. In de woorden

14 Naar een citaat van een van de geïnterviewde schaderegelaars: ‘Ja, de zaak wordt natuurlijk opgepakt door de verzekeraar en eigenlijk wordt zo’n verzekerde een beetje buitenspel gezet.’ (Ruitenbeek-Bart 2023, p. 524).

15 Zie voor een beschrijving hiervan Akkermans 2020.

16 Deze term vindt zijn oorsprong in het werk van de Amerikaanse rechtssociologen P. Nonet & P. Selznick (Nonet & Selznick 2001).

17 Scheltema, NTB 2024/24, p. 48.

van Scheltema: “Wanneer het doel door die regels niet wordt bereikt, dan mag het middel niet boven het doel gaan.”¹⁸

In de toegenomen aandacht voor ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’ is deze ontwikkeling duidelijk te herkennen. Tot enkele decennia geleden ging de aandacht van letselschadeprofessionals vrijwel uitsluitend uit naar de juridisch-financiële aspecten van de zaak. De juiste toepassing van het materiële aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht stond centraal. De behoeften van letselschadeslachtoffers omvatten echter veel meer dan alleen financiële compensatie. Met een alléén op financiële compensatie gerichte aanpak zijn slachtoffers dus niet werkelijk geholpen. Een responsief aansprakelijkheidsrecht richt zich óók op de niet-financiële behoeften van slachtoffers. En zo is, onder invloed van empirisch onderzoek, gaandeweg het besef gegroeid dat het net zo belangrijk is om in het afwikkelingsproces aandacht te hebben voor de niet-financiële behoeften van slachtoffers. Anders gezegd: de letselschadepraktijk heeft in deze herijking van haar doelstellingen al een meer responsieve houding aangenomen.

Het is diezelfde responsieve benadering van het aansprakelijkheidsrecht die ertoe oproept om in de letselschadepraktijk óók rekening te houden met de persoonlijke behoeften en belangen van de veroorzaker van het letsel.¹⁹ Als het aankomt op de (immateriële) verwerking van de ongevalservaring, heeft de veroorzaker in het contact met het slachtoffer niet alleen iets te geven, maar zelf ook iets te ontvangen. De buitenspelpositie van de veroorzaker staat dan ook op gespannen voet met de (relationele) rechtvaardigheidsbelangen die slachtoffer én veroorzaker na een ongeval ervaren. Waar die buitenspelpositie als het ware voortvloeit uit het huidige systeem, waarin immers de verzekeraar de afwikkeling ter hand neemt, is het (mede) de verantwoordelijkheid van (de professionele actoren in) dat systeem om ook de veroorzaker op passende wijze te betrekken in het

afwikkelingsproces. De positie van de veroorzaker is daarom uitdrukkelijk meegenomen in de projectactiviteiten (zie par. 4 en 5) en maakt onderdeel uit van de door de projectgroep geformuleerde aanbevelingen (zie par. 6 en 7).

¹⁸ Scheltema, NTB 2024/24, p. 48.

¹⁹ F.M. Ruitenbeek-Bart & A.J. Akkermans, ‘Optimizing the Societal Value of Tort Law by Meeting Justice Needs of All Stakeholders: Towards Restorative Tort Law’, *LAWS* 2025, 14, 68 (<https://www.mdpi.com/2075-471X/14/5/68>).

3. WAT AAN HET PROJECT HERSTELBEMIDDELING VOORAFGING

3.1 Eerdere initiatieven ter bevordering van contact

Deze paragraaf beschrijft de aanloop naar de start van het project en de oprichting van de projectgroep. Aan het project Herstelbemiddeling zijn namelijk diverse andere initiatieven voorafgegaan die ook gericht waren op het bevorderen van contact tussen ongevalsbetrokkenen. Achtereenvolgens gaat het om het excuses-project (par. 3.2), de ontwikkeling van de website Contacthelpt.nl (par. 3.3) en de ontwikkeling van de Toolkit Contact helpt (par. 3.4).

3.2 Onderzoek naar baten en effectiviteit van excuses

Een in het oog springende immateriële slachtofferbehoefte was de behoefte aan excuses. Uit psychologisch onderzoek naar het fenomeen excuses blijkt dat daarvan allerlei positieve effecten uitgaan, en dat niet alleen voor het slachtoffer, maar ook voor de veroorzaker (de normschender). Deze psychologische inzichten rondom (het belang van) excuses waren aanleiding voor een vervolgstudie naar de baten, de effectiviteit en de methode van het bevorderen van excuses.²⁰

In de studie werd onderzocht welke rol aansprakelijkheidsverzekeraars kunnen hebben in het bevorderen van contact tussen ongevalsbetrokkenen in het algemeen, en in het aanbieden van excuses in het bijzonder. In een pilot werden hiermee praktijkervaringen opgedaan, om onder meer erachter te komen in welke gevallen het bevorderen van contact wel of niet is geïndiceerd, wat de beste timing is en wat voor- en nadelen zijn van verschillende modaliteiten van contact (bijv. schriftelijk of mondeling).

Onderdeel van de studie was een pilot waarin een verzekeraar via drie verschillende scenario's actief haar verzekerden aanspoorde om persoonlijk contact op te nemen met het slachtoffer. De resultaten van deze

pilot waren in die zin teleurstellend dat het in geen van de gevallen daadwerkelijk tot contact tussen de ongevalsbetrokkenen is gekomen.²¹ Aan een oproep, per brief, waarin de verzekeraar haar verzekerde aanspoorde om contact op te nemen met het slachtoffer werd in de regel geen gehoor gegeven, met als voornaamste argument het tijdverloop: men vond dat inmiddels te laat. Wat dit onderzoek leerde, is dat het geen sinecure is om een effectief scenario te vinden om persoonlijk contact te stimuleren.²²

3.3 Website Contacthelpt.nl

De ervaringen met de excuses-pilot was aanleiding voor een opvolgend initiatief: het ontwikkelen van een website waarop informatie te vinden is over de mogelijkheden van contact tussen ongevalsbetrokkenen. Het voordeel van zo'n informatieve website is dat mensen daarop nagenoeg meteen na het ongeval attent kunnen worden gemaakt, terwijl de informatie natuurlijk ook op latere momenten beschikbaar blijft.

De website www.contacthelpt.nl²³ (hierna Contact Helpt) -- biedt een platform waar betrokkenen bij verkeersongevallen informatie kunnen vinden over de mogelijkheden van contact met de andere ongevalsbetrokkene(n). De geboden informatie kan betrokkenen helpen in het maken van keuzes rondom het thema 'contact'. Denk aan vragen als: neem ik wel of niet contact op? En zo ja, hoe kan ik dat dan het beste doen? Wil ik daarbij begeleid worden? Zo ja, waar kan ik dan terecht? Wie inderdaad prijs stelt op begeleiding – of daarover eerst meer informatie wil – wordt eenvoudig doorgeleid naar de website van Perspectief Herstelbemiddeling (over de werkzaamheden van deze organisatie zie par. 3.5).

20 Hulst, Akkermans & Van Buschbach 2014.

21 Hulst, Akkermans & Van Buschbach 2014, p. 70 en 79; vgl. ook Becx, TvH 2019, p. 71.

22 Hulst, Akkermans & Van Buschbach 2014, p. 79.

23 De website is in 2020 ontwikkeld door de Vrije Universiteit Amsterdam en Moondocs, in samenwerking met Perspectief Herstelbemiddeling en met steun van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars en van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving.

3.4 Toolkit Contact helpt

De website Contact Helpt is destijds ook onder de aandacht gebracht van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars. De PPS-bestuursleden vonden de website een mooi initiatief, maar vonden het daarnaast van belang dat schadebehandelaars voldoende ondersteuning zouden krijgen bij het bespreekbaar maken van het thema ‘contact’. In aanvulling op de website [Contact Helpt](#) – die primair bedoeld is voor de ongevalsbetrokkenen zelf – is daarom de Toolkit *Contact Helpt* ontwikkeld.²⁴

De [Toolkit Contact Helpt](#) is gelanceerd in september 2022 en te vinden op de website van het Verbond van Verzekeraars – het Platform Personenschade. De Toolkit biedt schadebehandelaars van aansprakelijkheidsverzekeraars en belangenbehartigers concrete handvatten om in hun interactie met letselschadeslachtoffers het thema ‘contact’ bespreekbaar te maken.

In de Toolkit wordt uitgelegd waarom contact tussen betrokkenen zo belangrijk is. Ook is er een Q&A-sectie opgenomen, waarin veelgestelde vragen worden beantwoord. Verder biedt de Toolkit voorbeeldteksten die behandelaars kunnen gebruiken in hun schriftelijke communicatie met slachtoffers.

Tot slot heeft Geerke Feiter-van Heuvelen, directeur van het Verbond van Verzekeraars, een [videoboodschap](#) ingesproken waarin zij benadrukt dat veroorzakers van een verkeersongeluk excuses mogen maken en dat dit geen effect heeft op de schadebehandeling. Met deze boodschap is beoogd het veel voorkomende misverstand weg te nemen dat men geen contact zou mogen hebben, omdat daaraan juridische risico’s verbonden zouden zijn.²⁵

3.5 De werkzaamheden van Perspectief Herstelbemiddeling

In het project neemt het fenomeen ‘herstelbemiddeling’ een centrale plaats in. Dat wordt aangeboden door de [Perspectief Herstelbemiddeling](#), een zusterorganisatie van Slachtofferhulp Nederland. Deze organisatie begeleidt contact tussen direct betrokkenen na een ingrijpende gebeurtenis, zoals een misdrijf, maar bijvoorbeeld ook een verkeersongeval. Door onder begeleiding van een professionele bemiddelaar in contact te komen met de andere ongevalsbetrokkene(n) kan ieder van hen zelf een stap zetten in hun herstel na de ongevalservaring. In het contact kunnen namelijk vragen worden gesteld en kan iedereen zijn of haar verhaal doen. Via herstelbemiddeling kunnen ongevalsbetrokkenen antwoorden krijgen op vragen die bij hen leven, hetgeen kan zorgen voor meer rust.

Het grootste deel van de zaken die Perspectief Herstelbemiddeling behandelt, betreft bemiddeling tussen slachtoffers en plegers van strafbare feiten, zoals gewelds- en zedendelicten. Omdat ook verkeersdelicten (kort gezegd: verkeersongevallen met ernstig letsel of overlijden tot gevolg en/of met een hoge graad van verwijtbaarheid) in het strafrechtelijke domein kunnen worden berecht, behandelt Perspectief Herstelbemiddeling ook verkeersstrafzaken, maar dat is van oudsher dus een beperkt deel van de portefeuille. Het type verkeerszaken dat vanuit de civiele letselschadebranche wordt aangebracht, betreft voornamelijk verkeersongevallen; slechts een enkele keer een verkeersdelict waarbij ook het strafrecht actief wordt. Vanuit het strafrechtelijke domein is – begrijpelijkerwijs – het aandeel verkeersdelicten groter.

De werkwijze van de herstelbemiddelaar in ‘reguliere’ verkeerszaken vanuit de letselschadebranche is gelijk aan de werkwijze in verkeerszaken in het strafrechtelijke domein. Dat betekent dat iedere ongevalsbetrokkene (slachtoffer of veroorzaker) zich kan aanmelden bij

24 Zie: <https://www.verzekeraars.nl/platformpersonenschade/regelingen-tools/toolkit-contact-helpt>. De informatie in de Toolkit is vanzelfsprekend net zo bruikbaar voor belangenbehartigers aan slachtofferzijde.

25 In dit verband wijst de projectgroep op het pleidooi van Andrea Zwart-Hink om polisvoorwaarden die de een verbod op erkenning van aansprakelijkheid inhouden, te schrappen omdat deze juridisch onhoudbaar zijn, strijdig zijn met de zorgplicht van verzekeraars en niet meer passen bij de maatschappelijke ontwikkelingen (Zwart-Hink, TVP 2024).

Perspectief Herstelbemiddeling. Daarnaast kan een zaak ook door een verwijzer (bijvoorbeeld iemand van Slachtofferhulp Nederland of – voor dit project van belang – een belangenbehartiger of verzekeraar) worden aangemeld.

Na aanmelding neemt de bemiddelaar contact op met degene die, of ten behoeve van wie de zaak werd aangemeld, om de wensen en verwachtingen door te spreken. Als de aanmelder inderdaad wil proberen in contact te komen met de ander, dan (pas) neemt de bemiddelaar contact op met die ander.²⁶ Vervolgens zal ook eerst met die ander worden gesproken over zijn/haar wensen of verwachtingen. Dat stelt de bemiddelaar in staat om zorgvuldig in te schatten of de wederzijdse wensen en verwachtingen goed op elkaar af te stemmen zijn. De kracht van het herstelbemiddelingstraject ligt in de zorgvuldige voorbereiding en in het gegeven dat de regie altijd bij betrokkenen ligt. Verder is van belang dat herstelbemiddeling losstaat van juridische procedures, waaronder niet alleen eventuele strafprocedures,²⁷ maar ook de civielrechtelijke schadeafwikkeling. De ervaring van Perspectief Herstelbemiddeling is dat betrokkenen zich vrijwel altijd op een of andere manier geholpen voelen met de doorverwijzing. Het komt in ongeveer 50% van de aanmeldingen tot (direct) contact. Soms hebben betrokkenen meer tijd nodig; soms wil de andere partij (nog) niet. De bemiddelaar neemt die mogelijkheden ook mee in de voorbereiding. De ervaring is dat het gesprek met de bemiddelaar, zelfs als het daarbij blijft, toch bijdraagt aan herstel.

26 Voor Perspectief Herstelbemiddeling bestaat een wettelijke grondslag voor het opvragen van contactgegevens van ongevalsbetrokkenen bij de politie. Zie [art. 8](#) en [13 lid 1](#) Wet Politiegegevens jo. art. 4:2, lid 1, onder b-2 [Besluit Politiegegevens](#). De laatstgenoemde bepaling is in werking getreden per 1 april 2015 (Stb. 2014, 585) en nadien gewijzigd vanwege de naamverandering van 'Slachtoffer in Beeld' naar 'Perspectief Herstelbemiddeling' (Stb. 2018, 496).

27 Daarin verschilt de werkwijze van Perspectief Herstelbemiddeling van 'Mediation in Strafzaken' (MiS) dat altijd verloopt via het mediationbureau van een rechtbank of gerechtshof en waarvan de uitkomst meegewogen kan worden bij de beslissing in de strafrechtelijke procedure. Meer hierover: <https://www.rechtspraak.nl/onderwerpen/mediation/mediation-in-strafzaken>

4. HET PROJECT HERSTELBEMIDDELING; AANPAK EN WERKWIJZE

4.1 Het project Herstelbemiddeling – bundeling van krachten

Terwijl al werd gewerkt aan Contacthelpt.nl en aan de bijbehorende Toolkit, initieerde DLR het onderhavige project Herstelbemiddeling. Dat project werd mede ingegeven door de uitkomsten van het eerdergenoemde onderzoek naar langlopende letselschadezaken dat in het najaar van 2020 was gepubliceerd.²⁸ In reactie op dit rapport heeft DLR aan de Minister van Rechtsbescherming verschillende maatregelen voorgesteld om tot verbetering van de afhandeling van letselschadezaken te komen.²⁹ Eén van de voorstellen betrof het stimuleren van ‘herstelbemiddeling’ (zie hiervoor, par. 3.5) in letselschadezaken. Vanuit de overtuiging dat contact tussen slachtoffer en veroorzaker kan bijdragen aan herstel, heeft DLR aangegeven dat zij zich, in samenwerking met Perspectief Herstelbemiddeling en in eerste instantie aanvankelijk als pilot, zou richten op zaken betreffende de afwikkeling van verkeersongevallen.

4.2 Initiële plan van aanpak

Ter uitvoering van de aldus voorgestelde maatregel is samen met Perspectief Herstelbemiddeling voor het project Herstelbemiddeling een (eerste) Plan van aanpak opgesteld, waarin het doel van het project is omschreven. Daarin werden in eerste instantie de volgende doelen geïdentificeerd:

- A. Het maken van concrete afspraken voor het aanbieden van Herstelbemiddeling in langlopende letselschadezaken.
- B. Het verlagen van de drempel tot herstelbemiddeling en het structureel doen toenemen van het gebruik van deze vormen van oplossing.
- C. Het daadwerkelijk aanbieden en faciliteren van herstelbemiddeling in deze zaken.

- D. Het borgen van financiering op de langere termijn, na 2022.

Het project Herstelbemiddeling was, als gezegd, een reactie op het rapport Langlopende Letselschadezaken. Het initiële plan van aanpak was dan ook gericht op het bevorderen van herstelbemiddeling in letselschadezaken met een looptijd langer dan drie jaar. De oorspronkelijke gedachte was dat via een oproep aan de leden van het Platformoverleg van DLR³⁰ zaken konden worden geselecteerd waarin herstelbemiddeling tot stand was gekomen. Op basis van de daarin opgedane ervaringen zouden ‘best practices’ kunnen worden geformuleerd als basis voor een voorstel tot een richtlijn. Tijdens het Platformoverleg van het voorjaar van 2022 bleek echter dat er geen voorbeeldzaken geleverd konden worden waaruit ervaringen en best practices gedeeld konden worden.

Daarmee lag de vraag op tafel: *gaan wij door met het project Herstelbemiddeling?* Die vraag werd bevestigend beantwoord. Diverse Platformoverlegleden, waaronder de leden vanuit de Nederlandse Letselschade Experts (NLE) en de Nederlandse Vereniging voor Arbeidsdeskundigen (NVvA), gaven aan dat het zonde zou zijn dit project te stoppen. Het Platformoverleg van DLR besloot daarom het project Herstelbemiddeling doorgang te laten vinden. Dat was ook het moment waarop werd besloten tot de oprichting van een aparte projectgroep: de projectgroep Herstelbemiddeling (zie par. 4.3). Ook werden de doelstellingen van de pilot herijkt (zie 4.4).

4.3 Samenstelling en werkwijze projectgroep Herstelbemiddeling

Indachtig de wens van het bestuur van DLR dat dit project zou aansluiten bij het al bestaande project ‘Contact helpt’ en de daaraan gekoppelde Toolkit (zie par. 3.3 en 3.4), sloten

²⁸ Rijnhout e.a. 2020.

²⁹ Zie het persbericht van DLR van 8 september 2020 (deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/Persbericht.pdf).

³⁰ Het Platformoverleg van DLR bestaat uit vertegenwoordigers van de deelnemende koepel- en beroepsorganisaties van DLR, zie deletselschaderaad.nl/over-ons/leden-platformoverleg.

de betrokkenen bij die projecten aan bij de projectgroep Herstelbemiddeling. Deze projectgroep bestaat uit de volgende personen/ organisaties

- Iris Becx van Slachtofferhulp Nederland.
- Nathalie de la Cousine en Greetje de Haan van Perspectief Herstelbemiddeling.
- Joop Schrok van EHC Arbeidskundig Advies en Zorgmanagement (Platformoverleglid vanuit de Nvva).³¹
- Astrid Diepersloot van ARAG (vanuit rechtsbijstandsverzekeraars).
- Rob de Groot en Monique Volker van Nationale Nederlanden (vanuit WA-verzekeraars).
- Rachel Dielen van Verbond van Verzekeraars.
- Arno Akkermans van Vrije Universiteit Amsterdam.
- Femke Ruitenbeek-Bart, eerst van Erasmus Universiteit Rotterdam, daarna van Vrije Universiteit Amsterdam.³²

De secretaris van de Projectgroep werd Pauline Verhoeven-Thuis, senior beleidsadviseur van DLR.

4.4 Herijking Plan van Aanpak

De nieuw ingestelde projectgroep heeft het oorspronkelijke projectplan opnieuw tegen het licht gehouden en aangescherpt. Daarbij kwam als eerste vast te staan dat herstelbemiddeling niet noodzakelijkerwijs alleen hoeft te worden aangeboden in zaken die langer lopen dan drie jaar. Dit kan in wezen op ieder moment in het afwikkelingstraject. Sterker nog, het lijkt zelfs zinvoller om al in de eerste fase van het letselschadetraject de mogelijkheid van herstelbemiddeling aan te kaarten. En ook in latere stadia van het letselschadetraject kan het zinvol zijn om die mogelijkheid (opnieuw) te bespreken. Daarmee werd de scope van de pilot dus uitgebreid naar alle letselschadezaken, zonder beperking in looptijd en/of stadium van de zaak.

Verder stelde de projectgroep vast dat het belangrijk is om in de letselschadebranche de bekendheid te vergroten met het belang van contact voor immaterieel herstel in het algemeen en met de mogelijkheid van herstelbemiddeling (via Perspectief Herstelbemiddeling) in het bijzonder. Het projectplan werd dan ook aangepast en aangescherpt door de volgende doelen te formuleren:

- Het maken van concrete afspraken met pilotdeelnemers voor het aanbieden van herstelbemiddeling in lopende letselschadezaken.
- De bekendheid over herstelbemiddeling bevorderen.
- Het bevorderen van het gebruik van herstelbemiddeling in letselzaken.
- Het daadwerkelijk informeren over en het aanbieden en faciliteren van herstelbemiddeling gedurende de pilot.
- Ervaren wat de beste aanpak is om herstelbemiddeling onder de aandacht te brengen en uit te laten voeren.

Het projectplan werd 'stapsgewijs' vormgegeven waarbij vier stappen werden geïdentificeerd:

- Stap 1: Klein beginnen met het in de praktijk brengen van herstelbemiddeling.
- Stap 2: Monitoren van de pilotactiviteiten.
- Stap 3: Bekendheid creëren over herstelbemiddeling creëren in de branche.
- Stap 4: Blijvend onder de aandacht brengen en houden van herstelbemiddeling.

Deze stappen zijn gedurende de periode 2022–2025 uitgewerkt door de projectgroep door middel van diverse activiteiten. Hieronder volgt een korte toelichting op deze stappen.

Voor uitgebreidere verslaglegging van de pilot zie bijlage I, waarin verslag wordt gedaan van de ervaringen van projectgroepleden Nationale Nederlanden en van ARAG met deze werkwijze. In bijlage II doen enkele andere pilotdeelnemers verslag van hun ervaringen. Bijlage III bevat een reflectie van Perspectief Herstelbemiddeling op de pilot.

Stap 1 – Het motto: 'klein beginnen'

De (oorspronkelijke) centrale activiteit van de projectgroep was een pilot op kleine schaal voor de duur van een jaar, waarin ervaringen met Herstelbemiddeling zouden worden opgedaan, door de effecten daarvan te monitoren en vast te leggen (zie: stap 2).

Op basis van de uitkomsten van de herstelbemiddelingstrajecten zou geëvalueerd worden wat het de betrokkenen heeft gebracht en welke knelpunten

³¹ Dhr. Schrok is gedurende de looptijd van het project met pensioen gegaan.

³² Bij het project betrokken vanaf de zomer van 2023.

er zijn gesignaleerd. Het doel was om uiteindelijk best practices te kunnen opstellen ter verspreiding in de letselschadebranche. Zo zou herstelbemiddeling vervolgens op grotere schaal geïmplementeerd kunnen worden in de diverse bedrijfsprocessen.

Stap 2 – Monitoren van de pilot-activiteiten

Met het oog op het identificeren van best practices is aan de pilotdeelnemers gevraagd om bij te houden in hoeveel zaken herstelbemiddeling is aangeboden (eventueel met korte indicatie van hoe dat door betrokkene werd ontvangen), in hoeveel zaken daadwerkelijk aanmelding is gedaan bij Perspectief Herstelbemiddeling en – indien bekend – wat de uitkomst daarvan is.

Met dat laatste wordt overigens bedoeld op informatie over de vraag óf een hersteltraject is geïnitieerd en of het al dan niet tot (een vorm van) contact heeft geleid, en dus niet ‘resultaat’ in de zin van wat (meer inhoudelijk) de uitkomst is geweest van het bemiddelingstraject.

Tijdens het periodieke projectoverleg is steeds verslag gedaan van de resultaten in voormelde zin. Daarbij zijn ook ‘tips and tricks’ uitgewisseld en eventuele knel- of aandachtspunten gesignaleerd. Deze bevindingen zijn in dit rapport neergelegd.

Stap 3 – Bekendheid geven aan Contact helpt én herstelbemiddeling

Al tijdens de uitvoering van stap 1 en 2 van de pilot werd duidelijk dat de website Contact helpt, de bijbehorende Toolkit én het fenomeen ‘herstelbemiddeling’ hoegenaamd niet bekend waren in de letselschadebranche. Het doel van de projectgroep moest dus in zoverre worden bijgesteld dat eerst die onbekendheid in de letselschadebranche werd weggenomen.

De activiteiten van de Projectgroep zijn sindsdien mede gericht geweest op het creëren van bewustwording van het belang van contact tussen ongevalsbetrokkenen én de mogelijkheden om dat als letselschadeprofessionals te stimuleren. Met het oog op de algemene promotie van ‘herstelbemiddeling’ zijn de volgende typen activiteiten ondernomen:

- Voorlichting via websites van DLR, het Verbond van Verzekeraars – het Platform Personenschade en Perspectief Herstelbemiddeling;
- Kick-off bijeenkomsten bij pilotdeelnemers;

- Presentaties op congressen of andere letselschade-gerelateerde evenementen;
- Deelname aan webinars;
- Publicaties in (vak)literatuur;
- Expertmeeting met WA-verzekeraars en tussenpersonen;
- Ontwikkelen voorlichtingsfilm;
- (Slot)congres “Contact Helpt!”.

In paragrafen 5 en 6 worden de diverse activiteiten toegelicht en geëvalueerd.

Stap 4 – Blijvende aandacht voor contact en herstelbemiddeling

Een thema als ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’ wordt niet van de ene op de andere dag een vast onderdeel in de afwikkelingspraktijk. De ontwikkeling die de projectgroep hierin voorstaat, vergt een cultuurverandering, een ‘change of mind’, en dat is uit de aard der zaak niet eenvoudig. Een punt van aandacht is de bestendinging van het thema, zodat er blijvende aandacht is voor contact en herstelbemiddeling.

Mede tegen die achtergrond hebben de pilotdeelnemers in hun eigen organisatie een of meer ‘ambassadeurs’ benoemd. Deze ambassadeurs fungeren als aanspreekpunt voor de projectgroep en spannen zich nadrukkelijk in om (de pilotactiviteiten van) het thema ‘contact’ proactief onder de aandacht van hun collega’s te brengen en te houden. Met name met die laatste opdracht is beoogd om het thema een bestendige plaats in het afwikkelingsproces te laten krijgen.

5. VERSLAG VAN VERRICHTE ACTIVITEITEN

In de periode 2022-2025 heeft de projectgroep met diverse activiteiten het thema 'contact tussen ongevalsbetrokkenen' onder de aandacht van de letselschadebranche gebracht, en ervaringen opgedaan met het bevorderen daarvan in het afwikkelingsproces. In deze paragraaf staan de verrichte werkzaamheden en resultaten opgenomen. De activiteiten zijn gerangschikt volgens de zojuist benoemde vier stappen. Zij staan dus niet in chronologische volgorde, maar aantekening verdient dat de activiteiten veelal wel gelijktijdig zijn uitgevoerd en elkaar ook onderling hebben beïnvloed.

5.1 De pilot: "klein beginnen" en activiteiten monitoren (stap 1 en 2)

5.1.1 Opzet van en deelnemers aan de pilot

Voor de pilot werd het minimaal aantal herstelbemiddelingen vastgesteld op 10-25 herstelbemiddelingen. Om binnen een jaar te kunnen voldoen aan dit aantal zaken waarin contact/herstelbemiddeling zou zijn voorgesteld, stelde de projectgroep vast dat er een twee stappenbeleid gevoerd moest worden:

1. Zaken verzamelen waarin herstelbemiddeling 'mondeling' geactiveerd kan worden.
2. Het aanbieden van herstelbemiddeling in brieven en folders en betrokkenen wijzen op de website 'Contact helpt'. Hiertoe zijn bij Nationale Nederlanden en ARAG alle communicatie-uitingen intern en extern aangepast. Ook latere pilotdeelnemers is geïnstrueerd om deze aanpassingen in hun communicatie-uitingen door te voeren.

Ten behoeve van de pilot hebben de projectgroepleden Nationale Nederlanden, ARAG en EHC toegezegd de website Contact Helpt en/of herstelbemiddeling via hun organisaties aan te bieden aan slachtoffers en zo zaken aan te leveren voor herstelbemiddeling.

Het motto was dus 'klein beginnen', maar al vrij snel bleek dat vanuit Nationale Nederlanden en ARAG onvoldoende 'volume' zou komen van zaken waarin het tot herstelbemiddeling zou komen, en dus onvoldoende input beschikbaar zou komen om best practices aan te ontlenen. Té klein beginnen is dus ook niet zinvol, en daarom is gedurende de looptijd van het project een aantal

maal een oproep gedaan aan de branche – zowel aan de belangenbehartigerszijde, als aan verzekeraarszijde – om mee te werken aan de pilot.

Zo heeft het in het najaar van 2023 georganiseerde Webinar (zie par. 5) geleid tot extra pilotdeelnemers, zijnde:

- Ottenschot Letselschade;
- Letselschade.com; en
- ASR Verzekeringen.

Deze partijen zijn ook actief herstelbemiddeling aan gaan bieden aan letselschadeslachtoffers en hebben de communicatie intern en extern hierop aangepast. Door DLR is actief contact gehouden met deze partijen om de resultaten op te halen (zonder directe registratie van de deelnemers).

In 2024 is opnieuw een oproep gedaan, waarop de volgende partijen hun interesse in de pilot kenbaar maakten:

- Univé Rechtsbijstand;
- De Vereende;
- Andriessen expertise;
- Allianz;
- Van Wassenaer en Wytema;
- ANWB-rechtshulp;
- Hardt Letselschade.

Nieuw aansluitende pilotdeelnemers kregen informatie over de pilot, hoe deze kon worden ingebed in de organisatie, welke activiteiten in dat kader (algemeen en op dossierniveau) van de medewerkers werden verwacht en wat de deelnemers van de projectgroep konden verwachten. Zie de informatiebrief in bijlage V. Bij sommige pilotdeelnemers zijn bovendien kick-off-bijeenkomsten georganiseerd (zie par. 5.1.3).

5.1.2 Werkwijze tijdens de pilot

Ter uitvoering van de pilot werden door de projectgroep enkele praktijkadviezen geformuleerd. Deze zijn hieronder in de vorm van Q&A toegelicht.

Wie kunnen het onderwerp aankaarten in de letselschaderegeling bij het slachtoffer?

Het thema 'contact' kan worden aangekaart door iedereen die in de context van de letselschadeafwikkeling met het slachtoffer in contact komt. Het meest voor de hand ligt dat dit de eigen belangenbehartiger is, maar het kan ook de

claimbehandelaar bij de aansprakelijkheidsverzekeraar zijn, de schaderegelaars/buitendienst van de verzekeraar en evt. de arbeidsdeskundige en de andere herstelgerichte dienstverleners.

Wat is het beste moment het onderwerp aan te kaarten?

De vraag of er contact is geweest en (zo nee) of men daar prijs op zou stellen, kan al direct bij een eerste intake worden gesteld. Maar ook bij latere contactmomenten kan die vraag nog een keer gesteld worden. De behoeften van slachtoffers op dit punt kunnen namelijk in de loop van de tijd veranderen. Voor sommige slachtoffers is het in de eerste paar weken na het ongeval nog te vroeg om over de mogelijkheid van contact na te denken; men is bijv. nog vooral gericht op revalidatie. Maar het is ook mogelijk dat de vraag naar contact juist wel in dat beginstadium sterk opspeelt. Kortom: wat betreft het moment van aankaarten geldt niet één moment als 'het beste'. Er is geen 'goed' of 'fout' en de vraag na enige tijd nog eens herhalen kan geen kwaad. Naast het (zo nu en dan) proactief benoemen van de mogelijkheden van contact is het verder belangrijk dat de letselschadeprofessional (of dat nu de belangenbehartiger is, of de schadebehandelaar/-regelaar) in contactmomenten met het slachtoffer gespist is op signalen waaruit een behoefte aan contact is af te leiden. Dat kan zijn een uiting van onvrede over het feit dat de verzekerde nooit contact heeft opgenomen. Of dat bij het slachtoffer vragen over de toedracht leven waarop juist de veroorzaker antwoord zou kunnen geven. Dan kan – en dat is dus meer reactief – opnieuw worden benoemd dat er mogelijkheden zijn voor (begeleid) contact, en kan de betrokkene worden gewezen op contacthelpt.nl en/of Perspectief Herstelbemiddeling.

Hoe kan het onderwerp goed en blijvend onder de aandacht worden gebracht in de organisatie?

De projectgroep heeft alle pilotdeelnemers geadviseerd om interne ambassadeurs aan te stellen die als vraagbaak dienen voor de collega's en die de registratie

van de pilotdossiers verzorgen. Deze ambassadeurs zijn de mensen die het onderwerp herstelbemiddeling een warm hart toedragen en schadebehandelaars kunnen stimuleren om het thema 'contact' met ongevalsbetrokkenen te bespreken.

Wat hebben de deelnemende organisaties nodig om hun medewerkers over de mogelijkheden van contact te informeren?

Deelnemers aan de pilot kregen informatie over herstelbemiddeling vanuit Perspectief Herstelbemiddeling. Door Perspectief Herstelbemiddeling zijn *infographics* ontwikkeld; een over hun dienstverlening in verkeerszaken ('Verkeer') en een die specifiek gericht is op professionals in verkeerszaken ('Handvatten contact herstelbemiddeling pilot letselschadezaken'). De *infographics* (opgenomen in bijlage VII) zijn aan alle pilotdeelnemers ter beschikking gesteld.

5.1.3 Kick-off-bijeenkomsten bij pilotdeelnemers

Om de pilot goed van start te laten gaan is op 21 maart 2023 een grote kick-off-bijeenkomst georganiseerd met +/- 80 deelnemers. Deze vond plaats bij Nationale Nederlanden. Bij deze kick-off waren niet alleen NN-medewerkers aanwezig, maar ook medewerkers van ARAG en andere belangenbehartigers.

Tijdens deze bijeenkomst heeft de projectgroep een presentatie gegeven met als doel de aanwezigen te informeren, te inspireren en enthousiast te maken voor het onderwerp contact helpt/herstelbemiddeling. Er is een toelichting gegeven op de pilot. Ook is voorlichting gegeven over het werk van Perspectief Herstelbemiddeling. Verder zijn de website Contacthelpt.nl en de bijbehorende Toolkit onder de aandacht gebracht. In een workshop is het werk van Perspectief Herstelbemiddeling toegelicht en is stilgestaan bij de film van Manon.³³

Deze eerste 'kick-off' bleek een goede manier om professionals te informeren, te inspireren en te betrekken bij het thema 'contact'. De bijeenkomst bij NN is dan ook

33 Zie: perspectiefherstelbemiddeling.nl/zo-werkt-het/ervaringen-deelnemers/het-beeld-van-de-nare-man-nu-verdwenen.

de blauwdruk geworden voor latere startbijeenkomsten bij nieuw aansluitende pilotdeelnemers. Gedurende de looptijd van het project zijn bij de volgende organisaties kick-off-bijeenkomsten gehouden:

- De Vereende (+/- 20 deelnemers);
- ASR (+/- 25 deelnemers);
- Allianz (ruim 90 deelnemers);
- Univé rechtsbijstand (+/- 35 deelnemers).

De bijeenkomsten werden door de medewerkers van de bezochte organisaties op prijs gesteld.

In 2025 heeft ARAG het onderwerp contact/herstelbemiddeling in een bijeenkomst met zo'n 25 á 30 medewerkers nog een keer (ARAG-medewerkers waren immers ook al bij de eerste kick-off geweest) op de kaart gezet voor de collega's. Dit keer ook met de ervaringen van een ongevalsbetrokkene, die vertelde over haar contact met de chauffeur van de vrachtwagen die bij haar ongeval betrokken was. Ook deze bijeenkomst werd zeer goed gewaardeerd.

5.1.4 Ingelast: expertmeeting met WA-verzekeraars en tussenpersonen

Hiervoor (par. 2.3) werd al geconstateerd dat de veroorzaker momenteel geen rol van betekenis heeft in het afwikkelingsproces. De veroorzaker staat buitenspel. Die buitenspelpositie is echter onwenselijk, zowel uit het oogpunt van diens eigen rechtvaardigheidsbelangen als van de rechtvaardigheidsbelangen van het slachtoffer (zie par. 2.5).

In de opzet van de zojuist beschreven pilot kreeg echter ook dit veroorzakerperspectief maar moeizaam 'voet aan de grond'. De realiteit van de huidige afwikkelingspraktijk is immers dat de letselschadeprofessionals – of dat nu vanuit hun rol als belangenbehartiger is of als WA-schadebehandelaar – (vrijwel) uitsluitend met het letselschadeslachtoffer communiceren. En dat gold dus ook voor de pilotdeelnemers.

De projectgroep zag zichzelf dus voor de vraag gesteld hoe (ook) de veroorzaker kan worden betrokken en – minst genomen – worden geïnformeerd over de mogelijkheden van contact. Om meer zicht te krijgen op manieren om ook de veroorzaker te bereiken met informatie over de mogelijkheden van contact, is in het voorjaar van 2025 een expertmeeting georganiseerd. De vraag die centraal stond was: 'hoe betrekken we de veroorzaker?'

Tijdens deze expertmeeting heeft de projectgroep met professionals uit het veld nagedacht over de vraag hoe ook bij de veroorzaker de mogelijkheden van contact met de andere ongevalsbetrokkene(n) onder de aandacht kan worden gebracht. Aan deze bijeenkomst namen zowel schadebehandelaars van de verzekeraars deel, als tussenpersonen. Met deze professionals zijn de contactlijnen tussen verzekeraar, tussenpersoon, verzekerde, veroorzaker en slachtoffer in beeld gebracht en besproken.

Dit gesprek bracht verschillende aspecten van deze contactlijnen aan het licht, die variëren afhankelijk van de betrokken partijen en de specifieke situatie. Wat met name opviel is dat contact met de verzekerde/veroorzaker vooral zakelijk van aard is. De verzekeraar of de tussenpersoon neemt contact op als opheldering nodig is over de toedracht. Soms is er contact over verzekeringstechnische gevolgen, of over eventueel verhaal op de eigen verzekerde. Het thema 'contact tussen ongevalsbetrokkenen' is echter geen gebruikelijk gespreksthema; daaraan wordt in contactmomenten met de verzekerde vrijwel geen aandacht besteed.

De expertmeeting heeft dus meer inzicht gegeven in de complexiteit en weerbarstigheid van de materie. Ook onder de deelnemers werd de noodzaak onderkend van aandacht voor contact om het emotionele herstel van alle betrokkenen te bevorderen, maar toch werd vooral weer bevestigd dat de mogelijkheden van contact – waaronder: het verwijzen naar de website contacthelpt.nl en/of naar Perspectief Herstelbemiddeling – weinig tot geen bekendheid hebben in de branche. De gedeelde conclusie was dat professionals aan WA-zijde óók tegenover de veroorzaker een grotere rol kunnen spelen in het bevorderen van contact, maar dat ook bij deze invalshoek geldt: er is behoefte aan meer informatie en bewustwording. Als aanbeveling werd geopperd om informatie hierover op te nemen in verplichte opleidingen, (ook) voor tussenpersonen en specifieke opleidingen voor de letselschadebranche.

De expertmeeting stond in het teken van de rol van de professionals aan verzekeraarszijde, maar daarnaast werd door hen aandacht gevraagd voor het feit dat ook belangenbehartigers een belangrijke rol kunnen spelen bij het onder de aandacht brengen door het onderwerp laagdrempelig te bespreken met de ongevalsbetrokkenen.

Onder de deelnemers van de expertmeeting leefde de gedachte dat belangenbehartigers momenteel nauwelijks invulling geven aan deze rol. Dit is ook herhaaldelijk gesignaleerd in de projectgroep. Daarbij is benoemd dat de belangenbehartigerspraktijk zeer divers is, wat het moeilijk maakt om deze doelgroep goed te bereiken en te enthousiasmeren voor dit thema.

5.2 Bewustzijn creëren én vasthouden (stap 3 en 4)

5.2.1 Voorlichting via websites van DLR, het Verbond en Perspectief Herstelbemiddeling

Een eerste stap ter bevordering van de bekendheid met het thema contact en herstelbemiddeling bestond uit voorlichting via de website van DLR, het Verbond van Verzekeraars en Perspectief Herstelbemiddeling.

Op de DLR-site is bijvoorbeeld een [aparte activiteitenpagina](#) gewijd aan het onderwerp herstelbemiddeling.³⁴ Daar staan verwijzingen naar Contacthelpt.nl, de Toolkit en de website van Perspectief Herstelbemiddeling. Ook is daar informatie te vinden over de activiteiten van de projectgroep en zijn links naar relevante publicaties opgenomen.

Op de site van het Verbond van Verzekeraars – Platform Personenschade zijn publicaties te vinden over herstelbemiddeling, zoals “[vragen en antwoorden over waarom contact helpend is](#)”³⁵ en – natuurlijk – de ontwikkelde Toolkit Contact Helpt.

Door Perspectief Herstelbemiddeling zijn *infographics* ontwikkeld; een over hun dienstverlening in verkeerszaken (‘Verkeer’) en een die specifiek gericht is op professionals in verkeerszaken (‘Handvatten contact herstelbemiddeling pilot letselschadezaken’), zie [Tips om contact bespreekbaar te maken | Perspectief Herstelbemiddeling](#).

5.2.2 Presentaties op congressen of andere letselschade-gerelateerde evenementen

Naast de kick-off-bijeenkomsten die specifiek georganiseerd zijn voor deelnemers van de pilot, zijn

ook op congressen of andere letselschade-gerelateerde evenementen presentaties gehouden over het project Herstelbemiddeling. Daarmee werden ook letselschadeprofessionals bereikt die niet werkzaam zijn bij pilotdeelnemers. Hieronder volgt een overzicht met beknopte toelichting.

PPS-congres 29 september 2023

Tijdens het PPS-congres van 2023, waaraan ongeveer 600 deelnemers deelnamen, heeft het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars aandacht besteed aan contact/herstelbemiddeling door middel van een gesprek met Manon (van wie ook een voorlichtingsfilmpje bestaat; zie hiervoor).

Manon kreeg in 2016 een verkeersongeval. Bij het ongeluk heeft ze haar beide voeten verbrijzeld. Na dertien operaties heeft zij uiteindelijk toch haar voet verloren. Drie jaar na het ongeluk heeft Manon de veroorzaker van het ongeluk ontmoet. Die ontmoeting hielp Manon om het ongeluk te verwerken.

Raadsdag DLR 23 november 2023

Op de Raadsdag van De Letselschade Raad in november 2023 heeft Nathalie de la Cousine een presentatie verzorgd over het werk van Perspectief herstelbemiddeling. (+/- 175 deelnemers.)

Medewerkersdag Achmea Personenschade 19 januari 2024

Op 19 januari 2024 heeft Femke Ruitenbeek een workshop gegeven over haar promotieonderzoek ‘En de veroorzaker dan?’ op de medewerkersdag van Achmea Personenschade.

Medewerkersdag Nationale Nederlanden 14 maart 2024

Op 14 maart 2024 heeft Femke Ruitenbeek op de medewerkersdag van Nationale Nederlanden een presentatie gegeven over slachtoffer-veroorzakercontact en de rol van de verzekeringsprofessional daarin.

34 Zie: deletselschaderaad.nl/activiteit/project-herstelbemiddeling/

35 [Verzekeraars.nl/publicaties/actueel/5-vragen-over-herstelbemiddeling-bij-letselschade](https://verzekeraars.nl/publicaties/actueel/5-vragen-over-herstelbemiddeling-bij-letselschade)

PPS-congres 27 september 2024

In het najaar van 2024 hebben leden van de projectgroep tijdens het PPS-congres twee workshops gegeven aan professionals in de letselschadebranche over contact/herstelbemiddeling. De inhoud kwam ongeveer overeen met de kick-off bijeenkomsten, zij het enigszins gecomprimeerd vanwege de kortere tijd die beschikbaar was.

VASR Najaarsbijeenkomst 12 december 2024

Op de najaarsbijeenkomst van de Vereniging voor Aansprakelijkheids- en Schadevergoedingsrecht (VASR) heeft Femke Ruitenbeek een presentatie gegeven, getiteld: "Persoonlijke verantwoordelijkheid in het aansprakelijkheidsrecht; de rol van de veroorzaker". Ook tijdens deze presentatie is het belang van contact tussen ongevalsbetrokkenen voor het voetlicht gebracht.

Branchevereniging Nederlandse Letselschade experts (NLE) High Tea 18 juni 2025

Tijdens de NLE High Tea in de zomer van 2025 heeft Marco Speelmans, directeur van De Letselschade Raad, aandacht besteed aan het project Herstelbemiddeling en de NLE opgeroepen in de communicatie (mondeling en schriftelijk) met hun cliënten aandacht te besteden aan contact helpt. Zij hebben als belangenbehartigers rechtstreeks contact met de ongevalsbetrokkene en kunnen dit als eerste ter sprake brengen.

Alumnidag QConsult Insurance (BOPS) 14 november 2025

Op 14 november 2025 vond de eerste alumnidag van QConsult Insurance plaats. Aan de alumni van de Beroepsopleiding Personenschade (BOPS) hebben Femke Ruitenbeek en Nathalie de la Cousine presentaties gegeven over het belang van contact en de werkzaamheden van Perspectief Herstelbemiddeling. Het accent lag daarbij op het veroorzakerperspectief.

Gastcollege Universiteit Leiden 2 december 2025

Een bijzondere activiteit in dit rijtje was een gastcollege op 2 december 2025 bij Universiteit Leiden aan studenten van de master Privaatrecht. De studenten kregen eerst aan

de hand van twee verkeersaansprakelijkheidszaken een 'kijkje in de keuken' van het werk van Çağla Doganyigit als schadebehandelaar bij NN en dat van Astrid Diepersloot als belangenbehartiger bij ARAG. Vervolgens gingen Gitta Veldt (universitair hoofddocent in Leiden), Femke Ruitenbeek en Nathalie de la Cousine in op het belang van aandacht voor immateriële en relationele belangen van ongevalsbetrokkenen.

Presentatie op het tweede Jaarcongres 'Herstelgericht', Zeist 20 maart 2026

Deze activiteit valt strikt genomen buiten de projectperiode, maar vloeit daaruit nog wel voort: een bijdrage aan het tweede jaarcongres 'Herstelgericht' van de Vereniging Herstelgerichte Dientsverleners. Vanuit het thema 'Wat als jij het bent?' nodigt VHD de deelnemers uit om door de bril van de ander te kijken. Het accent van de dag ligt op het slachtoffer ('wat als jij het bent, die door een oplossing letsel opliep?'), maar in de bijdrage van Femke Ruitenbeek wordt ook de andere vraag gesteld: 'wat als jij het bent die dat ongeval veroorzaakte?'. Met daarin uiteraard ook aandacht voor het belang van contact en de activiteiten in het project Herstelbemiddeling.

5.2.3 Deelname aan webinars

Gedurende de looptijd van het project zijn twee webinars over herstelbemiddeling georganiseerd. Het eerste vond plaats in het najaar van 2023; het tweede in het najaar van 2025.

Webinar 2023: 'Herstelbemiddeling in letselschadezaken helpt'

In het najaar van 2023 is door de projectgroep een Webinar georganiseerd voor de gehele letselschadebranche in de studio van het Verbond van Verzekeraars en een verslag geschreven en gepubliceerd in het PPS-magazine.³⁶

Voor het Webinar waren de volgende vier gasten uitgenodigd: Arno Akkermans (hoogleraar Privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam), Femke Ruitenbeek-Bart (universitair docent aan de Erasmus Universiteit Rotterdam), Nathalie de la Cousine (directeur van

36 ppsbulletin.verzekeraars.nl/pps-bulletin-4-2023/actueel-webinar-herstelbemiddeling-contact-helpt-wijs-mensen-daarop

Perspectief Herstelbemiddeling) en Monique Franken (schadebehandelaar bij Achmea). Het gesprek werd geleid door Barbara van der Rest (woordvoerder bij het Verbond van Verzekeraars).

In het Webinar is onder meer gesproken over 'justice needs' (rechtvaardigheidsbelangen) van mensen. Daarbij horen ook relationele behoeften. Het invulling (kunnen) geven aan deze behoeften, heeft allerlei positieve effecten voor de ongevalsbetrokkenen. Contacthelpt.nl en de Toolkit zijn besproken, alsook het werk van Perspectief Herstelbemiddeling. Ook werd de plaats van de veroorzaker in de letselschadepraktijk besproken.

Het Webinar is bekeken door honderden deelnemers uit de letselschadebranche en is nu nog te zien via de website van De Letselschade Raad. Het werd met een gemiddeld cijfer van een 8 beoordeeld door de luisteraars. Naar aanleiding van het Webinar hebben zich enkele organisaties gemeld (waaronder ASR) met interesse in deelname aan de pilot.

Webinar 2025: Letsellab 'Herstelbemiddeling: heling of herbeveling?'

In oktober 2025 is een Letsellab georganiseerd over contact/herstelbemiddeling. Letsellab is een open online discussieprogramma voor en door de letselschadebranche dat beluisterd wordt door honderden deelnemers en ook teruggekeken kan worden.

In de Letsellab-uitzending kwamen grotendeels dezelfde thema's aan bod als in het eerste webinar, maar nu lag het accent meer op de rol die letselschadeprofessionals kunnen spelen in het bevorderen van contact. Dat werd belicht vanuit belangenbehartigerszijde met deelname van Arag en vanuit WA-verzekeraarszijde met deelname van Allianz.

Het webinar is bekeken door 175 deelnemers uit de letselschadebranche en is nu nog te zien via de [website van De Letselschade Raad](#).

Naast deze twee webinars die specifiek gingen over het project Herstelbemiddeling is deze thematiek ook in de volgende webinars aan bod gekomen:

Webinar 2025: Letsellab 'Professor Akkermans kijkt terug: kader of koers?'

Op woensdag 3 september 2025 keek Letsellab samen met Arno Akkermans en de gasten aan tafel terug op enkele belangwekkende thema's die in zijn carrière aan de orde zijn gekomen, waaronder zijn visie op herstelrecht. Waarom was dat belangrijk en waar staan we nu? Is ons werkveld er beter op geworden? Naast Arno Akkermans zelf, zaten aan tafel: Mark van Dijk (adviseur innovatie en kennisoverdracht Flyct Letselschade), Theo Kremer (oud-directeur Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars) en Marco Speelmans (directeur De Letselschade Raad).

Dit webinar hebben 111 deelnemers uit de letselschadebranche bekeken en ook de link naar dit [webinar](#) is te vinden op de website van De Letselschade Raad.

Webinar 2025: 'Verder na een verkeersongeval – hoe herstelbemiddeling kan helpen'

Op 11 november 2025 vond het webinar plaats met als thema "Verder na een verkeersongeval". In het webinar gingen Nathalie de la Cousine en PH-bemiddelaar Désirée Dijk in gesprek met Abigaël van Koerten-Blootens. Zij is medewerker psychosociale ondersteuning bij Slachtofferhulp Nederland en verwijst mensen naar herstelbemiddeling. Zij bespraken wat contact voor ongevalsbetrokkenen kan betekenen, wanneer doorverwijzing naar herstelbemiddeling passend is en hoe dit proces verloopt. Daarnaast gaven zij praktijkvoorbeelden en stellen deelnemers vragen.

De opname is terug te zien via de site van Perspectief Herstelbemiddeling.³⁷

37 <https://perspectiefherstelbemiddeling.nl/wie-zijn-wij/nieuws/bekijk-ons-webinar-terug-verder-na-een-verkeersongeval-hoe-herstelbemiddeling>.

5.2.4 Publicaties in (vak)literatuur

Aan het project Herstelbemiddeling in het bijzonder, of aan het thema contact/ herstelbemiddeling in het algemeen is aandacht besteed in de volgende publicaties (mede) van de hand van projectgroeleden:

- ‘Herstelbemiddeling helpt’, PPS-magazine juni 2023;³⁸
- ‘Contact helpt – wijs mensen daarop!’ PPS-magazine december 2023;³⁹
- F.M. Ruitenbeek-Bart, ‘“Ik was blij dat ik die man een hand heb kunnen geven.” Over veroorzakers van letsel en hun relationele belangen in de civiele letselschadepraktijk’, *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2023, p. 105-119.
- ‘De Letselschade Raad stimuleert contact tussen slachtoffers en veroorzakers’, PPS-magazine juni 2024;⁴⁰
- De Letselschade Raad stimuleert slachtoffer-veroorzakercontacten, *Letselschade News* 2024, p. 32-36.
- F.M. Ruitenbeek-Bart, ‘Slachtoffer-veroorzakercontact en de (mogelijke) rol van de verzekeringsprofessional daarin’, *Verkeersrecht* 2024/28, afl. 3, p. 66-74.
- Vijf vragen over herstelbemiddeling aan Nathalie de la Cousine, PPS Bulletin 2024-02.
- F.M. Ruitenbeek-Bart, ‘GBL, besteed ook aandacht aan de veroorzaker!’, *Afwikkeling Personenschade* 2024, afl. 1, p. 11-18.
- Grip op uw Letselschade, flyer van De Letselschade Raad, uitgave 2025.
- N. de la Cousine & S.K. Verijdt, ‘Contact met de ander helpt. Hoe herstelbemiddeling na een verkeersongeval

slachtoffers én veroorzakers verder kan brengen’, *Verkeersrecht* 2025/70, p. 203-206.

- F.M. Ruitenbeek-Bart & A.J. Akkermans, Optimizing the Societal Value of Tort Law by Meeting Justice Needs of All Stakeholders: Towards Restorative Tort Law, *LAWS* 2025, nr. 14, 68 (doi.org/10.3390/laws1405068).⁴¹
- P. van der Steen, Onze oproep aan de letselschadebranche: stimuleer het contact tussen ongevalsbetrokkenen, PPS Bulletin 2026-01.
- Contact Helpt: De Letselschade Raad roept branche op om contact tussen ongevalsbetrokkenen te stimuleren, *Letselschade News* 2026, p 42.

5.2.5 Ontwikkelen voorlichtingsfilm

In samenwerking met filmproducent Moondocs is een voorlichtingsfilm over herstelbemiddeling ontwikkeld. In de film wordt de professional meegenomen in het emotionele proces dat slachtoffers en veroorzakers doormaken in hun zoektocht naar contact met de ander. De film laat zien hoe contact tussen betrokkenen, of samenspraak met andere ongevalsbetrokkenen,⁴² kan bijdragen aan verwerking en perspectief, en hoe de professional daarin als gids een sleutelrol kan spelen.

Deze film wordt aan de branche ter beschikking gesteld als blijvend document over het belang van en de mogelijkheden voor contact en de oproep dit thema in letselschadezaken te blijven benoemen. Ook in het onderwijs van de letselschadeprofessionals kan deze film worden gebruikt.

38 <https://ppsbulletin.verzekeraars.nl/pps-bulletin-2-2023/actueel-herstelbemiddeling-helpt>. Het PPS Bulletin is een uitgave van het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars over nieuws en feiten in de wereld van letselschade. En heeft daardoor een groot bereik bij de achterban. Ook belangenbehartigers in de sector lezen het PPS-magazine.

39 [Ppsbulletin.verzekeraars.nl/pps-bulletin-4-2023/actueel-webinar-herstelbemiddeling-contact-helpt-wijs-mensen-daarop](https://ppsbulletin.verzekeraars.nl/pps-bulletin-4-2023/actueel-webinar-herstelbemiddeling-contact-helpt-wijs-mensen-daarop).

40 [Ppsbulletin.verzekeraars.nl/pps-bulletin-2-2024/actueel-de-letselschade-raad-stimuleert-slachtoffer-veroorzakercontacten](https://ppsbulletin.verzekeraars.nl/pps-bulletin-2-2024/actueel-de-letselschade-raad-stimuleert-slachtoffer-veroorzakercontacten). Met goedkeuring van het Verbond van Verzekeraars en De Letselschade Raad is het artikel doorgeplaatst in LetselschadeNEWS, waardoor het bereik nog groter werd, ook onder belangenbehartigers.

41 <https://www.mdpi.com/2075-471X/14/5/68>

42 “Samenspraak” is een bijzondere vorm van herstelbemiddeling waarbij veroorzakers, slachtoffers en naasten van slachtoffers en veroorzakers met elkaar in contact komen in een aantal groeps gesprekken. Deze betrokkenen hebben allemaal hetzelfde type gebeurtenis (in deze context: een verkeersongeval) meegemaakt, maar niet dezelfde gebeurtenis. Voor meer informatie zie: <https://perspectiefherstelbemiddeling.nl/samenspraak>.

5.2.6 Vernieuwing website Contact Helpt

De projectgroep merkte gedurende het project dat de website Contact Helpt aan vernieuwing toe was en heeft de teksten met een tekstschrijver herschreven. De website is nu meer gericht op de ongevalsbetrokkenen en toegankelijker geschreven. Door deze verbeteringen kunnen ongevalsbetrokkenen beter online begeleid worden in de keuze voor contact en/of de begeleiding via Perspectief Herstelbemiddeling.

5.2.7 (Slot)congres “Contact Helpt!”

Op 21 november 2025 is het Congres Contact Helpt! georganiseerd, waarin met een waardevol en gevarieerd programma allerlei facetten van ‘contact’ over het voetlicht zijn gebracht.

De keynote-spreker op het congres was filosoof Lammert Kamphuis, die via het door hem ontwikkelde concept ‘perspectivistische lenigheid’ de congresdeelnemers uitdaagde om buiten de eigen denkkaders te stappen door uitdrukkelijk andere perspectieven te onderzoeken. Leden van de projectgroep deelden de belangrijkste inzichten die gedurende het project zijn opgedaan en presenteerden hun aanbevelingen. Daarna waren er diverse workshops met deelonderwerpen over immaterieel herstel en het belang van contact daarin.

Voor het programma van de dag zie bijlage VI. Het congres is bezocht door 110 deelnemers vanuit diverse professionele achtergronden, waaronder: belangenbehartigers, verzekeraars, arbeidsdeskundigen, medisch adviseurs, herstelgerichte dienstverleners, slachtofferhulporganisaties, mediators, beleidsmedewerkers vanuit de zorgsector/ziekenhuizen.

Een verslag van het congres is gepubliceerd in het PPS-magazine, in Letselschade News en op de website van DLR, zodat de gehele branche hierover geïnformeerd wordt.

Het congres markeerde het einde de subsidieperiode en in die zin zou het een slotcongres kunnen worden genoemd. Deze kwalificatie past echter niet bij de overtuiging van de leden van de projectgroep dat het thema ‘contact’ blijvende aandacht van de letselschadebranche verdient.

6. EVALUATIE VAN DE PROJECTACTIVITEITEN

6.1 Ter inleiding

In deze evaluerende paragraaf volgen enkele algemene reflecties op de pilot- en promotieactiviteiten. De reflecties zijn gebaseerd op de ervaringen die in het kader van de pilot zijn opgedaan door de daaraan deelnemende projectgroepleden (NN en ARAG; voor een nadere uitwerking zie bijlage I), van enkele andere pilotdeelnemers (Letselschade.com en Ottenschot letselschade; De Vereende; Univé Rechtshulp; Van Wassenaer en Wytema; Hardt Letselschade; voor een nadere uitwerking zie bijlage II) en van Perspectief Herstelbemiddeling (voor een nadere uitwerking zie bijlage III). De reflecties zijn daarnaast gebaseerd op de ervaringen van de projectgroepleden die zijn opgedaan in het kader van de diverse projectactiviteiten.

6.2 Contact helpt, maar moet gefaciliteerd worden

Uit wetenschappelijk onderzoek weten we dat zowel aan slachtofferzijde, als aan veroorzakerzijde behoefte kan bestaan aan contact met de ander. De ervaringen van Perspectief Herstelbemiddeling laten zien dat dit contact inderdaad voor beide partijen helpend kan zijn bij de persoonlijke verwerking van de ongevalservaring. Gesproken kan worden van een gedeeld rechtvaardigheidsbelang. Een responsieve letselschadepraktijk zou daarom zo ingericht moeten zijn dat contact tussen ongevalsbetrokkenen minstens niet wordt belemmerd, maar bij voorkeur wordt bevorderd.

In de huidige letselschadepraktijk blijkt echter dat het voor ongevalsbetrokkenen veelal niet altijd eenvoudig is om dat contact op eigen initiatief te realiseren. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Een daarvan is de ‘buitenspelpositie’ van de veroorzaker, bij wie bovendien sprake kan zijn van ‘handelingsverlegenheid’, dus van een ‘wel willen, maar niet goed weten hoe’. Een andere belangrijke oorzaak is onbekendheid met de mogelijkheden daartoe.

Hier ligt volgens de projectgroep een verantwoordelijkheid bij de professionele actoren in de letselschadebranche om contact tussen ongevalsbetrokkenen te bevorderen. Op basis van de verrichte projectactiviteiten doet de projectgroep hieronder enkele observaties, in hoofdstuk 7 uitmondend in aanbevelingen om het thema ‘contact’

ook na het einde van de looptijd van dit project onder de aandacht te houden.

6.3 Interesse in én groeiende bekendheid met het thema ‘contact’

Uit de in paragraaf 5 beschreven activiteiten blijkt dat gedurende de looptijd van het project heel vaak en langs verschillende kanalen, promotie is gemaakt voor ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’. Het is moeilijk in beeld te brengen wat het effect is geweest van deze activiteiten en of zij in de letselschadebranche daadwerkelijk hebben geleid tot een hoger bewustzijn van het belang van én de mogelijkheden tot contact. Toch kan de projectgroep zich niet aan de indruk onttrekken dat het bewustzijn en de bekendheid in de branche wel zijn toegenomen.

Het is in ieder geval bemoedigend om – bijvoorbeeld tijdens kick-off-bijeenkomsten of bij presentaties – te hebben ervaren dat het thema mensen erg aanspreekt. De praktijkvoorbeelden raken een snaar; men realiseert zich dat door deze relationele dimensie in het afwikkelingstraject ter sprake te brengen, iets wezenlijks kan worden toegevoegd aan de afwikkeling van letselschadezaken. Kortom: in de branche is een zekere ontvankelijkheid te bespeuren om contact een meer structurele plaats in de afwikkeling van letselschade te geven. Zoals hierna wordt toegelicht, meent de projectgroep dat het belangrijk is om op deze vruchtbare bodem verder te zaaien en de aandacht voor het thema contact een vaste plaats te geven in de letselschadebranche.

6.4 Best practices: interne ambassadeurs & ‘houd het bespreekbaar’

Voor een thema als het onderhavige zijn mensen nodig die daaraan vanuit persoonlijke overtuiging aandacht willen geven. De pilotdeelnemers hebben daarom interne ambassadeurs aangesteld om het thema ‘levend’ te houden onder de collega’s. De projectgroep ziet deze ambassadeursconstructie als een ‘best practice’, die ook bij andere organisaties die actief zijn in de letselschadebranche – en dan met name bij organisaties, zoals WA-verzekeraars, rechtsbijstandsverzekeraars of de wat grotere belangenbehartigingskantoren – gestimuleerd kan worden.

6.5 Bewustzijn (blijven) bevorderen; structurele aandacht voor 'contact'

Vrijwel alle pilotdeelnemers benoemden 'onbekendheid' met het thema en de mogelijkheden' als een (initieel) knelpunt en benadrukken hoe belangrijk het is om branche-breed professionals te blijven aansporen om hierin een rol te spelen. Die verantwoordelijkheid reikt verder dan wat van interne ambassadeurs verwacht kan worden.

Het is dus van belang om parallel daaraan branche-breed het thema regelmatig op de agenda te zetten. Zonder blijvende inspanningen op dat terrein, wordt een thema als dit geen vast onderdeel in de afwikkelingspraktijk. Het ligt immers in de menselijke aard om vast te houden aan bestaande routines en werkwijzen. Dat is geen onwil, maar eenvoudigweg 'de realiteit van alledag'. Er is dus een reëel risico dat de aandacht voor het thema weer verslapt, als niet voldoende wordt geïnvesteerd in het aanhoudend aansporen van letselschadeprofessionals om in het afwikkelingsproces aandacht te schenken aan de mogelijkheden van contact.

De projectgroep geeft De Letselschade Raad dan ook in overweging om het thema te verwerken in (bijvoorbeeld) opleidingsprogramma's, de NLK audit-normen en/of de Gedragscode Behandeling Letselschadezaken.⁴³

43 Zie ook het hiertoe strekkende pleidooi van Ruitenbeek-Bart (AP 2024).

7. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

7.1 Conclusie

Na een letselveroorzakende gebeurtenis kunnen de ongevalsbetrokkenen – slachtoffers én veroorzakers – behoefte hebben aan onderling contact. Contact met de ander kan bijdragen aan de persoonlijke verwerking van de ongevalservaring. Contact tussen ongevalsbetrokkenen geeft hun gelegenheid om elkaar vragen te stellen en informatie van de ander te ontvangen. Contact geeft gelegenheid aan veroorzakers medeleven te tonen en om, bijvoorbeeld door het aanbieden van excuses, verantwoordelijkheid te nemen voor hun aandeel in het ongeval. Dit kan bijdragen zowel aan het immateriële herstel van slachtoffers, die daardoor een belangrijke vorm van erkenning kunnen ervaren, als aan het immateriële herstel van veroorzakers, die daardoor uiting kunnen geven aan morele schuld die zij ervaren en zo hun geschonden imago/zelfbeeld kunnen herstellen. Contact kan zo bij beiden leiden tot afname van negatieve gevoelens.

Met andere woorden: in contact met elkaar kunnen belangrijke rechtvaardigheidsbelangen van ongevalsbetrokkenen worden geadresseerd. Ongevalsbetrokkenen zijn er dus bij gebaat dat de letselschadebranche zich deze rechtvaardigheidsbelangen aantrekt en de mogelijkheden van contact bespreekbaar maakt, opdat ongevalsbetrokkenen hierin geïnformeerd en weloverwogen keuzes kunnen maken. Dat gebeurt momenteel nog onvoldoende; de huidige praktijk laat enerzijds zien dat het voor betrokkenen niet eenvoudig is om dat op eigen initiatief te realiseren en anderzijds dat bepalende actoren in de letselschadebranche (denk aan verzekeraars en belangenbehartigers) nog te weinig oog hebben voor het belang van contact.

De projectgroep heeft zich daarom de laatste jaren ingespannen om bewustwording te creëren in de branche van het belang van contact tussen ongevalsbetrokkenen, en aan de mogelijkheid van *begeleid* contact in de vorm van herstelbemiddeling. Goede informatie over contactmogelijkheden in het algemeen, en over herstelbemiddeling in het bijzonder is een vereiste gebleken om letselschadeprofessionals enthousiast te krijgen voor dit thema. In dit rapport staan de diverse initiatieven beschreven die hiertoe in de afgelopen jaren zijn ontplooid (par. 5).

De projectactiviteiten waren bedoeld om letselschadeprofessionals te stimuleren om de dagelijkse afwikkelingspraktijk ook de behoefte aan en mogelijkheden voor contact tot gespreksthema te maken. Hoewel de resultaten moeilijk meetbaar zijn, heeft de projectgroep de indruk dat de activiteiten vruchten beginnen af te werpen. De indruk is dat in de letselschadebranche de bekendheid met het thema is gegroeid én dat de branche ervoor openstaat om de mogelijkheden van contact in het afwikkelingstraject te integreren. Op kleine, maar groeiende schaal maken slachtoffers en veroorzakers daadwerkelijk gebruik van de mogelijkheid van herstelbemiddeling. Bovendien – en dat is ook al winst – merken pilotdeelnemers dat alleen al het benoemen van de mogelijkheid van herstelbemiddeling door de betrokken personen als positief wordt ervaren. Het biedt hen handelingsperspectief en regie ten aanzien van hun eigen herstelproces: als zij een poging tot contact wensen, weten zij waar ze terecht kunnen. Dat bevestigt hoe belangrijk het is om ‘contact tussen ongevalsbetrokkenen’ een standaard gespreksthema te laten worden bij de afwikkeling van letselschadezaken.

Tegelijkertijd is de realiteit weerbarstig, want verandering van cultuur – en dat is wat nodig is – kost tijd en vraagt geduld. Het is bijvoorbeeld goed mogelijk dat een ongevalsbetrokkene op het moment van aanbieden nog niet toe is aan contact, maar in de toekomst wel. Zo kunnen eventuele resultaten van de inspanningen op dit terrein zich gemakkelijk onttrekken aan het zicht van de letselschadeprofessionals. Dat maakt het zeker niet minder zinvol en waardevol om de mogelijkheden van contact bespreekbaar te maken, maar maakt het wel des te belangrijk om branchepartijen blijvend te stimuleren om het als gespreksthema op het netvlies te houden, opdat herstelbemiddeling ook in 2026 (en verder) een vanzelfsprekend thema wordt en blijft in de afwikkeling van letselschade.

In de volgende paragraaf formuleert de projectgroep diverse aanbevelingen. Een deel van de aanbevelingen is gericht op verdere implementatie van het thema bij de branchepartijen, ter bestendiging daarvan. Een ander deel is gericht op nader onderzoek om nog beter zicht te krijgen op de kansen op en belemmeringen voor contact.

7.2 Aanbevelingen

De projectgroep stelt vast dat het noodzakelijk is het onderwerp contact/herstelbemiddeling ook na afloop van dit project onder de aandacht te blijven brengen bij de letselschadeprofessionals en bij ongevalsbetrokkenen zelf.

7.2.1 Aanbevelingen ter implementatie in de afwikkelingspraktijk

De eerste set aanbevelingen is gericht tot belangenbehartigingskantoren, rechtsbijstandsverzekeraars en WA-verzekeraars en het management, met het oog op implementatie van het thema 'contact' in de dagelijkse afwikkelingspraktijk. Neem als management hierin het voortouw.

Interne (organisatie van) toerusting & informatievoorziening

1. Stel interne ambassadeurs aan die het belang van het bespreekbaar maken van 'contact' blijvend onder de aandacht brengen van de eigen medewerkers.
2. Maak informatie over herstelbemiddeling, incl. 'tips & tricks' goed toegankelijk voor eigen medewerkers, bijvoorbeeld via intranet en het volgen van het LinkedIn-account van Perspectief Herstelbemiddeling. De Toolkit 'Contact helpt' bevat allerlei praktische handvatten hiervoor.
3. Voorzie in toerusting van de ambassadeurs én eigen medewerkers door hen periodiek voor te lichten over (het belang van) herstelbemiddeling, bijvoorbeeld via workshops in samenwerking met Perspectief Herstelbemiddeling.

Externe informatievoorziening

4. Informeer ongevalsbetrokkenen via diverse communicatiekanalen (website, brieven/emails, informatiefolders) over de mogelijkheden van contact met de ander.
 - Dat kan eenvoudig door te verwijzen naar www.contacthelpt.nl.
 - De Toolkit 'Contact helpt' biedt bovendien voorbeeldteksten voor deze informatievoorziening.
5. Bespreek (proactief én reactief) de mogelijkheden van contact met het letselschadeslachtoffer; niet alleen in het eerste contact, maar bij herhaling.
6. Het informeren van letselveroorzakers verdient bijzondere aandacht, want via de hiervoor genoemde informatiekanalen worden vooralsnog vooral slachtoffers van letselschade bereikt (zie hierna, Aanbeveling 13).

7.2.2 Aanbevelingen ter bestendiging in de letselschadebranche

De tweede set aanbevelingen is erop gericht het thema 'contact' in de gehele branche, dus zowel onder belangenbehartigers als verzekeraars, maar ook andere professionals zoals herstelgerichte dienstverleners en medische adviseurs, een vaste plaats in de afwikkeling van letselschade te geven. Voor de implementatie van deze aanbevelingen geeft de projectgroep De Letselschade Raad het volgende in overweging:

7. Onderzoek of het thema 'contact' in de Gedragscode Behandeling Letselschadezaken en/of in de vereisten van het Nationaal Keurmerk Letselschade een plek kan krijgen.
8. Onderzoek of het thema 'contact' als onderdeel van het opleidingsaanbod voor letselschadeprofessionals ingebracht kan worden.
9. Denk na wie de website Contacthelpt.nl kan onderhouden, zodat deze kan worden doorontwikkeld, bijvoorbeeld door verbetering van de vindbaarheid, de tekstuele toegankelijkheid, en door het ontwikkelen van nieuwe items.
10. Stimuleer de branche door blijvend aandacht te geven aan het onderwerp via branche-brede voorlichtingsmomenten voor letselschadeprofessionals, zoals via presentaties op congressen, in webinars, het delen van mooie voorbeelden etc. Roep de branche op zelf gebruik te maken van bijvoorbeeld periodieke vragenuurtjes met (een bemiddelaar van) Perspectief Herstelbemiddeling.
11. Roep de letselschadebranche op in de diverse communicatie-uitingen contact helpt te benoemen en naar de website contact helpt.nl te verwijzen.
12. Stimuleer d.m.v. gerichte voorlichtingsbijeenkomsten dat ook andere professionals in het afwikkelingsproces, zoals arbeidsdeskundigen en herstelgerichte dienstverleners, of andere actoren met wie ongevalsbetrokkenen in aanraking kunnen komen (denk aan revalidatieartsen), in hun contact met ongevalsbetrokkenen bekendheid geven aan de mogelijkheden van contact.

7.2.3 Vervolgonderzoek

De derde set aanbevelingen ziet op thema's die nader onderzoek verdienen, waarvoor binnen de scope en/of looptijd van het project Herstelbemiddeling onvoldoende gelegenheid was.

13. Onderzoek en beproef – in samenwerking met letselschadeprofessionals aan WA-zijde – de mogelijkheden om ook de veroorzaker op passende wijze in te lichten over het nut van en de mogelijkheden van contact met de ander.
14. Onderzoek de wenselijkheid/mogelijkheid van (het stimuleren van) contact tussen ongevalsbetrokkenen in andere typen letselschadezaken, zoals arbeidsongevallen.
15. Onderzoek of verwijzingen naar Contact Helpt en Perspectief Herstelbemiddeling ook buiten de letselschadebranche beschikbaar kunnen worden gesteld. Te denken valt aan organisaties of platforms waarmee ongevalsbetrokkenen in aanraking kunnen komen na een ongeval, zoals slachtofferorganisaties, [Mobielschademelden.nl](https://www.mobiel-schademelden.nl) of het Juridisch Loket.

LITERATUUR

Akkermans 2020

A.J. Akkermans, 'Het geheel is meer dan de som der delen: Een algehele transformatie binnen de conflictoplossende functie van het rechtssysteem', in: A.J. Akkermans, G. de Groot, B. Marseille (red.), *Het probleemoplossend vermogen van het rechtssysteem, Inleidingen op de Lustrumconferentie van het Netherlands Institute for Law & Governance*, Den Haag: Boom Juridisch, 2020, p. 11-26.

Akkermans & Van Wees, TVP 2007

A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, 'Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief: Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letsel schade tekortschiet in het nastreven van de eigen doeleinden', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2007, afl. 4, p. 103-118.

Becx, TvH 2019

I. Becx, 'De rol van veroorzaker en verzekeraar bij excuses aan verkeersslachtoffers', *Tijdschrift voor Herstelrecht* 2019, afl. 3, 68-74.

Heaton e.a. 2016

H.A. Heaton e.a., 'In Support of the Medical Apology: The Nonlegal Arguments', *The Journal of Emergency Medicine* (51) 2016, afl. 5, p. 605-609.

Hulst, Akkermans & Van Buschbach 2014

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

Huver e.a. 2007

R.M.E. Huver e.a., *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I – Terreinverkenning*, Den Haag: WODC 2007.

Lazare 2004

A. Lazare, *On apology*, New York: Oxford University Press 2014.

Lazare 2008

A. Lazare, 'The Healing Forces of Apology in Medical Practice and beyond', *DePaul Law Review* (57) 2008, p. 251-266.

Lindenbergh 2013

S.D. Lindenbergh, *Van smart naar geld. Ervaringen van slachtoffers van letselschade*, Deventer: Kluwer 2013.

Lindenbergh & Mascini, Capita Civilologie 2013

S.D. Lindenbergh & P. Mascini, 'Schurende dilemma's in het aansprakelijkheidsrecht: De spanning tussen financiële en relationele compensatie', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Capita Civilologie. Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridisch 2013. 2013, p. 437-457.

Nonet & Selznick 2001

P. Nonet & P. Selznick, *Law and Society in Transition: Toward Responsive Law*, New Brunswick N.J., Transaction Publishers, 2001

Rijnhout e.a. 2020

Rijnhout e.a., Langlopende letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten, Utrecht: UCALL 2020.

Robbennolt 2003

J.K. Robbennolt, 'Apologies and legal settlement: an empirical examination', *Michigan Law Review* (102) 2003, afl. 3, p. 460-516.

Robbennolt 2006

J.K. Robbennolt, 'Apologies and settlement levers', *Journal of Empirical Legal Studies* (3) 2006, afl. 2, p. 333-373.

Robbennolt 2008

J.K. Robbennolt, 'Apologies and civil justice', in: B.H. Bornstein e.a. (red.), *Civil juries and civil justice: psychological and legal perspectives*, New York: Springer Science 2008, p. 195-231.

Ruitenbeek-Bart 2023

F.M. Ruitenbeek-Bart, *En de Veroorzaker Dan? Een Empirisch-Juridisch Onderzoek naar de Plaats van de Veroorzaker in de Civiele Letselschadepraktijk (Civilologie, deel 10)*. Den Haag: Boom Juridisch 2023.

Ruitenbeek-Bart, TVP 2023

F.M. Ruitenbeek-Bart, "Ik was blij dat ik die man een hand heb kunnen geven", Over veroorzakers van letsel en hun relationele belangen in de civiele letselschadepraktijk', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2023, afl. 4, p. 105-119.

Ruitenbeek-Bart, AP 2024

F.M. Ruitenbeek-Bart, 'GBL, besteed ook aandacht aan de veroorzaker!', *Afwikkeling Personenschade* 2024, afl. 1, p. 11-18.

Scheltema, NTB 2024/24

M. Scheltema, 'Dogmatiek voor de responsieve rechtsstaat', *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht* 2024/24, p. 47-49.

Wijntjens 2020

L.A.B.M. Wijntjens, *Als ik nu sorry zeg, beken ik dan schuld? Over het aanbieden van excuses in de civiele procedure en de medische tuchtprocedure* (diss. Tilburg), Den Haag: Boom Juridisch 2020.

Witvliet e.a., JESP 2008

C. Witvliet e.a., 'Retributive Justice, Restorative Justice, And Forgiveness: An Experimental Psychophysiology Analysis', *Journal of Experimental Social Psychology* (44) 2008, afl. 1, p. 10-25.

Zwart-Hink, TVP 2024

A.M. Zwart-Hink, 'Verzekeraars, schrap die achterhaalde polisbepalingen! Het verbod tot erkenning van aansprakelijkheid is juridisch niet houdbaar, strijdt met de eigen zorgplicht van verzekeraars en past niet bij maatschappelijke ontwikkelingen', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2024, afl. 2, p. 25-39.

BIJLAGEN

BIJLAGE I – UITGEBREID VERSLAG VAN DE PILOT, OPGETEKEND DOOR DE PROJECTGROEPLEDEN VAN NATIONALE NEDERLANDEN EN ARAG

Vanuit de projectgroep hebben Nationale Nederlanden (NN) als WA-verzekeraar, en ARAG Rechtsbijstandsverlening als belangenbehartiger meegedaan aan de pilot. Hieronder volgt een impressie van hun deelname aan de pilot, opgesteld met inbreng van Rob de Groot (NN) en Astrid Diepersloot (ARAG), beide lid van de projectgroep.

A. Ervaringen van Nationale Nederlanden

Bij NN is het project met enthousiasme ontvangen:

Onze medewerkers hebben dit project als zeer sympathiek ervaren en willen er graag aan bijdragen. Het mooie is dat er voor NN geen kosten aan verbonden zijn en de benodigde inspanning voor de medewerkers minimaal is. Al snel meldden zich enkele enthousiaste medewerkers aan om een prominente rol te vervullen. We hebben daarom besloten om per team een ambassadeur te benoemen die als vraagbaak en aanjager fungeert.

Het werken met interne ambassadeurs is NN goed bevallen:

In de praktijk blijkt dat het werken met ambassadeurs heel effectief is. De gemiddelde medewerker vergeet soms de werkwijze, maar dankzij de ambassadeurs blijft er aandacht voor herstelbemiddeling. Zij brengen dit regelmatig onder de aandacht in hun team.

Wel werden ook aarzelingen en kanttekeningen geuit:

Hoewel het enthousiasme groot was, rijzen er al snel vragen uit de verschillende teams over de mogelijkheden om met het slachtoffer over herstelbemiddeling te spreken. Bij licht letsel wordt gedacht dat het te vroeg in het traject is, bij middelzwaar en zwaar letsel wordt vaak met belangenbehartigers gesproken, en de buitendienst denkt dat bij hun bezoeken de behoefte aan contact niet meer speelt.

Toch werd gaandeweg duidelijk dat die aarzelingen onnodig waren en dat het bespreken van contactbehoeften/-mogelijkheden eigenlijk heel soepel ging.

In de praktijk bleek echter dat er verschillende momenten zijn waarop er een mogelijkheid is om met het slachtoffer over de contacten met de veroorzaker te spreken. En waar de buitendienstmedewerker verwachtte dat er tijdens de bezoekspraak geen behoefte meer was om over de

contacten met de veroorzaker te spreken bleek dat dit op een hele natuurlijke manier in ieder gesprek even aan bod te kunnen komen.

In het begin was de verwachting van NN-medewerkers dat er vooral bij het slachtoffer behoefte was om hem te helpen om echt persoonlijk contact met de veroorzaker te leggen. Zij hebben echter ervaren dat het óók al erg effectief is om even laagdrempelig te informeren bij het slachtoffer naar hoe de contacten met de veroorzaker zijn verlopen, zonder concreet in te gaan op de mogelijkheden om ze daarbij te helpen.

In de meeste gevallen waren de contacten namelijk prima, soms was er nog sprake van frustraties, maar het enkele feit dat er in de interactie met de schadebehandelaar van NN ruimte was om ook daarover te praten, zorgde er vaak al voor dat verdere actie niet nodig was. In een beperkt aantal gevallen bleek er behoefte aan nader contact en hebben we daarin kunnen bemiddelen.

Wat opviel, was dat slachtoffers positief verrast waren dat NN hier aandacht aan besteedde. Dit werd niet verwacht van een verzekeraar.

Via de deelname aan de pilot is aandacht voor contact tussen slachtoffer en veroorzaker bij NN steeds meer onderdeel van de normale gang van zaken geworden.

We hebben beleid en werkinstructies voor de medewerkers gemaakt over hoe contact tussen veroorzaker en slachtoffer kan worden gestimuleerd. Daarnaast besteden we in al onze externe communicatie aandacht aan de mogelijkheden van contact. Zoals in onze letselschadefolder en op onze website wijzen we benadeelden op de site contacthelpt.nl, waar algemene informatie en praktische tips te vinden zijn. Indien nodig kunnen we hen helpen door te verwijzen naar Perspectief Herstelbemiddeling.

NN geeft aan door te gaan op de inslagen weg:

Gezien de positieve ervaringen, waarbij wij merken dat er bij slachtoffers behoefte is om over contact met de veroorzaker te praten, is het voor NN ook geen vraag of wij daarmee doorgaan. Zeker nu wij merken dat er meer aandacht voor is in de markt en dat ook

belangenbehartigers op dit thema steeds actiever worden. Daardoor worden contacten makkelijker gelegd. Laten we samen werken aan een positieve impact voor slachtoffers en veroorzakers van ongevallen.

B. Ervaringen van ARAG

Ook ARAG Rechtsbijstand heeft meegedaan met de pilot 'Herstelbemiddeling'. Hieronder volgt een impressie van hoe zij de deelname aan de pilot hebben ervaren. De impressie is opgesteld met inbreng van Astrid Diepersloot, lid van de projectgroep.

De deelname van ARAG aan de pilot begon bij de eerste kick-off-bijeenkomst die bij Nationale Nederlanden werd gehouden (zie hiervoor, par. 5.1.3).

De film van Manon werd getoond en haar verhaal maakte enorm veel indruk. Na het horen van haar verhaal waren alle aanwezige collega's eigenlijk direct overtuigd van de meerwaarde van contact tussen slachtoffer en veroorzaker.

Voor ARAG was dit het startmoment om onze klanten actief te gaan wijzen op de mogelijkheid van herstelbemiddeling. De aanwezige collega's hebben vervolgens de rol van ambassadeur opgepakt.

Aan hen de schone taak om het onderwerp levendig te houden in de teams. We houden het onderwerp levendig door het regelmatig op de agenda van de weekstart te zetten en door ervaringen te delen op ons intranet.

We hebben gemerkt dat het enorm belangrijk is; herhalen, herhalen, herhalen. Alleen dan wordt het op een gegeven moment standaard onderdeel van de dossierbehandeling.

Ook bij ARAG pakken het management en de senioren hierin een rol. In allerlei communicatiekanalen wordt aandacht besteed aan de mogelijkheden van contact:

We hebben standaardteksten ontwikkeld die de juristen ondersteunen bij het bespreekbaar maken van herstelbemiddeling. Het is bijvoorbeeld vast onderdeel van onze eerste brief aan de cliënt na intake.

Een van de lessen die ARAG uit de pilotdeelname heeft getrokken, is dat er best wat tijd overheen kan gaan voordat cliënten echt iets ondernemen, maar dat het enkel benoemen van de mogelijkheden van contact ook als waardevol wordt ervaren.

We hebben gemerkt dat cliënten het vaak even moeten laten bezinken. Bij de start van een dossier, kort na een

ongeval, ligt de focus vaak op herstel en is er nog geen ruimte om na te denken over contact met de veroorzaker. Belangrijk dus dat je als belangenbehartiger later nog eens terugkomt op dit onderwerp. Dit kan door scherp te zijn op bepaalde signalen. Bijvoorbeeld als een client aangeeft gefrustreerd te zijn over het feit dat ze nooit meer wat van de veroorzaker heeft gehoord, geen excuus of bloemetje. Dat zijn bij uitstek momenten om herstelbemiddeling aan te kaarten. Ook een (her)bezoek is een goed moment om de optie van contact nog eens bespreekbaar te maken.

Bij de start van de pilot was er bij ARAG-medewerkers nog wel zorg over het scenario dat de veroorzaker wellicht geen contact wil en dat dan een extra domper zou zijn voor onze cliënt. Dit werd gezien als afbreukrisico. In de praktijk blijkt dat echter niet zo te zijn. Daarbij is het vooral van te weten dat dat Perspectief Herstelbemiddeling heel zorgvuldig te werk gaat.

Uiteraard zal je de client goed moeten informeren over deze mogelijkheid, maar ARAG heeft dit de afgelopen jaren niet als risico ervaren. Na aanmelding bij Perspectief Herstelbemiddeling vindt er namelijk sowieso een gesprek met een bemiddelaar plaats. Onze ervaring is dat dit gesprek een slachtoffer al heel veel brengt, ook in de zaken waarin er uiteindelijk geen rechtstreeks contact met de veroorzaker tot stand komt. In een aantal van onze zaken is pendelbemiddeling ingezet, dan verloopt het contact door briefwisseling. De bemiddelaar van Perspectief Herstelbemiddeling ondersteunt hierbij. De betreffende cliënten hebben dat als zeer helpend ervaren en zijn niet teleurgesteld dat ze geen face-to-face-contact hebben gehad met de veroorzaker. De pendelbemiddeling heeft ze wel gebracht wat ze nodig hadden namelijk: de kans om zich uit te spreken en antwoorden te krijgen op vragen.

Ook ARAG blijft het thema 'contact' onder de medewerkers agenderen, zodat het steeds meer een vast onderdeel van de dienstverlening wordt.

BIJLAGE II – VERSLAG VAN DE ERVARINGEN VAN ANDERE PILOTDEELNEMERS

Naast NN en ARAG zijn gedurende het project ook andere organisaties aangesloten bij de pilot (zie hiervoor, par. 5.1.1). Hieronder volgt een impressie van hoe de deelname aan de pilot door enkele van deze pilotdeelnemers is ervaren. De impressie is opgesteld met inbreng van:

- A. Letselschade.com en Ottenschot letselschade;
- B. Allianz
- C. De Vereende;
- D. Univé Rechtshulp;
- E. Van Wassenaer en Wytema;
- F. Hardt Letselschade;
- G. Achmea

A. Letselschade.com en Ottenschot letselschade

Vanuit Letselschade.com en Ottenschot letselschade zijn in de looptijd van de pilot geen zaken aangemeld.

Dit neemt niet weg dat we wel met grote regelmaat dit aspect onder de aandacht hebben gebracht bij cliënten en dat ook zullen blijven doen.

Opvallend is eigenlijk dat veel cliënten in aanvang melden dat zij met de ellende zitten, terwijl de veroorzaker gewoon doorgaat met zijn leven. Het zijn juist die momenten die we aangrijpen om te melden dat er mogelijkheden zijn om met elkaar in contact te komen, nu vaak ook de veroorzaker toch wel bezorgd is over het leed van het slachtoffer.

Echter, vaak durft de veroorzaker daartoe geen contact op te nemen met het slachtoffer, ervan uitgaande dat die boos op hem zal zijn.

Door Letselschade.com en Ottenschot werden ook wel een soort terugtrekkende bewegingen gesignaleerd bij het slachtoffer, in die zin dat deze, wanneer de mogelijkheid van contact wordt aangekaart, aangeeft daar dan toch geen behoefte aan te hebben.

Soms wordt aangegeven dat men er nog op terug komt en daarover na wil denken, maar veelal leidt dat niet tot een vervolg. Het vorenstaande neemt evenwel niet weg dat we herstelbemiddeling blijvend onder de aandacht zullen brengen van onze cliënten.

B. Allianz

Allianz wilde het onderwerp contact helpt en herstelbemiddeling graag inbedden in de organisatie. Daarom hebben zij na de oproep van De Letselschade Raad gevraagd om een Kick-off van de pilotgroep. Alle medewerkers van Allianz waren bij deze kick-off aanwezig en zijn hierna enthousiast geworden voor het onderwerp en hiermee actief aan de slag gegaan in de schaderegeling.

Wij hebben diverse acties ondernomen om contact helpt onder de aandacht te brengen:

- ***De website aangepast waarin wordt verwezen naar Contact Helpt***
- ***De Letselbrochure aangepast met een verwijzing naar Contact Helpt***
- ***Het Intakeformulier uitgebreid met de verwijzing naar Contact Helpt en in de Intakebevestiging (rechtstreeks en aan belangenbehartiger met daarin een verwijzing naar Contact Helpt***
- ***Indien gepast laat de buitendienst tijdens een bezoek een brochure van Perspectief Herstelbemiddeling achter.***
- ***Ook wordt er nog aan gewerkt om in onze bevestigingsbrief van een schademelding aan verzekerde, volmacht, tussenpersoon en leasemaatschappij wordt verwezen naar Contact Helpt.***

Op deze wijze proberen we de ongevalsbetrokkenen te informeren over contact helpt. We houden niet bij hoe vaak mensen ook daadwerkelijk hiervan gebruik maken. Dat is namelijk voor ons niet inzichtelijk.

Voor de toekomst ligt er volgens Allianz wel de uitdaging van bestendigheid.

Dit onderwerp moet blijvend aandacht krijgen.

Promotie hiervan moet blijven via diverse kanalen. Voor verzekeraars zal het naar de toekomst toe de uitdaging zijn om juist hun eigen verzekerden hierop te wijzen. Verder is het goed als dit onderwerp breed bekend is bij belangenbehartigers, zodat zij de vraag aan hun cliënt kunnen stellen of zij voor nu of later behoefte hebben aan contact met de veroorzaker. Soms zit daar een stukje boosheid die belangenbehartigers eerder kunnen ontdekken dan verzekeraars. Het zou tijdens een bezoek van een belangenbehartiger aan diens cliënt en tijdens

een gezamenlijk bezoek waarbij de aansprakelijke partij aanwezig is standaard ter sprake behoren te komen.

C. De Vereende

De Vereende heeft in alle brieven voor dossiers waarin er géén sprake is van een onbekende dader het volgende tekstblok toegevoegd;

‘Een ongeluk kan indruk maken.

Ik kan me voorstellen dat u geschrokken bent van het ongeluk. Misschien wilt u weten hoe het met de ander is. Of wilt u met iemand praten over hoe u zich voelt na het ongeluk. U leest op www.contacthelpt.nl meer over hulp na een ongeluk’

De Vereende hoop dat betrokkenen door deze werkwijze meer bekend raken met herstelbemiddeling.

Voor ons is niet goed te monitoren hoe ontvangers hiernaar kijken en wat het effect is. In mijn ervaring als schaderegelaar, waarbij ik bij betrokkenen thuiskom, kan ik wel aangeven dat ik het bestaan van herstelbemiddeling tijdens gesprekken regelmatig benoem. De reacties zijn vaak positief en betrokkenen vinden het fijn dat het benoemd wordt, maar het heeft voor zover ik weet nog niet tot concrete actie geleid (al kunnen wij dat ook niet nagaan omdat er nadien geen rechtstreeks contact meer is tussen ons en betrokkenen).

D. Univé Rechtshulp

Univé Rechtshulp is ongeveer halverwege de looptijd van het project bij de pilot aangehaakt.

Inmiddels hebben we binnen onze afdeling in 24 dossiers actief herstelbemiddeling voorgesteld. Soms voelde het meteen als een passend aanbod; soms was er wat meer tijd en uitleg nodig. In één van deze zaken heeft het ook daadwerkelijk geleid tot een herstelbemiddelingstraject. Een ander dossier bevindt zich momenteel nog in een fase van overweging; de veroorzaker denkt er serieus over na of dit iets voor hen kan betekenen.

Wat bij Univé Rechtshulp gaandeweg is opgemerkt, is dat het gesprek over herstelbemiddeling niet altijd vanzelf gaat.

Het vraagt zorgvuldigheid – het juiste moment, de juiste toon, en vooral ook de ruimte voor cliënten om zelf te voelen of het hen aanspreekt. Niet iedereen staat er direct voor open, maar opvallend vaak doet het simpele feit dat we het bespreekbaar maken al iets. Het geeft erkenning, opent een ander perspectief, en maakt soms zelfs emoties los die eerder onderhuids bleven.

Binnen het team zien ze bij Univé Rechtshulp wel dat herstelbemiddeling steeds meer een plek krijgt in het dagelijks werk.

Collega’s weten het beter te plaatsen, herkennen de situaties waarin het van waarde kan zijn, en durven het ook vaker te benoemen. Het wordt heel langzaam onderdeel van ons denken en doen – en dat voelt als een belangrijke stap voorwaarts.

E. Van Wassenaer en Wytema

De terugkoppeling van Van Wassenaer en Wytema hield in dat zij helaas op het moment van het opstellen van dit rapport geen ervaringen hadden om te delen.

Wel hebben we in onze opdrachtbevestiging bij aanvang van een zaak een kopje ingevoegd met herstelgerichte dienstverlening met o.a. dus herstelbemiddeling via Bureau Perspectief. Ook tijdens herstelcoachgesprekken noem ik het regelmatig.

F. Hardt Letselschade

Binnen Hardt Advocaten zien ze herstelbemiddeling als een waardevolle aanvulling op het klassieke schadetraject. Het sluit goed aan bij hun overtuiging dat erkenning, empathie en menselijk contact – naast de juridische en financiële afwikkeling – het herstel van slachtoffers bevorderen.

Wij hebben herstelbemiddeling aangeboden in dossiers waarin de emotionele belasting groot was of de spanningen tussen partijen opliepen, en waarbij we inschatten dat de wederpartij openstond voor dialoog. Denk hierbij aan gevoelige dossiers, zoals kindschades.

Aan cliënten wordt vooraf zorgvuldig uitgelegd wat herstelbemiddeling inhoudt. De medewerkers van Hardt Advocaten geven daarbij aan gebruik te maken van de folders van Perspectief Herstelbemiddeling en baat te hebben bij de suggesties uit de infographic (bijv.: “Wat zou je willen vertellen?” / “Zou je willen weten wat de ander denkt?”) en cliënten verder volledig vrij te laten in hun keuze om wel of niet deel te nemen.

Wat de medewerkers van Hardt Advocaten hebben gemerkt is dat voor cliënten alleen al de mogelijkheid tot een gesprek hielp om rust te vinden in het verwerkingsproces.

De mogelijkheid tot contact zorgde ervoor dat wederzijdse afstand verminderde en partijen elkaar meer als mens zagen, in plaats van enkel als belangenbehartiger of tegenpartij. In sommige zaken leidde dit tot meer begrip — bijvoorbeeld de erkenning

dat ook de veroorzaker van een ongeval zelf erg geschrokken kon zijn.

Wel werd opgemerkt dat het daadwerkelijk voeren van het gesprek zelden een concreet actiepoint werd.

Het initiëren van een gesprek was vaak een brug te ver; het ging meer om het gevoel van vertrouwen en erkenning dan om het gesprek zelf. Een gesprek met de andere partij werd regelmatig als “te veel” of “te confronterend” ervaren. Uit navraag bleek dat dit vooral kwam doordat cliënten aangaven al “genoeg ballen in de lucht te houden” en geen extra emotionele belasting aan te kunnen.

Vanuit Hardt Advocaten werden enkele aandachtspunten meegegeven:

- Extra uitleg en voorlichting aan betrokkenen blijven belangrijk. Doordat herstelbemiddeling nog niet als ‘gebruikelijk’ wordt gezien, ervaren veel cliënten het al snel als “te veel”.
- Timing: het juiste moment is cruciaal. Te vroeg in het proces is de emotie vaak nog te groot, te laat voelt het niet meer relevant. Meer richtlijnen hierover zouden helpend zijn.
- Herstelbemiddeling is niet in elk dossier praktisch of zinvol toe te passen, bijvoorbeeld vanwege complexiteit, belangenconflicten of kosten.

Ook werden enkele aanbevelingen voor verdere ontwikkeling gedaan:

1. **Vergroot het bewustzijn en de deskundigheid**
Meer aandacht voor herstelbemiddeling binnen de letselschadebranche, bijvoorbeeld via korte voorlichtingsmomenten, casusbesprekingen of als onderdeel van audits, zodat het onderwerp structureel op de agenda blijft. Het is daarbij belangrijk om dit op een eenvoudige, laagdrempelige manier te doen, gezien de werkdruk binnen de branche.
2. **Evalueer het effect van de mogelijkheid op zich. Wij merken dat de mogelijkheid tot herstelbemiddeling op zichzelf al een positief effect heeft. Dit verdient verdere aandacht. Het proces hoeft niet altijd tot een daadwerkelijk gesprek te leiden om waarde te hebben; soms is de erkenning van de optie al voldoende. Wellicht kan dit concept ook meer vanuit een filosofische invalshoek worden benaderd, niet enkel praktisch. Vooral in gevoelige dossiers kan dit helpen om emoties te verzachten.**
3. **Integratie in het reguliere proces. Het zou interessant zijn om binnen bepaalde typen zaken — zoals kindschades — standaard te onderzoeken of herstelbemiddeling een plaats**

kan krijgen in het proces, zonder dat dit ten koste gaat van juridische zorgvuldigheid of efficiëntie. Mijn persoonlijke overtuiging is dat bij kindschades deze mogelijkheid standaard zou moeten worden aangeboden, omdat erkenning en afronding daar vaak extra belangrijk zijn.

Het zou daarnaast waardevol zijn om tijdens (NKL) audits kort stil te staan bij de vraag of herstelbemiddeling in een zaak is overwogen, en wat de overwegingen daarbij waren. Zo blijft het onderwerp op een natuurlijke en structurele manier onderdeel van de dagelijkse praktijk, zonder dat het extra administratieve lasten met zich meebrengt.

G. Ervaringen vanuit Achmea

Achmea wijst als verzekeraar al jaren op het belang van contact, en dus ook op Contacthelpt.nl. Achmea was weliswaar geen lid van de projectgroep, maar heeft op allerlei manieren haar medewerking gegeven aan de pilot. Als ervaringen kunnen zij delen:

Achmea verwijst klanten standaard na 3 maanden en 18 maanden naar contacthelpt.nl.

Een nieuwe online-dienstverlening is dat wij klanten persoonlijke informatie op maat aanbieden in hun persoonlijke online omgeving. Naast het persoonlijke contact met de persoonlijk behandelaar krijgen ze extra informatie passend bij hun letsel of het moment in hun klantreis. Dat doen we ook met contacthelpt.nl. Klanten krijgen deze informatie 3 en 18 maanden na hun ongeval aangeboden. Aanvullend op het persoonlijk contact. 3 maanden is passend bij eerste fase na het ongeval. Voor ingrijpende en impactvolle ongevallen herhalen we het als service na 18 maanden weer. We weten van contacthelpt.nl en Perspectief Herstelbemiddeling dat mensen met letsel met een langer herstel in de eerste fase nog niet aan contact toekomen, maar pas later in het herstelproces. Daarom wijzen we klanten er dan ook weer extra op. De komende periode kunnen we met data mooie inzichten opbouwen.

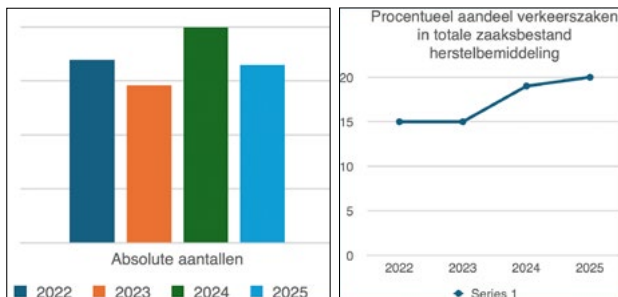
Als Achmea in de schaderegeling wijst op de mogelijkheden van contact:

- Zijn klanten hier positief over. Ook al gaan klanten uiteindelijk niet over tot herstelbemiddeling. Het alleen al wijzen op de mogelijkheden vinden ze waardevol.
- Als klanten hiervan wel gebruik maken, heeft dat hen verder geholpen.

- Realiteit is: wij weten niet of klanten hier gebruik van maken. Vanuit Perspectief Herstelbemiddeling is deze data er niet. En tegelijk delen onze klanten niet altijd dat ze hier gebruik van maken. Of vragen wij daar ook niet altijd actief naar op andere momenten.
- Wij hebben binnen Achmea meer aandacht hiervoor bij mensen met letsel. Veroorzakers van letsel die zelf geen letsel hebben, daar is minder aandacht voor. Het is wel een wens om dat in de toekomst meer te doen.

BIJLAGE III – DE ERVARINGEN VAN PERSPECTIEF HERSTELBEMIDDELING

Waar de pilot erop gericht was om letselschadeslachtoffers te attenderen op de dienstverlening van Perspectief Herstelbemiddeling en, waar gewenst, in concrete zaken betrokkenen daadwerkelijk naar deze organisatie te verwijzen, is interessant om in dit rapport ook verslag te doen van de ervaringen van Perspectief Herstelbemiddeling met dit project. De onderstaande impressie is opgesteld door Nathalie de la Cousine, lid van de projectgroep. Perspectief Herstelbemiddeling heeft de afgelopen tijd zowel via de projectactiviteiten als via eigen promotieactiviteiten (bijvoorbeeld via hun LinkedIn-account) veel aandacht besteed aan herstelbemiddeling in verkeerszaken. Met name in de afgelopen twee jaar heeft Perspectief Herstelbemiddeling een toename in verkeerszaken gehad, zowel in absolute zin als procentueel. Vooral dat laatste is opmerkelijk, aangezien het aandeel verkeerszaken jarenlang – en ook in de beginjaren van de pilot – op 14-15% lag.⁴⁴



De stijging van het aantal verkeerszaken in de afgelopen twee jaar, lijkt een voorzichtig signaal dat de promotieactiviteiten van de projectgroep (zie par. 5) inderdaad hebben bijgedragen aan de brede bekendheid van herstelbemiddeling. De verkeerscijfers van 2025 zijn opgelopen tot in totaal 298 zaken, 19% van het totaal. Omdat niet standaard wordt geregistreerd op welke manier mensen bij Perspectief Herstelbemiddeling terecht zijn gekomen, is dat echter niet met zekerheid

uit de administratie af te leiden. Het is mogelijk dat aanmeldingen zijn gedaan door betrokkenen zelf, die door vertegenwoordigers uit de letselschadebranche zijn geïnformeerd, maar dat is dus niet altijd uit de dossiers te herleiden. Zaken die door een verwijzer uit de pilot (bijv. ARAG, NN) zijn aangemeld, zijn wel als zodanig geregistreerd. Die aantallen zijn als volgt:

2023: 11
2024: 21
2025: 14.

Op de vraag welke inzichten deelname aan de pilot voor Perspectief Herstelbemiddeling heeft opgeleverd, volgde dit antwoord:

Globaal gezien kan gezegd worden dat verkeersdelicten zich van verkeersongevallen onderscheiden door de ernst van het verwijt dat de veroorzaker wordt gemaakt en/of de ernst van het letsel dat is ontstaan. De gedachte kan postvatten dat de impact van een verkeersdelict dus doorgaans groter is dan van een verkeersongeval. De ervaringen van onze bemiddelaars laten echter zien dat dat niet per se het geval is. Of het een verkeersongeval of verkeersdelict is, zegt weinig over de impact op betrokkenen.

De algemene ervaring bij diverse voorlichtingsbijeenkomsten waaraan Perspectief Herstelbemiddeling in het kader van de pilot heeft meegewerkt, is dat de professionals binnen de letselschadebranche positief staan tegenover het concept herstelbemiddeling en implementatie daarvan in hun werk. De uitdaging zit vaak in het concreet toepassen en aanbieden van herstelbemiddeling aan betrokkenen.

⁴⁴ Het grootste deel van de bemiddelingszaken die Perspectief Herstelbemiddeling behandelt, betreft bemiddeling tussen slachtoffers en plegers van strafbare feiten in de zin van geweldsdelicten. Verkeers(straf) zaken is daarvan dus een beperkt deel.

BIJLAGE IV – OVERZICHT VAN KICK-OFF-BIJEENKOMSTEN EN PRESENTATIES

2023

21 maart 2023	Kick-off bij Nationale Nederlanden (incl. ARAG en andere belangenbehartigers)
29 september 2023	PPS-congres
6 november 2023	Webinar 'Herstelbemiddeling in letselschadezaken helpt'
23 november 2023	Raadsdag DLR

2024

19 januari 2024	Medewerkersdag Achmea Personenschade
14 maart 2024	Medewerkersdag Nationale Nederlanden
16 mei 2024	Kick-off bij ASR
28 mei 2024	Kick-off bij Univé rechtsbijstand
27 september 2024	PPS-congres
12 november 2024	Kick-off bij Allianz
12 december 2024	VASR Najaarsbijeenkomst
16 december 2024	Kick-off bij De Vereende

2025

24 maart 2025	Expertmeeting 'De plaats van de veroorzaker'
18 juni 2025	NLE High Tea
12 mei 2025	Medewerkersbijeenkomst ANWB Rechtsbijstand
6 juni 2025	Informatiebijeenkomst Opleiders NIBESVV, OSR Juridische Opleidingen
23 juni 2025	Medewerkersbijeenkomst bij ARAG
3 september 2025	LetselLab 'Professor Akkermans kijkt terug: kader of koers?'
16 oktober 2025	LetselLab 'Herstelbemiddeling: heling of herbeveling?'
14 november 2025	Alumnidag QConsult Insurance (BOPS)
21 november 2025	(Slot)congres 'Contact helpt!'
2 december 2025	Gastcollege masterstudenten Universiteit Leiden
11 december 2025	Webinar 'Verder na een verkeersongeval – hoe herstelbemiddeling kan helpen'

BIJLAGE V – INFORMATIEBRIEF VOOR PILOTDEELNEMERS



Betreft: Oproep deelname aan de Pilot Herstelbemiddeling van De Letselschade Raad

Datum: maart 2024

Geachte heer, mevrouw,

In 2020 verscheen het rapport van de Universiteit van Utrecht over de kenmerken van langlopende letselschadezaken. In reactie daarop heeft de Minister voor Rechtsbescherming De Letselschade Raad gevraagd uitvoering te geven aan de geformuleerde aanbevelingen. Eén van de maatregelen betreft het inzetten van 'herstelbemiddeling' in letselschadezaken. Om de inzet van herstelbemiddeling te stimuleren en daarvan te leren, heeft De Letselschade Raad een pilot ingesteld. In deze brief geven wij informatie over deze pilot en doen wij een oproep tot deelname daaraan.

Herstelbemiddeling helpt in letselschadezaken!

Herstelbemiddeling betreft begeleid contact tussen slachtoffer en veroorzaker in letselschadezaken en is erop gericht om hen in onderling contact te helpen bij de persoonlijke verwerking van de ongevalservaring. Uit onderzoek naar de persoonlijke ervaringen van slachtoffers en die van veroorzakers blijkt dat beide partijen hierbij baat hebben. Herstelbemiddeling werkt positief. Negatieve emoties bij betrokkenen nemen af, de schadeafwikkeling verloopt mogelijk soepeler en er wordt een bijdrage geleverd aan herstel van de betrokkenen. Zowel het slachtoffer als de veroorzaker worden geholpen bij de persoonlijke verwerking van de ongevalservaring!

In de praktijk blijkt slachtoffer-veroorzakercontact echter niet altijd gemakkelijk tot stand te komen.

Pilot Herstelbemiddeling in de letselschadebranche

Letselschadeprofessionals (belangenbehartigers en schadebehandelaars) kunnen een stimulerende rol spelen in het tot stand brengen van contact tussen slachtoffers en veroorzakers. De Letselschade Raad is daarom gestart met de pilot 'Herstelbemiddeling', waarin deelnemende organisaties gedurende de pilotperiode die loopt tot 1 januari 2025 herstelbemiddeling actief onder de aandacht brengen van ongevalsbetrokkenen. De ervaringen, succesfactoren en knelpunten worden geregistreerd, met het doel om op basis van de opgedane ervaringen producten, zoals bijvoorbeeld 'best practices' op te stellen voor de letselschadebranche die zorgen voor aandacht en inzet van herstelbemiddeling in letselschadezaken.

De projectgroep en betrokken organisaties

In de projectgroep werken de volgende personen en organisaties mee bij de organisatie en uitvoering van de pilot:

- Perspectief Herstelbemiddeling, Nathalie de la Cousine.
- Verbond van Verzekeraars, Rachel Dielen.
- Vrije Universiteit Amsterdam, Arno Akkermans.
- Erasmus Universiteit Rotterdam, Femke Ruitenbeek.
- Slachtofferhulp Nederland, Iris Becx.
- Nationale-Nederlanden, Monique Volker en Rob de Groot.
- ARAG, Astrid Diepersloot.

Daarnaast nemen de organisaties Ottenschot Letselschade, Richard van Beek, Letselschade.com, Rini Withagen en ASR Verzekeringen, Wouter Coomans momenteel deel aan de pilot; zij bieden actief herstelbemiddeling aan letselschadeslachtoffers aan.

Oproep tot deelname aan pilot

De projectgroep wenst het aantal deelnemende organisaties uit te breiden, zowel uit de hoek van de belangenbehartiging als van verzekeraars, zodat op ruime schaal ervaringen kunnen worden opgedaan met het stimuleren van herstelbemiddeling. Dat komt de ontwikkeling van onder meer de 'best practices' voor de gehele branche ten goede.

Werk mee en meld je aan bij de pilot Herstelbemiddeling!

Wilt u met uw organisatie deelnemen aan de pilot Herstelbemiddeling? Stuur dan een e-mail aan: info@deletselschaderaad.nl. Een van de leden van de projectgroep neemt vervolgens contact met u om verdere afspraken te maken over de inbedding daarvan in uw organisatie. Kijk voor meer informatie over herstelbemiddeling ook op de [website](#) van de Letselschade Raad.

Uiteraard behoort een oriënterend gesprek met een van de projectgroepleden ook tot de mogelijkheden. Ook in dat geval kunt u een e-mail sturen aan info@deletselschaderaad.nl.

Met vriendelijke groet,

Pauline Verhoeven

Beleidsmedewerker De Letselschade Raad



BIJLAGE VI – PROGRAMMA (SLOT)CONGRES 'CONTACT HELPT!'



PROGRAMMA

11.30 – 12.00 uur	Ontvangst en netwerkgelegenheid
12.00 – 12.10 uur	Opening door de dagvoorzitter <i>Marco Speelmans, directeur van De Letselschade Raad</i>
12.10 – 13.00 uur	Wisseling in perspectief <i>Lammert Kamphuis, filosoof en schrijver</i>
13.00 – 13.45 uur	Contact Helpt! <i>Prof.dr.mr. Arno Akkermans, VU Amsterdam en Prof.dr.mr. Femke Ruitenbeek – Bart, VU Amsterdam</i>
13.45 – 14.15 uur	Pauze
14.15 – 15.00 uur	Inspiratie: ervaringen van ongevalsbetrokkenen uit de praktijk
15.00 – 15.10 uur	Naar de parallelsessies
15.10 – 16.00 uur	Parallelsessies <ol style="list-style-type: none"> 1. Verbindend communiceren <i>Yvanka op den Kelder, herstelbemiddelaar bij Perspectief Herstelbemiddeling</i> 2. De bemiddelaar aan het werk <i>Petra Zoon, herstelbemiddelaar bij Perspectief Herstelbemiddeling</i> 3. Trauma geïnformeerd werken <i>Prof.dr.mr. Maarten Kunst, Universiteit Leiden</i>
16.00 – 16.30 uur	Een blik vooruit <i>Diverse sprekers geven hun blik naar de toekomst</i>
16.30 – 17.00 uur	Feestelijke afsluiting
17.00 – 18.00 uur	Borrel

Tips voor professionals

Om contact bespreekbaar te maken
na een verkeersongeval



1

Niet invullen voor een ander

"Ik denk niet dat dit slachtoffer in contact wil komen. Ze wil juist door met haar leven en niet meer stilstaan bij het ongeluk."



Soms vul je voor iemand in dat hun zaak bijvoorbeeld te ingrijpend is voor herstelbemiddeling. Of dat het slachtoffer zo boos is dat contact met de ander geen optie is. Maar je kunt niet voor iemand denken. Geef de ander de mogelijkheid om deze optie te overwegen en vraag naar iemands behoeften. Wijs de persoon er ook op dat bemiddeling niet altijd een gesprek hoeft te zijn met de ander, maar dat een briefwisseling of andere vorm van contact ook mogelijk is.

2

Wijs mensen op de mogelijkheid

Je hoeft iemand niet te overtuigen. Wij kunnen hen verder informeren over het traject, en zullen de motivatie van beide kanten onderzoeken. Dus je zou kunnen zeggen: "Je hoeft er niks mee te doen, maar weet dat er een organisatie is..." Laat hen ons bellen om ze verder te helpen. En weet dat de eerste stap een vrijblijvend gesprek met een medewerker (bemiddelaar) is.



3



A Vragen die je een slachtoffer of nabestaande* kunt stellen

- Zou je de gevolgen voor jou van het ongeluk aan de ander willen laten weten?
- Leven er bij jou nog vragen waar alleen hij of zij antwoord op kan geven?
- Zo ja, zou je antwoord willen krijgen op deze vragen?
- Stel je voor dat de veroorzaker zijn of haar medeleven zou willen tonen, zou je daar voor open staan?
- Er bestaat de mogelijkheid om onder begeleiding van een bemiddelaar in gesprek te gaan met de veroorzaker. Wat vind je daarvan?

* of getuige

B Vragen die je een veroorzaker kunt stellen

- Hoe denk je terug aan wat er is gebeurd?
- Hoe reageerden je familie en je partner op wat er gebeurd is?
- Wat als het jou of iemand die je liefhebt was overkomen: wat zou je dan van de ander willen?
- Er bestaat de mogelijkheid om onder begeleiding van een bemiddelaar in gesprek te gaan met het slachtoffer. Wat vind je daarvan?
- Als het slachtoffer met jou in gesprek zou willen, wat zou je hem/haar willen vertellen?

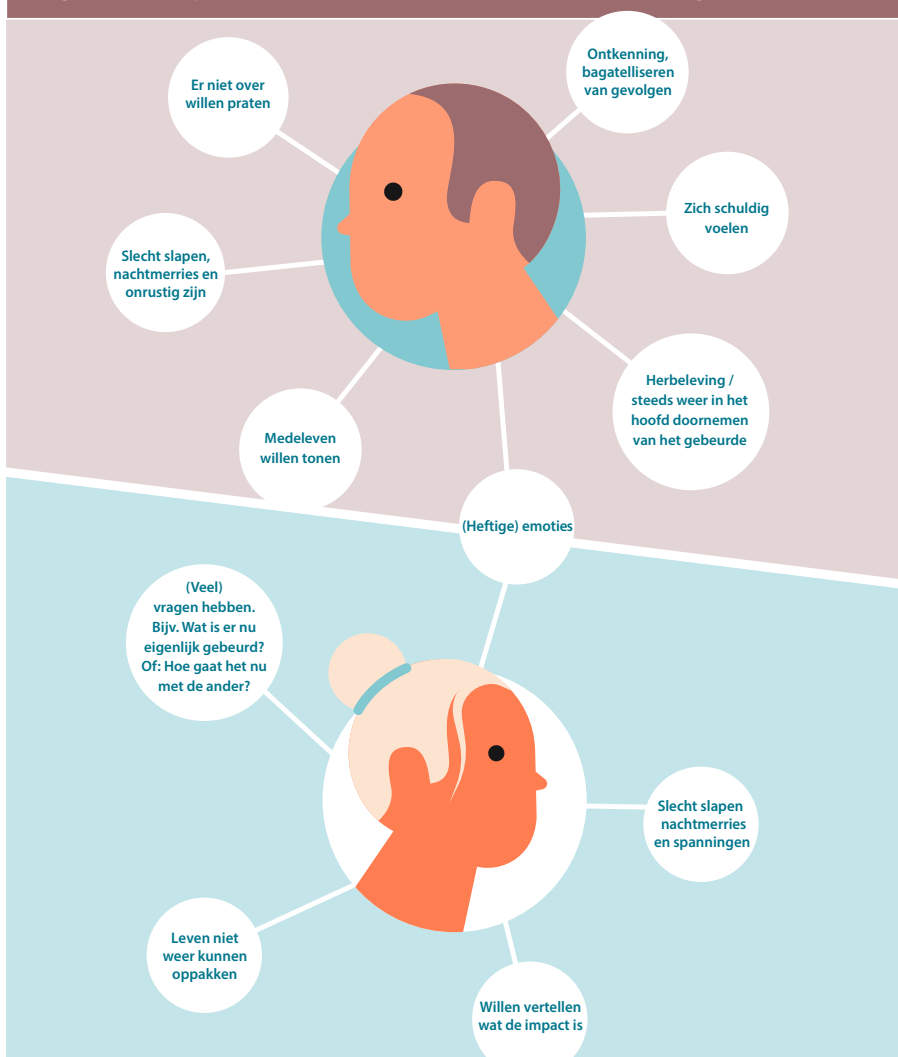


4

Wijs mensen naar meer informatie

Je kunt mensen altijd wijzen op onze website, en er op een later moment op terugkomen. Op onze website staan verschillende verhalen van mensen die in gesprek zijn geweest. Deze kunnen mensen helpen hun eigen afweging te maken.

Signalen bij betrokkenen na een verkeersongeval



www.perspectiefherstelbemiddeling.nl

030 - 234 00 45

 **Perspectief**
herstelbemiddeling

Maart 2026



de letselschade raad