

‘Ik was blij dat ik die man een hand heb kunnen geven’

Over veroorzakers van letsel en hun relationele belangen in de civiele letselschadepraktijk

*Mr. dr. F.M. Ruitenbeek-Bart**

1. Ter inleiding: En de veroorzaker dan?

Het is een bestendige bevinding van empirisch onderzoek: bij de afwikkeling van letselschade gaat het letselschadeslachtoffers niet alleen om financiële compensatie voor geleden schade; minstens even belangrijk voor hen is erkenning.¹ Mede onder invloed van empirisch onderzoek naar de persoonlijke ervaringen van slachtoffers in de letselschadepraktijk hebben de *niet*-financiële behoeften van letselschadeslachtoffers in de afgelopen decennia aan aandacht en importantie gewonnen.² Daarvan getuigen onder meer de vele praktijkinitiatieven die zijn en worden ondernomen ter verbetering van de immateriële dimensie van de letselschadepraktijk. Denk aan de gedragscodes voor de behandeling van medische aansprakelijkheidszaken (de GOMA) en andere letselzaken (de GBL),³ of aan het project ‘1MA’, waarbij één medisch adviseur in gemeenschappelijke opdracht van alle partijen werkt.⁴ En onder de noemer van herstelgerichte schadeafwikkeling wordt gepoogd om los(ser) te raken van de traditionele, maar in emotioneel

opzicht belastende ‘wat als?’-benadering die het geldende schadebegrip vergt, en de schadeafwikkeling meer te bezien vanuit de ‘wat nu?’-vraag.⁵

Zoals Huver e.a. in hun WODC-rapport beschreven, kent de behoefte aan erkenning verschillende verschijningsvormen.⁶ Een daarvan is de behoefte aan excuses. De behoefte aan excuses is bij uitstek relationeel van aard: zij doet een appel op de veroorzaker. Met name daarin, maar ook in enkele andere slachtofferbehoeften, ligt dan ook de suggestie besloten dat (juist) de veroorzaker een rol van betekenis kan spelen voor het immateriële herstel van letselschadeslachtoffers. In dat besef wordt in de letselschadepraktijk steeds meer aandacht besteed aan de rol die de veroorzaker hierin kan spelen.⁷ De medische aansprakelijkheidspraktijk loopt hierin voorop. In medische zaken gaat, mede indachtig de voor zorgverleners geldende professionele standaard,⁸ al langere tijd veel aandacht uit naar open en eerlijke communicatie in arts-patiëntcontact in geval

* Mr. dr. F.M. Ruitenbeek-Bart is universitair docent aan Erasmus School of Law, departement Law & Business. Zij promoveerde op 26 mei 2023 cum laude op een onderzoek naar de persoonlijke ervaringen van letselveroorzakers.

1 De behoefte aan erkenning was een centraal onderzoeksresultaat in het WODC-rapport van 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, met op p. 82 (figuur 6.1) een beknopt overzicht van de immateriële belangen van slachtoffers. Die WODC-tabel is in deze bijdrage overgenomen (en aangevuld met gerelateerde veroorzakerbelangen) in tabel 4.

2 Zie 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, hoofdstuk 3 voor een beschrijving van de ontwikkelingen die de letselschadepraktijk, de wetenschap en (het debat over) het positieve recht onder invloed van de toenemende aandacht voor de immateriële slachtofferbelangen hebben doorgemaakt.

3 De Letselschade Raad, *Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)*, Den Haag 2023 en De Letselschade Raad, *Gedragscode Behandeling Letselschade*, Den Haag 2012. In Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 3.3 staan meer voorbeelden van praktijkinitiatieven gericht op versoepeling van het afwikkelingsproces.

4 Zie voor een empirisch onderzoek naar het werken met één medisch adviseur G. van Dijk, ‘Eén medisch adviseur empirisch onderzocht’, *TVP* 2019, p. 94-100.

5 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 3.4.2, met verdere verwijzingen. Zie recent ook R. Rijnhout, *Van compensatieconflicten naar betekenisvol compenseren* (oratie Utrecht), Den Haag: Boom juridisch 2023, par. 4.3 en (specifiek over de werkzaamheden van een herstelcoach) E.A. van den Berg-Bakker, ‘Heel de mens. Aandacht en ruimte maken voor de onderstroom’, *TVP* 2023, p. 70-74.

6 Zie Huver e.a. 2007, (o.a.) p. 63 en de al genoemde figuur 6.1 op p. 82. Vgl. ook A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, ‘Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief. Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letselschade tekortschiet in het nastreven van de eigen doeleinden’, *TVP* 2007, p. 105.

7 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 4 voor een reflectie op de plaats die de slachtoffer-veroorzakerrelatie inneemt in het aansprakelijkheidsrecht en in het debat over de verbetering van de immateriële dimensie van letselschadezaken.

8 De norm van openheid na een medisch incident is vastgelegd in het op 1 januari 2016 in werking getreden art. 10 lid 3 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

van klachten of claims.⁹ En ook in verkeersaansprakelijkheidszaken worden steeds meer activiteiten ondernomen om slachtoffer-veroorzakercontact te bevorderen.¹⁰

Maar hoe zit het dan eigenlijk met die veroorzaker? Over letselveroorzakers weten we vrij weinig. In de literatuur is wel gesignaleerd dat ook veroorzakers moreel, psychisch en/of emotioneel ongemak kunnen ervaren naar aanleiding van de schadeveroorzakende gebeurtenis.¹¹ Over hoe zij de letselveroorzaking en de (juridische) nasleep daarvan persoonlijk ervaren, is echter weinig bekend. Een uitzondering geldt ook in dit opzicht voor medische zaken. Over zorgverleners is al langer bekend dat betrokkenheid bij medische incidenten en calamiteiten en/of bij tuchtprocedures aanzienlijke impact kan hebben

op hun professionele en persoonlijke functioneren,¹² en in dit verband worden zij wel aangeduid met de term ‘*second victim*’.¹³ Of ook andere typen letselveroorzakers, bijvoorbeeld veroorzakers van verkeersongevallen, vergelijkbare *second victim*-ervaringen hebben, is in Nederland niet eerder onderzocht, maar is alleszins voorstelbaar.¹⁴ In de literatuur wordt voorts opgemerkt dat óók (gestelde) veroorzakers voor hun persoonlijke verwerking gebaat kunnen zijn bij contact met het slachtoffer.¹⁵

Het voorgaande was voor mij aanleiding om onderzoek te doen naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk.¹⁶ Dat deed ik aan de hand van diepte-interviews met als veroorzaker aangesproken personen. De persoonlijke ervaringen van veroorzakers kunnen namelijk inzicht geven in de kansen en belemmeringen voor een positieve veroorzakersbijdrage aan immaterieel herstel van het slachtoffer. Deze ervaringen kunnen bovendien inzichtelijk maken of zich aan veroorzakerzijde behoeften voordoen waarvan de letselschadepraktijk zich meer rekenschap kan, en wellicht ook moet geven.

In het onderzoek zijn twee categorieën letselschadezaken betrokken: medische aansprakelijkheidszaken en verkeersaan-

- 9 Zie o.m. J.L. Smeehuijzen e.a., *Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medische schade*, Vrije Universiteit Amsterdam 2013 en B.S. Laarman, *De rol van het recht als er iets misgaat in de gezondheidszorg* (diss. Amsterdam VU), Den Haag: Boom juridisch 2022, waarin zij verslag doet van haar actieonderzoek in samenwerking met ziekenhuizen in het kader van het Leernetwerk OPEN. Het Leernetwerk OPEN is onder meer op de principes van *open disclosure* gebaseerd. Verder is in het najaar van 2020 de Stichting Openheid na Incidenten opgericht, die zich sectorbreed, dus ook buiten ziekenhuisverband, inzet voor toerusting van zorgverleners in het betrachten van openheid. Zie openheidincidenten.nl, alsook E. Nyst, ‘Communicatietrainers starten Stichting Openheid na Incidenten’, *Medisch Contact* 2020 (medischcontact.nl, 25 september 2020).
- 10 Zie bijv. de website contacthelpt.nl, die onder de naam Toolkit Contact Helpt in september 2022 door het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars onder de aandacht van de letselschadepraktijk is gebracht (zie platformpersonenschade.verzekeraars.nl/pps-info/hulpvoor-verwijzing-naar-contacthelpt.nl/). De website is gemaakt door de Vrije Universiteit en Moondocs, in samenwerking met Perspectief Herstelbemiddeling. Het project kwam tot stand met steun van Stichting Achmea Slachtoffer & Samenleving en het Platform Personenschade. Inmiddels wordt contacthelpt.nl beheerd door de (informele) werkgroep Contacthelpt, waarin deelnemen het Platform Personenschade, de Vrije Universiteit en Erasmus School of Law, Perspectief Herstelbemiddeling, Achmea en De Letselschade Raad. De werkgroep Contacthelpt is onderdeel van de ‘Pilot Herstelbemiddeling’, een van de initiatieven van De Letselschade Raad naar aanleiding van het rapport *Langlopende letselschadezaken* (R. Rijnhout e.a., *Langlopende letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*, Utrecht: UCALL 2020). Zie hierover ook Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 3.3.6 en 4.3.
- 11 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 uitgeverij 2014, p. 15-16. In gelijke zin: A.J. Akkermans & J.E. Hulst, ‘De niet-financiële impact van schade-toebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid’, *TVP* 2014, p. 103.

- 12 Zie over de impact van tuchtprocedures op de zorgverlener o.m. R.D. Friele e.a., *Zorgverleners en burgers over het openbaar maken van door de tuchtrechter opgelegde berispingen en geldboetes*, Utrecht: Nivel 2017, B. Warmerdam, *Komt een klacht bij de dokter... De arts als second victim door het tuchtrecht* (masterscriptie Amsterdam UvA), 2019, M. Schröder, ‘En wat doet het met de arts? Impact van een tuchtklacht’, in: T. Hartlief e.a., *LSA Revisited: welke lessen zijn er nog te leren? Voordrachten gehouden op het 31e Symposium van de Vereniging van Letselschade Advocaten op 31 januari 2020*, Den Haag: Boom juridisch 2020, p. 227-231, R.D. Friele, ‘Een klacht is geen aanval. Maar hoe voorkom je dat het een aanval wordt?’, *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde* 2021;165;D6476 en H.A.M. Brölmann, *Handboek openheid na incidenten in de zorg: over communicatie, cultuur en peer-support*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2021, p. 10-21. Zie ook Laarman (diss.) 2022, hoofdstuk 4, waarin wordt opgemerkt dat de tuchtprocedure als criminaliserend wordt ervaren.
- 13 A.W. Wu, ‘Medical error: the second victim. The doctor who makes the mistake needs help too’, *BMJ* (320) 2000, afl. 8, p. 726-727.; A.W. Wu e.a., ‘The impact of adverse events on clinicians: what’s in a name?’, *Journal Patient Safety* (16) 2020, afl. 1, p. 65-72.
- 14 Een Pools onderzoek (D. Merecz, M. Waszkowska & A. Wezyk, ‘Psychological consequences of trauma in MVA perpetrators – Relationship between post-traumatic growth, PTSD symptoms and individual characteristics’, *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour* (15) 2012, afl. 5, p. 565-574) betrof de aanwezigheid van symptomen van posttraumatische stressstoornis (PTSS) en van posttraumatische groei (PTG) bij veroorzakers van verkeersongevallen. Ander vergelijkbaar onderzoek (Nederlands of internationaal) is mij niet bekend.
- 15 A.J. Akkermans, ‘Achieving justice in personal injury compensation: The need to address the emotional dimensions of suffering a wrong’, in: P. Vines & A.J. Akkermans (red.), *Unexpected consequences of compensation law*, Oxford: Hart Publishing 2020, p. 30. Vgl. ook, maar dan specifiek over de mogelijke baten van excuses voor de normschender, 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, par. 2.5.1.
- 16 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 6 voor een toelichting op de opzet van de interviewstudie en de methodologische verantwoording daarvan.

sprakelijkheidszaken.¹⁷ In de eerste categorie zijn 25 zorgverleners en 30 letselschadeprofessionals (verzekeringsprofessionals en ziekenhuisjuristen) geïnterviewd. In de categorie verkeerszaken zijn 27 verkeersdeelnemers en 22 verzekeringsprofessionals geïnterviewd. Het onderzoek heeft een keur aan inzichten opgeleverd die onmogelijk allemaal in deze bijdrage aan de orde kunnen komen. Ik licht daarom één element uit: de relationele veroorzakerbelangen.

In paragraaf 2 beschrijf ik welke relationele belangen uit de interviewstudie gedestilleerd konden worden. Daarmee doel ik op immateriële behoeften aan veroorzakerzijde die specifiek betrekking hebben op het slachtoffer.¹⁸ Deze worden in paragraaf 3 in verband gebracht met de reeds bekende immateriële slachtofferbehoeften, om zichtbaar te maken waar hun respectieve behoeften complementair aan elkaar zijn, en waar – en waarom – zij mogelijk uiteenlopen. Paragraaf 4 bevat een uitstapje naar de (rechts)filosofie. Daarin beschrijf ik het fenomeen *moral luck* en de relevantie daarvan voor de letselschadepraktijk. Een en ander mondt in paragraaf 5 uit in een oproep om in praktijkinitiatieven die gericht zijn op het bevorderen van slachtoffer-veroorzakercontact meer aandacht te geven aan het veroorzakerperspectief. De bijdrage wordt in paragraaf 6 afgesloten met een samenvatting.

2. Immateriële behoeften van veroorzakers van letsel

2.1 Immateriële veroorzakerbehoeften in drievoud

In deze bijdrage ligt het accent op in de interviews gesignaleerde *relationele* behoeften van veroorzakers, dus op behoeften betreffende (hun relatie tot) het slachtoffer. Opmerking verdient echter dat de behoeften van veroorzakers van letsel – net als die van letselschadeslachtoffers overigens¹⁹ – niet enkel relationeel van aard zijn. In het onderzoek identificeerde ik drie categorieën immateriële veroorzakerbehoeften:

- A. behoeften inzake de schadeverwekkende gebeurtenis;
- B. behoeften in relatie tot het slachtoffer; en
- C. behoeften inzake het afwikkelingsproces.

In deze bijdrage ligt het accent dus op categorie B: de relationele belangen, maar voor de volledigheid geef ik hierna een beknopte weergave van de andere twee categorieën veroorzakerbehoeften.

In categorie A (zie tabel 1), betrekking hebbend op de schadeveroorzakende gebeurtenis als zodanig, blijkt uit de interviews dat veroorzakers willen weten wat er precies was gebeurd. Daarnaast, en in het verlengde hiervan, viel onder de geïnterviewden een behoefte te bespeuren aan duidelijkheid over het persoonlijke aandeel in de gebeurtenis, maar ook – in verkeerszaken²⁰ – aan zicht op en erkenning van een eventueel eigen aandeel daarin van het slachtoffer zelf. In deze categorie signaleerde ik verder een bereidheid om te leren van gemaakte fouten en/of tot gedragsaanpassing om toekomstige schadeveroorzaking te voorkomen.²¹ Deze bevindingen laten al zien dat de veroorzakerbehoeften enige gelijkenis vertonen met de reeds bekende slachtofferbehoeften: ook slachtoffers willen immers weten wat er precies gebeurd is, willen duidelijkheid over (en erkenning van) het aandeel van de veroorzaker daarin en hopen dat geleerd wordt van gemaakte fouten.²² Op de gelijksoortigheid in behoeften kom ik in paragraaf 3 terug.

Ook wat betreft het afwikkelingsproces (categorie C, zie tabel 2) kan een zekere gelijkenis met de slachtofferbehoeften worden gesignaleerd. Zo viel met name onder zorgverleners een behoefte aan een voortvarende afwikkeling en aan een minder conflictueuze toonzetting in het juridische debat te bespeuren. Deze behoefte kwam niet zo nadrukkelijk naar voren in de interviews met veroorzakers van verkeersongevallen (hierna ook: ongevalsveroorzakers), hetgeen zich lijkt te laten verklaren door hun beduidend geringere betrokkenheid bij het afwikkelingsproces.²³

Voor beide categorieën letselveroorzakers gold voorts dat zij doorgaans waarde hechten aan een rechtvaardige uitkomst van het afwikkelingsproces, in die zin dat deze uitkomst voldoende aansluit bij hun persoonlijke schuldbeleving.²⁴ Deze behoefte manifesteerde zich overigens in verschillende vormen. Zo uitte sommige zorgverleners onvrede over getroffen schikkingen, omdat zij vonden dat daarmee ten onrechte een signaal werd afgegeven dat zij een fout zouden hebben gemaakt, terwijl andere zorgverleners juist moeite hadden met het feit dat de patiënt *geen* vorm van compensatie was aangeboden. Een zorgverlener vond bijvoorbeeld dat zij bij de behandeling een fout had gemaakt en dat daarom enige compensatie aangewezen was, maar de ziekenhuisjurist dacht daar anders over, omdat causaal verband zou ontbreken.²⁵

17 In de verslaglegging zijn citaten van zorgverleners steeds aangeduid met de codering M (van 'medisch'), gevolgd door het volgnummer van het interview. Citaten van verkeersdeelnemers zijn aangeduid met de codering V (van 'verkeer') en het toepasselijke volgnummer.

18 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 4 voor een uiteenzetting van de aandacht voor de slachtoffer-veroorzakerrelatie in het aansprakelijkheidsrecht.

19 Zie in dit verband de aan het WODC-onderzoek van Huver e.a. ontleende tabel in tabel 4, waarin de immateriële behoeften van letselschadeslachtoffers en hun naasten zijn weergegeven, waaruit o.a. door de nadere verdeling van de behoefte aan erkenning blijkt dat die zich niet alleen richt tot 'de wederpartij', maar ook tot 'de sociale omgeving' en 'de buitenwereld'.

20 In medische zaken ligt minder voor de hand dat sprake is van eigen schuld van de patiënt aan het ontstaan van de zorggerelateerde schade (vgl. Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, p. 99 en 617-618), hetgeen kan verklaren dat deze behoefte in de geïnterviewde zorgverleners (vrijwel) niet naar voren kwam.

21 Zie voor een verdere bespreking Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.2.

22 Zie Huver e.a. 2007, p. 82, tabel 6.1 (in deze bijdrage verwerkt in tabel 4).

23 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.3.2 voor een uitgebreide beschrijving van de in de interviewstudie gesignaleerde verschillen tussen medische zaken en verkeerszaken in aard en mate van betrokkenheid bij het afwikkelingsproces, mede bezien in het licht van de juridische verschillen van de twee letselschadecategorieën.

24 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.4, i.h.b. p. 626-627.

25 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.4.4.2 en p. 627.

Tabel 1 *Categorie A: Belangen en behoeften van zorgverleners en verkeersdeelnemers inzake de schadeverwekkende gebeurtenis*²⁶

Immateriële belangen en behoeften van als veroorzaker aangesproken personen inzake de schadeverwekkende gebeurtenis	
Zorgverleners	Verkeersdeelnemers
<ul style="list-style-type: none"> – Willen weten wat er precies is gebeurd – Behoeftte aan duidelijkheid over het persoonlijke aandeel* – Bereidheid om te leren van fouten* 	<ul style="list-style-type: none"> – Willen weten wat er precies is gebeurd – Behoeftte aan duidelijkheid over het persoonlijke aandeel in het ongeval* – Bereidheid om te leren van fouten* – Behoeftte aan erkenning van het aandeel van het verkeersslachtoffer in het ongeval*

Tabel 2 *Categorie C: Belangen en behoeften van zorgverleners en verkeersdeelnemers inzake het afwikkelingsproces*²⁷

Immateriële belangen en behoeften van als veroorzaker aangesproken personen inzake het afwikkelingsproces	
Zorgverleners	Verkeersdeelnemers
<ul style="list-style-type: none"> – Behoeftte (enigszins) op de hoogte te worden gesteld van het afwikkelingsproces – Behoeftte aan een minder verwijtende toonzetting in het debat – Behoeftte aan voortvarende afwikkeling, zowel t.b.v. patiënt als t.b.v. zichzelf – Behoeftte aan een rechtvaardige uitkomst (die voldoende aansluit bij de persoonlijke schuldbeleving)* 	<ul style="list-style-type: none"> – Behoeftte (enigszins) op de hoogte te worden gesteld van het afwikkelingsproces – Behoeftte aan een rechtvaardige uitkomst, die (voldoende) aansluit bij de persoonlijke schuldbeleving*

Tabel 3 *Categorie B: Belangen en behoeften van zorgverleners en verkeersdeelnemers in relatie tot het slachtoffer*²⁸

Immateriële belangen en behoeften van als veroorzaker aangesproken personen in relatie tot het slachtoffer		
	Zorgverleners	Verkeersdeelnemers
1) Behoeftte aan informatie over het slachtoffer		<ul style="list-style-type: none"> – Willen weten wie het slachtoffer is – Willen weten hoe het met (de familie van) het verkeersslachtoffer gaat
2) Bereidheid tot en behoeftte aan contact	Bereidheid tot én behoeftte aan open en eerlijke communicatie met patiënt <ul style="list-style-type: none"> – Medeleven tonen – Verantwoordelijkheid afleggen over eigen handelen – Gemaakte fouten erkennen, indien daarvan sprake is* – Excuses maken, indien daarvoor aanleiding is* 	<ul style="list-style-type: none"> – Medeleven tonen – Verantwoordelijkheid nemen voor het ongeval* – Excuses maken (als daarvoor aanleiding is)* – Bereidheid vragen van het slachtoffer te beantwoorden

26 Zie voor een verdere bespreking Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.2, met op p. 616 in tabel 11.1 dezelfde schematische weergave. Zoals in par. 3 wordt toegelicht, duidt de asterisk (*) in de tabellen steeds op veroorzakerbelangen die beïnvloed worden door hun persoonlijke schuldbeleving.

27 Zie voor een verdere bespreking Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.4, met op p. 626 in tabel 11.3 dezelfde schematische weergave.

28 Zie voor een verdere bespreking Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.3, met op p. 619 in tabel 11.2 dezelfde schematische weergave.

Tabel 3 (Vervolg)

Immateriële belangen en behoeften van als veroorzaker aangesproken personen in relatie tot het slachtoffer

	Zorgverleners	Verkeersdeelnemers
	– Behoeftte het eigen verhaal aan de patiënt te vertellen	– Behoeftte het eigen verhaal aan het slachtoffer te vertellen – Behoeftte vragen aan het slachtoffer te stellen; het verhaal van het slachtoffer te horen
3) Behoeftte aan passende bejegening	– (Niet on)fatsoenlijke bejegening door (familie van) de patiënt – (Enige) consideratie van patiëntzijde voor persoonlijke impact bij zorgverlener – Gelegenheid om uitleg te geven – Erkend (althans, niet miskend) worden in de persoonlijke schuldbeleving*	– (Niet on)fatsoenlijke bejegening door (familie van) het slachtoffer – (Enige) consideratie van slachtofferzijde voor persoonlijke impact bij ongevalsveroorzaker

2.2 Relationale veroorzakerbehoefte in drievoud

Zoals opgemerkt, ligt in deze bijdrage het accent op de tweede categorie van veroorzakerbehoefte (B): de op het slachtoffer betrekking hebbende behoeften. Deze relationele veroorzakerbehoefte kregen in het onderzoek een nadere onderscheiding in drie categorieën:

1. de behoefte aan *informatie over* het slachtoffer;
2. de bereidheid tot en/of behoefte aan *contact met* het slachtoffer; en
3. de behoefte aan passende bejegening *door* het slachtoffer.

In de volgende paragrafen beschrijf ik mede aan de hand van citaten hoe deze drie typen relationele veroorzakerbehoefte in de interviewstudie zichtbaar werden. Een meer gedetailleerd overzicht per categorie is te vinden in tabel 3.

Ik gebruik in deze en de andere tabellen overigens ook de algemenere term ‘belangen’, omdat ten aanzien van de op het slachtoffer betrekking hebbende immateriële belangen aan veroorzakerzijde onderscheid kan worden gemaakt tussen een bij hen gesignaleerde *bereidheid* en een gesignaleerde *behoefte*. Met de term *bereidheid* ligt de nadruk op een *gevende* houding van de veroorzaker, waarmee hij kan bijdragen aan vervulling van de bij het slachtoffer levende (of: veronderstelde) behoefte(n). De kwalificatie ‘veroorzakerbehoefte’ benadrukt veeleer een op het zelf *ontvangen* gerichte houding van de veroorzaker.²⁹ Het gaat dan dus om de relationele *behoefte* van de veroorzaker, ten aanzien waarvan het slachtoffer voor de veroorzaker van betekenis kan zijn. Deze veroorzakerbehoefte doen dus op hun beurt een appel op het slachtoffer. In paragraaf 3 worden de respectievelijke relationele belangen met elkaar in verband gebracht en wordt bezien of en in hoeverre zij complementair zijn aan elkaar. Dat is het geval als de behoefte (tot

ontvangen) van de ene persoon correspondeert met een bereidheid (tot geven) van de andere persoon.³⁰

2.3 Relationale veroorzakerbehoefte 1: behoefte aan informatie over het slachtoffer

De eerste relationele veroorzakerbehoefte die ik bespreek, is de behoefte aan informatie over het slachtoffer en zijn gezondheidssituatie. Bij vergelijking tussen de twee letselschadecategorieën werd zichtbaar dat deze informatiebehoefte met name (en in sommige gevallen heel nadrukkelijk) werd gesignaleerd onder de geïnterviewde verkeersdeelnemers, maar hoegenaamd niet naar voren kwam in de interviews met aangesproken zorgverleners.³¹ Dit verschil laat zich mijns inziens eveneens verklaren door de doorgaans zeer geringe betrokkenheid van ongevalsveroorzakers bij het afwikkelingsproces. Die geringe betrokkenheid heeft wat informatievoorziening betreft een wezenlijk andere positie tot gevolg dan de informatiepositie waarin de aangesproken zorgverlener zich bevindt.³² Wanneer de behandelrelatie ook na het instellen van de letselschadecclaim voortduurt, houdt de zorgverlener namelijk in die context zicht op hoe het met de patiënt gesteld is. Is de behandelrelatie intussen beëindigd, dan brengt zijn betrokkenheid bij het afwikkelingsproces nog wel enig zicht op de lotgevallen van de patiënt mee.

Voor ongevalsveroorzakers is dat anders. Uit de interviewstudie in verkeerszaken blijkt dat hun betrokkenheid bij de civielrechtelijke afwikkeling doorgaans nihil is,³³ dus vanuit die

30 Zie uitgebreider Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 13.3 en 13.4.

31 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.3.2.

32 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.2.3 en 7.6.1 (perspectief zorgverleners), par. 8.2 (perspectief ziekenhuisjuristen en verzekeringsjuristen-professionals) en par. 8.6.2 (vergelijkende samenvatting in medische zaken).

33 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.2.3 en 9.2.4, alsmede par. 9.7.1 (perspectief verkeersdeelnemers), par. 10.2 (perspectief verzekeringsprofessionals), alsmede par. 10.5.2 (vergelijkende samenvatting in verkeerszaken).

29 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.5.3.5 voor een reflectie op het op *geven* en/of *ontvangen* gerichte karakter van de gesignaleerde veroorzakerbelangen.

hoek ontvangen zij in de regel geen informatie over het slachtoffer en diens gezondheidssituatie. Met name bij ernstige ongevallen, waarbij het slachtoffer met de ambulance is afgevoerd en de ongevalsbetrokkenen geen gelegenheid hebben gehad om contactgegevens uit te wisselen, kan het voor ongevalsveroorzakers lastig zijn om aan informatie over het slachtoffer te komen. Zij raken dan afhankelijk van de medewerking van andere instanties, zoals de politie of de verzekeraar, maar mede vanwege (vermeende) belemmeringen in privacywetgeving is deze medewerking niet vanzelfsprekend.³⁴

De interviews laten evenwel zien dat ongevalsveroorzakers meestal graag willen weten hoe het met het slachtoffer is. Voor sommigen was dat zelfs de belangrijkste vraag in de eerste hectische momenten na het ongeval. De volgende citaten illustreren dat. Het eerste is afkomstig van een vrachtwagenchauffeur die betrokken was bij een ongeval waarbij een persoon te water raakte en uiteindelijk om het leven kwam, en enkele andere personen gewond raakten. Op de ongevalslocatie werd de chauffeur zelf ook medisch onderzocht. Daarover zei hij:

‘[I]k was alleen maar bezig met die mensen: “Hoe is het met ze?” En ik vond mezelf echt zó niet belangrijk! Ja. En het interesseerde mij geen moer wat er met mij gebeurde. Het interesseerde me echt niet. (...) Ik bedoel; ik huilde, ik leefde. Dus ja, ik vond het niet zo belangrijk wat er met mij gebeurde.’³⁵

Het volgende citaat is van een automobiliste die frontaal in botsing kwam met een andere auto. Het daarin gezeten echtpaar raakte gewond. Zij raakte zelf ook ernstig gewond, maar vertelde:

‘Maar om heel eerlijk te zijn, hield mij vooral heel erg bezig hoe het met de betreffende mensen was. En dat heeft mijn man heel goed aangevoeld. Ja, die is gewoon op zoek gegaan, naar: “Hoe kan je in contact komen?”’³⁶

Voor deze automobiliste was onder andere de behoefte aan *informatie over* het slachtoffer een motief om *contact met* het slachtoffer te willen hebben. Dat gold voor meer ongevalsveroorzakers. Daarnaast waren er, zoals hierna aan de orde komt, ook andere motieven voor contact, zowel onder verkeersdeelnemers als onder zorgverleners.

2.4 Relationale veroorzakerbehoefte 2: bereidheid tot en/of behoefte aan contact met het slachtoffer

De interviewstudie in medische en verkeerszaken laat wat betreft contact met het slachtoffer een vrij eenduidig beeld zien: zowel zorgverleners als ongevalsveroorzakers gaven blijk van een *bereidheid* daartoe. Zij wilden het slachtoffer (of diens familie) desgewenst te woord staan, bijvoorbeeld om vragen te

beantwoorden, medeleven te tonen en – al was deze bereidheid met enige nuance omgeven, waarover meer in paragraaf 3 – om excuses aan te bieden. De hierna geciteerde vrachtwagenchauffeur, bijvoorbeeld, was betrokken bij een ongeval waarbij een voetganger was overleden:

‘Ja. Ik had ook al vrij snel aan [mijn werkgever] laten weten van: “Mocht er vanuit slachtofferkant behoefte zijn om met mij contact te leggen, dan mag dat.”’³⁷

Wat opviel is dat bij meerdere geïnterviewden de *bereidheid* tot contact met (de familie van) het slachtoffer zich bovendien leek te manifesteren in de vorm van een persoonlijke *behoefte* daaraan. Dit kwam het meest nadrukkelijk naar voren bij de verkeersdeelnemers. Een van hen, veroorzaker van een ongeval waarbij een peuter om het leven kwam, zei:

‘Ik heb nooit direct contact met ze [de ouders; FMRB] gehad. Dat is natuurlijk wel waar je het meest behoefte aan hebt, op het moment dat er zoiets gebeurd is.’³⁸

Ten tijde van het interview, zo’n zeven jaar na het ongeval, was die behoefte nog steeds aanwezig:

Interviewer: ‘Heb je daar voor jezelf nu nog wel behoefte aan?’

‘Ja, absoluut! Ja, ja, nee, zeker!’

Interviewer: ‘Dat is onverminderd?’

‘Ja, ja. Ja. Ja, goh, dat is niet meer... Kijk, het is natuurlijk inmiddels zeven jaar geleden, bijna, het is niet meer dat ik er elke dag continu mee bezig ben, en dus ook elke dag continu met die ouders bezig ben. Maar dit spookt natuurlijk nog heel veel door je hoofd. Het enige wat ik heb, enige houvast wat ik heb, zijn de nabestaanden. Het jongetje is dood. (...) Je bent natuurlijk compleet machteloos, wat dat betreft. Het enige wat je kunt doen is gewoon wachten, totdat ze zeggen: “Ja, nou, kom maar op.” En dan, ja, dan wil ik er natuurlijk heel graag zijn. Maar eerlijk gezegd ben ik bang dat dat niet meer gaat komen.’³⁹

Diverse ongevalsveroorzakers hebben wel contact gehad met (de familie van) ‘hun’ slachtoffer(s) en vrijwel zonder uitzondering werd dit contactmoment als waardevol ervaren. Een van hen zei:

‘Ja, dat was heel belangrijk. Ik was blij dat ik die man in z’n ogen heb aan kunnen kijken en een hand heb kunnen geven. Dat heeft mij veel goed gedaan.’⁴⁰

34 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.4.2.

35 Citaat van respondent V-12 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.1).

36 Citaat van respondent V-15 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2).

37 Citaat van respondent V-04 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2).

38 Citaat van respondent V-03 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2).

39 Citaat van respondent V-03 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.2.2).

40 Citaat van respondent V-12 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.3.3).

Ook bij de geïnterviewde zorgverleners viel bereidwilligheid tot contact te signaleren. Opmerking verdient dat de onder hen gesignaleerde bereidheid aansluit bij wat de medische professionele standaard van hen vraagt in hun interactie met patiënten. Van zorgverleners wordt immers verwacht dat zij zich in contact met de patiënt toetsbaar opstellen en dat zij open en eerlijk met hun patiënten communiceren, ook wanneer (mogelijk) sprake is van een medische fout.⁴¹

En ook in de interviews met zorgverleners was een (de enkele bereidheid daartoe overstijgende) *behoefte* aan contact met de patiënt aanwezig, zij het wat minder prominent. Dat ook onder zorgverleners van een persoonlijke *behoefte* tot contact kan worden gesproken, viel met name af te leiden uit de ergernis en frustratie die sommige zorgverleners uitten, omdat zij zich belemmerd hadden gevoeld in het betrachten van open en eerlijke communicatie. Deze negatieve emoties duiden erop dat zorgverleners er persoonlijk waarde aan hechten dat zij op een goede, meelevende manier invulling kunnen geven aan die voor hen geldende professionele standaard. Zij voelden zich echter niet altijd in staat om daaraan adequaat invulling te geven. Ervaren belemmeringen waren soms te relateren aan de interactie met de (verzekerings- of ziekenhuis)jurist, door wie sommige zorgverleners zich aangespoord voelden tot behoedzaamheid in hun arts-patiëntcontact vanwege de mogelijke juridische implicaties daarvan.⁴² Een belemmering kon echter ook gelegen zijn in de opstelling van de patiënt, bijvoorbeeld wanneer deze – ondanks uitdrukkelijke bereidheid daartoe van de zijde van de arts – niet (meer) in gesprek wilde gaan. Een aangesproken huisarts en zijn vrouw verwoordden hun moeite met deze contactafhoudende opstelling als volgt:

Huisarts: ‘Want die man wilde ook absoluut niet met mij praten.’

Echtgenote: ‘Dat hebben we ook nog aangeboden. We hebben er echt diverse keren, zelfs nog via de jurist, op aangestuurd. Hij wil hét niet! (...)’

Huisarts: ‘Maar ook het feit dat hij niet wilde praten, denk ik, dat dat ook een feit is waardoor het veel moeilijker wordt.’

(...)

Echtgenote: ‘Eigenlijk zou je dat, naast rechten van de patiënt, ook als een plicht moeten hebben. Als er een claim is: ook praten met elkaar.’⁴³

Dit huisartsenechtpaar stond hierin niet alleen: meer aangesproken zorgverleners vonden het in voorkomend geval moeilijk dat de patiënt contact afhield. Ook enkele verkeersdeelnemers werden geconfronteerd met een slachtoffer dat niet (meer) met hen in gesprek wilde en vonden dat moeilijk. Zowel de zorgverleners als de verkeersdeelnemers gaven tegelijkertijd blijk van (enig) begrip voor zo’n afhoudende, en soms ronduit verwijtende opstelling van (de familie van) het slachtoffer. Zoals uit de volgende paragraaf zal blijken, kan zo’n afhoudende en/of verwijtende houding aan slachtofferzijde echter ook afbreuk doen aan de initiële bereidheid van de aangesproken persoon tot contact of om anderszins voor het slachtoffer van betekenis te zijn.

2.5 Relationale veroorzakerbehoefte 3: behoefte aan passende bejegening door het slachtoffer

Onder als veroorzaker aangesproken personen kan, ten derde, een behoefte aan passende bejegening leven.⁴⁴ Deze behoefte is enerzijds af te leiden uit de *positieve* waardering die enkele geïnterviewden uitten voor patiënten, respectievelijk verkeersslachtoffers die zich wellevend – en soms zelfs vergevend – opstelden. In één interview met een verkeersdeelnemer sprong dat er in het bijzonder uit:

‘En dat ze zo ontzettend lief voor mij zijn, dat is haast niet te geloven. (...) [Dat] zij zoiets hebben van: “Maar als je blijft, probeer nou verder te gaan.” Of: “Probeer ook te genieten.” Waarbij ik dat echt wel doe ook, hè, maar het lijkt haast wel of ze daar een soort van bezorgd om zijn. (...) Waar ik mee bof, is dat ik ontzettend veel lieve mensen om me heen heb. Ja. Ja. Inclusief dus de slachtoffers!’⁴⁵

Bij de meeste geïnterviewden bleek de behoefte aan passende bejegening – spiegelbeeldig – juist uit negatieve gevoelens die zij ervoeren, omdat zij zich op onaangename wijze door het slachtoffer (of diens belangenbehartiger)⁴⁶ behandeld voelden. Ik citeer een zorgverlener:

‘Die mevrouw heeft zoveel bagger... Ja, ik hoef haar nooit meer te zien. (...) En nee... ik heb helemaal geen behoefte om met hen te praten.’⁴⁷

⁴⁴ Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.4.2.4 en 11.5.3.4.

⁴⁵ Citaat van respondent V-15 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.4.2.4). Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.3.4.2 (i.h.b. p. 299-300) voor enkele ervaringen van zorgverleners met patiënten die in hun bejegening van de arts in positieve zin rekening hielden met de impact van hun klacht of claim op de zorgverlener.

⁴⁶ Ik laat deze toevoeging in het navolgende achterwege, nu de rol van de belangenbehartiger niet het speerpunt van het onderzoek vormde, en een verdere bespreking daarvan bovendien het bestek van deze bijdrage te buiten gaat. De rol van deze actor vraagt mijns inziens wel nadere aandacht in het debat over de verbetering van de immateriële dimensie van letselschadezaken. Vooral de deelstudie naar de medische zaken bevat namelijk indicaties dat deze actor niet steeds een constructieve bijdrage levert aan de relationele genoegdoening tussen zorgverleners en patiënten (zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.4.4.3).

⁴⁷ Citaat van respondent M-16 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.3.4.2).

⁴¹ Zie hiervoor par. 1. Zie ook Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 2.2.3.3 en 3.3.3, met verdere literatuurverwijzingen.

⁴² Het bestek van dit artikel staat niet toe de hierop betrekking hebbende dynamiek in de verhouding tussen de zorgverlener en de letselschadejurist verder uit te diepen. Ik verwijs hiervoor naar Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.3.2 (perspectief zorgverleners), par. 8.3 (perspectief letselschadeprofessionals) en par. 8.6.3.2 (vergelijkende samenvatting in medische zaken).

⁴³ Citaat uit interview M-22 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.3.4.2, en later in par. 7.5.5.2 en 16.3, voetnoot 6). De cursief gedrukte tekst is van de echtgenote van de aangesproken zorgverlener, destijds zelf ook huisarts in de betreffende praktijk. Zij nam ook deel aan het interview.

Ook enkele ongevalsveroorzakers waren geconfronteerd met boosheid en verwijten van (de familie van) het slachtoffer. Dat vonden zij moeilijk, hoewel zij (net als zorgverleners overigens) daarvoor doorgaans ook wel begrip konden opbrengen. Ik illustreer deze ambivalentie aan de hand van het citaat van een ongevalsveroorzaker. Hij vertelde mij het volgende over het moment waarop de familie van de omgekomen motorrijder in het strafproces gebruik maakte van het spreekrecht:

‘Kijk, ik begrijp hun verdriet wel, dat is absoluut, gewoon volledig te begrijpen, want als ik vanuit hun ogen kijk en het mijn zoon was geweest, dan zou ik ook ontzettend verdrietig zijn en heel boos waarschijnlijk. (...) Dus die mochten daar het woord voeren. (...) En daar hebben ze me echt voor rotte vis lopen uitmaken. Dat was gewoon niet te filmen. (...) Ik liet het gewoon over me heen komen, maar als ze zeggen van: “Ik hoop dat hij wegrot in zijn cel.”, dan denk ik van: “Ja...” Ik bedoel, dan gaat bij mij de deur dicht en dat is misschien ook zelfbescherming onbewust.’⁴⁸

Hij had daardoor geen ruimte gevoeld om vervolgens nog zijn eigen verhaal te vertellen:

‘Ja, dan vraagt de rechter natuurlijk ook van of ik nog wat wil zeggen... Maar, dan ben ik ook *knock out* geslagen van dat hele verhaal van die mensen en dan, ja... Het is natuurlijk niet leuk wat je hoort. En dan vraagt de rechter van: “Doe je verhaal maar even.” Op zo’n moment heb je gewoon niks meer te zeggen, want dat zou hun verhaal ook weer tenietdoen. En ik vind dat ook niet gepast. Het is natuurlijk ook een heel beladen situatie in dit geval, dat die nabestaanden daarbij aanwezig zijn en dat je gewoon uit respect je mond houdt.’⁴⁹

Uit dit citaat, maar ook uit de verhalen van sommige andere respondenten, valt op te maken dat het voor letselveroorzakers in verhouding tot het slachtoffer niet altijd makkelijk is om ruimte te vragen voor en/of te geven aan hun eigen verhaal, en hun eigen belangen en/of behoeften. Meerdere aangesproken verkeersdeelnemers gaven in dit verband blijk van een zekere schroom. In mijn proefschrift gaf ik aan dit fenomeen de term ‘*second victim*-schroom’, ontleend aan het eerdergenoemde *second victim*-fenomeen.⁵⁰ In deze *second victim*-schroom ligt ook de aanleiding voor de genuanceerde woordkeuze in tabel 3 dat veroorzakers behoefte hebben aan passende bejegening, in de zin van ‘(niet on)fatsoenlijke’ bejegening. De bejegening behoeft aan veroorzakerzijde doet immers een appel op het slachtoffer. Het kost echter weinig verbeeldingskracht om te bedenken dat, zeker in een emotioneel beladen context als een letselschadezaak, een *bereidheid* van het slachtoffer om zich iets aan deze behoefte gelegen te laten liggen geen vanzelfspre-

kendheid is. Dat besef leeft ook wel bij veroorzakers. De geïnterviewden gaven doorgaans blijk van een besef dat *fatsoenlijke* bejegening door het slachtoffer – de ‘*first victim*’; degene die door hun toedoen daadwerkelijk (en soms ernstig) benadeeld is – te veel gevraagd kan zijn.

3. Enkele beschouwingen op de gesignaleerde relationele veroorzakerbehoeften

3.1 *Relationele slachtoffer- en veroorzakerbelangen vergeleken*

Hiervoor merkte ik het al een aantal keer op: de immateriële belangen aan veroorzakerzijde vertonen gelijkenissen met de immateriële behoeften die onder letselschadeslachtoffers kunnen leven. Dat sprake is van een zekere gelijksoortigheid wordt onder andere duidelijk wanneer de gesignaleerde veroorzakerbelangen worden vergeleken met de slachtofferbehoeften zoals die bleken uit het WODC-onderzoek van Huver e.a.⁵¹ Om dat inzichtelijk te maken, voegde ik in de hierna opgenomen tabel 4 in een extra kolom de gerelateerde veroorzakerbelangen toe aan het door hen opgestelde overzicht. De weergegeven veroorzakerbelangen zijn ontleend aan de in paragraaf 2.2 beschreven belangen, maar ik heb deze enigszins geherformuleerd om de gelijkenissen met de slachtofferbelangen te laten zien.

In tabel 4 staat bij diverse veroorzakerbelangen een asterisk (*) genoteerd, zoals dat ook al het geval was in tabel 1, 2 en 3. Dit teken duidt op een potentieel knelpunt wat betreft de verenigbaarheid van de desbetreffende slachtoffer- en veroorzakerbelangen, dat in essentie steeds is terug te voeren op de respectieve opvattingen over en belevingen van de mate van schuld en verwijtbaarheid. Uit de interviewstudie valt op te maken dat de andere veroorzakerbelangen minder door die schuldopvattingen worden beïnvloed. Zo bestond, bijvoorbeeld, een behoefte aan informatie over het slachtoffer, en een bereidheid iets voor het slachtoffer te betekenen veelal óók bij geïnterviewden die vonden dat hun geen fout te verwijten viel. Dit houdt naar mijn mening verband met een onderscheid dat ik ook in mijn proefschrift maakte tussen *feitelijk* slachtofferschap en *moreel* slachtofferschap.⁵² Ik licht dat onderscheid hierna toe.

51 Huver e.a. 2007, p. 82 (figuur 6.1).

52 Mijn proefschrift bevat in hoofdstuk 13 een uitgebreide analyse van de wisselwerking tussen de immateriële slachtofferbelangen enerzijds en de immateriële veroorzakerbelangen anderzijds, aan de hand van diverse conceptuele onderscheidingen. Een daarvan is dus het hier te bespreken onderscheid tussen feitelijk en moreel slachtofferschap. Zie daarover Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, m.n. par. 13.3.3 en, verderop, par. 15.7.2.

48 Citaat van respondent V-26 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.3.4 en later in par. 11.4.2.4).

49 Citaat van respondent V-26 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.6.2.4 en later in par. 11.4.2.5).

50 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, m.n. par. 11.4.2.5.

Tabel 4 WODC-tabel 6.1 ('Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten'),⁵³ aangevuld met gerelateerde veroorzakerbelangen

Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten		Gerelateerde veroorzakerbelangen	
– Erkenning	A. specifiek door de wederpartij	– dat deze een fout heeft gemaakt	– <i>Fout willen toegeven*</i>
		– dat deze zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert	– <i>Willen weten hoe het met het slachtoffer is</i>
		– door het aanbieden van excuses	– <i>Excuses willen maken*</i>
		– doordat deze de situatie zo draaglijk mogelijk maakt	– <i>Iets voor het slachtoffer willen betekenen</i>
	B. door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving	– van dat wat men is overkomen	– <i>Willen weten wat men heeft aangedaan</i>
		– door serieus te worden genomen	– <i>(Ook) serieus genomen worden*</i>
		– dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is	– <i>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen aandeel* mét erkenning voor aandeel slachtoffer</i>
		– dat de wederpartij aansprakelijk is	– <i>Aansprakelijkheid dragen voor eigen aandeel* mét erkenning voor aandeel slachtoffer</i>
	C. door het ontvangen van financiële compensatie		– <i>Willen dat het slachtoffer passende compensatie ontvangt*</i>
– Het willen weten wat er precies gebeurd is		– <i>Willen vertellen én willen weten wat er precies gebeurd is</i>	
– Het ter verantwoording roepen van de wederpartij		– <i>Verantwoording afleggen voor eigen gedrag*</i>	
– Het niet willen boeten voor de fout van een ander		– <i>Consequenties ervaren, passend bij persoonlijke schuldbeleving én niet willen 'boeten' voor fout van een ander</i>	
– Het willen verkrijgen van gerechtigheid		– <i>Het willen bieden én verkrijgen van gerechtigheid*</i>	
– Het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt		– <i>Het willen leren van de gebeurtenis</i>	

53 Huver e.a. 2007, p. 82, tabel 6.1, 'Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten'. De toevoegingen 'A', 'B' en 'C' bij de drie varianten van erkenning staan niet in het WODC-rapport, maar zijn ontleend aan Akkermans & Van Wees 2007, p. 105, alwaar zij in figuur 1 de WODC-tabel met deze toevoegingen opnemen.

3.2 Feitelijk slachtofferschap en moreel slachtoffer(- en dader)schap

Voor een beter begrip van hoe de relationele slachtoffer- en veroorzakerbehoeften zich tot elkaar verhouden, is het zinvol onderscheid te maken tussen (erkenning van) *feitelijk* slachtofferschap enerzijds en *moreel* slachtofferschap anderzijds. Met erkenning van het *feitelijke* slachtofferschap doel ik op erkenning voor het feit dat het slachtoffer letselschade heeft opgelopen. Erkenning van het *morele* slachtofferschap behelst (tevens) de erkenning dat de schade is toe te schrijven aan een door de aangesproken persoon gemaakte fout (normschending). Erkenning door de aangesproken persoon van het *morele slachtofferschap* van het slachtoffer houdt automatisch ook erkenning in van het eigen *morele* *daderschap*: hij is degene die in strijd handelde met een geldende norm. Dat laatste is bij erkenning van het *feitelijke* slachtofferschap niet steeds het geval: erkenning bieden voor de door het slachtoffer ondervonden gevolgen van een gebeurtenis impliceert niet steeds erkenning van het eigen *morele* *daderschap* ten aanzien van die gebeurtenis.

De in het WODC-rapport opgetekende erkenningsbehoeften zijn ook langs deze tweedeling naar *feitelijk* en *moreel* slachtofferschap te onderscheiden. Zo houden de behoefte aan erkenning (onder A) specifiek door de wederpartij, ‘dat deze zich *de consequenties voor het slachtoffer* realiseert’, en de behoefte aan erkenning door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving (onder B) ‘van *dat wat men is overkomen*’⁵⁴ vooral verband met het *feitelijke* slachtofferschap, dus met de door hem ondervonden gevolgen. Andere slachtofferbehoeften zijn juist nadrukkelijk gerelateerd aan het *morele* slachtofferschap, dus aan de aard van de aan de veroorzaker verweten gedraging. Ik wijs op de behoefte aan erkenning ‘specifiek door de wederpartij dat deze een *fout* heeft gemaakt’, erkenning ‘door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij *verantwoordelijk* is’, alsmede ‘dat de wederpartij *aansprakelijk* is’, en verder ‘het ter *verantwoording* roepen van de wederpartij’ en ‘het niet willen boeten voor de *fout* van een ander’.⁵⁵ Deze omschrijvingen leggen de nadruk op de slachtofferbehoefte aan normbevestiging, of eigenlijk vooral: aan bevestiging dat een norm werd *geschonden*. En juist die normbevestigingsbehoefte⁵⁶ kan op gespannen voet staan met de persoonlijke schuldbeleving van de als veroorzaker aangesproken persoon.

54 Zie WODC-tabel 6.1 (weergegeven in tabel 1); cursivering in hoofdtekst FMRB.

55 Zie WODC-tabel 6.1 (weergegeven in tabel 1); cursivering in hoofdtekst FMRB.

56 Met deze term grijp ik terug op een andere conceptuele onderverdeling die ik in het proefschrift maakte (par. 13.3.2), namelijk een driedeling naar (1) normbevestigingsbehoeften, (2) behoeften inzake gevoelsbetrokkenheid en (3) behoeften inzake actieve betrokkenheid. Met dit driedelige onderscheid sloot ik aan bij wat volgens psychologisch onderzoek (zie par. 3.2.3.2 van het proefschrift voor verdere toelichting en vindplaatsen) drie kernelementen van volwaardige excuses zijn: *affirmation* (normbevestiging), *affect* (het tonen van emotie) en *action* (het nemen van actie, zoals herstelmaatregelen treffen of het leren van fouten).

3.3 Doorwerking van feitelijk en moreel slachtofferschap in slachtoffer-veroorzakerdynamiek

Hoe werkt dit onderscheid tussen *feitelijk* en *moreel* slachtofferschap dan door in de relationele veroorzakerbelangen? De interviewstudie maakt zichtbaar dat aan veroorzakerzijde doorgaans in ieder geval een bereidheid jegens het slachtoffer bestond tot erkenning van diens *feitelijke* slachtofferschap, bijvoorbeeld in de vorm van uitingen van medeleven met het slachtoffer om de gevolgen die hij ondervond. Of en in hoeverre daarnaast sprake was van bereidheid om ook het *morele* slachtofferschap te erkennen, hing evenwel af van de persoonlijke schuldbeleving van de als veroorzaker aangesprokene.⁵⁷ In het proefschrift gebruikte ik in dit verband de op het begrip ‘*affect*’ gestoelde term gevoelsbetrokkenheid, en ik onderscheidde twee varianten daarvan: *meelevende* gevoelsbetrokkenheid ten aanzien van de door het slachtoffer ondervonden gevolgen enerzijds en *berouwvolle* gevoelsbetrokkenheid vanwege een gemaakte fout anderzijds.⁵⁸ Meelevende betrokkenheid was doorgaans dus wel aanwezig, maar of, en in welke mate, er ook berouwvolle betrokkenheid bestond, hing af van de persoonlijke schuldbeleving.

Het volgende citaat uit de interviewstudie onder verkeersdeelnemers laat de ambivalentie zien die veroorzakers in dit verband kunnen ervaren. Het is van een automobilist die bij het verlaten van een uitrit verzuimde voorrang te verlenen aan een meisje op een scooter, omdat hij haar te laat zag. Het meisje kwam ongelukkig terecht en hield aan het ongeval ernstig hersenletsel over. De man leefde erg met het meisje en haar familie mee, en had ook behoefte aan contact. Onder begeleiding van Perspectief Herstelbemiddeling heeft op enig moment een gesprek met de moeder en de broer van het meisje plaatsgevonden. Over het onderwerp ‘excuses’, waarover hij in de voorbereidende gesprekken met de bemiddelaar sprak, zei hij het volgende:

‘Als ik excuses maak, dat ik zou zeggen van: “Het spijt me.”, dan is het net alsof ik iets verkeerd heb gedaan, wat ik opzettelijk heb gedaan. Daar zat ik altijd mee in de knoop. Hoe kan ik nou excuses aanbieden voor iets wat me gewoon overkwam als uit het niets?’⁵⁹

Dit citaat illustreert wat uit meerdere veroorzakerervaringen viel op te maken: de veroorzakerbereidheid om aan de normbevestigingsbehoefte van het slachtoffer te voldoen (lees: om een fout toe te geven) hangt af van en wordt begrensd door de persoonlijke schuldbeleving. Nu is dat natuurlijk op zichzelf een weinig verrassende bevinding. Wat met name interessant en relevant is voor de verdere gedachtevorming over de plaats van de veroorzaker en de omgang met deze persoon in de letselschadepraktijk is wat blijktens de interviews de gevolgen kunnen zijn – in relationeel opzicht – als de veroorzaker zich

57 Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 13.4.3.

58 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 13.3.2.

59 Citaat van respondent V-20 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.6.2.2 en later in par. 15.7.2).

in de interactie met het slachtoffer onvoldoende erkend voelt in zijn persoonlijke schuldopvatting. Ik citeer een zorgverlener en een verkeersdeelnemer:

‘Niemand is erop uit om een ander schade te berokkenen. Willens en wetens. En dan gebeuren er dingen die je niet wilt dat die gebeuren, of die niet hadden mogen gebeuren, en ja, ik vind dat altijd heel erg, als dat gebeurt. En als je dan vervolgens afgeschilderd wordt als iemand die, alsof het haar allemaal niks doet en het allemaal niet uitmaakt en ze vrolijk verder gaat. Weet je, dat steekt.’⁶⁰

‘Ze verwijten mij van: “Hij is een chauffeur en hij had beter moeten weten.” Ja, ik weet niet meer precies hoe het er stond, maar (...) dat viel dus al zo’n beetje zwaar op mijn dak. (...) Zoiets stond erin van: “Die chauffeur moet toch ook weten dat hij op moet letten en zo...” Ja, ze verweten mij een beetje dat ik dat veroorzaakt had. Tuurlijk, ik snap het ook wel, het is hun vader die uiteindelijk overleden is. Maar het was niet bewust, zeg maar!’⁶¹

Zo bevatten de interviews meerdere voorbeelden waaruit bleek dat men moeite had met de verwijten die van slachtofferzijde werden gemaakt. En hoewel veel geïnterviewden tot op zekere hoogte wel begrip konden opbrengen voor uitingen van boosheid en verwijten van het slachtoffer, en zij in dit opzicht ook een zekere incasseringsbereidheid aan de dag legden,⁶² kon een als té verwijtend ervaren houding van het slachtoffer wel een initiële veroorzakerbereidheid om voor hem/haar van betekenis te zijn, laten verdampen. Het in paragraaf 2.5 vermelde citaat (‘Die mevrouw heeft zoveel bagger... ik hoef haar nooit meer te zien’) is een illustratie daarvan. Dat geldt ook voor de in diezelfde paragraaf geciteerde ongevalsveroorzaker die ‘knock out’ geslagen was door de verklaringen van de nabestaanden tijdens de strafzitting en vervolgens geen ruimte had gevoeld om zijn eigen verhaal te vertellen.

Deze verhalen illustreren dat de incasseringsbereidheid van ongevalsveroorzakers begrensd is,⁶³ en dat een te verwijtende houding – of anders geformuleerd: een houding te ver afstaat van de persoonlijke schuldbeleving van de aangesproken persoon – ertoe kan leiden dat deze zich relationeel terugtrekt en emotioneel niet meer bereid of in staat is om voor het slachtoffer van betekenis te zijn.

Miskenning van de *behoeften* van veroorzakers, in het bijzonder de behoefte aan passende bejegening, kan dus afbreuk doen aan hun *bereidheid* jegens het slachtoffer. Veronachtzaming van de veroorzakerbehoeften kan de potentiële veroorzakersbijdrage aan de tegemoetkoming aan de immateriële

slachtofferbehoeften onder druk zetten, en is dan ook te kwalificeren als een potentiële belemmering in het streven naar verbetering van de immateriële dimensie ten bate van het slachtoffer.

Deze constatering doet intussen wel de precare vraag rijzen wat in de nasleep van letselveroorzaking mag worden gevraagd van het slachtoffer en de gelegenheid en/of ruimte die hij aan de veroorzaker geeft om zijn verhaal te doen. Ik wierp deze vraag ook op in mijn proefschrift en merkte op dat hier uiteraard mildheid jegens het letselschadeslachtoffer past.⁶⁴ Een mildheid die blijkens de onder veroorzakers gesignaleerde incasseringsbereidheid ook door veroorzakers doorgaans lijkt te worden begrepen en in acht genomen. De interviewstudie geeft aanleiding om de zojuist opgeworpen vraag ook in breder verband te stellen dan alleen met betrekking tot de slachtoffer-veroorzakerrelatie.

3.4 Ruimte voor het verhaal van de veroorzaker?

In het debat over de verbetering van de immateriële dimensie wordt wel opgemerkt dat het aansprakelijkheidsrecht een positief potentieel heeft, omdat het slachtoffers de gelegenheid geeft de veroorzaker ter verantwoording te roepen.⁶⁵ De vraag rijst echter of het bestaande rechtssysteem ongevalsveroorzakers voldoende en passende gelegenheid geeft tot het afleggen van verantwoording.

In de zorgsector lijkt dat op het eerste oog wel het geval te zijn. Van zorgverleners wordt, zoals eerder opgemerkt, nadrukkelijk verwacht dat zij zich toetsbaar opstellen, en de zorgsector biedt patiënten veel mogelijkheden om zorgverleners ter verantwoording te roepen. Uit de interviews met zorgverleners blijkt echter wel dat zij hierin een zekere onevenwichtigheid ervaren, omdat patiënten met een klacht of claim in het ‘ter verantwoording roepen’ weinig beperkingen worden opgelegd. De interviewstudie laat zien dat zorgverleners als aangesproken arts een vorm van kwetsbaarheid ervaren die niet alleen verband houdt met het feit dat de patiënt zoveel mogelijkheden ten dienste staan, maar óók met de wijze waarop sommige patiënten van die mogelijkheden gebruik maken.⁶⁶ Zorgverleners ervaren bovendien dat zij zich daartegen moeilijk kunnen wapenen, juist omdat zij de professionele partij zijn:

‘En ja, hè... ik ben niet zielig, hoor. Maar het is wel zo dat je op een gegeven moment je realiseert van: “Ja, patiënten kunnen alles tegen je zeggen, terwijl ik eigenlijk niks tegen die patiënt kan zeggen.” Want als ik het verkeerd zeg, dan... Dan krijgen mensen klachten en dan is het zo van: “Ja, die dokter bejegent me niet goed!” Maar hoe wij bejegend worden, nou...!’⁶⁷

60 Citaat van respondent M-11 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.4.4.3 en later in par. 15.7.4).

61 Citaat van respondent V-19 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.3.3.4 en later in par. 15.7.4).

62 Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 11.4.2.5, 11.5.3.4 en 13.3.4.

63 Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 15.7.4.

64 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 16.7.3.

65 Aldus Huver e.a. 2007, p. 37-38 en Akkermans & Van Wees 2007, p. 108-109.

66 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.3.4.2, waarin de frustratie wordt beschreven die sommige zorgverleners voelden vanwege onheuse bejegening door patiënten.

67 Citaat van respondent M-08 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 7.5.2.2 en 11.4.2.4).

Van zorgverleners wordt veel – soms te veel? – incasseringvermogen gevraagd en dat roept de vraag op of zorgverleners wat betreft het (moeten) afleggen van verantwoording worden overvraagd.⁶⁸

In verkeerszaken tekent zich naar mijn mening juist een ander verantwoordingsprobleem af: de ongevalsveroorzaker is zo marginaal bij het civiele afwikkelingsproces betrokken, dat hem daar nauwelijks een podium wordt geboden om zich te verantwoorden. Dat gebeurt wel in het verkeerstrafrecht. Een van de ongevalsveroorzakers was strafrechtelijk vervolgd (en veroordeeld) en ervoer een vorm van opluchting toen zijn zaak voorkwam:

‘Hoe heb ik die zitting ervaren...? Ik heb er als een berg tegenop gezien. Maar toen ik daar eenmaal zat, hoe vervelend het af en toe ook was, was het eigenlijk een soort opluchting, of zoiets, die overheerste. Vooral opluchting. Toen dat begon, viel er al een last van m’n schouders af. Het moment was daar. Sowieso. Iets waar ik toen tweeënhalve jaar ofzo, al op zat te wachten. Maar ook... Ik kon daar ook mijn zegje doen. Ik had eigenlijk nooit ergens m’n zegje kunnen doen.’⁶⁹

Veel verkeerszaken bereiken de strafrechter echter niet en dus rijst de vraag of en waar deze ongevalsveroorzakers dan gelegenheid krijgen om ‘hun zegje te doen’ en verantwoording af te leggen. Dat is een belangrijke vraag in het licht van de immateriële behoeften van slachtoffers: zij verlangen dat de ongevalsveroorzaker zich verantwoordt. Maar is dat een eerlijke verwachting als zij daartoe vanwege hun plaats in de marge van de letselschadepraktijk niet echt gelegenheid krijgen? De interviewstudie laat zien dat ongevalsveroorzakers in dit opzicht juist worden ondervraagd.⁷⁰ Zij lijken dat zelf ook wel zo te ervaren, want diverse verkeersdeelnemers voelden onbehagen over de geringe consequenties die zij persoonlijk vanwege het ongeval ondervonden, zeker in vergelijking met de gevolgen voor het slachtoffer. In het volgende citaat komt dat wel heel wrang naar voren:

‘We gingen gewoon maar twee schadevrije jaren terug of zoiets. Ik bedoel, de premie ging nauwelijks omhoog, ondanks dat je gewoon een kind hebt doodgereden. Dat was krankzinnig, eigenlijk!’⁷¹

Deze ervaring onderstreept mijns inziens dat het belangrijk is – niet alleen voor slachtoffers, maar óók voor veroorzakers – dat veroorzakers in de letselschadepraktijk een podium wordt geboden om hun verhaal te vertellen en verantwoording af te leggen voor hun gedragingen. Het faciliteren van slachtof-

fer-veroorzakercontact kan daaraan bijdragen. Door slachtoffers en veroorzakers met elkaar in gesprek te laten gaan kunnen zij voor elkaar van betekenis zijn bij hun persoonlijke ongevalsverwerking. Daarbij is van belang dat hun respectieve relationele behoeften in meerdere opzichten gelijksoortig zijn en complementair aan elkaar. Tegelijkertijd geeft die vergelijking zicht op mogelijke knelpunten en het is natuurlijk belangrijk om ook die knelpunten op het netvlies te hebben.

4. Een uitstapje naar de (rechts)filosofie: moral luck

De in paragraaf 3 beschreven slachtoffer-veroorzakerdynamiek is – samen met andere patronen in die onderlinge dynamiek – in het proefschrift verder uitgewerkt en geanalyseerd.⁷² De vergelijking laat zien dat de respectieve relationele belangen elkaar in sommige opzichten (in ieder geval in theorie) kunnen aanvullen. Met name bij verschil in schuldopvattingen kunnen de relationele belangen echter ook uiteenlopen. Die constatering was aanleiding mij te verdiepen in de fenomenen ‘verwijt’ (*blame*) en ‘verwijtbaarheid’ (*blameworthiness*).⁷³ Die zoektocht bracht mij bij psychologische en (rechts)filosofische literatuur over het fenomeen *moral luck*.⁷⁴

Met *moral luck* (vertaald: moreel toeval) wordt bedoeld op het empirisch bewezen gegeven dat opvattingen over schuld en (morele en/of juridische) verwijtbaarheid van een persoon niet alleen worden bepaald door de aard van de gedraging, maar ook door de gevolgen van die gedraging.⁷⁵ Zijn de gevolgen van een gedraging ernstig, dan zal de pleger ervan meer verwijt (in relationeel, moreel en/of juridisch opzicht) ten deel vallen dan wanneer – bij overigens gelijke gedraging – de gevolgen daarvan beperkt zijn. Anders geformuleerd: de ernst van het *feitelijke* slachtofferschap werkt door in de beleving van het *morele* slachtofferschap. Dit *moral luck*-effect treedt ook op bij de normschender zelf: de beleving van het eigen *morele* daderschap (of: de mate van *zelfverwijt*) wordt mede beïnvloed door

72 Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 13.3 en 13.4.

73 Opmerking verdient dat de term *blameworthiness* in het *moral luck*-debat een andere betekenis heeft dan het begrip ‘verwijtbaarheid’ in ons civiele aansprakelijkheidsrecht, dat met zijn geobjectiverde schuldbegrip (art. 6:162 lid 3 BW) niet (meer) samenvalt met ‘morele laakbaarheid’ (zie Asser/Sieburgh 6-IV 2019/106; zie tevens Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 2.1.3.2.2, met verdere verwijzingen). Bij de bespreking van het *moral luck*-debat gebruikte ik daarom in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023 (zie o.a. par. 15.1) ook wel de term ‘verwijtwaardigheid’ (naar: ‘blameworthiness’), ter onderscheiding van het juridische begrip ‘verwijtbaarheid’. In deze bijdrage houd ik het wel bij de term ‘verwijtbaarheid’, maar de lezer bedenke dus dat die term in de hier beschreven context van immateriële belangen niet (per se) samenvalt met verwijtbaarheid in juridische zin.

74 In het bestek van deze bijdrage volsta ik hier met een korte schets van dit fenomeen en verwijs ik de geïnteresseerde lezer naar Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 15, voor een uitgebreidere uiteenzetting.

75 V. Kumar, ‘Empirical vindication of moral luck’, *Noûs* (53) 2019, afl. 4, p. 987-1007, met verwijzing naar o.m. F. Cushman, ‘Crime and punishment: Differential reliance on causal and intentional information for different classes of moral judgment’, *Cognition* (108) 2008, afl. 2, p. 353-380 en naar H.C. Lench e.a., ‘Beliefs in moral luck: When and why blame hinges on luck’, *British Journal of Psychology* (106) 2015, afl. 2, p. 272-287.

68 Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 16.3, m.n. p. 750-752.

69 Citaat van respondent V-01 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.4.3.3).

70 Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 16.3, m.n. p. 751-752.

71 Citaat van respondent V-03 (aangehaald in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 9.4.2.1).

de ernst van de gevolgen die iemands gedraging teweegbracht.⁷⁶

De relevantie van dit *moral luck*-fenomeen voor (de immateriële dimensie van) letselschadezaken dringt zich in het bijzonder op wanneer wij ons realiseren dat bij letselveroorzakende gebeurtenissen de mate van verwijtbaarheid niet noodzakelijkerwijs in de pas loopt met de ernst van de daardoor ontstane schade. Enerzijds kan een ernstig verwijtbare gedraging (bijvoorbeeld: met 250 km/u over de snelweg scheuren) zonder schadelijke gevolgen blijven, omdat gelukkig ('toevallig?') geen andere verkeersdeelnemers werden geraakt. Anderzijds kan een moment van onvoldoende oplettendheid in het verkeer – en wie kent zulke momenten niet? – ook zomaar de dood van een medeverkeersdeelnemer tot gevolg hebben. Mede gezien de juridische maatstaven voor aansprakelijkheid (waarin, bijvoorbeeld, geobjectiveerde schuld volstaat voor toerekening)⁷⁷ en schadevergoedingsplichtigheid (met, bijvoorbeeld, ruime toerekening van letselschade)⁷⁸ is aan letselschadezaken bovendien inherent dat '*moments of carelessness*' tot '*massive liability*'⁷⁹ kunnen leiden.

De psychologische inzichten omtrent *moral luck* kunnen ons helpen om de slachtoffer-veroorzakerdynamiek in letselschadezaken beter te begrijpen.⁸⁰ Ik licht dit toe aan de hand van een voorbeeld uit het *moral luck*-discours. Daarin wordt gewezen op het risico *unfair blame* dat zich in *moral luck*-gevallen voordoet. Dat risico loopt de pleger van een gedraging (met name) in gevallen waarin een licht verwijtbare gedraging tot zeer ernstige gevolgen leidt. De eigenlijke gedraging is van geringe verwijtbaarheid, maar de ernst van de gevolgen daarvan hebben een opstuwend effect op de mate van verwijt (*blame*) die hem ten deel valt. Weliswaar is er – juist ook vanwege meelevendheid met die ernstige gevolgen aan slachtofferzijde – doorgaans een zekere bereidheid om die (wat ik maar even noem) verzwaarde verwijten van het slachtoffer te incasseren, maar de discrepantie tussen de verwijtbaarheid van de gedraging en de daarover te incasseren verwijten kan ook té groot worden, en als onredelijk (*unfair*) worden ervaren. Dergelijke als *unfair* ervaren *blame* kan een negatieve weerslag hebben op de relationele bereidwilligheid van de veroorzaker, omdat het de empathie voor het slachtoffer en de bereidheid om iets voor het slachtoffer te betekenen, onder druk zet. De in paragraaf 3 beschreven slachtoffer-veroorzakerdynamiek is daarvan mijns inziens een illustratie.

De *moral luck*-inzichten zijn niet alleen relevant omdat de psychologie daarvan ons begrip van de slachtoffer-veroorzakerdynamiek in letselschadezaken verrijkt; de uitgebreide rechtsfilosofische literatuur over dit fenomeen kan bovendien normatief richting geven aan onze verdere gedachtevorming over de passende plaats van en omgang met letselveroorzakers in de civiele letselschadepraktijk. Zo komt in het *moral luck*-debat betekenis toe aan het begrip *second-order virtues*.⁸¹ Dat zijn morele normen (deugden) ten aanzien van onze omgang met morele onvolkomenheden van anderen en van onszelf.⁸² *Second-order virtues* hebben dus betrekking op de ethiek van het proces van aanspreken en verantwoorden na een normschending, en hebben als zodanig bij uitstek zeggingskracht in de immateriële dimensie van de letselschadepraktijk. (Ook) over het concept *second-order virtues* en de betekenis ervan voor de Nederlandse rechtspraktijk valt veel meer te zeggen,⁸³ maar in het kader van deze bijdrage beperk ik mij ertoe te wijzen op het belang dat in dat kader wordt gehecht aan *epistemic circumspection*.⁸⁴ Met deze term wordt bedoeld dat van betrokkenen bij een schadeverwekkende gebeurtenis mag worden verwacht dat zij (minst genomen) reflecteren op hun aandeel in die gebeurtenis en daarover met elkaar in gesprek gaan en tegenover elkaar verantwoording afleggen. De term kan worden vertaald met 'moreel beraad'.⁸⁵

Mijns inziens biedt dit rechtsfilosofische concept van *second-order virtues* en het daaraan gerelateerde concept van moreel beraad een normatieve basis voor de verdere gedachtevorming over het (beter) integreren van het veroorzakerperspectief in de immateriële dimensie van letselschadezaken. Een voor de hand liggende vorm van integratie is het verder stimuleren en vormgeven van slachtoffer-veroorzakercontact in de letselschadepraktijk. In de volgende paragraaf wijd ik enkele woorden daaraan.

76 Vgl. A. Burms, 'Moreel toeval en symbolisch herstel', *Tijdschrift voor Filosofie* 2003, afl. 4, p. 617 en Kumar 2019, p. 999.

77 Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 2.1.3.2.2 en 15.4.3.2.

78 Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 2.1.3.3.1 en 15.4.3.2.

79 Naar de titel van J. Waldron, 'Moments of carelessness and massive loss', in: D.G. Owen (red.), *Philosophical foundations of tort law*, Oxford: Oxford University Press 1995, p. 387-408.

80 Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 15.6 voor een uitgebreidere beschrijving van die psychologische inzichten, en par. 15.7 voor een nadere analyse van de gesignaleerde patronen in slachtoffer-veroorzakerdynamiek 'door de bril van *moral luck*'.

81 G. Watson, 'Standing in judgment', in: D.J. Coates & N.A. Tognazzini (red.), *Blame: Its nature and norms*, Oxford: Oxford University Press 2013, p. 283.

82 De rechtsfilosofische notie van *second-order virtues* roept associaties op met de door Van Dijk gehanteerde terminologie *after harm duties* (G. van Dijk, *MoneyLaw (and beyond)* (oratie Maastricht), Den Haag: Eleven International Publishing 2017, p. 61).

83 Een aanzet deed ik in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 16.

84 E. Voyiakis, 'Moral luck, responsibility, and systems of tort liability', *Res Publica* (27) 2021, p. 275. Zie nader Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 15.5 en 15.8.3.

85 Met de term 'moreel beraad' wordt, bijv. in de medische ethiek (vgl. B. ter Meulen, M. Stolper & B. Molewijk, 'Bespreek ethische dilemma's in moreel beraad', *Medisch Contact* 2016 (medischcontact.nl, 28 januari 2016)), bedoeld op een gesprek waarin de gespreksdeelnemers antwoord proberen te vinden op ethische vragen. Blad gebruikt de term in de context van herstelbemiddelingspraktijken in het strafrecht (J. Blad, 'Herstelrecht, eigenbelang en verantwoord burgerschap', *TvH* 2009, afl. 3, p. 61). De term werd ook gebruikt door Wervelman in zijn bespreking van de ethische aspecten van de GBL (E.J. Wervelman, 'De Gedragscode Behandeling Letselschade 2012; tekst en uitleg', *TVP* 2013, afl. 1, p. 7).

5. Stimuleer slachtoffer-veroorzakercontact; geef ruimte voor moreel beraad

De opgetekende ervaringen van als letselveroorzaker aangesproken personen laten enerzijds zien dat bij hen in de regel een bereidheid bestaat om op een of andere manier van betekenis te zijn voor het slachtoffer. Dat kon zijn door vragen te willen beantwoorden, medeleven te tonen en/of in contact te gaan. Ook gaven meerdere aangesproken zorgverleners en verkeersdeelnemers blijk van een bereidheid om verantwoording af te leggen voor hun gedraging. In sommige gevallen nam de bereidheid jegens het slachtoffer zelfs de vorm aan van een persoonlijke veroorzakerbehoefte, hetgeen onderstreept dat slachtoffers en veroorzakers *voor elkaar* van betekenis kunnen zijn bij hun persoonlijke verwerking van de ongevalservaringen. In slachtoffer-veroorzakercontact liggen dus kansen op verbetering van de immateriële dimensie van letselschadezaken, zowel ten bate van het slachtoffer als ten bate van de veroorzaker. Het is mijns inziens van belang dat de letselschadepraktijk zich inspant om deze kansen beter te benutten.

Tegelijkertijd legt het onderzoek bloot waar mogelijke knelpunten liggen. Alleen al de plaats die de letselveroorzaker in het afwikkelingsproces feitelijke inneemt (of: krijgt toebedeeld), kan leiden tot praktische belemmeringen. Ik wees in dit verband op een informatiegebrek, dat kan meebrengen dat de veroorzaker überhaupt niet in staat is om zelfstandig contact op te nemen met het slachtoffer (par. 2.3).

Een meer inhoudelijke belemmering voor betekenisvol slachtoffer-veroorzakercontact die op de loer ligt, is een verschil in opvatting over en beleving van de schuldvraag. De normatieve inzichten over *moral luck* benadrukken het belang van gesprek over die schuldvraag (moreel beraad). Dat slachtoffers daaraan persoonlijke waarde hechten, was al bekend. De in mijn onderzoek opgetekende ervaringen maken zichtbaar dat ook veroorzakers er belang aan hechten dat zij gelegenheid krijgen hun verhaal te doen en verantwoording af te leggen.⁸⁶ Hun verhalen laten verder zien dat voor hen van belang is dat zij in zo'n proces van 'aanspreken en verantwoorden' voldoende erkenning vinden voor hun persoonlijke schuldopvatting, ook als die wellicht afwijkt van die van het slachtoffer. Met name wanneer zij zich daarin, door de aard van de verwijten en/of de wijze waarop die gebracht werden, *miskend* voelden, kon namelijk de veroorzakerbereidheid jegens het slachtoffer onder druk komen te staan. De psychologische en rechtsfilosofische inzichten over *moral luck* maken duidelijk dat deze slachtoffer-veroorzakerdynamiek tot op zekere hoogte inherent is aan het karakter van civiele letselschadezaken, omdat in dit type zaken de factoren 'aard van de gedraging' en 'ernst van de gevolgen' een bijzondere wisselwerking (kunnen) kennen. Die twee factoren werken ook door in de relationele bereidheid/behoefte bij het slachtoffer respectievelijk de veroorzaker. Juist in civiele letselschadezaken, die zich doorgaans niet

kenmerken door opzet, maar door lagere vormen van verwijtbaarheid, maar waarin per definitie wel sprake is van een bijzonder ingrijpende vorm van schade (het gaat immers om letselschade) en soms ook in ernstige mate, is het belangrijk om oog te hebben voor *moral luck*-effecten die het slachtoffer-veroorzakercontact kunnen bemoeilijken. Ik wees in dit verband op het risico van *unfair blame*, althans van als *unfair* ervaren *blame*.⁸⁷

Het *moral luck*-debat geeft zo een theoretische basis aan wat intuïtief wel voor de hand ligt: bij lichter letsel en/of bij lage(re) verwijtbaarheid is voorstelbaar dat de veroorzaker en het slachtoffer, eventueel na een kleine aansporing door de schadebehandelaar en/of de belangenbehartiger, in onderling contact en op eigen kracht goed met elkaar in gesprek raken. In zaken waarin sprake is van zwaar(der) letsel en/of van een hoge(re) graad van verwijtbaarheid kan dit echter lastiger zijn. De emoties kunnen dan intenser zijn én – dat leert het *moral luck*-effect ons – hier is het risico op discrepanties in schuldbeleving en -opvattingen groter. Dat brengt mijns inziens mee dat in dat soort zaken het slachtoffer-veroorzakercontact gebaat kan zijn bij meer begeleiding, bijvoorbeeld in de vorm van herstelbemiddeling.

Mijns inziens is van belang om bij de verdere vormgeving van bestaande en toekomstige initiatieven tot het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact in de civiele letselschadepraktijk het veroorzakerperspectief nadrukkelijker te incorporeren. Dat vergt dat de betrokken professionals – zowel verzekeringsprofessionals als belangenbehartigers – zich bewust zijn van het belang van 'moreel beraad' tussen de ongevalsbetrokkenen, alsook van de (latente) knelpunten die zich daarin, onder meer vanwege *moral luck*-effecten, kunnen voordoen. Dat klinkt ingewikkelder dan het is (of: in de praktijk hoeft te zijn), en daarom sluit ik af met een praktische handreiking voor verzekeringsprofessionals (en overigens ook voor belangenbehartigers aan slachtofferzijde). Daarmee hoop ik de 'koudwatervrees' enigszins weg te nemen, die ik in de interviews met verzekeringsprofessionals – met name die in verkeerszaken – meende te signaleren als het gaat om het stimuleren van slachtoffer-veroorzakercontact.⁸⁸ In de letselschadepraktijk worden namelijk al initiatieven ontplooid om verzekeringsprofessionals hierbij behulpzaam te zijn. Ik breng in het bijzonder de in het najaar van 2022 door het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars gelanceerde website www.contacthelpt.nl onder de aandacht.⁸⁹ De website doet handreikingen voor slachtoffer-veroorzakercontact en doet dat in verschillende modaliteiten. Zo zal, zoals hiervoor al opgemerkt, in sommige gevallen voldoende zijn dat een ongevals-

⁸⁶ Zoals ik in Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, hoofdstuk 14 uiteenzet, sluit deze bevinding ook naadloos aan bij de (rechts)theoretische inzichten uit de procedurele rechtvaardigheid, *therapeutic jurisprudence* en *restorative justice*.

⁸⁷ Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 15.4.3 voor een nadere beschrijving van *moral luck* in de context van het civiele aansprakelijkheidsrecht.

⁸⁸ Zie Ruitenbeek-Bart (diss.) 2023, par. 10.3.4.3.

⁸⁹ Hiervoor ook aangehaald in par. 1. De website is ook onder de aandacht gebracht in het webinar 'Herstelbemiddeling helpt', dat De Letselschade Raad op 6 november 2023 organiseerde. Daarin is ook aandacht besteed aan herstelbemiddeling en hoe dat breder ingezet kan worden in de letselschadepraktijk.

veroorzaker tips krijgt om te zien hoe hij zelf, op eigen initiatief, contact met de ander kan zoeken. In andere gevallen, en met name als het ongeval in termen van verwijtbaarheid en/of van de gevolgen ernstiger is, kan het zijn dat men liever begeleid wordt bij het leggen van contact met (de familie van) het slachtoffer. Voor dergelijke gevallen bevat de website meer informatie over herstellbemiddeling, dus over begeleid slachtoffer-veroorzakercontact. Deze website biedt letselschadeprofessionals (verzekeringprofessionals én belangenbehartigers) dan ook een eenvoudig en toegankelijk instrument om de mogelijkheden van slachtoffer-veroorzakercontact onder de aandacht te brengen van ongevalsbetrokkenen. En dat is een goed begin.

6. Samenvatting

In deze bijdrage beschreef ik de relationele belangen die zich in geval van letseltoebrengring aan veroorzakerzijde kunnen voordoen. Ik relateerde deze aan de relationele slachtofferbehoeften, die reeds in het debat over de immateriële aspecten van letselschadeafwikkeling ter sprake zijn gekomen. Dit veroorzakerperspectief op de letselschadepraktijk verrijkt het debat over de verbetering van de immateriële dimensie daarvan, maar compliceert dat in zekere zin ook. Bij een verdere integratie van het veroorzakerperspectief in de letselschadeafwikkeling wachten dan ook nieuwe uitdagingen. Een van die uitdagingen is om op passende wijze ruimte te geven aan moreel beraad: een gesprek tussen het slachtoffer en de veroorzaker waarin ruimte is voor ieders verhaal, inclusief de persoonlijke schuldbeleving.

De belangrijkste *take home message* is wat mij betreft echter dat de opgetekende verhalen duiden op kansen voor een betekenisvolle bijdrage van de veroorzaker aan de vervulling van een bij het slachtoffer levende behoefte aan contact. Ook relevant is de constatering dat bij meerdere geïnterviewden sprake leek te zijn van meer dan enkel bereidheid tot contact: bij veel van hen was sprake van een *persoonlijke behoefte* aan contact. Dat bevestigt wat in de literatuur al eerder werd benoemd: slachtoffer-veroorzakercontact is niet alleen in het belang van slachtoffers, maar ook in het belang van veroorzakers. Mijn oproep aan de letselschadeprofessionals in het veld (zowel aan aangesproken zijde als aan slachtofferzijde) is dan ook: laten we de letselschadepraktijk zo inrichten dat ongevalsbetrokkenen daar daadwerkelijk – en waar gewenst: onder begeleiding – een platform kunnen vinden om met elkaar in gesprek te gaan.