

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Onderzoeksopzet</b>	<b>23</b>
1.1	Aanleiding	23
1.2	Onderzoeksvraag	24
1.3	Onderzoeksmethode	25
1.3.1	Vijf methodes	25
1.3.2	De literatuurstudie	26
1.3.3	De selectie van dossiers: steekproeftrekking, privacybescherming en (non-)respons	26
1.3.3.1	<i>Inleiding</i>	26
1.3.3.2	<i>De participerende aansprakelijkheidsverzekeraars</i>	26
1.3.3.3	<i>De samenstelling van de dossierlijst</i>	27
1.3.3.4	<i>De steekproeftrekking</i>	28
1.3.3.5	<i>Privacybescherming</i>	31
1.3.3.6	<i>(non-)Respons</i>	33
1.3.4	Selectiebias	34
1.4	Beperking van het onderzoek	35
1.5	De rol van de opdrachtgever en de begeleidingscommissie	36
1.6	Opbouw van het onderzoeksrapport	36
<b>2</b>	<b>Theoretisch kader: omstandigheden die mogelijk zorgen voor (langduriger) tijdsverloop in letselschadezaken</b>	<b>39</b>
2.1	Inleiding	39
2.1.1	Doel van het hoofdstuk	39
2.1.2	Vertrekpunt: diversiteit van omstandigheden	39
2.1.3	Structurering in vijf categorieën omstandigheden	40
2.2	Tijdsverloop dat samenhangt met juridische redenen	41
2.2.1	Uitleg	41
2.2.2	Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden	44
2.3	Tijdsverloop dat samenhangt met het afwikkelingsproces als zodanig	46
2.3.1	Inleiding	46
2.3.2	Behoeften van gedupeerden	46
2.3.2.1	<i>Uitleg</i>	46

2.3.2.2	<i>Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden</i>	51
2.3.3	Herstelgerichte dienstverlening en mediation	53
2.3.3.1	<i>Uitleg</i>	53
2.3.3.2	<i>Hoe de branche de kwaliteit beoogt te borgen</i>	55
2.4	Specifieker: tijdsverloop dat samenhangt met de inzet van, communicatie door, of wisseling van de dossierbehandelaar aan verzekeraarszijde en/of de belangenbehartiger van de gedupeerde	56
2.4.1	Inzet van een belangenbehartiger	56
2.4.1.1	<i>Uitleg</i>	56
2.4.1.2	<i>Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden</i>	57
2.4.2	Tijdsverloop door niet of niet-tijdig reageren	58
2.4.2.1	<i>Uitleg</i>	58
2.4.2.2	<i>Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden</i>	59
2.4.3	Wisseling van belangenbehartiger of dossierbehandelaar	59
2.5	Tijdsverloop dat samenhangt met medische aspecten en het medisch beoordelingstraject	60
2.5.1	Medische eindtoestand	60
2.5.2	Medische informatie en toestemming voor inzage	60
2.5.2.1	<i>Uitleg</i>	60
2.5.2.2	<i>Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden</i>	61
2.5.3	Medisch advies	62
2.5.3.1	<i>Uitleg</i>	62
2.5.3.2	<i>Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden</i>	63
2.5.4	Medische expertise	64
2.5.4.1	<i>Uitleg</i>	64
2.5.4.2	<i>Hoe de branche beoogt om tegemoet te komen aan deze omstandigheden</i>	65
2.5.5	Niet-objectiveerbare letsels	66
2.6	Tijdsverloop dat samenhangt met de gerechtelijke procedure	66
2.7	Conclusie	68
<b>3</b>	<b>Het dossieronderzoek bij aansprakelijkheidsverzekeraars</b>	<b>69</b>
3.1	Inleiding	69
3.2	Methode en aanpak van het dossieronderzoek	70

3.2.1	Aantal dossiers	70
3.2.2	De totstandkoming van de checklist voor het dossieronderzoek	72
3.2.3	De uitvoering van het dossieronderzoek	73
3.2.4	De aanpak van de data-analyse	74
3.3	Algemene kenmerken van de letselschadedossiers	75
3.3.1	Inleiding	75
3.3.2	De verdeling over verschillende typen van verzekeringen	75
3.3.3	De verdeling van het type letsels	76
3.3.4	De verdeling naar schadejaar	78
3.3.5	De verdeling van de hoogte van de reservering van (persoonlijke) schade	80
3.3.6	De verdeling ten aanzien van type belangenbehartiger dat betrokken is	81
3.3.7	De kenmerken die samenhangen met de gedupeerden	82
3.4	Tijdsverloop: algemeen beeld van redenen ‘nu’	83
3.4.1	Algemeen beeld	83
3.4.2	Nadere duiding per letselschadecategorie	86
3.5	Tijdsverloop vanwege juridisch-technische redenen	88
3.5.1	Erkenning van aansprakelijkheid	88
3.5.2	Causaliteit is een veelvoorkomend discussiepunt	90
3.5.3	De hoogte van de vergoeding is een veelvoorkomend discussiepunt	90
3.5.4	Overige juridische omstandigheden	93
3.6	Tijdsverloop veroorzaakt door het afwikkelingsproces	94
3.6.1	De behoeften van gedupeerden en de ervaren rechtvaardigheid	94
3.6.2	Herstelgerichte dienstverlening en mediation	95
3.7	Specifieker: tijdsverloop dat samenhangt met de inzet van, communicatie door, of wisseling van de dossierbehandelaar aan verzekeraarszijde en/of de belangenbehartiger van de gedupeerde	97
3.7.1	Inleiding	97
3.7.2	Doorlooptijden aan de start van de schadeafwikkeling	97
3.7.3	De uitvoering van de tweejaarsevaluatie	98
3.7.4	Het niet of niet-tijdig communiceren/informeren door partijen	100
3.7.4.1	<i>Dossierbehandelaar van de aansprakelijkheidsverzekeraar</i>	100
3.7.4.2	<i>Belangenbehartiger van de gedupeerde</i>	101
3.7.4.3	<i>Niet of onvoldoende medewerking van de gedupeerde</i>	102
3.7.5	Tijdsverloop vanwege wisseling van dossierbehandelaar of belangenbehartiger	103
3.7.5.1	<i>Wisseling van dossierbehandelaar aan de zijde van de aansprakelijkheidsverzekeraar</i>	103

3.7.5.2	<i>Wisseling van belangenbehartiger door de gedupeerde</i>	104
3.8	Tijdsverloop veroorzaakt door medische aspecten	105
3.8.1	Inleiding	105
3.8.2	Medische eindtoestand	106
3.8.3	Het medisch beoordelingstraject	107
3.8.4	Niet-objectiveerbare letsels	109
3.9	Tijdsverloop samenhangend met de gerechtelijke procedure	110
3.10	Extra analyse: de dossiers van voor 2012	110
3.11	Conclusie	113
<b>4</b>	<b>Het vragenlijstonderzoek onder gedupeerden</b>	<b>115</b>
4.1	Inleiding	115
4.2	Methode en aanpak van het vragenlijstonderzoek	116
4.2.1	Het aantal respondenten	116
4.2.2	De totstandkoming van de vragenlijst voor het vragenlijstonderzoek	116
4.2.3	De uitvoering van het vragenlijstonderzoek	117
4.2.4	De aanpak van de data-analyse	118
4.3	Algemene kenmerken van de respondenten en hun letselschade	119
4.3.1	Inleiding	119
4.3.2	De verdeling over de verschillende typen van verzekeringen	119
4.3.3	De verdeling van de typen letsels	120
4.3.4	De verdeling naar schadejaar	124
4.3.5	De verdeling ten aanzien van type belangenbehartiger dat betrokken is	125
4.4	Tijdsverloop: algemeen beeld van de redenen voor langere duur	125
4.5	Tijdsverloop vanwege juridische redenen	128
4.5.1	Erkenning van aansprakelijkheid	128
4.5.2	Causaliteit is een veelvoorkomend discussiepunt	130
4.5.3	Hoogte van de vergoeding is een veelvoorkomend discussiepunt	130
4.6	Tijdsverloop veroorzaakt door het afwikkelingsproces	133
4.6.1	De behoeften van gedupeerden en de ervaren rechtvaardigheid	133
4.6.2	Herstelgerichte dienstverlening en mediation	137
4.7	Specifieker: tijdsverloop dat samenhangt met de inzet van, communicatie door, of wisseling van de dossierbehandelaar aan verzekeraarszijde en/of de belangenbehartiger van de gedupeerde	139
4.7.1	Inleiding	139
4.7.2	Het niet of niet-tijdig communiceren/informeren door partijen	139
4.7.2.1	<i>Dossierbehandelaar van de aansprakelijkheidsverzekeraar</i>	139

4.7.2.2	<i>Belangenbehartiger van de gedupeerde</i>	143
4.7.2.3	<i>Niet of onvoldoende medewerking van de gedupeerde</i>	145
4.7.3	Tijdsverloop vanwege wisseling van dossierbehandelaar of belangenbehartiger	146
4.7.3.1	<i>Wisseling van dossierbehandelaar aan de zijde van de aansprakelijkheidsverzekeraar</i>	146
4.7.3.2	<i>Wisseling van belangenbehartiger door de gedupeerde</i>	146
4.8	Tijdsverloop veroorzaakt door medische aspecten	147
4.8.1	Inleiding	147
4.8.2	Medische eindtoestand	147
4.8.3	Het medisch beoordelingstraject	148
4.8.4	Niet-objectiveerbare letsels	151
4.9	Tijdsverloop dat samenhangt met een gerechtelijke procedure	151
4.10	Extra analyse: schades van voor 2012 en enkele typen letsel uitgelicht	152
4.10.1	Algemeen	152
4.10.2	Beleving: schadeposten vóór en na 2012	152
4.10.3	De meeste discussies bij whiplash en nekklachten, fracturen en meervoudige letsel	153
4.10.4	Beleving: whiplash, fracturen en meervoudig letsel	154
4.11	Conclusie	158
<b>5</b>	<b>Ervaringen van tien gedupeerden met hun langlopende letselschadezaak</b>	<b>163</b>
5.1	Inleiding	163
5.2	Methode en aanpak van de interviews	164
5.3	Algemene beschouwingen	165
5.4	Juridische redenen	165
5.4.1	Inleiding	165
5.4.2	Verantwoorden en bewijzen	166
5.5	Het afwikkelingsproces	169
5.5.1	Inleiding	169
5.5.2	Veel schakels en lijntjes	169
5.5.3	Kennisongelijkheid	170
5.5.4	De kosten van het proces	172
5.6	De dossierbehandelaar en de belangenbehartiger	173
5.6.1	Inleiding	173
5.6.2	De aansprakelijkheidsverzekeraar	174
5.6.2.1	<i>Veranderende insteek van de verzekeraar</i>	174

5.6.2.2	<i>Wisselingen van dossierbehandelaar</i>	175
5.6.2.3	<i>De insteek van de verzekeraar</i>	178
5.6.2.4	<i>Medeleven tonen</i>	180
5.6.3	De belangenbehartiger	181
5.6.3.1	<i>Wisseling van belangenbehartiger</i>	181
5.6.3.2	<i>Empathie en communicatie</i>	183
5.6.3.3	<i>Steun aan belangenbehartiger</i>	184
5.7	Medische aspecten	185
5.7.1	Inleiding	185
5.7.2	De rol van medisch deskundigen	186
5.7.3	Het medisch beoordelingstraject	187
5.8	Conclusie	188
<b>6</b>	<b>Focusgroep</b>	<b>191</b>
6.1	Inleiding	191
6.2	Methode en aanpak van de focusgroep	192
6.2.1	De samenstelling van de focusgroep	192
6.2.2	De totstandkoming van de vragenlijst	193
6.2.3	Analyse van de resultaten	193
6.3	Verslaglegging schriftelijke ronde van de focusgroep	194
6.3.1	Inleiding	194
6.3.2	De afwikkeling van ongevallen in de privésfeer, in de werksfeer en in het verkeer	194
6.3.3	Relevante omstandigheden sinds 2017	196
6.3.4	Re-integratie	196
6.3.5	Het medisch beoordelingstraject	198
6.3.5.1	<i>Algemene vraag</i>	198
6.3.5.2	<i>De medische expertise</i>	201
6.3.6	Schadevergoeding	202
6.3.6.1	<i>Smartengeld</i>	202
6.3.6.2	<i>BGK</i>	202
6.3.7	Voortvarendheid afwikkeling	204
6.3.7.1	<i>Inleiding</i>	204
6.3.7.2	<i>Eigen ervaring</i>	204
6.3.7.3	<i>Voortvarende afwikkeling: aansprakelijkheidsverzekeraars</i>	205
6.3.7.4	<i>Voortvarendheid afwikkeling: belangenbehartigers</i>	206
6.3.7.5	<i>Voortvarendheid in de regelingsfase</i>	207
6.3.7.6	<i>Wisseling van behandelaars</i>	207
6.3.8	Tussenconclusie	209

6.4	Verslaglegging van de onlinefocusgroepen	209
6.4.1	Inleiding	209
6.4.2	Algemene bevindingen	210
6.4.3	Extra inzichten	211
6.4.3.1	<i>De onvermijdelijkheid van tijdsverloop</i>	211
6.4.3.2	<i>Schadebegroting</i>	212
6.4.3.3	<i>Voortvarendheid</i>	213
6.4.3.4	<i>Gerechtelijke procedure</i>	214
6.5	Conclusie	214
<b>7</b>	<b>Overkoepelende analyse van de kenmerken van langlopende letselschadedossiers</b>	<b>217</b>
7.1	Inleiding	217
7.1.1	Doelstelling van het onderzoek	217
7.1.2	Structuur	218
7.2	Algemene bevindingen	219
7.3	De materieelrechtelijke beoordeling van een letselschadevordering en tijdsverloop	221
7.3.1	Inleiding	221
7.3.2	Afwachten van de medische eindtoestand	222
7.3.3	De vaststelling van de beperkingen en het oorzakelijke verband met het ongeval	223
7.3.4	De re-integratie	225
7.3.5	De schadebegroting	225
7.3.6	De bewijspositie van partijen in het aansprakelijkheidsrecht: verborgen gevolgen	226
7.4	De processuele afwikkeling van een letselschadevordering en omstandigheden die zorgen voor tijdsverloop	228
7.4.1	Inleiding	228
7.4.2	Veel partijen zijn betrokken bij de afhandeling	228
7.4.3	Het medisch beoordelingstraject	230
7.4.4	Weinig gerechtelijke procedures en mediation	231
7.5	Het handelen van partijen: omstandigheden die bijdragen aan tijdsverloop	231
7.5.1	Inleiding	231
7.5.2	Bevindingen ten aanzien van de tijdigheid van de communicatie	232
7.5.3	Bevindingen over wisselingen op dossierniveau	234
7.5.4	Bevindingen over de door de gedupeerde gepercipieerde voortvarendheid van de afwikkeling	235

## *INHOUDSOPGAVE*

7.5.5	Het mogelijke effect van procedurele rechtvaardigheid op de voortgang	238
7.6	Stof tot nadenken, voer voor verdere discussie en nader onderzoek	239
	<b>Bronnenlijst</b>	<b>243</b>
	<b>Bijlage I Checklist dossieronderzoek</b>	<b>255</b>
	<b>Bijlage II Vragenlijst gedupeerden</b>	<b>259</b>
	<b>Bijlage III Topiclijst interviews</b>	<b>267</b>
	<b>Bijlage IV Vragenlijst focusgroepen</b>	<b>269</b>
	<b>Bijlage V Deelnemers focusgroepen</b>	<b>275</b>
	<b>Bijlage VI Leden van de begeleidingscommissie</b>	<b>277</b>
	<b>Bijlage VII Uitnodigingsbrief gedupeerden</b>	<b>279</b>
	<b>Bijlage VIII Informatiebrief gedupeerden</b>	<b>281</b>