

Alternatieve vergoedingssystemen in personenschadezaken en slachtofferbehoeften

NTBR 2017/39

In de literatuur over het aansprakelijkheidsrecht wordt al lang niet meer alleen stilgestaan bij juridisch-technische vragen. De vraag welke doelen het aansprakelijkheidsrecht dient, en of dit rechtsgebied daadwerkelijk aan die doelen voldoet of kan voldoen, met name in personenschadezaken, is een belangrijk onderwerp van discussie geworden. Parallel aan deze discussie gaan de laatste jaren weer stemmen op over mogelijke alternatieve vergoedingssystemen. Als inderdaad serieus wordt overwogen slachtoffers (van bijv. Q-koorts of de bodembeweging in Groningen) anders tegemoet te komen dan via het aansprakelijkheidsrecht, moet daaraan voorafgaand worden nagegaan of een alternatief vergoedingssysteem eigenlijk wel (beter) tegemoet zal komen aan slachtofferbehoeften. De eerste stap die moet worden gezet om deze discussie vooruit te brengen, is het inzichtelijk maken van wat al bekend is over de werking van alternatieve vergoedingssystemen. De centrale vraag die deze bijdrage poogt te beantwoorden, luidt: wat kunnen wij leren van het reeds verrichte onderzoek naar de werking van alternatieve vergoedingssystemen, vertrekkend vanuit de behoeften van slachtoffers en hun ervaringen?

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In de literatuur over het aansprakelijkheidsrecht wordt al lang niet meer alleen stilgestaan bij juridisch-technische vragen. De vraag welke doelen het aansprakelijkheidsrecht dient, en of dit rechtsgebied in feite wel aan die doelen voldoet of kan voldoen, met name in personenschadezaken, is een belangrijk onderwerp van discussie geworden. In welke mate draagt het aansprakelijkheidsrecht bij aan iemands feitelijk herstel, hoe sluit het systeem aan bij de behoeften of verwachtingen van slachtoffers, en wat is de potentie

van het rechtsgebied?² Licht in het aansprakelijkheidsrecht de nadruk niet te zeer op financiële compensatie, terwijl slachtoffers ook immateriële behoeften hebben waarin in de praktijk, onder andere door de uitgangspunten en inrichting van het systeem, slechts in beperkte mate wordt voorzien?

Parallel aan deze discussie gaan de laatste jaren (weer) stemmen op over de introductie van no-faultsystemen (medische aansprakelijkheid)³, first-party verzekeringen (zelfrijdende auto, arbeidsongevallen)⁴ en bijzondere schadefondsen (uitbreiding Wet tegemoetkoming bij rampen naar personenschade).⁵ Deze 'alternatieven' voor het aansprakelijkheidsrecht worden hierna samengebracht onder de noemer 'alternatieve vergoedingssystemen'. Hoewel deze systemen onderling verschillen, hebben zij een gemeenschappelijke deler: de schuldvraag of verantwoordelijkheidsvraag is irrelevant als het over vergoeding gaat. De verschuiving van het financiële risico vindt plaats omdat iemand een bepaald voorval is overkomen.⁶ Op dit moment wordt echter per ongevals categorie gediscussieerd over de manier waarop verschuiving van verantwoordelijkheid (in financiële zin) buiten het aansprakelijkheidsrecht om het beste kan plaatsvinden, zonder daarbij de bredere vraag te stellen of introductie van

1 Citeerwijze: R. Rijnhout, 'Alternatieve vergoedingssystemen in personenschadezaken en slachtofferbehoeften', NTBR 2017/39, afl. 9. Mr. dr. R. (Rianka) Rijnhout is als Universitair hoofddocent verbonden aan UCALL, Universiteit Utrecht. De auteur bedankt Shosha Wiznitzer voor haar commentaar bij een eerdere versie.

2 Stichting de Ombudsman, *Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003; 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*, WODC 2007 (Huver e.a. 2007); J. van Dijk en F. van Mierlo, *Leemten in de slachtofferhulpverlening*, Tilburg: Intervict 2009 (Van Dijk en Van Mierlo 2009); V.C. Ammerlaan, *Na de ramp* (dissertatie Tilburg), Tilburg: Celsus juridische uitgeverij 2009 (Ammerlaan 2009); N.J. Philippen en W.A. Eshuis, 'Motieven voor schadeclaims inzake beroepsziekten: een empirisch onderzoek', *TVP* 2010, p. 75-79; S.D. Lindenberg en P. Mascini, 'Schurende dilemma's in het aansprakelijkheidsrecht', in: W.H. van Boom e.a., *Capita Civilologie. Handboek voor empirie en privaatrecht*, Den Haag: Bju 2013, p. 437-457 (Lindenberg en Mascini 2013); S.D. Lindenberg en A.J. Akkermans (red.), *Ervaringen met verhaal van schade*, Den Haag: Bju 2014 (Lindenberg en Akkermans 2014); G. van Dijk, 'Emotionele belangen en het aansprakelijkheidsrecht', *NJB* 2015/1787 (p. 2530-2536) (Van Dijk 2015).

3 Een no-faultsysteem is hier voorlopig van de baan: *Kamerstukken II* 2011/12, 31765, 52, p. 2.

4 Verbond voor Verzekeraars, *Toekomstvisie Automotive. Onderweg naar morgen*, 2015 (www.verbondvoorverzekeraars.nl); K.A.P.C. van Wees, 'Zelfrijdende auto's, aansprakelijkheid en verzekering; over nieuwe technologie en oude discussies', *TVP* 2016, p. 29-34 (verkeersongevallen); T. Hartlief, 'Technische vooruitgang in het aansprakelijkheidsrecht', *NJB* 2016/70 (p. 107) (verkeersongevallen); T. Hartlief, 'Revolutie in het aansprakelijkheidsrecht?', *NJB* 2016/495 (arbeidsongevallen); L.C. Dufour, 'De first partyverzekering in het verkeer', *VR* 2017/52 (p. 166-174) (verkeersongevallen); T. Hartlief, 'Nederland is geen België', *NJB* 2013/17 (rampen).

5 Zie o.a. SEO, *Personenschade en de Wet tegemoetkoming schade bij rampen*, WODC 2013-44; E.F.D. Engelhard en R. Rijnhout, *Een regeling voor personenschade door rampen*, Den Haag: Bju 2015 (Engelhard en Rijnhout 2015). Over rampenfondsen meer in het algemeen: J.E. van de Bunt, *Het rampenfonds* (dissertatie Leiden), Deventer: Wolters Kluwer 2016.

6 Sommige no-faultsystemen voor de vergoeding van schade veroorzaakt door medische ongevallen hebben wel een schuldelement, A.M. Farrell e.a., *No fault compensation schemes for medical injury: A review*, Scottish Government Social Research 2010, p. 37 (Farrell e.a. 2010). Dat geldt niet voor het no-faultsysteem in Nieuw-Zeeland.

dergelijke systemen leidt tot een evenwichtig vergoedings-systeem op macroniveau en of het aansprakelijkheidsrecht wellicht geheel of gedeeltelijk verlaten zou moeten worden.⁷

Die brede vraag kan hier niet worden beantwoord, want de eerste stap die moet worden gezet om de discussie vooruit te brengen is om inzichtelijk te maken wat eigenlijk al bekend is over de werking van alternatieve vergoedingssystemen. Daarbij vertrek ik vanuit de behoeften en ervaringen van slachtoffers daarmee, juist omdat dit nu een belangrijk punt van discussie is in de literatuur over het aansprakelijkheidsrecht. Als serieus wordt overwogen slachtoffers (van bijv. Q-koorts of de bodembeweging in Groningen⁸) anders tegemoet te komen dan via het aansprakelijkheidsrecht, moet worden bedacht of een alternatief vergoedingssysteem eigenlijk wel (beter) tegemoet kan komen aan slachtofferbehoeften.

1.2 Doel

De centrale vraag van deze bijdrage is: wat kunnen wij leren van het reeds verrichte onderzoek naar de werking van alternatieve vergoedingssystemen, vertrekkend vanuit de behoeften van slachtoffers en hun ervaringen?⁹ Een moeilijkheid in dit verband is dat er vooralsnog weinig onderzoek is gedaan naar de ervaringen van slachtoffers met alternatieve vergoedingssystemen. En de onderzoeken die zijn gedaan, zijn onderling niet goed vergelijkbaar. Dat komt doordat de vergoedingssystemen verschillen in systematiek (no-fault-systeem, schadefonds, directe verzekering, etc.¹⁰), doelstelling (compensatie, tegemoetkoming, tonen van maatschappelijke solidariteit, etc.), inrichting (kring van gerechtigden en schadeposten), organisatie (beoordelingsorgaan, hoger beroep of niet, administratieve afwikkeling, etc.) en in wijze van financiering (door de overheid, door de branche, etc.). Ook zijn de gebruikte onderzoeksmethoden onderling niet vergelijkbaar, waardoor conclusies trekken lastig is. Om toch een stap verder te komen, wordt in het onderstaande desondanks besproken wat bekend is over de ervaringen van slachtoffers met alternatieve vergoedingssystemen, ongeacht de systematiek, doelstelling, inrichting, organisatie en wijze van financiering van het betreffende systeem.¹¹

1.3 Structuur

De structuur van deze bijdrage is als volgt. Gestart wordt met een korte inleiding in de theorievorming over slachtofferbehoeften (paragraaf 2). Vervolgens worden de alternatieve vergoedingssystemen ingeleid door een beschrijving op hoofdlijnen (paragraaf 3). Daarna volgt de analyse van de bevindingen ten aanzien van deze systemen, welke wordt weergegeven door middel van negen inzichten voor toekomstige alternatieve vergoedingssystemen (paragraaf 4). Afgesloten wordt met een conclusie.

2. Het vertrekpunt: theorievorming over slachtofferbehoeften

In 2007 publiceerde het IGER een onderzoek over de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun nabestaanden die een beroep doen op het aansprakelijkheidsrecht. Uit dit onderzoek blijkt dat financiële compensatie een primaire behoefte van letselschadeslachtoffers is.¹² Het onderzoek laat echter ook zien dat er geen duidelijke tegenstelling bestaat tussen behoefte aan financiële compensatie en 'immateriële wensen'.¹³ De onderzoekers noemen in dit verband als wensen: erkenning¹⁴, willen weten wat er is gebeurd, 'ter verantwoording roepen van de wederpartij', 'niet willen boeten voor een fout van een ander', 'verkrijgen van gerechtigheid' en 'voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt'.¹⁵

De ervaringen van slachtoffers kunnen ook vanuit een ander, maar deels overlappend, perspectief worden benaderd. In de sociale psychologie wordt grosso modo een onderscheid gemaakt tussen: distributieve, retributieve en procedurele rechtvaardigheid.¹⁶ Bij distributieve rechtvaardigheid gaat het over de ervaren rechtvaardigheid bij de verdeling van goederen en andere middelen die het individuele welzijn beïnvloeden, zoals een vergoeding.¹⁷ Uit onderzoek blijkt dat personen een vergoeding tot op zekere hoogte evalueren in het licht van de algemene standaard van 'entitlement

7 Over de ad hoc wijze waarop de overheid tegemoetkoming biedt: W. den Ouden, M.K.G. Tjepkema en S.E. Zijlstra, 'De tegemoetkoming geregeld', *NTB* 2015/13 (p. 100-110).

8 Ook Kuipers en Tjepkema stelden onlangs dat het nodig is om kennis te nemen van inzichten uit de sociale psychologie (zij behandelen erkenning en procedurele rechtvaardigheid) als wordt nagedacht over een oplossing voor Groningen, G.M. Kuipers en M.K.G. Tjepkema, "Publieke regie" in Groningen. Publiekrechtelijke schadeafhandeling en het vertrouwen in de overheid', *NJB* 2017/1576 (p. 2058-2067).

9 Zie ook Engelhard en Rijnhout 2015, p. 167-179 en 188-191.

10 Hartlief en Faure maakten eerder een onderscheid tussen beperkingsfondsen, voorschotfondsen, waarborgfondsen en fondsen ter vervanging van aansprakelijkheid en verzekering. M.G. Faure en T. Hartlief, 'Een schadefonds als alternatief voor aansprakelijkheid en verzekering?', *RMThemis* 1998, p. 212-214.

11 De analyse wordt niet uitgebreid naar datgene wat bekend is over de therapeutische effecten van alternatieve vergoedingssystemen. Het onderzoek dat daarnaar is gedaan is zeer beperkt, zie K. Lippel, 'Therapeutic and anti-therapeutic consequences of workers' compensation', *International Journal of Law and Psychiatry* 1999, vol. 22, nr. 5-6, p. 521-546; K. Lippel, 'Workers describe the effect of the workers' compensation process on their health: a Québec study', *International Journal of Law and Psychiatry* 2007, vol. 30, p. 427-443.

12 Huver e.a. 2007, p. 62-63.

13 Huver e.a. 2007, p. 79.

14 De onderzoekers maakten een onderscheid tussen erkenning door de wederpartij en erkenning door 'de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving', Huver e.a. 2007, p. 82. Uit onderzoek van Akkermans, Huls en Buschbach blijkt dat slachtoffers behoefte hebben aan herstel van evenwicht, wat betekent dat de status van het slachtoffer moet worden hersteld. Ook wijzen zij op het belang van herbevestiging van waarden, A.J. Akkermans en L. Hulst, 'De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen', *TVP* 2014, p. 103-104 (Akkermans en Hulst 2014).

15 Huver e.a. 2007, p. 62-72 en 82. Zie ook W. Eshuis, 'Lessen uit de ervaringen van slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten voor de opzet van een nieuw werknemerscompensatiesysteem', in: Lindenbergh en Akkermans 2014, p. 67; C.J.M. van Doorn, 'De mensen achter de grote getallen', *NTBR* 2016/21.

16 T.R. Tyler, 'Social justice', in: M. Mikulincer e.a. (red.), *APA handbook of personality and social psychology. Vol. 2, Group processes*, Washington: American Psychological Association 2015 (Tyler 2015).

17 M. Deutsch, *Distributive justice. A social-psychological perspective*, New Haven en Londen: Yale University Press 1985, p. 1, 12 en 31. (Deutsch 1985).

or *deservedness*'.¹⁸ Deutsch onderscheidde in dat verband drie elementen of uitgangspunten voor beoordeling van de verdeling van middelen: *'equity, equality and need'*.¹⁹ Tyler en Thorisdottir betogen dat iemand het meeste waarde hecht aan de elementen die het meest gunstig zijn voor hem of haar. Die beoordeling hoeft niet bewust plaats te vinden, maar kleurt wel sterk de mate waarin mensen iets eerlijk of rechtvaardig vinden.²⁰ Iemands oordeelsvorming zou echter kunnen worden gestuurd als hij begrijpt waardoor een bepaalde reactie of compensatie gerechtvaardigd is.²¹

In de theorievorming over ervaren retributieve rechtvaardigheid staat de bestraffing of sanctionering van fouten centraal.²² Als fouten worden gemaakt, bestaat de behoefte om de balans te herstellen. Sancties spelen daarbij een rol. Er wordt ook wel gesproken over *'do justice'*, *'right a wrong'*, genoegdoening of erkenning.²³ Ook in het civiele aansprakelijkheidsrecht doen zich situaties voor waarin bij gedupeerden de behoefte kan bestaan om de schadeveroorzaker te sanctioneren voor zijn daden.²⁴ Het middel daartoe is schadevergoeding.²⁵

Iemands rechtvaardigheidsoordeel wordt echter niet alleen gevormd door de uitkomst van een geschil, maar ook, en volgens sommigen vooral,²⁶ door de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen.²⁷ Daarover gaat procedu-

rele rechtvaardigheid.²⁸ Tyler maakt een onderscheid tussen vier elementen waarvan bekend is dat die van belang zijn voor iemands rechtvaardigheidsoordeel.²⁹ Ten eerste is van belang dat slachtoffers de mogelijkheid hebben om te participeren in het oplossen van een conflict (*voice*).³⁰ Ten tweede is de neutraliteit van de beslissende autoriteit of regel belangrijk.³¹ Ten derde is belangrijk hoe iemand de motieven van de beslissende autoriteit beoordeelt.³² Ten slotte is belangrijk dat de beslissende autoriteit iemand rechtvaardig en met respect behandelt.³³ Tyler betoogt dat als toekenningsbeslissingen moeten worden genomen, mensen veelal focussen op procedurele en interpersoonlijke zaken, in plaats van op de concrete uitkomst.³⁴

3. Enkele alternatieve vergoedingssystemen uitgelegd

3.1 Verantwoording

Er zijn op dit moment vier alternatieve vergoedingssystemen geëvalueerd vertrekkend vanuit de wijze waarop die systemen voorzien in slachtofferbehoeften. Die alternatieve vergoedingssystemen zijn: het Nederlands Schadefonds Geweldd misdrijven (NSG), het Amerikaanse Victim 9/11 Compensation Fund (9/11-fonds), het 'Birth Related Neurological Compensation Plan' van Florida en Virginia, en het Nieuw-Zeelandse no-faultsysteem.³⁵ De resultaten van de onderzoeken worden in paragraaf 4 gepresenteerd. In deze paragraaf wordt eerst kort stilgestaan bij de verschillende uitgangspunten van deze vier alternatieve vergoedingssystemen. De reden daarvoor is dat de verschillen tussen de systemen een verklaring (kunnen) bieden voor de wijze waarop wordt voorzien (of niet) in slachtofferbehoeften. De wijze waarop de systemen zijn ingericht, is dus relevant voor het maken van de vergelijking in paragraaf 4. Achtereenvolgens wordt ingegaan op: de rechtvaardiging voor de systemen, de schadeposten en schadebegroting, de kringen van gerechtigden, de organen die de beslissing nemen, de betalende instantie, en de vraag of de weg van het aansprakelijkheid is afgesloten of niet.

18 T.R. Tyler en H. Thorisdottir, 'A psychological perspective on compensation for harm: examining the September 11th Victim Compensation Fund', 35 *DePaul Law Review* 2003-2004, p. 396 (Tyler en Thorisdottir 2003); Tyler 2015, p. 97.
 19 Deutsch 1985, p. 31 e.v. Hierover ook Tyler en Thorisdottir 2003, p. 370-371; Tyler 2015, p. 98.
 20 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 371.
 21 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 371. Zie hierover uitgebreid Deutsch 1985, p. 2-4.
 22 K.M. Carlsmith en J.M. Darley, 'Psychological aspects of retributive justice', in: M. Zanna (red.), *Advances in experimental social psychology*, Volume 40, Amsterdam en Boston: Elsevier/Academic Press, 2008, p. 194 (Carlsmith en Darley 2008); Tyler 2015, p. 105.
 23 N. Vidmar, 'Retributive justice: Its social context', in: M.J. Lerner e.a. (red.), *The justice motive in everyday life*, Cambridge: Cambridge University Press 2002, p. 293 (Vidmar 2002). Zie ook J.M. Darley en T.S. Pittman, 'The psychology of compensatory and retributive justice', *Personality and Social Psychology Review* 2003, Vol. 7, nr. 4, p. 325 (Darley en Pittman 2003).
 24 Vidmar 2002, p. 308-309; Darley en Pittman 2003, p. 325-326; Carlsmith en Darley 2008, p. 195-196.
 25 Bij opzettelijk veroorzaakte, of niet-opzettelijk veroorzaakte schade die verwijtbaar is toegebracht, is compensatie onvoldoende om tegemoet te komen aan de retributiebehoefte. J.E. Hulst, A.J. Akkermans en S. Buschbach, *Excuses aan verkeersslachtoffers*, Den Haag: Boom Lemma Uitgevers 2014, p. 16 (Hulst, Akkermans en Buschbach 2014) (en aldaar genoemde literatuur); Akkermans en Hulst 2014, p. 103.
 26 Tyler 2015, p. 106-107.
 27 Uit onderzoek naar o.a. veiligheidsbeleving van Groningers in het bodembewegingsgebied blijkt ook dat de ervaren rechtvaardigheid met de schadeafhandeling positief samenhangt met iemands veiligheidsbeleving, T. Postmes e.a., *Veiligheidsbeleving, gezondheid en toekomstperspectief van Groningers, Wetenschappelijk rapport #2*, Rijksuniversiteit Groningen 2017, p. 29 en 49.

28 Tyler 2015, p. 102 (vrijwel letterlijk vertaald). G.S. Leventhal, 'What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social responsibility', in: K.J. Gergen e.a. (red.), *Social exchange Advances in theory and research*, New York en Londen: Plenum Press 1980, p. 40-46. In Nederlandstalige literatuur bijv.: Huver e.a. 2007, p. 37; L. Klaming en B. Bethlehem, 'Procedurele rechtvaardigheid. Kunnen inzichten uit onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid bijdragen aan de verwezenlijking van de functies van het aansprakelijkheidsrecht?', *TVP* 2007, p. 120-122.
 29 Tyler 2015, p. 104. Hierover R. Hollander-Blumoff, 'Fairness Beyond the Adversary System: Procedural Justice Norms for Legal Negotiation', 85 *Fordham Law Review* 2017, p. 2085 (Hollander-Blumoff 2017).
 30 Tyler 2015, p. 104; Hollander-Blumoff 2017, p. 2085; Huver e.a. 2007, p. 38.
 31 Tyler 2015, p. 104; Hollander-Blumoff 2017, p. 2085.
 32 Tyler 2015, p. 104.
 33 Tyler 2015, p. 104-105; Hollander-Blumoff 2017, p. 2085; Huver e.a. 2007, p. 38.
 34 Tyler 2015, p. 106-107.
 35 Een systeem dat wel heel kort terugkomt in paragraaf 4, maar hier niet uitgebreid wordt behandeld, is het no-faultsysteem voor verkeersongevallen in Victoria (Australië).

3.2 De rechtvaardiging voor het alternatieve vergoedingssysteem

De rechtvaardiging voor de uitkering uit het NSG is helder: met de tegemoetkoming wordt beoogd een uiting van maatschappelijke solidariteit te geven en het slachtofferschap te erkennen.³⁶ Solidariteit was van meet af aan ook één van de uitgangspunten van het Nieuw-Zeelandse no-faultsysteem. De andere zijn: *comprehensive entitlement* (de oorzaak van letsel is irrelevant en de berekening moet uniform zijn), *complete rehabilitation* (compensatie gericht op herstel en re-integratie), *real compensation* en *administrative efficiency* (vlotte uitkering, consistente begroting en lage administratieve kosten).³⁷ Het 9/11-fonds leek op het eerste gezicht 'het' teken van maatschappelijke solidariteit, maar de realiteit was dat een duidelijke rechtvaardiging voor de uitkering ontbrak.³⁸ Het centrale doel van de overkoepelende wet, waarvan het 9/11-fonds onderdeel uitmaakt, was niet om slachtoffers te compenseren, maar om luchtvaartmaatschappijen te beschermen tegen faillissement.³⁹ Desalniettemin was het 9/11-fonds (ook) bedoeld om de slachtoffers te helpen. De no-faultsystemen voor geboorteschade in Florida en Virginia⁴⁰ zijn in eerste instantie niet gecreëerd omwille van solidariteit, maar in reactie op de sterke stijging van het aantal en de hoogte van de medische aansprakelijkheidsclaims, de enorme stijging van de verzekeringspremies, en het terugtrekken van aansprakelijkheidsverzekeraars van de markt, waardoor onverzekerbaarheid dreigde.⁴¹ Maar het no-faultsysteem van Virginia heeft wel 'solidariteitsachtige' motieven: het systeem zorgt voor toegang tot de benodigde verloskundige zorg van hoog niveau.⁴² Het systeem van Florida kent vergelijkbare doelstellingen: het beschikbaar houden van de zorg, om daarmee de noodzakelijke zorg aan kinderen met geboorteschade te kunnen bieden.⁴³

- 36 Beleidsbundel Schadefonds Geweldsmisdrijven 2017, p. 4. Zie ook o.a. W.M. Schrama en T. Geurts, 'Civiel schadeverhaal door slachtoffers van strafbare feiten', Cahier 2012-11, te vinden via www.wodc.nl, (Schrama en Geurts 2012); J.D.W.E. Mulder, *Compensation The victim's perspective*, Oisterwijk: Wolf Legal Publishers 2013, p. 35 (Mulder 2013).
- 37 G. Palmer, 'New Zealand's accident compensation scheme: twenty years on', 44 *University of Toronto Law Journal* 1994, p. 226-227.
- 38 R.M. Ackerman, 'The September 11th victim compensation fund: an effective administrative response to national tragedy', *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 10, 2005, p. 148 en 215 (Ackerman 2005). *Special Master Feinberg* stelt zelf ook: 'The fund was an afterthought', K.R. Feinberg, 'Response to Robert L. Rabin, September 11 through the prism of victim compensation', *Colombia Law Review* 106, p. 483 (Feinberg 2006).
- 39 J. Cooper Alexander, 'Procedural design and terror victim compensation', 53 *DePaul Law Review* 2003, p. 635 (Cooper Alexander 2003); L.S. Mullenix, 'The future of tort reform: possible lessons from the world of trade center victim compensation fund', 53 *Emory Law Review* 2004, p. 1330-1331 (Mullenix 2004).
- 40 Zie over deze fondsen in de Nederlandse literatuur: W.H. van Boom, 'Compensatie voor geboorteschade – van aansprakelijkheid naar no-fault?', *AV&S* 2006/3.
- 41 A. Sloan e.a., 'The road from medical injury to claims resolution: how no-fault and tort differ', *Law and Contemporary Problems*, 1997, 60, nr. 2, p. 37 (Sloan e.a. 1997). Virginia: www.vabirthinjury.com/why-the-birth-injury-program/ (geraadpleegd op 20 juli 2017).
- 42 www.vabirthinjury.com/why-the-birth-injury-program/ (geraadpleegd op 20 juli 2017).
- 43 www.nica.com/ (geraadpleegd op 20 juli 2017).

3.3 De schadeposten en schadebegroting

Het meest vergaand wat betreft de omvang van de vergoeding was het 9/11-fonds. In eerste instantie leek het fonds af te koersen op volledige schadevergoeding, omdat voorkomen moest worden dat slachtoffers alsnog een beroep zouden doen op het aansprakelijkheidsrecht.⁴⁴ Maar *Special Master Feinberg* heeft toch beperkingen doorgevoerd, waardoor niet in alle gevallen sprake was van volledige vergoeding en het verschil tussen de hoge en lage uitkeringen beperkt zou blijven.⁴⁵ Ook kende het 9/11-fonds de zogenaamde 'collateral offset rule', die inhield dat bepaalde voordelen die waren ontstaan in verband met de aanslagen (levensverzekeringsuitkeringen, pensioenen, overlijdensuitkeringen, toelagen van de overheid, etc.) in mindering werden gebracht op de schadevergoeding (s. 405(b)(6) Air transportation safety and system stabilization act).⁴⁶ In de no-faultsystemen van Florida⁴⁷, Virginia⁴⁸ en Nieuw-Zeeland⁴⁹ zijn de schadeposten waarvoor een vergoeding of tegemoetkoming wordt geboden, bij voorbaat gelimiteerd.⁵⁰ Een heel andere wijze van vaststelling van de tegemoetkoming kent het NSG. Voorheen (tot oktober 2014) bood het NSG vergoeding voor zowel materiële als immateriële schade, zij het dat die vergoeding beperkt en gelimiteerd was. Tegenwoordig werkt het NSG met zes letselschadecategorieën ('all-in' bedragen). De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de ernst van het letsel en varieert van € 1000 tot € 35.000.⁵¹ Nabestaanden krijgen een standaardvergoeding van € 5000, die eventueel wordt verhoogd met de kosten van lijkbezorging en van verlies van levensonderhoud.⁵²

44 Cooper Alexander 2003, p. 633.

45 Hij ontwikkelde een berekenmodel voor overlijdensschade, normeerde de vergoeding voor immateriële schade met vaste bedragen, zorgde er voor dat niemand minder dan \$ 250.000 zou ontvangen en maximeerde in de hoge inkomensgroepen het rekenbedrag voor de inkomensschade op \$ 231.000 per jaar, B.H. Bornstein en S. Poser, 'Perceptions of procedural and distributive justice in the September 11th Victim Compensation Fund', *Cornell Journal of law and public policy*, vol. 17, 2007, p. 78-79 (Bornstein en Poser 2007); B. Walker, 'Lessons that wrongful death tort law can learn from the September 11th Victim compensation fund', 29 *Review of Litigation* 2009, p. 603-624.

46 S. 104.47 Sept. 11th VCF; Final Rule. Giften werden niet in mindering gebracht.

47 Het no-faultsysteem in Florida biedt een vergoeding voor de benodigde medische zorg en opvang c.q. verzorging, en immateriële schade in geval van overlijden, www.nica.com/parents/HandbookRevised2-15-13.pdf.

48 In Virginia wordt geen vergoeding geboden voor immateriële schade, maar er is wel een beperkte vergoeding voor inkomensverlies en wordt een vergoeding geboden voor medische en andere verzorgingskosten, www.vabirthinjury.com/eligibility-benefits-claims/.

49 In Nieuw-Zeeland wordt vergoeding geboden voor de kosten van medische behandelingen, en sociale en werkrehabilitatie, bij blijvende invaliditeit van 10% of meer, en in geval van (potentieel) inkomensverlies, *Part 4 'Entitlements and related matters' ACA 2001 en Schedule 1, Part 1* tot en met 3. In geval van overlijden, ontvangen de nabestaanden vergoeding voor: kosten van lijkbezorging, verlies van inkomsten en kosten voor het onderhoud van de kinderen. Ook ontvangen zij een eenmalige uitkering, *Part 11 en Schedule 1, Part 4*.

50 De vergoedingen zijn lager en beperkter dan in een aansprakelijkheidsrechtssysteem, M. Bismark en R. Paterson, 'No-fault compensation in New Zealand: Harmonizing injury compensation, provider accountability, and patient safety', *Health Affairs* 25, nr. 1 2006, p. 281 (Bismark en Paterson 2006).

51 <https://schadefonds.nl/wp-content/uploads/2016/02/Letselijst-2016.pdf>.

52 <https://schadefonds.nl/aanvraag/uitkering/>.

3.4 **Kring van gerechtigden**

Voor alle alternatieve vergoedingssystemen geldt dat zij een beperkte kring van gerechtigden hebben. Of iemand daartoe behoort, is veelal afhankelijk van de voorwaarden die gelden om een beroep te doen op het betreffende systeem. Zo stond het 9/11-fonds open voor alle slachtoffers (of hun nabestaanden) die op het moment van de aanvallen of direct daarna gewond zijn geraakt en voor de nabestaanden van degenen die zijn overleden bij het World Trade Center, het Pentagon, of op de plek van het neergestorte vliegtuig in Shanksville. Het Nieuw-Zeelandse vergoedingssysteem staat open voor personenschadeslachtoffers (en hun nabestaanden) die schade lijden als gevolg van een ongeval⁵³, een medische behandeling⁵⁴, een arbeidsgerelateerde ziekte of infectie⁵⁵ en enkele strafbare feiten, zoals seksueel misbruik.⁵⁶ De no-faultsystemen in Florida en Virginia geven een specifieke omschrijving van de kinderen met neurologische geboorteschade die aanspraak hebben op een uitkering uit het no-faultsysteem.⁵⁷ Tot slot, de kring van gerechtigden van het NSG is beperkt tot slachtoffers van in Nederland opzettelijk gepleegde geweldsmisdrijven die ernstig lichamelijk of psychisch letsel hebben opgelopen, en, indien het slachtoffer door het geweldsmisdrijf is overleden, hun nabestaanden. Ook hebben nabestaanden van slachtoffers van dood door schuld en van ernstige verkeersmisdrijven (art. 6 Wegenverkeerswet) sinds april 2016 een vorderingsrecht.⁵⁸

3.5 **Orgaan dat de beslissing neemt**

Het NSG, dat een beslissing neemt over de tegemoetkoming, maakt onderdeel uit van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, maar is wel een zelfstandige publiekrechtelijke rechtspersoon.⁵⁹ Het 9/11-fonds was⁶⁰ ook zelfstandig en werd uitgevoerd onder leiding van *Special Master* Feinberg. Beslissingen over uitkeringen uit het no-faultsysteem in Florida worden genomen door een zogenaamde '*administrative judge*'; een rechter aangewezen door de *Division of Administrative Hearings* van Florida (766.302 (4) en (5) NICA Statute 2012). In Virginia wordt de beslissing genomen door de *Worker's compensation Committee*.⁶¹ In Nieuw-Zeeland neemt de *Accident Compensation Corporation (ACC)* de beslissing over een vordering.

3.6 **Betalende instantie**

Zowel het 9/11-fonds als het NSG wordt volledig door de overheid gefinancierd. Dat geldt niet voor de no-faultsystemen van Florida, Virginia en Nieuw-Zeeland. De Nieuw-Zeelandse overheid financiert het no-faultsysteem door middel van (o.a.) een werkgeversheffing en een verplichte bijdrage van automobilisten.⁶² In Florida en Virginia worden de systemen gefinancierd door deelnemende verloskundigen (vaste bijdrage per jaar) en een vaste bijdrage per geboorte door private ziekenhuizen. In Florida financieren daarnaast de artsen gevestigd in de Staat het vergoedingssysteem (vast bedrag), en heeft de Staat een eenmalige bijdrage gedaan. In Virginia is het systeem net iets anders ingericht; alleen als het systeem in Virginia een tekort heeft, doet de Staat een bijdrage die wordt omgeslagen naar alle verzekeraars in de Staat.⁶³

3.7 **Aansprakelijkheidsrecht: uitgesloten of niet**

Wat betreft de exclusiviteit van het alternatieve vergoedingssysteem, is het Nieuw-Zeelandse no-fault systeem het meest verregaand: in geval van schade als direct of indirect gevolg van personenschade (fysiek of psychisch letsel en overlijden) in de zin van de ACA 2001, kan geen vordering aanhangig worden gemaakt bij een rechtbank in Nieuw-Zeeland (s. 317(1) ACA 2001).⁶⁴ Met andere woorden, het aansprakelijkheidsrecht kan niet meer worden ingeroepen. Dat is anders in Florida en Virginia. De weg naar het aansprakelijkheidsrecht is in beginsel afgesloten, tenzij sprake is van kwaadwillig of opzettelijk handelen.⁶⁵ Het 9/11-fonds werkte niet exclusief, maar voor een beroep op het fonds moest wel afstand worden gedaan van het vorderingsrecht uit hoofde van het aansprakelijkheidsrecht (s. 405(c)(3) (B) Air transportation safety and system stabilization act). Het NSG werkt anders: het is een vangnet voor slachtoffers van geweldsmisdrijven. Als uit andere hoofde vergoeding is ontvangen voor de kosten van het herstel, het verlies van arbeidsvermogen of immateriële schade, dan wordt die bijdrage in mindering gebracht op het tegemoetkomingsbedrag.⁶⁶

Ter aanvulling moet over het Nieuw-Zeelandse systeem worden vermeld dat het aansprakelijkheidsrecht weliswaar geen rol meer vervult, maar dat voor handhaving in medische zaken wel de *Health and Disability Commission Act 1994* (HDCA 1994) is geïntroduceerd.⁶⁷ Op basis van deze

53 S. 25 ACA 2001.

54 S. 31-34 ACA 2001. Begrenzing in geval van medische ongevallen vindt op twee manieren plaats: er moet sprake zijn van '*medical treatment*' en de personenschade moet zijn veroorzaakt door de medische behandeling.

55 S. 28-31 ACA 2001.

56 S. 21 en *schedule 3* ACA 2001.

57 Florida: www.nica.com/eligibility_benefits.html; Sloan e.a. 1997, p. 37. Virginia: www.vabirthinjury.com/eligibility-benefits-claims/. Sloan e.a. 1997, p. 38.

58 *Handelingen I* 2015/16, 27, 6.

59 Schrama en Geurts 2012, p. 34.

60 Het 9/11-fonds waarover hier wordt geschreven, is het eerste fonds dat openstond van 2001-2003. In 2011 is wederom een 9/11-fonds opgericht, wat in 2015 door President Obama is verlengd, www.justice.gov/civil/vcf.

61 Virginia Birth related neurological injury compensation program, *Participant Handbook 2011 (with 2016 revisions)*, p. 2-3 (Participant Handbook 2011).

62 Bismark en Paterson 2006, p. 280; R.I. McEwin, 'No-fault compensation systems', in: B. Bouckaer en G. de Geest (red.), *Encyclopedia of law and economics*, Cheltenham: Edward Elgar 2000, p. 743-744.

63 Sloan e.a. 1997, p. 37-39.

64 Over personenschade zie s. 26 en 27 ACA 2001.

65 In Florida heeft de rechter deze regel sterk teruggedrongen, Sloan e.a. 1997, p. 38; R.R. Bovbjerg en F.A. Sloan, 'No-fault for medical injury: Theory and evidence', *University of Cincinnati Law Review*, 1998, 67, p. 89 (Bovbjerg en Sloan 1998).

66 Die mindering vindt niet plaats als de eigen zorgverzekering de kosten van herstel (gedeeltelijk) heeft vergoed, Beleidsbundel Schadefonds Geweldsmisdrijven 2017, p. 13.

67 S. Moloney, 'Dealing with medical negligence claims: a review of options for reform', *M.L.J.L.*, 5(2) 1999, p. 82-83; Bismark en Paterson 2006, p. 281.

wet kan een klacht worden ingediend; vergoeding uit hoofde van de HDCA 1994 is niet mogelijk.⁶⁸

4. De werking van alternatieve vergoedingssystemen

4.1 Introductie

De vier alternatieve vergoedingssystemen die in het bovenstaande naast elkaar zijn gezet, zijn geëvalueerd met het oog op slachtofferbehoeften. Uit die evaluaties kunnen verschillende lessen worden getrokken. In het onderstaande volgt een beschrijving van de inzichten.⁶⁹

4.2 1: een slachtoffer kan een vergoeding als teken van erkenning ervaren

Het NSG, de no-faultsystemen in Florida en Virginia en het Nieuw-Zeelandse no-faultsysteem worden, in meer of mindere mate, gerechtvaardigd door het idee van solidariteit. Wordt de tegemoetkoming die deze systemen bieden ook als zodanig ervaren? Slechts in één van de onderzoeken stond deze vraag centraal. Uit het onderzoek van Mulder⁷⁰ naar de NSG blijkt dat 83% van de respondenten de – toch relatief lage – tegemoetkoming hebben ervaren als een erkenning van hun slachtofferschap.⁷¹ Ook geeft 80% van de respondenten aan dat de uitkering uit het schadefonds een vorm van rechtvaardigheid biedt.⁷² 75% van de respondenten geeft aan dat de tegemoetkoming een vorm van emotionele ondersteuning (*support*) biedt en meer dan de helft van de respondenten gaf zelfs aan te denken dat het immateriële leed is verminderd door de uitkering.⁷³ De meerderheid heeft ook het gevoel dat de uitkering ervoor heeft gezorgd dat ze beter kan omgaan met het slachtofferschap.⁷⁴ Bekend is dus dat een tegemoetkoming van de staat als erkenning ervaren kan worden. Dit lijkt ook te gelden voor de slachtoffers die na introductie van de 'all in' bedragen een beroep hebben gedaan op het NSG.⁷⁵ Wat helaas niet blijkt uit Mulders onderzoek, is wat er precies voor zorgt dat het slachtoffer zich erkend voelt. Tijd lijkt belangrijk, waarover in paragraaf 4.10. meer, Maar de vraag kan ook worden gesteld of relevant is voor slachtoffers en hun ervaringen of de overheid – naast het strafrecht – een procedure heeft ingericht waarmee een tegemoetkoming kan worden ontvangen.

68 Hierover: S. Todd, 'Professional negligence', *P.N.* 2005, 21(4), p. 264; P.D.G. Skegg, 'A fortunate experiment? New Zealand's experience with legislated code of patients' rights', *Medical Law Review* 19, 2011, p. 248-257.

69 Vooraf moet worden opgemerkt dat de data verkregen is uit onderzoeken die geen vergelijkbare methodiek kennen. Ook zijn niet alle onderzoeken representatief. Hierover wordt in de voetnoten verantwoording afgelegd.

70 Mulder heeft kwantitatief onderzoek (vragenlijst) verricht naar de werking van het NSG. De respondenten hebben in 2008 een uitkering uit het schadefonds ontvangen ($N=217$). Het onderzoek is niet representatief. Mulder 2013, p. 39.

71 Mulder 2013, p. 62.

72 Mulder 2013, p. 63.

73 Mulder 2013, p. 63-64.

74 Mulder 2013, p. 64.

75 C. Maas e.a., *Evaluatie burgergericht werken en all-in beleid*, Schadefonds Gewelddsmisdrijven 2016, p. 52-53 (hierna Maas e.a. 2016). Maas e.a. interviewde 35 aanvragers. Onduidelijk is of het onderzoek representatief is.

4.3 2: benoem de rechtvaardiging voor de compensatie

Het onderzoek naar het 9/11-fonds laat zien dat het belangrijk is om een duidelijke rechtvaardiging voor de vergoeding te benoemen. Dit hangt samen met de gedachte dat het voor iemands rechtvaardigheidsbeoordeling belangrijk is dat hij begrijpt waarom een vergoeding van bepaalde omvang is (distributieve rechtvaardigheid). De rechtvaardiging voor de vergoeding krachtens het 9/11-fonds was onduidelijk. Moest worden vergoed op basis van *equity*, *equality of need*?⁷⁶ Die verwarring heeft kunnen ontstaan doordat het 9/11-fonds in eerste instantie werd gepresenteerd als een alternatief voor een aansprakelijkheidsrecht, maar later toch is getracht de verschillen tussen de hoge en lage uitkeringen beperkt te houden.⁷⁷ Tyler en Thorisdottir zeggen hierover:

"By failing to articulate a clear principle of fairness by which it would operate, the Fund invited people to interpret its goals in self-serving ways."⁷⁸

En dat kan gevolgen hebben voor de wijze waarop slachtoffers een uitkering ervaren. Bornstein en Poser hebben kwantitatief onderzoek verricht naar de ervaren distributieve rechtvaardigheid van het fonds bij nabestaanden.⁷⁹ Uit hun onderzoek blijkt dat 78,5% van de respondenten de *collateral offset rule* oneerlijk vond.⁸⁰ Ook verwachtte 63,5% van de respondenten een eerlijke vergoeding te ontvangen voorafgaand aan het indienen van het verzoek, maar slechts 31,9% vond de fondsuitkering eerlijk na indiening.⁸¹ Slechts 15,6% van de respondenten vonden hun uitkering eerlijk in vergelijking met andere uitkeringen uit het fonds. Bijna tweederde van de respondenten (64,3%) was het eens met de stelling dat het fonds verschillende betekenissen (*values*) toekende aan de levens van mensen.⁸² Deze uitkomsten bevestigen de conclusie van *Special Master* Feinberg, die heeft aangegeven dat in de toekomst alle ontvankelijke slachtoffers hetzelfde schadevergoedingsbedrag zouden moeten ontvangen.⁸³ Feinberg gaat er dan van uit dat de rechtvaardiging voor de compensatie 'gelijkheid' (*equality*) moet zijn. De vraag is echter wel in hoeverre andere rechtvaardigingen dan gelijkheid, zoals *equity of need*, als onrechtvaardig worden ervaren als van meet af aan wel duidelijk is wat de rechtvaardiging voor een vergoeding is.

76 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 372-373. Deze auteurs hebben geen eigen empirisch onderzoek verricht.

77 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 373.

78 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 374.

79 Bornstein en Poser 2007, p. 75-99. Bornstein en Poser hebben de vragenlijsten alleen verstuurd naar zogenaamde *death claimants*, de nabestaanden van overledenen ($N=71$). Het onderzoek is niet representatief.

80 Bornstein en Poser 2007, p. 91.

81 Bornstein en Poser 2007, p. 90-91.

82 Bornstein en Poser 2007, p. 90-91. Hierover ook Dixon en Stern 2004, p. 36-37; D.R. Hensler, 'Money talks: searching for justice through compensation for personal injury and death', 53 *DePaul Law Review* 2003, p. 454.

83 Bornstein en Poser 2007, p. 96.

4.4 **3: verschillende mogelijke motieven voor claimen (en klagen) zijn ook zichtbaar bij alternatieve vergoedingssystemen**

Uit het onderzoek van het IGER blijkt dat slachtoffers in het aansprakelijkheidsrecht verschillende behoeften hebben. Hoewel een alternatief vergoedingssysteem enkel een compensatiefunctie heeft, en niet het financiële risico laat verschuiven omdat de betalende partij schuldig of verantwoordelijk is, is dat brede palet ook zichtbaar in het onderzoek naar de ervaringen met alternatieve vergoedingssystemen. Mulder vroeg naar de motieven voor het indienen van een verzoek bij het NSG. Mulder onderscheidt drie algemene motieven: een financieel motief (dekking advocaatkosten, verhuiskosten, principekwestie) (44%), therapeutische verwachtingen (erkenning en het vinden van afsluiting) (26%), of omdat anderen, zoals slachtofferhulp, de politie of hun advocaat, geadviseerd hadden om een beroep te doen op het schadefonds (10%).⁸⁴

Ook uit onderzoek naar het 9/11-fonds blijkt dat slachtoffers en nabestaanden een veelkleurig palet aan behoeften hadden. De tien slachtoffers uit Hadfields onderzoek⁸⁵ die hebben geprocedeerd en geen beroep hebben gedaan op het 9/11-fonds, gaven aan dit niet te hebben gedaan vanwege de potentieel hogere schadevergoeding, maar omdat zij behoefte hadden aan informatie, vaststelling van verantwoordelijkheid en correctie.⁸⁶ Hadfield stelt dat voor velen de keuze voor het fonds een negatieve was, noodzakelijk vanwege financiële nood en leeftijd/tijdsbestek (een civiele procedure zou te lang duren). Ook zou procederen niet effectief zijn.⁸⁷ Hadfield laat in haar onderzoek zien dat ook bij de slachtoffers die een beroep op het 9/11-fonds hebben gedaan, niet-financiële factoren dominant waren. Toen Hadfield vroeg naar de motieven om een beroep te doen op het fonds, werd er significant minder gewicht toegekend aan factoren die iets zeiden over de uitkering (hoogte en vlotte vergoeding) (27,5%), terwijl niet-financiële factoren dominant waren (72,5%): afsluiting, emotionele stress van procederen, niet correct om te procederen, onwetendheid over het aansprakelijkheidsrecht, geen advocaat kunnen vinden en een aansprakelijkheidszaak zou niet kunnen voorzien in de persoonlijke behoefte.⁸⁸ Hadfield stelt wel vast dat er geen duidelijke lijn in de uitkomsten zat; de antwoorden per respondent verschilden behoorlijk.⁸⁹

Hoewel er geen onderzoek is gedaan naar de behoeften van slachtoffers die een beroep doen op het Nieuw-Zeelandse no-faultsysteem, hebben Bismark e.a. wel onderzoek gedaan naar het claim- en klachtgedrag van slachtoffers van medische behandeling in Nieuw-Zeeland. Ook in dat onderzoek is een breed palet van behoeften zichtbaar.⁹⁰ De codering maakt een onderscheid tussen: 'communication' (uitleg, en excuses of erkenning van verantwoordelijkheid), 'correction' (anderen mag in de toekomst niet hetzelfde overkomen), 'restoration' (compensatie of tussenkomst) en 'sanction' (straffen of disciplinaire sancties).⁹¹ Vijftig procent van de klachten gaf blijk van een behoefte aan correctie. In bijna 40% van de klachten werd aangegeven dat het krijgen van uitleg over de reden van het letsel belangrijk is, waarbij de onderzoekers opmerken dat bij vele klachten de vraag werd gesteld of het slachtoffer zelf iets had kunnen doen om de schade te voorkomen. Van die 40% wilde een kleine groep excuses of wilde dat de andere partij blijk gaf van zijn verantwoordelijkheid (9,7%). En hoewel de HDCA 1994 geen compensatiefunctie heeft, gaf iets meer dan 18% aan wel behoefte aan compensatie te hebben. Van die 18% had 54% ook immateriële behoeften. En hoewel patiënten in Nieuw-Zeeland alleen via de HDCA 1994 sanctionering kunnen zoeken, wilde (slechts) 12,3% disciplinaire maatregelen of andere vormen van sanctionering.⁹² Al met al concluderen Bismark e.a. dat klagers die immateriële behoeftes hebben, primair geïnteresseerd zijn in betere communicatie en correctie.⁹³

In het licht van het bovenstaande lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat ook slachtoffers die een beroep doen op een vergoedingssysteem andere behoeften hebben naast die aan financiële tegemoetkoming. De spiegelbeeldconclusie kan wellicht ook getrokken worden voor louter handhavingssystemen: naast immateriële behoeften, bestaan ook financiële behoeften (zie hierover paragraaf 4.7).

4.5 **4: houd rekening met de behoefte aan uitleg en retributieve rechtvaardigheid**

Een vierde les is dat als één van de doelen van een alternatief vergoedingssysteem is om een (financieel) gebaar te maken uit maatschappelijke solidariteit, er rekening gehouden moet worden met de behoefte aan uitleg en retributie. Dat blijkt met name uit onderzoek naar het 9/11-fonds. Naar aanleiding van de aanslagen is militair ingegrepen en zijn de slachtoffers gecompenseerd. In het licht van de aard van de criminele daad, geloven Tyler en Thorisdottir echter niet dat daarmee de behoefte aan retributie ('to restore a moral

84 Mulder 2013, p. 51-52. De overige respondenten kunnen zich niet herinneren waarom een tegemoetkoming is gevraagd (15%), of noemen andere redenen (6%), Mulder 2013, p. 52.

85 G.K. Hadfield, 'Framing the choice between cash and the courthouse: experiences with the 9/11 Victim Compensation Fund', *Law & Society Review*, 42, nr. 3, 2008, p. 645-682 (Hadfield 2008). Hadfield heeft kwalitatief en kwantitatief verricht naar de vraag hoe slachtoffers of nabestaanden van 9/11 dachten over de keuze tussen compensatie uit hoofde van het fonds of handhaving via het aansprakelijkheidsrecht (p. 651). Op basis van enkele interviews zijn vragenlijsten opgesteld (N=155). Daarna zijn nogmaals interviews gehouden (N=34). De auteur geeft aan dat hij niet kan achterhalen of het onderzoek representatief is (p. 652).

86 Hadfield 2008, p. 660-662.

87 Hadfield 2008, p. 665-666.

88 Hadfield 2008, p. 664-665.

89 Hadfield 2008, p. 664-665.

90 M. Bismark e.a., 'Accountability sought by patients following adverse events from medical care: the New Zealand experience', *CMAJ*, 10, 2006, p. 889-894 (Bismark e.a. 2006). Bismark e.a. hebben kwantitatief onderzoek gedaan naar de motieven voor het indienen van een claim en/of klacht bij de ACC (claim) respectievelijk HDC (klacht). Hiertoe zijn bestanden bestudeerd waarin iemand klaagt of claimt. De analyse van de klachtdocumenten is gepubliceerd in de bijdrage (N=154). De auteurs hebben geen uitspraak gedaan over de representativiteit van het onderzoek.

91 Bismark e.a. 2006, p. 890.

92 Bismark e.a. 2006, p. 891.

93 Bismark e.a. 2006, p. 892.

balance') was verdwenen.⁹⁴ De slachtoffers zouden de compensatie hebben ervaren als zwijggeld voor overheidsfalen.⁹⁵ Door de afkondiging van het fonds zou de overheid zichzelf verdacht hebben gemaakt.⁹⁶ Ook andere partijen waren het mikpunt van verwijt (vliegtuigmaatschappijen, CIA, Saudi-Arabië en de *Special Master*).⁹⁷ Hadfield's empirisch onderzoek bevestigt dit beeld.⁹⁸ Zij heeft haar respondenten (slachtoffers en nabestaanden) gevraagd om 100 punten te verdelen tussen verschillende personen en instituties; die punten geven weer in welke mate iemand verantwoordelijk zou zijn. Hadfield vindt het opvallend dat de aanslagplegers zelf gemiddeld nauwelijks meer dan een derde van het totaal aantal punten toegekend krijgen. Instituties, zoals de vliegtuigveiligheidsdiensten, de *Federal Aviation Administration*, en de immigratie- en veiligheidsdienst worden ook verantwoordelijk gehouden.⁹⁹ In de onderzoekspopulatie van Hadfield zaten tien respondenten die een beroep hebben gedaan op het aansprakelijkheidsrecht. Hadfield concludeert dat deze tien respondenten niet uit waren op een hogere vergoeding, maar op achtereenvolgens: informatie, verantwoordelijkheidsstelling en bevestiging van de fout van een autoriteit, en het bewerkstelligen van verandering.¹⁰⁰ Van degenen die wel voor een fondsuitkering hebben gekozen, gaf 57% aan dat de keuze voor het fonds lastig was.¹⁰¹ Tien procent van de respondenten had spijt van hun keuze voor het fonds, en 25% gaf aan dat hij/zij nog onzeker was of de keuze voor het fonds de juiste was.¹⁰² Ook heeft 30% van de respondenten de behoefte gehad om te procederen, of obstakels van procederen genoemd als reden voor de keuze voor het fonds.¹⁰³ Hadfield concludeert dat de keuze voor het fonds moeilijk was in verband met aanwezige niet-financiële belangen: straffen, informatie, correctie (verandering), vaststelling van verantwoordelijkheid en het gevoel dat het verkeerd was om afstand te moeten doen van het aansprakelijkheidsrechtelijke vorderingsrecht.¹⁰⁴ Als het gaat om verantwoordelijkheidsstelling en informatie, laat Hadfield nog zien dat het veel respondenten niet alleen ging om hun eigen situatie, maar ook om het publieke belang.¹⁰⁵

Als er een alternatief vergoedingssysteem wordt opgezet, lijkt het dus belangrijk dat rekening wordt gehouden met de behoefte aan retributie (correctie, verantwoordelijkheidsstelling, erkenning, etc.) en uitleg, omdat anders wellicht onvoldoende wordt tegemoetgekomen aan de behoeften van slachtoffers en nabestaanden. Deze conclusie sluit aan bij de uitkomst van het onderzoek naar het no-faultsysteem

voor auto-ongevallen in Victoria (Australië): personen die een ander verantwoordelijk hielden voor het auto-ongeval dat hen is overkomen, waren significant minder tevreden met het vergoedingssysteem dan personen die een ander gedeeltelijk of niet verantwoordelijk hielden.¹⁰⁶ Dit is een belangrijk gegeven voor de nog te ontwerpen fondsen voor de slachtoffers van Q-koorts en voor degenen die schade hebben geleden door de bodembeweging in Groningen.¹⁰⁷

4.6 5: *bedenk hoe het aansprakelijkheidsrecht zich verhoudt tot het alternatieve vergoedingssysteem*

Niet alleen de inrichting van het alternatieve vergoedingssysteem is belangrijk, ook moet bedacht worden hoe dit systeem zich verhoudt tot het aansprakelijkheidsrecht. Uit het onderzoek van Hadfield blijkt dat een significante meerderheid het verkeerd (*inappropriate*) vond dat afstand gedaan moest worden van het vorderingsrecht.¹⁰⁸ Een meerderheid geeft aan dat gebruik zou zijn gemaakt van de mogelijkheid tot een declaratoir vonnis, parallel aan een beroep op het 9/11-fonds, als die zou hebben bestaan.¹⁰⁹ De vraag is echter in hoeverre de combinatie compensatie via een alternatief vergoedingssysteem, en uitleg, correctie en retributie via een declaratoir vonnis effectief is. Is erkenning zonder vergoeding 'een leeg gebaar'?¹¹⁰ Lindenbergh en Mascini neigen naar aparte trajecten voor emotionele verzoening¹¹¹ respectievelijk financiële compensatie.¹¹² De belangrijkste reden daarvoor is dat het streven naar financiële compensatie vraagt om een berekenende houding, terwijl 'een dergelijke houding verzoening met de wederpartij in de weg staat'.¹¹³

In Nieuw-Zeeland zijn de mogelijkheid tot compensatie, respectievelijk verantwoordelijkheidsstelling, uitleg en correctie ondergebracht in verschillende systemen. Hoewel Bismark e.a. geen onderzoek hebben gedaan naar de mate waarin het Nieuw-Zeelandse systeem tegemoetkomt aan slachtofferbehoeften, merken zij wel het volgende op:

"Mediolegal systems based on medical malpractice litigation allow few outlets for achieving nonmonetary goals. Money must serve as a proxy. In contrast, the New Zealand system has the capacity to offer patients different forms of accountability, including, but not limited to, financial compensation for their injuries."¹¹⁴

94 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 362.

95 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 367.

96 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 363 en 368; Ackerman 2005, p. 200-201. Ackerman heeft geen eigen empirisch onderzoek verricht.

97 Tyler en Thorisdottir 2003, p. 362; Ackerman 2005, p. 196-197.

98 Over het onderzoek van Hadfield in de Nederlandse literatuur: Ammerlaan 2009, p. 25-28.

99 Hadfield 2008, p. 655-657.

100 Hadfield 2008, p. 660-662.

101 Hadfield 2008, p. 663.

102 Hadfield 2008, p. 663.

103 Hadfield 2008, p. 663.

104 Hadfield 2008, p. 663-665.

105 Hadfield 2008, p. 671-673.

106 J. Thompson e.a., 'The association between attributions of responsibility for motor vehicle accidents and patient satisfaction: a study within a no-fault injury compensation system', *Clinical Rehabilitation* 29(5), 2015, p. 503-504.

107 Deze laatste groep slachtoffers hebben geen personenschade, onduidelijk is dit relevant is voor de aanbevelingen die hier worden gedaan.

108 Hadfield 2008, p. 668, N=117.

109 Hadfield 2008, p. 669-670.

110 In de context van affectieschade betoogde Van Tilburg dat erkenning zonder vergoeding 'al snel een leeg gebaar is', W. van Tilburg, 'Affectieschade, shockschade en compensatie: de visie van een psychiater', *VRA* 2004, p. 11-12. Hierover Huver e.a. 2007, p. 39.

111 Waarmee zij bedoelen: tegemoetkoming aan de behoefte naar informatie, verantwoordelijkheidsstelling en -neming, excuses en het nemen van preventieve maatregelen, Lindenbergh en Mascini 2013, p. 439.

112 Lindenbergh en Mascini 2013, p. 454.

113 Lindenbergh en Mascini 2013, p. 450.

114 Bismark e.a. 2006, p. 893.

Zij lijken te impliceren dat het Nieuw-Zeelands systeem beter uitgerust is om te voorzien in zowel de financiële als immateriële behoeften van slachtoffers. De vraag is echter in hoeverre deze uitspraak juist is. Onderzoek hiernaar is nodig.

4.7 **6: het aansprakelijkheidsrecht respectievelijk een alternatief vergoedingssysteem worden geconfronteerd met andere dominante behoeften**

Een zesde les die wij leren uit onderzoek naar de no-fault-systemen voor geboorteschade in Florida en Virginia, is dat als het aansprakelijkheidsrecht en een alternatief vergoedingssysteem naast elkaar bestaan, er verschillende dominante behoeften zijn.¹¹⁵ Sloan e.a. laten zien dat slachtoffers die uitsluitend een beroep hebben gedaan op het no-fault-systeem met name geïnteresseerd waren in compensatie van medische kosten en verlies van familie-inkomen (92% erg tot heel erg).¹¹⁶ De twee dominante motieven van degenen die uitsluitend een beroep hebben gedaan op het aansprakelijkheidsrecht, waren om de verantwoordelijke partij te laten betalen voor de kosten (retributie), en het willen weten wat er is gebeurd (uitleg).¹¹⁷ De verschillen tussen beide groepen was significant. De respondenten die eerst een beroep hebben gedaan op het aansprakelijkheidsrecht, maar zich uiteindelijk toch tot het no-faultsysteem hebben gewend, gaven retributie, het potentieel hogere vergoedingsniveau en de behoefte aan informatie als redenen voor de primaire keuze voor het aansprakelijkheidsrecht.¹¹⁸ Het lijkt erop dat de keuze voor het aansprakelijkheidsrecht, respectievelijk een no-faultsysteem wordt ingegeven door retributie en uitleg, respectievelijk compensatie.¹¹⁹ Als het aansprakelijkheidsrecht blijft bestaan naast een alternatief vergoedingssysteem, worden beide systemen aldus geconfronteerd met andere dominante behoeften, waarop ingespeeld moet worden. Onduidelijk is echter hoe dat zou moeten gebeuren.

4.8 **7: procedurele rechtvaardigheid is belangrijk**

Het is onduidelijk in hoeverre de hoogte van de vergoeding van invloed is op iemands tevredenheid over de uitkomst en de procedure. Uit het onderzoek van Bornstein en Poser inzake het 9/11-fonds naar het verband tussen procedurele en distributieve rechtvaardigheid, en de hoogte van de vergoeding, blijkt dat de correlatie tussen procedurele en distributieve rechtvaardigheid hoog was.

Hoe meer compensatie een respondent heeft ontvangen, hoe tevredener hij was met zowel de procedurele als de distributieve factoren van het fonds.¹²⁰ Dit resultaat wijkt af van Mulders analyse van het NSG. Mulder heeft geen verband kunnen aantonen tussen de mate van tevredenheid en de hoogte van het uitkeringsbedrag.¹²¹ Ook heeft zij geen verband gevonden tussen de hoogte van de uitkering en de tevredenheid over de procedure.¹²² We weten dus niet hoe belangrijk de hoogte van een vergoeding is voor een slachtoffer.

4.9 **8: procedurele rechtvaardigheid is belangrijk**

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat procedurele rechtvaardigheid belangrijk is voor de inrichting van alternatieve vergoedingssystemen: voice, neutraliteit van de beslisser, de waardering van de motieven van de beslisser en de mate waarin iemand rechtvaardig en met respect wordt behandeld.

Om te beginnen met *voice*: Mulder stelt voor het NSG vast dat hoe vaker contact was met het fonds, des te tevredener de respondenten waren over de procedure.¹²³ Uit het onderzoek van Bornstein en Poser inzake het 9/11-fonds blijkt dat een meerderheid tevreden was met de participatiemogelijkheden. 76,8% was tevreden met de mate waarin is geparticipeerd.¹²⁴ De *Special Master* heeft circa 1000 families bezocht,¹²⁵ hij organiseerde bijeenkomsten voor slachtoffers ter ondersteuning bij de voorbereiding van een vordering,¹²⁶ en hij en zijn team gaven informatie over deelname aan het fonds, respectievelijk het aansprakelijkheidsrecht.¹²⁷ Verder was het mogelijk om gehoord te worden tijdens het afwikkelingsproces.¹²⁸ Uit Mulders onderzoek naar het NSG blijkt ook dat het van belang is dat slachtoffers participeren: respondenten die zelf het schadeformulier hebben ingevuld, zijn tevredener over de procedure dan degene die dat niet zelf hebben gedaan.¹²⁹

Ook de neutraliteit van het beslissende orgaan is belangrijk. Mulder heeft echter geen onderzoek gedaan naar de mate waarin slachtoffers tevreden waren over de neutraliteit van het NSG. Dat zou interessant zijn geweest, omdat het NSG geen rechter is, maar een zelfstandige publiekrechtelijke rechtspersoon. Bornstein en Poser hebben wel onderzoek

115 Sloan e.a. 1997, p. 35-70. Sloan e.a. hebben uit verschillende bronnen hun data verzameld. Onbekend is of het onderzoek representatief is.

116 Sloan e.a. 1997, p. 50-51.

117 Sloan e.a. 1997, p. 50-51. De redenen voor slachtoffers om geen beroep te doen op het aansprakelijkheidsrecht, waren: zij geloofden niet dat de zorgverlener verantwoordelijk was; zij hebben niet begrepen dat zij met een beroep op het fonds afstand deden van hun vorderingsrecht; zij hadden onvoldoende informatie een aansprakelijkheidsvordering; zij hadden direct financiële steun nodig; de verjaringstermijn was verstreken; hun aansprakelijkheidsvordering was gering (p. 51-52).

118 Sloan e.a. 1997, p. 52. Dat geldt ook voor een gedeelte van de groep die geen beroep heeft gedaan op het no-faultsysteem. Een aantal wist niet van het bestaan van het no-faultsysteem.

119 Van Dijk en Van Mierlo stelde zich de vraag of slachtoffers van verschillende ongevallen (verkeer, medisch, ramp en misdrijf) andere primaire behoeften hebben, Van Dijk en Van Mierlo 2009, p. 113-114.

120 Bornstein en Poser 2007, p. 92-93.

121 Mulder 2013, p. 58, 61 en 90-91. Van Dongen, Hebly en Lindenberg merken hierover op dat de lage vergoeding als weinig bezwaarlijk, 'althans als begrijpelijk wordt gezien'. J.D.M. van Dongen, M.R. Hebly en S.D. Lindenberg, *Je hebt geluk als je van een pauw mag plukken. Ervaringen van slachtoffers van strafbare feiten et het verhalen van hun schade*, WODC 2013, p. 40.

122 Mulder 2013, p. 96 en 98.

123 Mulder 2013, p. 98. Zie ook over dit onderwerp Maas e.a. 2016, p. 47.

124 Bornstein en Poser 2007, p. 91-92.

125 Alexander Cooper 2003, p. 646; Ackerman 2005, p. 210.

126 Ackerman 2005, p. 210.

127 Ackerman 2005, p. 211.

128 Mullenix 2004, p. 1333; Ackerman 2005, p. 155 en 211. Uiteindelijk werd in 867 van de 3526 zaken gebruikgemaakt van het recht om gehoord te worden.

129 Mulder 2013, p. 97. Echter: des te meer vragen als irrelevant bestempeld werden, des te ontevredener.

gedaan naar de mate waarin het 9/11-fonds als onpartijdig werd beschouwd. Slechts 43,3% van de respondenten vond de persoon die de vergoeding heeft vastgesteld onpartijdig.¹³⁰ Onbekend is echter waarom dat het geval is. Bornstein en Poser noemen deze uitkomst in de context van de algehele tevredenheid over het proces: de respondenten zijn minder positief met de procedure op zich. Hoewel 62% van de respondenten voorafgaand aan het indienen verwachtte dat de procedure eerlijk zou zijn, vond uiteindelijk 23,2% de procedure voor de vaststelling van de schadevergoeding eerlijk.¹³¹ Relevant is nog dat 59,1% snapte hoe het schadevergoedingsbedrag tot stand is gekomen.¹³² Bornstein en Poser concluderen:

“These data indicate that the Special Master was in a sense successful in his efforts to make the process open, especially on an interpersonal level, but nevertheless leaving many claimants dissatisfied and with an incomplete understanding of how their compensation has been determined.”¹³³

Niet alleen voor de distributieve, maar ook voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid lijkt het dus belangrijk dat iemand begrijpt hoe een vergoeding wordt vastgesteld.¹³⁴ Ik vraag mij wel af op welke manier transparantie over het vergoedingsbedrag van belang is voor de tevredenheid over de procedure. Dat geldt ook voor de mate waarin rekening zou moeten worden gehouden met iemands individuele omstandigheden. Uit het onderzoek van Mulder (NSG) blijkt namelijk dat de respondenten in grote meerderheid tevreden waren over het proces (12% vond het proces oneerlijk)¹³⁵ en 60% vond dat het schadefonds de individuele omstandigheden voldoende in ogenschouw had genomen.¹³⁶ En ondanks dat het NSG tegenwoordig werkt met letselschadecategorieën, is het merendeel (van de respondenten) tevreden met de hoogte van het toegekende bedrag. Een aantal slachtoffers (de minderheid) was ontevreden met de uitkering, met name omdat de kosten als gevolg van het geweldsmisdrijf hoger waren dan de uitkering uit het schadefonds.¹³⁷

Voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid is ook belangrijk dat iemand met respect wordt behandeld. Dat was (in ieder geval) het geval bij het NSG: 80% vond dat het schadefonds hen met respect had behandeld.¹³⁸ Waarom, dat wordt niet duidelijk. Dat wordt ook niet duidelijk uit het onderzoek van Bornstein en Poser, maar 85,5% geeft aan dat zij met respect zijn behandeld door vertegenwoordigers van

het fonds.¹³⁹ Uit het onderzoek van Mulder (NSG) blijkt bovendien dat er een positief verband bestaat tussen de ervaren procedurele rechtvaardigheid en de wetenschap dat de staat de uitkering doet.¹⁴⁰

4.10 9: denk na over de periode waarin een vordering kan worden ingediend

Mulder heeft onderzocht of er een verband bestaat tussen de mate van tevredenheid over de procedure en de waardering van de tijd zat tussen de aanvraag en de beslissing van het NSG. De combinatie van de hoeveelheid contact met het NSG en de mate waarin het slachtoffer het proces snel of langzaam vond gaan, is een goede voorspeller voor de mate waarin iemand tevreden is over de procedure.¹⁴¹ Het lijkt ook belangrijk om te bedenken hoe lang een slachtoffer de tijd krijgt om een beroep te doen op een alternatief vergoedingssysteem, zo blijkt uit onderzoek naar aanleiding van het 9/11-fonds. Stern en Dixon leggen uit dat in sommige gevallen er pas laat een beroep werd gedaan op het 9/11-fonds, omdat het verdriet in de weg stond aan het indienen van een verzoek.¹⁴² Volgens Dixon en Stern is dat één van de lessen van het fonds: families hebben één tot twee jaar de tijd nodig om tot schadeafwikkeling over te gaan.¹⁴³ Tijd lijkt een factor te zijn die op meerdere manieren in ogenschouw genomen zou moeten worden bij de inrichting van een alternatief vergoedingssysteem.

5. Conclusie

Geïntroduceerd wordt over de introductie van een directe autoverzekering, no-faultsystemen voor (bijvoorbeeld) medische ongevallen en de introductie van schadefonds voor bijvoorbeeld slachtoffers van Q-koorts of van de bodembeweging in Groningen. In de literatuur wordt ook steeds duidelijker dat de wijze waarop het huidige aansprakelijkheidsrecht en het proces naar compensatie is ingericht, niet adequaat tegemoetkomt aan slachtofferbehoeften. In deze bijdrage zijn deze twee discussies samengebracht: wat zijn ervaringen en behoeften van slachtoffers die een beroep doen op alternatieve vergoedingssystemen? Wat is bekend? In het bovenstaande trok ik negen lessen uit bestaand onderzoek. Ten eerste kan een slachtoffer een uitkering uit een alternatief systeem ervaren als erkenning, maar onduidelijk is echter onder welke omstandigheden dat het geval is. De tweede les is dat het belangrijk is dat de rechtvaardiging voor de compensatie wordt benoemd, maar onbekend is nog welke invloed daarvan uitgaat als de rechtvaardiging wel expliciet wordt benoemd. Slachtoffers die een beroep doen op alternatieve vergoedingssystemen hebben, ten derde, verschillende behoeften, en ten vierde lijken met name uitleg en retributie belangrijk voor slachtoffers, waarvoor dus

130 Bornstein en Poser 2007, p. 91-92.

131 Bornstein en Poser 2007, p. 91-92.

132 Bornstein en Poser 2007, p. 91-92.

133 Bornstein en Poser 2007, p. 91-92.

134 De wet sloot uit dat de *Special Master* uitleg gaf over de overwegingen die ten grondslag lagen aan het schadevergoedingsbedrag, zie hierover Ackerman 2005, p. 214.

135 Mulder 2013, p. 54-55.

136 Mulder 2013, p. 55.

137 Maas e.a. 2016, p. 49-50, zo blijkt uit interviews met 35 aanvragers.

138 Mulder 2013, p. 55.

139 Bornstein en Poser 2007, p. 91-92.

140 Mulder 2013, p. 98.

141 Mulder 2013, p. 98. Opvallend genoeg vond zij geen vergelijkbaar verband tussen de tijd die het fonds nodig had om tot een beslissing te komen en de mate van tevredenheid. Zie ook over dit onderwerp Maas e.a. 2016, p. 48, 50-51.

142 Dixon en Stern 2004, p. 41. Geen empirische onderbouwing.

143 Dixon en Stern 2004, p. 41.

ook oog zou moeten zijn in een alternatief vergoedingssysteem. Ten vijfde is het, juist vanwege het bestaan van deze verschillende behoeften, belangrijk dat goed wordt onderzocht hoe het aansprakelijkheidsrecht zich zou moeten verhouden tot een alternatief vergoedingssysteem. De zesde les is dat het aansprakelijkheidsrecht en alternatieve vergoedingssystemen waarschijnlijk worden geconfronteerd met andere dominante behoeften, waarop ingespeeld zou moeten worden. Ten zevende is onbekend hoe belangrijk de hoogte van de vergoeding is voor slachtoffers, maar dat kan belangrijk zijn. Procedurele rechtvaardigheid is, ook in geval van een alternatief vergoedingssysteem, belangrijk; de achtste les is dat hiervoor ook oog moet zijn. Tot slot, is de negende les dat tijd op meerdere manieren relevant is voor het slachtoffer, maar tegelijkertijd is ook bekend dat een vlotte afwikkeling wordt gewaardeerd.

Deze inzichten zijn vrij algemeen en doen vragen rijzen, omdat het meeste onderzoek dat is besproken niet gaat over Nederlandse alternatieve vergoedingssystemen en de onderzoeken niet (altijd) representatief zijn. Ook roepen zij gewoonweg vragen op omdat niet alles is onderzocht. Verdieping in de factoren die maken dat slachtoffers (al dan niet) tevreden zijn met alternatieve compensatiesystemen is nodig, en ontbreekt vooralsnog.