

INHOUD

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

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

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