

70 Contact met de ander helpt

Hoe herstelbemiddeling na een verkeersongeval slachtoffers én veroorzakers verder kan brengen

Mr. N. de la Cousine* en mr. S.K. Verijdt **

1. Inleiding

Na een verkeersongeval blijven slachtoffers en veroorzakers vaak met onbeantwoorde vragen en emotionele worstelingen achter. Perspectief Herstelbemiddeling (hierna: Perspectief) biedt beiden de mogelijkheid om vrijwillig met elkaar in gesprek te gaan. Contact met de ander kan een belangrijke stap zijn in het verwerkingsproces. Het kan slachtoffers helpen om helderheid te krijgen en erkenning te vinden. Veroorzakers geeft het de kans om excuses te maken, vragen te stellen en hun kant van het verhaal te vertellen. Ondanks de waarde van begeleid contact tussen ongevalsbetrokkenen, blijft de optie van herstelbemiddeling nog vaak onbenut. Dit artikel geeft enkele feiten en cijfers omtrent herstelbemiddeling weer, bespreekt hoe herstelbemiddeling werkt en laat aan de hand van het verhaal van Manon zien wat herstelbemiddeling kan betekenen voor slachtoffers en veroorzakers. Ook wordt besproken waarom het belangrijk is dat betrokkenen van een verkeersongeval weten dat herstelbemiddeling bestaat en dat zij hierin een keuze kunnen maken. Tot slot komt de rol van professionals aan de orde bij het bespreekbaar maken van herstelbemiddeling, welke drempels zij mogelijk ervaren en hoe deze kunnen worden weggenomen. Ter inleiding wordt echter eerst de juridische context geschetst waarbinnen herstelbemiddeling plaatsvindt.

2. Juridische context

Slachtofferrecht

De mogelijkheid van het vragen om contact met de verdachte of dader is een slachtofferrecht dat is opgenomen in een Europese Richtlijn.¹⁾ Daaruit volgt dat lidstaten een inspanningsverplichting hebben om slachtoffers bij het eerste contact met een bevoegde autoriteit te informeren over de beschikbare herstelrechtvoorzieningen.²⁾ In 2017 is de Europese Richtlijn omgezet naar Nederlandse wetgeving.³⁾ De uitwerking daarvan is vastgelegd in het Beleidskader herstelrechtvoorzieningen gedurende het strafproces.⁴⁾ Onder de werking van herstelbemiddeling zijn ook verkeersongevallen geschaard zonder strafrechtelijke context. In het beleidskader is onder andere vastgelegd dat herstelbemiddeling los staat van het juridische proces: herstelbemiddeling kan ingezet worden voor, tijdens en na een juridisch proces, maar heeft geen invloed op de uitkomst daarvan. Indien er sprake is van een strafproces, dan dient in de vervolgingsfase- of berechttingsfase wel afstemming te worden gezocht met de officier van justitie. De officier van justitie kan dan overwegen om mediation in strafzaken te onderzoeken. Dit kan de anmeldende partij met Perspectief afstemmen.

Wachttijd is hersteltijd

In afwachting van een mogelijk juridisch proces kan het voor professionals een belemmering zijn om herstelbemiddeling ter sprake te brengen. Veroorzakers wordt regelmatig ont-raden om contact op te nemen uit vrees dat het (negatieve) invloed heeft op de juridische beoordeling. Tegelijkertijd kunnen slachtoffers bozer of verdrietiger worden, omdat ze niets van de verdachte/veroorzaker horen. Echter, en zoals hierboven aangegeven, herstelbemiddeling staat los van de juridische (straf)procedure en heeft het geen invloed op de uitkomst daarvan. Herstelbemiddeling gaat over de beleving van betrokkenen en draait niet om waarheidsvinding.

De bemiddelaar neemt in het herstelbemiddelingstraject mee wat de stand van zaken van het juridische traject is en heeft ook de mogelijkheid om dit af te stemmen met betrokken professionals. Bovendien kunnen in de voorbereiding duidelijke afspraken worden gemaakt over wat wel en niet tussen slachtoffer en verdachte/veroorzaker aan de orde komt. In de periode direct na het ongeval blijft het regelmatig lang onduidelijk of de veroorzaker wordt vervolgd en of er sprake is van een verkeersongeval of -misdrijf. Juist in zo'n periode van onzekerheid

* Directeur bij Perspectief Herstelbemiddeling.

** Beleidsmedewerker bij Perspectief Herstelbemiddeling.

1. Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten.
2. Overweging 46 en artikel 4 lid 1 onder j van de Richtlijn 2012/29/EU.
3. Zie onder andere artikelen 51ab en 51h Wetboek van Strafvordering en artikelen 5 en 6 Besluit Slachtoffers van strafbare feiten.
4. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2021/12/20/informatieblad-herstelrecht-na-strafbaar-feit>.

kan herstelbemiddeling helpen bij de verwerking van het ongeval door de stap te zetten naar een (oriënterend) gesprek met een bemiddelaar. Soms blijft het bij het gesprek met de bemiddelaar, maar soms wordt ook de vervolgstap naar contact gezet. De lange wachttijd wordt op deze manier benut voor het werken aan emotioneel herstel en kan eventuele verdere escalatie voorkomen.

3. Enkele feiten en cijfers

Perspectief is door het ministerie van Justitie en Veiligheid aangewezen om herstelbemiddeling uit te voeren en wordt ook door het ministerie gefinancierd. Dat maakt dat herstelbemiddeling voor deelnemers kosteloos is. Perspectief is een landelijke organisatie waarvan het landelijk kantoor en aanmeldpunt zijn gevestigd in Utrecht. 24 bemiddelaars werken vanuit alle regio's in het land. In 2024 ontving Perspectief 1459 aanmeldingen die konden worden uitgezet bij een bemiddelaar. Daarvan zijn 19% verkeerszaken. Dat is een stijging ten opzichte van 2023 toen 15% van de 1346 uitgezette aanmeldingen verkeerszaken waren. In 58% van de verkeerszaken zijn slachtoffers en nabestaanden de initiatiefnemers van contact. In 29% van de verkeerszaken zijn daders, verdachten en veroorzakers de initiatiefnemers en in 13% van de verkeerszaken zijn het getuigen van verkeersongevallen die zich aanmelden voor contact.

4. Hoe werkt herstelbemiddeling?

Betrokkenen hebben de regie in handen en emotioneel herstel staat centraal

Bij herstelbemiddeling ligt de focus op emotioneel herstel. De emotionele impact van een verkeersongeval op betrokkenen is vaak groot. Met name als er sprake is van zwaar letsel of een dodelijk slachtoffer, maar ook bij licht letsel kan – bijvoorbeeld vanwege ervaringen in het verleden – de emotionele impact groot zijn. Direct na het ongeval is er niet altijd contact mogelijk tussen betrokkenen, omdat ze geschokt terugkeren naar huis of doordat ze door hulpverleners naar het ziekenhuis worden vervoerd. Daardoor blijven veel vragen onbeantwoord, zoals hoe het met de ander gaat, wat de ander heeft ervaren en welke impact het ongeval op het leven van betrokkenen heeft gehad.

Belangrijke uitgangspunten van herstelbemiddeling zijn de vrijwilligheid, de vertrouwelijkheid en dat bemiddelaars meerzijdig partijdig zijn. Meerzijdig partijdig betekent dat de bemiddelaars zowel de wensen en behoeften van het slachtoffer als van de veroorzaker centraal stellen. Een herstelbemiddelingstraject kan worden gestart kort

nadat de ingrijpende gebeurtenis heeft plaatsgevonden of jaren later. Wat het juiste moment is en hoe het traject wordt ingevuld, verschilt per persoon. Het hebben van de regie is voor deelnemers een belangrijk onderdeel van het herstel: het is aan hen wanneer het het juiste moment is, in welk tempo het herstelbemiddelingstraject plaatsvindt en de wijze waarop.

Betrokkenen kunnen zich aanmelden via het aanmeldformulier op de website of door te bellen naar het landelijk aanmeldpunt. Ook professionals kunnen betrokkenen (met hun toestemming) aanmelden. Voorbeelden van professionals die betrokkenen in verkeerszaken aanmelden zijn medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, een advocaat, belangenbehartiger of verzekeraar. De eerste stap na een aanmelding is het oriënterend gesprek met de bemiddelaar. Samen met de aanmelder onderzoekt de bemiddelaar wat de verwachtingen, wensen en behoeften zijn. Als de aanmelder nog steeds contact met de ander wil, benadert de bemiddelaar de andere partij voor een oriënterend gesprek. Als beide partijen groen licht geven voor contact met elkaar volgen de voorbereidende gesprekken waarin de bemiddelaar de verwachtingen over en weer heel goed afstemt. Naast verwachtingen kunnen ook praktische zaken worden afgestemd om onzekerheid en spanning weg te nemen, zoals wie het eerst binnenkomt en of je handen schudt. Het contact verloopt vaak via een gesprek op een neutrale locatie. Ook kan gekozen worden voor een pendelbemiddeling. In een pendel brengt de bemiddelaar boodschappen over en weer. Andere contactvormen zijn het schrijven van een brief of een groepsherstelbijeenkomst.

In verkeerszaken kunnen ook familieleden, naasten en getuigen deelnemen aan herstelbemiddeling. Getuigen hebben soms als laatste contact gehad met een overleden dierbare en nabestaanden kunnen de behoefte voelen om vragen te stellen over de laatste momenten of over wat er is gebeurd. Andersom kan de impact van een verkeersongeval op getuigen groot zijn en hebben ze vragen over hoe het met de ander gaat.

5. De meerwaarde van herstelbemiddeling

Manon

Manon raakte in 2016, toen 17 jaar, met haar toenmalige schoonfamilie betrokken bij een ernstig verkeersongeval. "Ik kan me niet veel van het ongeluk herinneren," vertelt ze. "Er is mij verteld dat we aan het inhalen waren en dat de vrachtwagenchauffeur ons gewoon niet gezien heeft. Het busje waar ik in zat vloog over de kop en kwam op de andere weghelft terecht. Ik heb daarna acht weken

in het ziekenhuis gelegen en ben in totaal dertien keer geopereerd." Als gevolg van het ongeluk verloor Manon haar linkervoet en leeft ze nu met een beenprothese.

'In mijn hoofd had ik allerlei aannames gemaakt over hem, ik kon niet begrijpen dat hij nooit contact had gezocht.'

Het duurde drie jaar voordat Manon in contact kwam met de vrachtwagenchauffeur. "Ik heb drie jaar lang in onzekerheid gezeten, omdat ik niet wist wie de persoon was die het ongeluk had veroorzaakt", zegt ze. "Ik zag die man voor me als een hele nare man. Ik kon niet begrijpen dat als je weet dat een meisje van 17 jaar door een ongeval haar onderbeen is verloren, dat je dan geen contact opneemt."

'Ik dacht: ik zit hier met de ellende, terwijl de ander gewoon is doorgegaan met zijn leven.'

Uiteindelijk heeft de vrachtwagenchauffeur de stap gezet en Perspectief ingeschakeld. "Ik kreeg een telefoontje van mijn advocaat, dat hij contact had gezocht met Perspectief. Dat was wel even schrikken, je verwacht niet dat na drie jaar iemand dat nog doet. Ik heb er even over nagedacht, maar ik wilde graag contact omdat ik benieuwd was naar zijn kant van het verhaal. Dus toen ben ik in gesprek geweest met hem".

Verwerking en herstel voor slachtoffers

Manon was benieuwd naar het verhaal van de veroorzaker. Herstelbemiddeling geeft slachtoffers de kans om meer te weten over de beleving van de veroorzaker en hoe het met de ander gaat.⁵⁾ Slachtoffers kunnen nog vragen hebben waar ze mee worstelen: 'Hoe kon dit gebeuren?', 'Wat ging er mis?', en 'Waarom?' Het kunnen stellen van deze vragen en het krijgen van antwoorden geeft rust en helpt om het ongeluk beter een plek te geven. Daarnaast kan het slachtoffer ook zijn of haar verhaal vertellen en aangeven hoe groot de impact op hun leven is geweest. Tijdens een ontmoeting blijkt vaak dat ook de veroorzaker niet zomaar is doorgegaan met zijn of haar leven, en veel moeite heeft met de verwerking ervan. Een andere reden om contact te zoeken is om een toevallige ontmoeting voor te zijn en afspraken te maken voor de toekomst. Als je bij elkaar in de buurt woont, kan het al rust geven door af te spreken wat je doet als je elkaar tegenkomt.

Verwerking en herstel voor veroorzakers

Voor de emotionele impact die een verkeersongeval op een veroorzaker kan hebben is niet vanzelfsprekend aandacht. Terwijl onderzoek aantoont dat veroorzakers een bijdrage kunnen leveren aan het immateriële herstel van het slachtoffer en dat zij zelf ook

behoefte hebben aan contact bijvoorbeeld om excuses te maken en om zichzelf weer recht in de spiegel te kunnen aankijken.⁶⁾ Slachtoffers zijn soms boos en teleurgesteld dat de veroorzaker niet uit zichzelf contact heeft gezocht. Maar veel veroorzakers worstelen na een verkeersongeval met schuld- en schaamtegevoelens en gevoelens van isolatie. Herstelbemiddeling biedt veroorzakers de mogelijkheid om het slachtoffer te ontmoeten, vragen te stellen, vragen te beantwoorden en zijn of haar kant van het verhaal te vertellen.

Bevestiging onderzoek

Ook toont onderzoek aan dat zowel slachtoffers als veroorzakers na herstelbemiddeling beter in staat zijn het ongeval te verwerken en het een plek te geven.⁷⁾ Slachtoffers ervaren vaak minder angst en boosheid.⁸⁾ Veroorzakers kunnen beter gevoelens van schuld en schaamte verwerken. Ook blijkt dat door contact met de ander de financiële en juridische afhandeling soepeler verloopt. In de schadebehandeling staat de financiële afwikkeling centraal. Gebrek aan erkenning kan leiden tot boosheid en verdriet wat de financiële afwikkeling lastiger maakt. Door het contact met de ander kan erkenning worden geboden, en dat kan positief doorwerken in het verdere verloop van de financiële afwikkeling.

6. De cruciale rol van professionals

Op ieders netvlies

Vooropgesteld zij dat herstelbemiddeling niet voor iedereen iets is en de keuze aan betrokkenen is om herstelbemiddeling al dan niet te onderzoeken. Maar om als slachtoffer, veroorzaker of andere betrokkene een keuze te kunnen maken is het van belang dat hij of zij op de hoogte is van de mogelijkheid van herstelbemiddeling en dat hij of zij zich (vrijblijvend) kan aanmelden voor een oriënterend gesprek met een bemiddelaar. Een veelgehoord geluid van zowel slachtoffers als veroorzakers is: 'had ik het maar geweten' of 'had ik het maar eerder geweten'. Daarom kunnen professionals, zowel in het juridische werkveld als in de hulpverlening, van grote betekenis zijn door hun cliënten over herstelbemiddeling te informeren. Vaak heerst er nog veel onbekendheid over herstelbemiddeling onder professionals.

Niet invullen voor een ander

Soms zijn professionals terughoudend in het bespreken van herstelbemiddeling. Gedachten zijn: 'Mijn client is zo boos, die gaat echt niet met de veroorzaker in gesprek', 'er is amper letsel, contact met de ander is wat overdreven', 'wat heeft een slachtoffer er aan als iemand zo weinig medeleven lijkt te tonen', 'hier zitten nabestaanden toch niet op te wachten?'. Ook is er soms twijfel over

Slachtoffers en veroorzakers zijn na herstelbemiddeling beter in staat het ongeval te verwerken en het een plek te geven.

5. R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, *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.
6. F.M. Ruitenbeek-Bart, En de veroorzaker dan? Een empirisch-juridisch onderzoek naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk, Den Haag: Boomjuridisch 2023.
7. N. Elbers, I. Becx, & K. Lauwaert, 'Herstelrecht', C. Bijleveld, A. Akkermans, M. Malsch, B. Marseille & M. Smit (eds.), *Nederlandse Encyclopedie Empirical Legal Studies*, Den Haag: Boomjuridisch, p. 913-937.
8. A.M. Nascimento, J. Andrade & A. de Castro Rodrigues, 'The psychological impact of restorative justice practices on victims of crimes—a systematic review', *Trauma, Violence, & Abuse*, 24(3), 2023, p. 1929-1947.

Herstelbemiddeling is maatwerk.

wat het juiste moment van informeren is. Het helpt betrokkenen om 'een zaadje te planten' en om er nog een keer op terug te komen. De behoefte aan contact kan op verschillende momenten komen. Daarbij is van belang om niet in te vullen voor een ander, alleen informeren over herstelbemiddeling is voldoende.

Samenwerkingsverband

Om niet alleen slachtoffers, maar alle betrokkenen de mogelijkheid te bieden een stap te zetten in het verwerkingsproces door het aangaan van contact, is randvoorwaardelijk dat zij bekend zijn met herstelbemiddeling. Daarom zijn professionals in het werkveld hard nodig om betrokkenen te informeren over herstelbemiddeling of door te verwijzen naar Perspectief. Een concreet voorbeeld van wat professionals kunnen betekenen is het samenwerkingsverband tussen de Letselschade Raad, Verbond van Verzekeraars, Vrije Universiteit Amsterdam, Erasmus Universiteit Rotterdam, Slachtofferhulp Nederland, Nationale Nederlanden, ARAG en Perspectief.⁹⁾ Gezamenlijk is een pilot gestart om in de letselschadepraktijk contact tussen betrokkenen actief te stimuleren. Naar aanleiding daarvan informeren nu ook veel andere letselschadeprofessionals betrokkenen van een verkeersongeval standaard over herstelbemiddeling.¹⁰⁾ Ook vanuit het Verbond van Verzekeraars worden verzekeraars gestimuleerd om contact met de ander ter sprake te brengen.¹¹⁾ Eén van de bevindingen van de samenwerking is dat betrokkenen het waarderen – en van meerwaarde voor hun herstel vinden – dat zij van herstelbemiddeling op de hoogte worden gebracht. De (oriënterende) gesprekken met een bemiddelaar en de vervolgstappen worden als helpend ervaren voor het verwerkingsproces. Bovendien is de ervaring dat het aanbod van herstelbemiddeling de schaderegeling positief kan beïnvloeden.¹²⁾

geen antwoorden en dat hoofdstuk is nu eindelijk afgesloten."

Onder begeleiding van de bemiddelaar verliep het gesprek goed en konden beide partijen hun vragen stellen en beantwoorden. Voor de vrachtwagenchauffeur creëerde het meer ruimte om zijn gevoelens te uiten en te tonen hoezeer ook hij geraakt was door het ongeval. Later kwamen ook Manons ouders via een tweede gesprek in contact met de chauffeur. "Het heeft ons als familie geholpen om het ongeluk een plek te geven. Natuurlijk blijft het een moeilijk onderwerp, maar we kunnen er nu beter over praten met elkaar."

Herstelbemiddeling is maatwerk

Wat iemands verwachtingen en doel van het contact zijn, is voor iedereen anders, ook wat het iemand brengt. Het is maatwerk! De bemiddelaar is er om de behoeften en verwachtingen van betrokkenen af te stemmen en bij elkaar te brengen.¹³⁾

7. Tot slot

De ontmoeting

De ontmoeting tussen Manon en de vrachtwagenchauffeur die betrokken was bij haar ongeluk was voor beiden een bijzonder moment. Manon kijkt positief terug op haar ervaring met herstelbemiddeling. "Vanaf het moment dat ik de vrachtwagenchauffeur zag, verdween het negatieve beeld dat ik van hem had. Hij en zijn vrouw waren duidelijk emotioneel en ik zag meteen dat hij nooit de bedoeling had gehad om iemand kwaad te doen. Wat ik vooraf voor mezelf had ingevuld, bleek in de realiteit heel anders te zijn. Sterker nog, hij had al eerder contact gezocht, maar daar is de familie van mijn toenmalige partner nooit op ingegaan. Het gaf me veel opluchting om te weten wat er precies was gebeurd. Drie jaar lang had ik

9. <https://deletselschaderaad.nl/activiteit/project-herstelbemiddeling/>.

10. ASR, Ottenschot Letselschade, Letselschade.com, Univé Rechtshulp, Andriessen Expertise, Hardt Letselschade, Van Wassenae Wytema en Allianz.

11. Zie videoboodschap Geeke Feiter, directeur Verbond van Verzekeraars: <https://contacthelpt.nl>. Op deze website zijn ook praktische informatie en tools te vinden.

12. F.M. Ruitenbeek-Bart, 'Slachtoffer-veroorzakercontact en de mogelijke rol van de verzekeringsprofessional daarin', VR 2024/28.

13. Voor meer informatie en een voorlichtingsvideo over herstelbemiddeling na een verkeersongeval: <https://perspectief-herstelbemiddeling.nl/voor-wie/na-een-ongeval>.