

Slachtoffers op het kruispunt



Pauline Aarten en Rik Ceulen

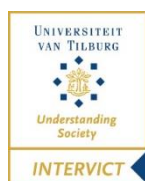
SLACHTOFFERS OP HET KRUI SPUNT

Een onderzoek naar de impact van een ernstig verkeersongeval op slachtoffers en nabestaanden en hun ervaringen met de rechtszaak, letselschadeafwikkeling en lotgenotencontact

Dit onderzoek is in opdracht van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS) uitgevoerd door:

dr. Pauline G. M. Aarten
Rik Ceulen, MSc.

SASS STICHTING ACHMEA
SLACHTOFFER
EN SAMENLEVING



© 2019, SASS / Aarten / Ceulen / INTERVICT, Tilburg University. Auteursrechten voorbehouden

*You can't go back and change the beginning,
but you can start where you are and change the ending.*

C.S. Lewis

Voorwoord

Elke dag naar werk kom ik langs een groot billboard. Op dat billboard staat Pharrell Williams, een bekende zanger uit de Verenigde Staten, met daarbij de tekst ‘Today, 3,500 people will die on the road... Don’t text and drive’. Wereldwijd sterven elke dag 3500 mensen op de weg. Verkeersongevallen stonden ook op plek 6 van de belangrijkste doodsoorzaken in 2017. In Nederland stierven in 2017 elke dag 2 mensen door een verkeersongeval en nog eens 57 mensen raakten zwaargewond. Aangezien het aantal verkeersongevallen de afgelopen jaren alleen maar is toegenomen zal het niet lang meer duren voordat we iemand in onze omgeving kennen die slachtoffer is van een ernstig verkeersongeval, als dat niet al het geval is. Of jij wordt het zelf.

De impact van een verkeersongeval op een slachtoffer of nabestaande is enorm. De verhalen die in dit rapport zijn opgeschreven zijn maar enkele van vele. Maar het zijn elk belangrijke en unieke verhalen die weergeven waar slachtoffers en nabestaanden mee te maken krijgen na een ernstig verkeersongeval. Maar het zijn ook verhalen waar we als samenleving iets van kunnen leren in de behandeling van slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen. Wij hopen dat dit rapport bijdraagt aan het verbeteren van de maatschappelijke positie van deze slachtoffers en nabestaanden.

Dit rapport was niet mogelijk geweest zonder de hulp van een aantal organisaties en personen. Ten eerste willen wij Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving bedanken voor het mede mogelijk maken van dit onderzoek. In het bijzonder willen we Theo Woudstra bedanken voor zijn fijne begeleiding gedurende het onderzoeksproces. Daarnaast zijn we Slachtofferhulp Nederland en de Landelijke Organisatie Verkeersslachtoffers dankbaar voor hun hulp bij het benaderen van slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen voor dit onderzoek. We willen ook alle professionals danken voor het delen van hun ervaringen en hun expertise. Hierdoor kunnen we een bijdrage leveren aan het verbeteren van de maatschappelijke positie van de slachtoffer en nabestaanden.

Maar de meeste dank zijn we verschuldigd aan de slachtoffers en nabestaanden die hun verhaal met ons wilden delen. Wij zijn jullie allen zeer erkentelijk voor het vertrouwen en de openheid die jullie gaven tijdens de interviews.

Pauline Aarten en Rik Ceulen
Tilburg, mei 2019

Inhoudsopgave

Lijst met afkortingen	7
Samenvatting	8
1 Inleiding.....	14
1.1 Impact van een ernstig verkeersongeval op het slachtoffer	15
1.2 Drie reacties op ernstige verkeersongevallen: strafrecht, schadeafwikkeling en lotgenoten	16
1.2.1 <i>Het juridisch narratief</i>	17
1.2.2 <i>Het letselschade narratief</i>	18
1.2.3 <i>Het lotgenoten narratief</i>	19
1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen.....	20
1.4 Leeswijzer	21
2 In gesprek met verkeers-slachtoffers en professionals.....	22
2.1 Fase 1: In gesprek met slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen	23
2.1.1 <i>Life story interviewing</i>	23
2.1.2 <i>De slachtoffers en nabestaanden</i>	24
2.1.3 <i>Een reflectie op de narratieve interviews</i>	28
2.1.4 <i>Data-analyses</i>	29
2.2 Fase 2: In gesprek met professionals	30
2.2.1 <i>In gesprek met de professionals</i>	30
2.2.2 <i>Data-analyses</i>	31
2.3 Fase 3: De expertmeeting	31
3 Slachtoffers op het kruispunt: Het verkeersongeval	33
3.1 Over het verkeersongeval: De verhalen van de 23 slachtoffers en nabestaanden.....	33
3.1.1 <i>Jans narratief</i>	33
3.1.2 <i>Vera's narratief</i>	34
3.1.3 <i>Alex' narratief</i>	35
3.1.4 <i>Koos' narratief</i>	36
3.1.5 <i>Frans en Isabels narratief</i>	37
3.1.6 <i>Maartens narratief</i>	37
3.1.7 <i>Roos' narratief</i>	38

3.1.8	<i>Thomas en Lottes narratief</i>	39
3.1.9	<i>Anna's narratief</i>	40
3.1.10	<i>Julia's narratief</i>	41
3.1.11	<i>Sarah, Bram en Tessa's narratief</i>	42
3.1.12	<i>Lauren en Guus' narratief</i>	43
3.1.13	<i>Eva's narratief</i>	44
3.1.14	<i>Anita en Max' narratief</i>	45
3.1.15	<i>Fleur en Thijs' narratief</i>	45
3.1.16	<i>Fabians narratief</i>	46
3.2	Over het verkeersongeval in hun levensverhaal.....	47
4	Slachtoffers op het kruispunt: Hun juridisch narratief.....	49
4.1	Over de politie	49
4.1.1	<i>'Mevrouw, met de politie. Wij moeten u iets vertellen...'</i>	49
4.1.2	<i>Begeleiding door de politie</i>	50
4.1.3	<i>Het politierapport</i>	51
4.2	Over Slachtofferhulp Nederland	53
4.3	Over de rechtszaak.....	54
4.3.1	<i>'Je telt niet mee'</i>	54
4.3.2	<i>Duur van het strafproces</i>	57
4.3.3	<i>In gesprek met de officier van justitie en de rechter</i>	57
4.4	Over de straf.....	60
4.4.1	<i>'Er is geen passende straf'</i>	60
4.4.2	<i>'Hij moet er iets van leren'</i>	62
4.4.3	<i>Maar waar blijft de uitleg?</i>	63
4.5	Over de veroorzaker	63
4.5.1	<i>Een dialoog aan kunnen gaan</i>	63
4.5.2	<i>Verantwoordelijkheid nemen</i>	65
4.6	Een reflectie vanuit de professionals	67
4.6.1	<i>"Je moet slachtoffers overal in meenemen"</i>	67
4.6.2	<i>Inzage in het dossier</i>	69
4.6.3	<i>Inzet familierechercheur</i>	70
4.6.4	<i>Straf</i>	71
4.6.5	<i>Gebrek aan capaciteit en expertise</i>	72
4.6.6	<i>Houding veroorzaker en herstellbemiddeling</i>	74
4.7	Conclusie.....	74
5	Slachtoffers op het kruispunt: Hun letselschade narratief.....	76

5.1	Over het financiële plaatje	76
5.1.1	<i>Opdraaien voor de kosten</i>	76
5.1.2	<i>Moeilijk geld</i>	78
5.1.3	<i>Een lange procedure kent nadelen maar ook voordelen</i>	78
5.2	Over de onbekende procedure	80
5.3	Een reflectie vanuit de professionals	81
5.3.1	<i>Over de kosten en de lange procedure</i>	81
5.3.2	<i>Positieve ontwikkelingen</i>	84
5.4	Conclusie.....	85
6	Slachtoffers op het kruispunt: Hun lotgenoten narratief.....	87
6.1	Over de kracht van delen.....	87
6.1.1	<i>Herkenning en erkenning</i>	87
6.1.2	<i>Raakvlakken</i>	88
6.1.3	<i>Eén-op-één contact</i>	89
6.2	Over in het negatieve blijven hangen?	90
6.3	Een reflectie vanuit de professionals	90
6.3.1	<i>Over de aanleiding voor het opzetten van lotgenotencontact bij SHN</i>	90
6.3.2	<i>Over de opzet van de groepen</i>	91
6.3.3	<i>Begeleiding</i>	91
6.3.4	<i>Lotgenotenbegeleiding door de VVS en de LOV</i>	92
6.3.5	<i>Preventie en repressie</i>	94
6.4	Conclusie.....	95
7	Het laatste woord.....	96
7.1	De expertmeeting	96
7.2	Aanbevelingen met betrekking tot het juridisch proces.....	96
7.2.1	<i>Strafmaat en vorm</i>	96
7.2.2	<i>Communicatie met professionals</i>	97
7.2.3	<i>Communicatie met de veroorzaker</i>	100
7.3	Aanbevelingen met betrekking tot de letselschadeafwikkeling.....	101
7.4	Aanbevelingen met betrekking tot het lotgenotencontact.....	101
7.5	Overige aanbevelingen.....	102
7.6	Hoe nu verder	103
	Bijlagen.....	104

Lijst met afkortingen

LOV	Landelijke Organisatie Verkeersslachtoffers
OM	Openbaar Ministerie
OvJ	Officier van Justitie
SHN	Slachtofferhulp Nederland
SiB	Slachtoffer in Beeld/Perspectief Herstelbemiddeling
SWOV	Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid
VVS	Vereniging Verkeersslachtoffers
WWV	Wegenverkeerswet

Samenvatting

Inleiding

De impact van een ernstig verkeersongeval op slachtoffers en nabestaanden is groot. Het herstel kan langdurig zijn voor slachtoffers, en nabestaanden rouwen om het verlies van een dierbaar familielid. Maar wanneer een veroorzaker aangewezen kan worden, krijgen slachtoffers en nabestaanden te maken met een juridisch proces. Anekdotisch bewijs laat zien dat slachtoffers en nabestaanden van een verkeersongeval vaak ontevreden zijn over de procedure en de straf die de rechter oplegt. Maar ook de letselschadeafwikkeling blijkt geen makkelijk proces wat het herstelproces bemoeilijkt. Er is een aantal organisaties gestart dat de belangen van verkeersslachtoffers op zich neemt en onder andere begeleiding en lotgenotencontact biedt aan tijdens de nasleep van een ernstig verkeersongeval. Er is echter nog weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de impact van een verkeersongeval op slachtoffers en nabestaanden en hun ervaringen met de nasleep waar te mee te maken krijgen.

In dit onderzoek staan de verhalen van slachtoffers en nabestaanden van een ernstig verkeersongeval centraal. Het doel van het onderzoek is tweeledig. Het eerste doel is het verkrijgen van inzicht in de manier waarop nabestaanden en slachtoffers het verkeersongeval en de nasleep plaatsten in hun levensverhaal. De nasleep is afgebakend aan de hand van de drie meest voorkomende thema's waar verkeersslachtoffers mee te maken krijgen: de juridische nasleep, de afhandeling van de letselschade en lotgenotencontact. Dit doel kent daarbij de volgende twee onderzoeksvragen:

- 1. Welk narratief vertellen slachtoffers en nabestaanden over het ernstige verkeersongeval? En hoe positioneren zij het verkeersongeval in hun levensverhaal?*
- 2. Welke rol speelt het strafproces, de letselschadeafwikkeling en het lotgenotencontact in dit verhaal? En welke aangrijpingspunten voor verbetering biedt hun narratief hiermee?*

Het tweede doel van het onderzoek is om de positie van slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen te versterken. Ter aanvulling op bovenstaande onderzoeksvragen zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld aan de hand waarvan inzicht wordt verkregen in de positieve aspecten en knelpunten binnen de nasleep na een verkeersongeval.

- 3. Welke positieve en negatieve ontwikkelingen herkennen professionals met betrekking tot de rechtsreactie, de letselschadeafwikkeling en het lotgenotencontact na een ernstig verkeersongeval?*

4. *Welke aanbevelingen voor wetgeving, beleid en praktijk kunnen geformuleerd worden die de maatschappelijke positie van verkeersslachtoffers in Nederland kan versterken?*

Methode

Aan de hand van drie onderzoeksfases zijn antwoorden gezocht op de vier onderzoeksvragen. In de eerste fase zijn narratieve – *life-story* – interviews met 23 slachtoffers en nabestaanden gehouden; 3 directe slachtoffers en 20 nabestaanden van een ernstig verkeersongeval waarbij een veroorzaker aangewezen kon worden hebben hun levensverhaal met ons gedeeld. Door de levensverhalen van slachtoffers en nabestaanden te analyseren, is inzicht verkregen in de impact van het ernstige verkeersongeval op hun levensverhaal alsook de positieve ervaringen en de ervaren knelpunten gedurende de nasleep van het verkeersongeval.

In de tweede fase zijn tien interviews gehouden met professionals die betrokken waren bij de rechtszaak, de letselschadeafwikkeling en lotgenotengroepen voor verkeersslachtoffers. Deze interviews hebben ter reflectie gediend op de bevindingen uit de slachtofferinterviews en hebben inzicht geboden in de ervaringen vanuit het perspectief van de professionals.

Afsluitend is een expertmeeting georganiseerd met de slachtoffers en nabestaanden waarin ze een terugkoppeling kregen van de bevindingen van de interviews met hen en met de professionals. Daarnaast zijn, vanuit hun perspectief, aanbevelingen geformuleerd met betrekking tot het strafproces, de letselschadeafwikkeling en lotgenotengroepen die gebruikt kunnen worden om de maatschappelijke positie van verkeersslachtoffers in wetgeving, beleid en praktijk te verbeteren.

Resultaten

De impact van een verkeersongeval

Voor de slachtoffers en nabestaanden was de impact van het verkeersongeval groot. In alle interviews nam het verkeersongeval een centrale plek in hun levensverhaal in. Velen deelden hun levensverhaal in tweeën: een leven voor het ongeval en een leven na het ongeval. In alle verhalen waren ook specifieke verhaallijnen te herkennen. In eerste instantie kenden de verhalen veel *tragedie*: het langdurige herstelproces waar ze in terecht kwamen of het verlies van een dierbaar familielid. Maar tragedie was ook aanwezig in de nasleep van het ongeval. Ze werden vaak opnieuw slachtoffer door de manier waarop de professionals ze behandelden. Daarnaast was de verhaallijn de *zoektocht* in vele interviews gevonden. Vele slachtoffers en nabestaanden zochten zin en betekenisgeving in het verkeersongeval en de nasleep. Een laatste verhaallijn die we vaak vonden in de interviews was *voyage and return*: de protagonist die in het verhaal naar een vreemd land reist en na het overwinnen van alle obstakels tijdens zijn reis, terugkeert en een ervaring rijker is. In de nasleep werden de slachtoffers en nabestaanden vaak geconfronteerd met vele obstakels in

het strafproces en de letselschadeafwikkeling. Aan de hand van deze ervaringen konden ze aanbevelingen doen om de maatschappelijke positie van verkeersslachtoffers te verbeteren.

Juridische nasleep

In de interviews besteedde de slachtoffers en nabestaanden veel aandacht aan de juridische nasleep. Voornamelijk de (lage) strafmaat voor verkeersmisdrijven werd benoemd als een pijnlijk punt voor de slachtoffers en nabestaanden. De meeste slachtoffers en nabestaanden bleken echter niet zozeer behoefte te hebben aan zwaardere straffen maar eerder aan een meer betekenisvolle invulling van de straf voor de veroorzaker van het verkeersongeval. Het ging hen daarbij niet zozeer om vergelding door middel van een zware en langdurige straf maar juist om het aanbrengen van een leerzaam element voor de dader om herhaling te voorkomen. Daarnaast voelden ze zich niet altijd erkend als een gelijkwaardige partij gedurende de rechtszaak. Professionals pleitten er daarom ook voor dat er meer wordt ingezet op herstelbemiddeling, zodat slachtoffers en nabestaanden ook met hun veroorzaker kunnen communiceren.

De ontevredenheid die hieruit voortkwam, werd verder gevoed door een gebrekkige communicatie vanuit justitie richting zowel slachtoffers als nabestaanden en een lange duur van de rechtszaak. Dit gaf hen het gevoel dat 'hun' zaak geen prioriteit had. Deze ontevredenheid in communicatie werd door de professionals erkend. Een persoonlijk gesprek in begrijpbare taal door een specialist in verkeersongevallen wordt daarom ook door hen allen voorgesteld. Daarnaast hadden veel slachtoffers en nabestaanden vragen voor de veroorzaker. De houding van de veroorzaker bemoeilijkte echter hun behoefte aan een vorm van dialoog met de veroorzaker. Veel van de slachtoffers en nabestaanden hadden te maken met een veroorzaker die zijn verantwoordelijkheid niet nam en ook geen inzicht bood in de toedracht van het ongeval. De professionals herkennen het belang van een dialoog met de veroorzaker en vinden dat er meer moet worden ingezet op herstelrecht.

Letselschade

Een van de aspecten van de letselschadeafhandeling waar slachtoffers en nabestaanden tegenaan liepen was dat de (letsel)schadevergoeding die zij kregen naar aanleiding van het verkeersongeval niet altijd volledig kostendekkend was. Hoewel de daadwerkelijk gemaakte kosten vaak wel (deels) vergoed werden, was deze vergoeding niet altijd volledig kostendekkend. Met name de immateriële kosten en kosten die moeilijk te objectiveren waren, werden niet altijd (volledig) gedekt. Echter, hoewel de slachtoffers en nabestaanden aangaven dat de hoogte van de (letsel)schadevergoeding niet altijd voldoende was, werd het krijgen van de vergoeding ook als ongemakkelijk ervaren. De vergoeding werd gezien als het prijskaartje van immens menselijk leed en om deze reden omschreven de nabestaanden de vergoeding als "*moeilijk geld*".

Het afwikkelen van de letselschade is een ingewikkelde procedure waar de meeste mensen niet bekend mee zijn. Slachtoffers en nabestaanden alsmede de geïnterviewde professionals raadden aan om een letselschadeadvocaat of -specialist in de arm te nemen. Bovendien is de letselschadeprocedure een langdurig traject. De lange duur zorgde enerzijds voor een zware belasting omdat de slachtoffers en nabestaanden geen afsluiting konden vinden en steeds bezig waren met de nasleep. Anderzijds werd benoemd dat de langdurige procedure wel de ruimte bood om beter zicht te krijgen in de kosten die pas op langere termijn zichtbaar werden. Een professional kan helpen om het traject draaglijker te maken door taken over te nemen waardoor de slachtoffers zich op kunnen richten op hun herstel en de nabestaanden op het rouwen. De professionals noemden echter ook positieve ontwikkelingen op het gebied van de letschadeafwikkeling zoals *mediation*, letselschadepsychologen en de steeds bredere inzet van herstel in natura.

Lotgenotencontact

Ten tijde van de interviews maakten bijna alle respondenten deel uit van of waren in het verleden betrokken bij een professionele lotgenotengroep. De deelnemers zagen dit als een belangrijke vorm van ondersteuning waarbij zij zowel herkenning als erkenning ervaarden van hetgeen zij hadden meegemaakt. Lotgenoten gaven elkaar op die manier emotionele steun maar gaven ook praktische tips vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid. Hoewel de meeste slachtoffers en nabestaanden lotgenotencontact positief hebben ervaren, was het niet voor iedereen weggelegd. Voor sommigen was het delen van ervaringen in een groep een zware belasting omdat zij de verhalen, pijn en verdriet van anderen mee naar huis namen en daardoor andermans verdriet nog bovenop dat van zichzelf kregen. Zij vonden hun lotgenoten in een informele setting, en ervaarden het één-op-één contact als zeer prettig.

Er zijn meerdere verenigingen en organisaties die het belang van lotgenotencontact erkennen en dit ook aanbieden voor slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen. Echter, de samenstelling van de lotgenotengroep is cruciaal voor het succesvol opzetten van lotgenotencontact. Zo dienen er voldoende raakvlakken te zijn tussen deelnemers. Dat houdt in feite in dat deelnemers met vergelijkbare ervaringen en in ongeveer dezelfde verwerkingsfase zitten de meeste raakvlakken zullen hebben. Daarnaast is een goede begeleiding door een professional van groot belang zodat de vaak emotionele bijeenkomsten in goede banen kunnen worden geleid.

Aanbevelingen

Aan de hand van de ervaringen zijn aanbevelingen opgesteld door de slachtoffers en nabestaanden van dit onderzoek. Een samenvatting van deze aanbevelingen kan hieronder worden gevonden:

Juridische nasleep

- *Strafmaat en invulling:* Slachtoffers en nabestaanden ervaren de huidige strafmaat binnen de wegenverkeerswet als vrij laag, en vinden dat een geldboete geen afschrikwekkende werking heeft voor de veroorzaker alsook voor de rest van de samenleving. Om deze reden pleiten ze voor een afschaffing van een geldboete in geval van een zwaar verkeersongeval. Daarnaast pleiten zij voor de mogelijkheid om de invulling van eventuele taakstraffen in het teken te laten staan van het delict waardoor een meer betekenisvol en leerzaam element aan de straf komt te hangen.
- *Communicatie met professionals:* vanaf het begin van het politieonderzoek tot aan het einde van de rechtszaak ervaren slachtoffers en nabestaanden dat politie en justitie gebrekkig met hen communiceert. Daarnaast zorgt het gebruik van juridisch taalgebruik voor verwarring, onduidelijkheid en onbegrip. Meer communiceren met slachtoffers en nabestaanden alsook op een meer toegankelijke manier communiceren, voorziet in deze behoefte. Het decentraal instellen van slachtoffer-officieren van justitie kan een bijdrage leveren aan deze behoefte door deze officieren te laten fungeren als laagdrempelig aanspreekpunt voor slachtoffers en nabestaanden. Maar ook andere vormen van begeleiding gedurende de nasleep zoals het inzetten van familierechercheurs, het in de arm nemen van een advocaat, gesprekken met de officier van justitie, toelichting op het vonnis door de rechter en het inzien van het strafdossier kunnen zorgen voor meer begrip omtrent de gang van zaken en het vonnis. Ook begeleiding vanuit Slachtofferhulp Nederland waarderen slachtoffers en nabestaanden zeer.
- *Communicatie met de veroorzaker:* Door de sterke behoefte van slachtoffers en nabestaanden aan excuses en, belangrijker nog, een verklaring te krijgen over wat er gebeurd is, wordt herstelrecht als mogelijkheid genoemd. Aanbevolen wordt om hier meer op in te zetten gedurende de rechtszaak.

Letschadeafwikkeling

- *Begeleiding van een letselschadespecialist:* Net als bij het juridisch proces, is het letselschadeproces vaak een onbekend terrein voor slachtoffers en nabestaanden. Slachtoffer en nabestaanden zouden standaard een professional in de vorm van een letschadespecialist of -advocaat die hen hierin begeleidt en de letselschadeafwikkeling op zich neemt, in de arm moeten nemen. De overheid dient zorg te dragen voor financiering hiervan indien dit noodzakelijk is.
- *Niet te snel en niet te langzaam:* Zowel slachtoffers en nabestaanden als professionals ervaren de afhandeling van letselschade als een traject dat te lang duurt. Echter worden veel verborgen kosten pas na langere tijd zichtbaar waardoor een lang traject er wel voor kan zorgen dat de uiteindelijk vergoeding vollediger is. Zij bevelen aan de afwikkeling in fasen te laten plaatsvinden, waardoor een onderscheid kan worden gemaakt in kosten die in eerste instantie worden gemaakt en de lange-termijnkosten. Door ook in te zetten op

mediation met de verzekeringsmaatschappij kunnen lange belastende trajecten voor beide partijen voorkomen worden.

Lotgenotencontact

- *Lotgenotengroepen moeten een leidende vorm van ondersteuning zijn:* Vanwege de zeer positieve ervaringen van de meeste deelnemers van het onderzoek met lotgenotencontact bevelen zij aan dat professionele lotgenotengroepen niet enkel als alternatief zouden moeten worden beschouwd maar een leidende vorm van ondersteuning zouden moeten zijn.
- *Voorwaarden voor een succesvol lotgenotengroep:* Een lotgenotengroep moet aan een aantal voorwaarden voldoen: een professional dient een lotgenotengroep te begeleiden, de groepen moeten relatief kleinschalig blijven om een hechte groep te kunnen vormen, de deelnemers dienen vergelijkbare ervaringen te hebben, de *geografische spreiding* van het lotgenotencontact moet beperkt zijn zodat deelnemers niet ver hoeven te reizen en lotgenotengroepen dienen ook georganiseerd te worden voor tweedegraads familieleden en kinderen.

Overig

- *Voorkomen is beter dan genezen:* Met name het gebruik van de telefoon en alcohol en/of drugs in het verkeer is gevaarlijk gedrag dat afgeremd kan worden met behulp van voorlichting onder jongeren. Nabestaanden en slachtoffers geven aan dat zij daar graag een rol in zouden willen spelen door op basis van hun ervaringen voorlichting te geven aan jongeren.

1 Inleiding

Het verkeer eist jaarlijks veel slachtoffers. De gebeurtenissen in het Brabantse Oss waarbij op 20 september 2018 vier kinderen om het leven kwamen en twee anderen zwaargewond doordat een Stint in aanraking kwam met een trein, staat bij iedereen in het geheugen gegrift. Of de autobestuurder die in 2013 in het Limburgse Meijel de controle over het stuur verloor en daarbij een ouder echtpaar met kleinkind achterop de fiets raakten. De slachtoffers overleefden het ongeval niet. Ook bij het aanzetten van het ochtendjournaal en het daarbij behorende verkeersnieuws wordt men dagelijks geconfronteerd met (zware) verkeersongevallen. Het aantal verkeersslachtoffers is in de afgelopen jaren aanzienlijk gestegen: het aantal ernstig verkeersgewonden nam de afgelopen 10 jaar met gemiddeld 1.9% toe.¹ Uit de meest recente cijfers van Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) blijkt dat in 2017 20.800 ernstige verkeersslachtoffers zijn gevallen. In 2006 vielen 15.420 ernstige verkeersgewonden. Ook het aantal verkeersdoden is de afgelopen jaren toegenomen. In 2010 vielen 640 dodelijke slachtoffers in het verkeer, in 2018 waren er 678 verkeersdoden.² Dit betekent dat gemiddeld genomen elke dag twee mensen omkomen in het verkeer.

Dergelijke cijfers hebben ertoe bijgedragen dat verschillende initiatieven of maatregelen zijn opgezet om de verkeersveiligheid te verbeteren. Deze maatregelen lopen uiteen van preventie tot repressie. Zo zijn verschillende bewustwordingscampagnes opgezet en zijn meerdere verkeersapps ontwikkeld die bestuurders kunnen aanzetten zodat ze niet gestoord worden tijdens het rijden. Deze maatregelen richten zich echter op het reduceren van het aantal verkeersongelukken - met een al dan niet dodelijke afloop – en op (potentiële) veroorzakers. Daarnaast moeten jongeren tot hun 18^e onder begeleiding van een coach autorijden en geldt een strafpuntensysteem voor beginnende bestuurders. Individuen die binnen vijf jaar twee keer worden gepakt voor rijden onder invloed, van zowel alcohol als drugs, kunnen hun rijbewijs kwijtraken. En wie zich schuldig maakt aan gevaarlijk rijgedrag, moet een verplichte verkeerscursus volgen.³

¹ W. Weijermars, K. Moore, M. de Goede en Ch. Goldenbeld, 'Monitor Verkeersveiligheid 2018. Doorpakken om de verkeersveiligheid effectief te verbeteren', Den Haag: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid.

² Voor meer informatie zie <https://www.swov.nl/feiten-cijfers>

³ Deze en andere maatregelen zijn onder andere uitgewerkt in het Strategisch Plan Verkeersveiligheid 2008-2020 door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Voor meer informatie zie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verkeersveiligheid/maatregelen-verkeersveiligheid>.

Hoewel het reduceren van verkeersongevallen cruciaal is, is een even belangrijke onderzoeksvraag: Wat voor impact heeft deze gebeurtenis op slachtoffers van ernstige verkeersongevallen, of nabestaanden die hun dierbare zijn verloren bij een verkeersongeluk? Achter een ernstig verkeersongeval schuilt groot menselijk leed. Dit leed is nog groter wanneer een veroorzaker aangewezen kan worden. Echter, deze vraag heeft tot op heden nog weinig academische aandacht gekregen. In dit onderzoek zullen we ons specifiek richten op de impact van ernstige verkeersongevallen en de nasleep dat een ongeval met zich meebrengt, waarbij we de aandacht specifiek richten op het strafproces, de letselschadeafwikkeling en lotgenotencontact.

1.1 Impact van een ernstig verkeersongeval op het slachtoffer: Het belang van hun narratief

Een ernstig verkeersongeval kan op verschillende manieren impact hebben op een slachtoffer of nabestaande. Het kan een fysieke impact zijn in de vorm van langdurig of blijvend letsel en directe schade. Het kan financiële gevolgen hebben, waaronder directe schade. Maar een verkeersongeval kan ook tot indirecte financiële gevolgen leiden, bijvoorbeeld inkomensderving als iemand (of iemands (financiële) partner) gedeeltelijk of geheel arbeidsongeschikt raakt. Daarnaast kan het ook impact hebben op het psychologisch functioneren: veel slachtoffers en nabestaanden lopen vormen van traumatische stoornissen op.⁴

Hoewel de impact kan verschillen per slachtoffer, ondervinden alle slachtoffers en nabestaanden een behoefte aan zin- en betekenisgeving aan de gebeurtenis. Ernstige vormen van slachtofferschap – zoals bij een zwaar verkeersongeval – zijn bij uitstek voorbeelden van het soort negatieve gebeurtenissen dat om een verklaring vraagt: de persoon in kwestie gaat op zoek naar een verklaring voor de oorzaken van de gebeurtenis, de rol van de betrokkenen, en de gevolgen.⁵ Deze verklaring vindt volgens Bruner plaats in verhalen of zoals hij het noemt ‘de narratieve modus van cognitief functioneren’.⁶

Verhalen vormen een belangrijk onderdeel van wie we zijn. De Amerikaanse psycholoog Dan McAdams beschrijft het als volgt: *“Als je mij wilt kennen, dat moet je mijn verhaal kennen, want mijn verhaal bepaalt wie ik ben. En als ik mezelf wil kennen, inzicht krijgen in de betekenis van mijn eigen leven, dan moet ik zelf ook mijn eigen verhaal kennen.”*⁷ McAdams laat in zijn onderzoek zien dat het levensverhaal van mensen een centraal onderdeel is van hun persoonlijkheid en van hun identiteit. Het vertellen van verhalen is nodig, want door onze ervaringen in verhalen te verwerken, kunnen we ze begrijpen en betekenis hieraan geven. Het begrijpen en betekenis geven

⁴ R. Mayou en B. Bryant, 'Consequences of Road Traffic Accidents for Different Types of Road Users', *Injury: International Journal of the Care of the Injured*, 34 (2003).

⁵ M. L. Crossley, 'Narrative Psychology, Trauma and the Study of Self/Identity', *Theory & Psychology*, 10 (2000).

⁶ J. Bruner, *Actual Minds, Possible Worlds* (Cambridge and London: Harvard University Press, 1986).

⁷ D. P. McAdams, 'What Do We Know When We Know a Person?', *Journal of Personality*, 63 (1995), 365-96.

aan wat ons overkomt is belangrijk, omdat we daarmee een gevoel van continuïteit creëren.⁸ Voornamelijk negatieve of traumatische gebeurtenissen in het leven vragen om een verklaring, omdat ze de continuïteit van ons levensverhaal uitdagen.⁹ Door ingrijpende gebeurtenissen kunnen ervaringen uit het verleden een volledig andere betekenis krijgen. Daardoor raakt het levensverhaal verstoord; er komt een breuk in het verhaal.¹⁰ Waar eerst het verleden, heden en toekomst met elkaar verbonden waren om eenheid, betekenis en doel aan het leven te geven, is dat na een dergelijke ervaring niet meer vanzelfsprekend. Hierdoor kunnen gevoelens van vervreemding en depressie ontstaan. Dit kan een negatieve invloed hebben op het welbevinden en de (geestelijke) gezondheid.¹¹ Maar mensen zijn ook in staat om te herstellen indien zij op een zinvolle wijze de gebeurtenis in hun levensverhaal een plek kunnen geven.¹² Echter, het integreren van negatieve ervaringen is nooit een gemakkelijke taak, vooral als ze extreem zijn, zoals bij slachtofferschap of verlies door een verkeersongeval.

Naar de ervaringen van slachtoffers en nabestaanden van een ernstig verkeersongeval is nog niet op deze wijze onderzoek gedaan. En omdat slachtoffers en nabestaanden hun ervaringen op een narratieve manier verwerken, zal het narratief van slachtoffers en nabestaanden van een ernstig verkeersongeval in dit onderzoek centraal staan.

1.2 Drie reacties op ernstige verkeersongevallen: strafrecht, schadeafwikkeling en lotgenoten

De verwerking in zin- en betekenisgeving van slachtoffers en nabestaanden vindt in verhalen plaats.¹³ Hetzelfde geldt ook voor de wijze waarop slachtoffers en nabestaanden de reactie op hun slachtofferschap ervaren. De zin- en betekenisgeving verloopt namelijk in een interactief proces met de omgeving.¹⁴ De omgeving geeft immers een belangrijke stem aan de betekenis die de maatschappij toekent aan het gebeurde, het verkeersongeval. De manier waarop gereageerd wordt op een verkeersongeval heeft, met andere woorden, een grote impact op het levensverhaal van en het vinden van de betekenisgeving voor verkeersslachtoffers. De twee meest voorkomende maatschappelijke/institutionele reacties bij verkeersongevallen zijn de strafrechtelijke reactie en de schadeafwikkeling. Het effect van deze reacties op het levensverhaal van verkeersslachtoffers zal hieronder nader worden toegelicht.

⁸ D. P. McAdams, 'The Psychology of Life Stories', *Review of General Psychology*, 5 (2001).

⁹ C. L. Park, 'Making Sense of the Meaning Literature: An Integrative Review of Meaning Making and Its Effects on Adjustment to Stressful Life Events', *Psychological Bulletin*, 136 (2010).

¹⁰ R. Janoff-Bulman, *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma* (New York, NY: Free Press, 1992).

¹¹ Park, 2010.

¹² J. L. Pals, 'Narrative Identity Processing of Difficult Life Experiences: Pathways of Personality Development and Positive Self-Transformation in Adulthood', *Journal of Personality*, 74 (2006).

¹³ A. Pemberton, 'Victimology with a Hammer: The Challenge of Victimology', (Tilburg University, 2015).

¹⁴ J. Bruner, *Making Stories. Law, Literature, Life*, (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2000).

1.2.1 *Het juridisch narratief*

Binnen het verkeersstrafrecht zijn verschillende mogelijkheden om de veroorzaker van het delict strafrechtelijk te vervolgen en te bestraffen. Strafmaxima binnen de wegenverkeerswet variëren van maximaal 2 maanden bij gevaar of hinder veroorzakend gedrag (art. 5 WVV 1994) tot maximaal 9 jaar bij dood door schuld (art. 6 WVV).¹⁵ In de praktijk komt de straf(eis) in verkeerszaken echter vaak niet in de buurt van de wettelijk bepaalde strafmaxima en dit kan tot veel ongenoegen leiden, de zogenaamde *distributieve rechtvaardigheid*. Veel slachtoffers zien de opgelegde straf als een maat voor maatschappelijke erkenning van hun leed,¹⁶ en bij verkeersdelicten vertoont de strafrechtelijke ernst vaak een minder sterk verband met dit leed dan bij misdrijven het geval is. Een voorbeeld hiervan is het dramatische verkeersongeval in Meijel in mei 2013 waarbij een ouder echtpaar en hun driejarig kleinkind om het leven kwamen. In eerste aanleg werd de automobilist tot een taakstraf van 120 uur en een ontzegging van de rijbevoegdheid voor de duur van 1 jaar veroordeeld. Deze straf leidde tot veel ongenoegen bij de ouders van de omgekomen peuter waardoor de vader een stoel naar de rechter gooide in de rechtszaal.

Niet alleen de duur van de straf kan bij de slachtoffers of de nabestaanden verkeerd vallen. Ook de opzet van het strafproces kan op gespannen voet met de beleving van het slachtoffer staan, de zogenaamde *procedurele rechtvaardigheid*.¹⁷ Tegelijkertijd kan een rechtvaardige behandeling, die onder andere bestaat uit een neutrale rechter en waarin het slachtoffer een *voice* – oftewel een stem – heeft, een positieve impact op het slachtoffer hebben. Dat geldt ook voor de mate waarin de structuur van het proces aansluit bij de ervaring en leefwereld van slachtoffers. Veel van wat voor hen van belang kan zijn – de context, de ervaren emoties – is in juridische zin irrelevant,¹⁸ wat in combinatie met de focus op de verdachte tijdens de rechtszaak, slachtoffers de indruk kan geven dat het strafproces onvoldoende over hun verhaal gaat. Ook de gedachte dat de kous af is bij het aflopen van de strafzaak is vaak niet goed te rijmen met de beleving van slachtoffers, voor wie de omgang met en de verwerking van het verlies en het trauma ook lang na de zaak doorgaat.¹⁹

In een recent onderzoek door van der Aa en collega's zijn de ervaringen van verkeersslachtoffers met het strafrecht onderzocht. De meesten waren tevreden over de procedurele aspecten van de rechtsprocedure maar vonden de uitkomst niet in verhouding tot het leed wat hen is aangedaan.

¹⁵ Voor een overzicht zie van de straffen die opgelegd bij artikel 5 en 6 WVV zie S. Van Der Aa, M. Groenhuijsen, K. Lens en M. Lanslots, 'Verkeersslachtoffers. Over De Strafrechtelijke Reactie Op (Ernstige) Verkeersdelicten', (Tilburg: Fonds Slachtofferhulp, INTERVICT, 2016).

¹⁶ J. K. Bilz, 'The Puzzle of Delegated Revenge', *Boston University Law Review*, 87 (2007).

¹⁷ K. Van Den Bos, 'Rechtvaardigheid En Onzekerheid', in *De Menselijke Besliser: Over De Psychologie Van Keuze En Gedrag*, ed. bij W. L. Tiemeijer, C. A. Thomas, en H. M. Prast (Amsterdam: Amsterdam University Press, 2009), pp. 89-114.

¹⁸ S. A. Bandes, 'Empathy, Narrative, and Victim Impact Statements', *The University of Chicago Law Review*, 63 (1996); A. Pemberton, 'Empathy for Victims in Criminal Justice: Revisiting Susan Bandes in Victimology', in *Emotional Dynamics of Law and Legal Discourse*, ed. bij H. Conway en J. Stannard (Oxford: Hart Publishing, 2016).

¹⁹ A. Pemberton, P. G. M. Aarten, en E. Mulder, 'Stories as Property: Narrative Ownership as a Key Concept in Victims' Experiences with Criminal Justice', *Criminology & Criminal Justice* (2018).

Ze vinden het belangrijk dat er een passende straf wordt gezocht, maar in de praktijk wordt dit niet gedaan.²⁰

1.2.2 *Het letselschade narratief*

Een ander belangrijk aspect voor slachtoffers is de manier waarop en de mate waarin de door het ongeval ontstane schade gecompenseerd wordt. In het overzicht van Hulst en collega's wordt al gewezen op het feit dat de structuur van het letselschadeproces nadelig kan uitpakken voor de rechtservaring van slachtoffers.²¹ Zo moeten slachtoffers bijvoorbeeld zelf het initiatief nemen om het letselschadeproces op gang te brengen en moeten daarnaast voldoen aan stelplicht en bewijslast. Dit in combinatie met de passieve opstelling van de verzekeraar lijkt te impliceren dat het slachtoffer zelf verantwoordelijk is voor de oplossing van het probleem. Dit wordt versterkt door het feit dat de veroorzaker geen verantwoordelijkheid neemt of hoeft te nemen. De letselschadeafwikkeling gebeurt immers door de verzekeraar. Het is de verzekeraar die tegenover het slachtoffer staat.²² Tot slot blijft de vraag of financiële compensatie een goede reactie is voor de erkenning van de meer immateriële kanten van het leed, de zogenaamde *taboo trade-off*.²³ Deze negatieve ervaringen verhogen de kans op secundaire victimisatie bij slachtoffers, zij voelen zich opnieuw slachtoffer door de werkwijze van professionals.²⁴

In Nederland is nog weinig onderzoek gedaan naar de ervaringen van slachtoffers en nabestaanden met de letselschadeafwikkeling. Een internationale slachtofferenquête in 1997 liet zien dat bijna 80 procent van de slachtoffers ontevreden was met het contact met de verzekeringsmaatschappijen of met de geboden schadevergoeding. Het Zwartboek van de Vereniging Verkeersslachtoffers bevestigt dit beeld in Nederland.²⁵ Het recentelijk onderzoek van Van der Aa en collega's brachten de ervaringen van 56 verkeersslachtoffers met betrekking tot de schadevergoeding in kaart. De helft van deze respondenten waren (zeer) tevreden met de opgelegde schadevergoeding en ongeveer één op de vijf was (zeer) ontevreden. Respondenten waren met name niet positief over de procedurele aspecten rondom de schadevergoeding, en dan met name de duur van het proces. De lange duur zorgde dat mensen sneller ontevreden werden over de letselschadeafwikkeling.²⁶

²⁰ Van Der Aa e.a., 2016.

²¹ J. E. Hulst, A. J. Akkermans, en S. Van Buschbach, 'Excuses Aan Verkeersslachtoffers. Een Onderzoek Naar Baten, Effectiviteit En Methode Van Het Bevorderen Door Verzekeraars Van Het Aanbieden Van Excuses Aan Verkeersslachtoffers', (Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 2014).

²² Zie M. Loth & L. Stegerhoek, 'Achter het stuur in de bus. Over herstel van autonomie in het aansprakelijkheidsrecht', *Aansprakelijkheid, verzekering en schade* (3), 94-97.

²³ A. P. Fiske and P. E. Tetlock, 'Taboo Trade-Offs: Reactions to Transactions That Transgress the Spheres of Justice', *Political Psychology*, 18 (1997).

²⁴ A. Cotti, T. Magalhaes, D. P. da Costa, en E. Matos, 'Road Traffic Accidents and Secondary Victimization: The Role of Law Professionals', *Medicine and Law*, 23 (2004), 259-68.

²⁵ H. Van Maanen, 'Zwartboek Waar Verkeersslachtoffers Na Het Ongeval Mee Geconfronteerd Worden', (Vereniging Verkeersslachtoffers, 2015).

²⁶ Van Der Aa e.a., 2016.

1.2.3 *Het lotgenoten narratief*

Het positioneren van de ervaring met de rechtsreacties in het levensverhaal biedt de mogelijkheid om na te gaan in hoeverre slachtoffers en nabestaanden andere mogelijkheden hebben benut om de in het strafproces mogelijke gemiste erkenning te krijgen. Lotgenotencontact is hier bij uitstek een goed voorbeeld van. In de afgelopen jaren zijn verschillende organisaties opgericht door en voor verkeersslachtoffers, met als doel slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen bij elkaar te brengen. Deelname aan een lotgenotengroep levert niet alleen de mogelijkheid tot uitwisseling van verhalen, maar biedt daarnaast ook een platform voor erkenning van leed en bekrachtiging van ervaringen.²⁷ Lidmaatschap van een dergelijke groep draagt bij aan de zin en betekenisgeving van slachtoffers, onder meer door het opbouwen van een gedeelde groepsidentiteit en door de mogelijkheid die de groep verschaft voor collectieve activiteiten en actie.²⁸ Deze gedeelde groepsidentiteit wordt ook wel een gemeenschapsnarratief genoemd.²⁹ De identiteit van een persoon bestaat voor een groot deel uit zijn levensverhaal die tot stand is gekomen door individuele ervaringen en de maatschappelijke meta-narratieven.³⁰ Een lotgenotengroep concentreert zich rondom identiteitsbepalende vraagstukken die narratieve breuken in het levensverhaal van mensen vormen die de relatie met de sociale omgeving onder druk brengt, zoals bij een verkeersongeval.³¹ Zij dragen bij aan het vinden van de zin en betekenisgeving die mede tot doel heeft de continuïteit in het levensverhaal te brengen of te herstellen. Het belang van de lotgenotengroep is dat deelnemers hopen aansluiting te vinden tussen hun eigen verhaal en dat van anderen. Door het uitwisselen van verhalen en de gezamenlijke bijeenkomsten en activiteiten ontstaat in de groep een gemeenschapsnarratief dat de identiteit van de groep vormt. Het gezamenlijk opbouwen van een gemeenschapsnarratief draagt bij aan empowerment en identiteitsverandering.³² Deelnemers ontdekken door het gemeenschappelijke verhaal en de groepsidentiteit hoe ze hun persoonlijke levensverhaal in positieve zin kunnen stimuleren.

De grootste Nederlandse organisaties die zich bezighouden met verkeersslachtoffers en nabestaanden – Vereniging Verkeersslachtoffers (hierna VVS), Landelijke Organisatie Verkeersslachtoffers (hierna LOV) en Slachtofferhulp Nederland (hierna SHN) – erkennen en ondersteunen het belang van lotgenotencontact. De wijze waarop dergelijke activiteiten tot erkenning en tot zin- en betekenisgeving kunnen leiden is echter nog nauwelijks onderzocht.

²⁷ E. S. Mankowski en J. Rappaport, 'Narrative Concepts and Analysis in Spiritually-Based Communities', *Journal of Community Psychology*, 28 (2000); J. Rappaport, 'Narrative Studies, Personal Stories, and Identity Transformation in the Mutual Help Context', *The Journal of Applied Behavioral Science*, 29 (1993).

²⁸ Mankowski en Rappaport, 2000; Rappaport; J. Rappaport, 'Community Narratives: Tales of Terror and Joy', *American Journal of Community Psychology*, 28 (2000).

²⁹ Mankowski en Rappaport, 2000.

³⁰ D. P. McAdams en J. L. Pals, 'A New Big Five: Fundamental Principles for an Integrative Science of Personality', *American Psychologist*, 61 (2006).

³¹ Crossley, 2001.

³² Mankowski en Rappaport, 2000; Rappaport, 1993; 2000.

1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Zoals hierboven is aangegeven is tot op heden weinig onderzoek gedaan naar de ervaring van slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen met de reactie van hun sociale omgeving en in het bijzonder de rechtsreactie, de letselschadeafwikkeling en lotgenotencontact.

Het doel van dit onderzoeksproject is tweeledig. Ten eerste proberen we meer inzicht te krijgen hoe slachtoffers en nabestaanden het verkeersongeval en de drie reacties plaatsen in hun levensverhaal. Twee onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

1. *Welk narratief vertellen slachtoffers en nabestaanden over het ernstige verkeersongeval? En hoe positioneren zij het verkeersongeval in hun levensverhaal?*
2. *Welke rol speelt het strafproces, de letselschadeafwikkeling en het lotgenotencontact in dit verhaal? En welke aangrijpingspunten voor verbetering biedt hun narratief hiermee?*

Aan de hand van de antwoorden op deze vragen willen we de positie van deze slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen proberen te versterken, het tweede deel van onze doelstelling. Centraal staat hierbij de vertaling van de ervaringen van slachtoffers en nabestaanden met de reactie op hun slachtofferschap naar aanbevelingen voor wetgeving, beleid en praktijk. Het uitgangspunt is dat juist slachtoffers en nabestaanden degenen zijn die in de praktijk de meest waardevolle kennis hebben opgedaan. We legden de resultaten van het narratieve onderzoek naar slachtoffers en nabestaanden van een ernstig verkeersongeval eerst voor aan een groep relevante professionals in een serie interviews of focusgroepen. Specifiek zijn professionals die betrokken zijn bij het strafproces, bij de schadeafwikkeling en lotgenotengroepen na een verkeersongeval geïnterviewd. De resultaten hiervan zijn daarna voorgelegd aan de slachtoffers en nabestaanden die mee hebben gedaan aan dit onderzoek in een expertmeeting. Deze expertmeeting had als doel om aan de hand van de genoemde positieve en negatieve punten op de drie thema's concrete aanbevelingen te formuleren die kunnen leiden tot een verbeterde positie van slachtoffers en nabestaanden van een ernstig verkeersongeval. Op basis van dit tweede doel zijn de volgende twee onderzoeksvragen geformuleerd:

3. *Welke positieve en negatieve ontwikkelingen herkennen professionals met betrekking tot de rechtsreactie, de letselschadeafwikkeling en het lotgenotencontact na een ernstig verkeersongeval?*
4. *Welke aanbevelingen voor wetgeving, beleid en praktijk kunnen geformuleerd worden die de maatschappelijke positie van verkeersslachtoffers in Nederland kan versterken?*

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt ingedeeld. In *Hoofdstuk 2* wordt de methode die gehanteerd is om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden beschreven. We gaan in op de narratieven die we door middel van interviews met twintig slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen verzameld hebben, de interviews die gehouden zijn met professionals en de expertmeeting die georganiseerd is voor de verkeersslachtoffers.

In *Hoofdstukken 3, 4, 5 en 6* worden de resultaten gepresenteerd van de (narratieve) interviews die gehouden zijn met de slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen en de professionals. *Hoofdstuk 3* beschrijft de impact van het verkeersongeval op de slachtoffers en nabestaanden. Hiermee wordt een antwoord gezocht op de eerste onderzoeksvraag. *Hoofdstuk 4, 5, en 6* kijken naar de rol die de drie reacties hebben gespeeld in de narratieven van de slachtoffers en nabestaanden. Hoofdstuk 4 richt zich op de ervaringen met het strafproces, hoofdstuk 5 gaat in op de ervaringen met het letselschadeproces en hoofdstuk 6 onderzoekt de ervaringen met lotgenotengroepen. Aan het einde van elk hoofdstuk wordt een reflectie gegeven vanuit de professionals op de genoemde thema's van de slachtoffers en nabestaanden. Hoofdstukken 4, 5 en 6 geven daarmee antwoord op onderzoeksvragen 2 en 3.

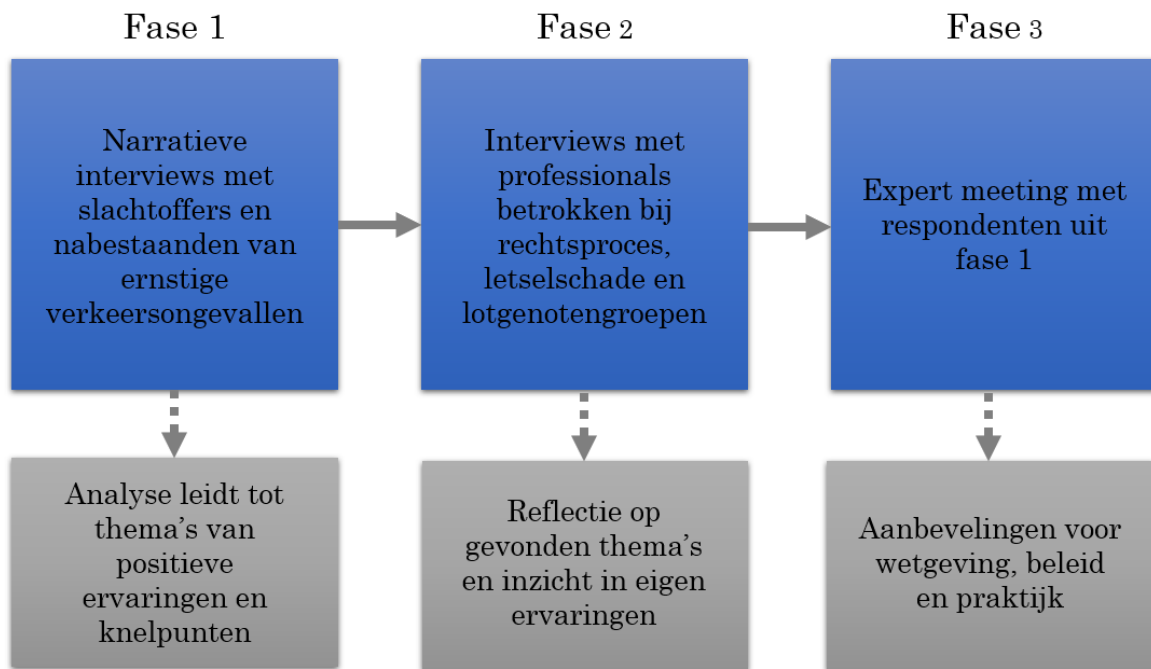
Tot slot geven we in dit rapport het laatste woord aan de slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen zelf. *Hoofdstuk 7* presenteert de concrete aanbevelingen die voort zijn gevloeid uit de (narratieve) interviews en de expertmeeting. Hierbij zullen we antwoord geven op onderzoeksvraag 4.

2 In gesprek met verkeers- slachtoffers en professionals

In dit onderzoek staan de narratieven van slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen centraal. Hierbij is niet alleen gekeken naar de impact van een verkeersongeval op hun narratief, maar ook naar hun ervaringen met de drie meest voorkomende reacties na ernstige verkeersongevallen – de rechtszaak, letselschadeafwikkeling en lotgenotencontact. Deze narratieven hebben als doel te achterhalen hoe de maatschappelijke positie van verkeersslachtoffers in elk van deze reacties verbeterd kan worden.

Om deze doelstelling te bereiken, zijn er drie onderzoeksfasen te onderscheiden. Deze drie fasen zijn in Figuur 1 weergegeven. Ten eerste zijn we met slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen in gesprek gegaan en hebben wij op die manier hun narratieven verzameld. Aan de hand van deze narratieven is een eerste analyse uitgevoerd en hebben we de positieve ontwikkelingen en de knelpunten voorgelegd aan professionals die betrokken zijn bij het strafproces, letselschadeafwikkeling en lotgenotengroepen, de tweede onderzoeksfase. Daarnaast stonden hun eigen ervaringen centraal waardoor we een compleet beeld konden krijgen van de positieve dan wel de negatieve ontwikkelingen binnen de drie reacties en waar voornamelijk (hernieuwde) aandacht aan moest worden gegeven. In de derde fase hebben we alle slachtoffers en nabestaanden die mee hebben gedaan met dit onderzoek uitgenodigd voor een expertmeeting. In deze expertmeeting werd een presentatie gegeven van onze analyse van hun narratieven, in combinatie met een analyse van de interviews die met professionals zijn gehouden. Aan de hand hiervan zijn gedurende de expert meeting gezamenlijk concrete aanbevelingen geformuleerd op het gebied van wetgeving, beleid en praktijk.

In dit hoofdstuk zullen we de methoden van deze drie onderzoeksfasen verder uiteenzetten. Bij elke onderzoeksfase zal uitgelegd worden met wie we in gesprek zijn gegaan, hoe we deze personen benaderd hebben en hoe we de gesprekken hebben geanalyseerd.



Figuur 1. De drie onderzoeksfasen

2.1 Fase 1: In gesprek met slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen

2.1.1 *Life story interviewing*

Zoals is uiteengezet in Hoofdstuk 1 is dit onderzoek gebaseerd op de overtuiging dat mensen verhalende wezens zijn en actief de wereld construeren door middel van narratieven die we onszelf vertellen en die door anderen worden verteld. Het creëren van een narratief op basis van onze ervaringen is niet alleen iets wat we allemaal doen; het is iets wat we *moeten* doen om een gevoel van continuïteit in ons leven(sverhaal) te behouden.³³ Zoals in Hoofdstuk 3 duidelijk zal worden kunnen ingrijpende gebeurtenissen zoals een ernstig verkeersongeval, ons leven ernstig verstoren en een uitdaging vormen voor de continuïteit in ons levensverhaal. Omdat dergelijke gebeurtenissen extreem zijn, vragen ze vooral om een verklaring. Volgens Crystal Park is het de vraag 'Hoe past deze slechte gebeurtenis zinvol in mijn grotere levensverhaal?' die slachtoffers en nabestaanden moeten beantwoorden om hun gevoel van continuïteit te herstellen.³⁴ Hierbij moet de omgeving niet worden vergeten, omdat de zin- en betekenisgeving die de slachtoffers toekennen aan het gebeurde in een interactief proces verloopt met deze omgeving.³⁵ De manier waarop het strafproces, de letselschadeafwikkeling en hulp via lotgenotengroepen worden geboden geven een belangrijke stem aan de betekenis die de maatschappij toekent aan het gebeurde. Indien deze reacties als negatief worden ervaren door de slachtoffers heeft dit nadelige invloed op het vinden van zin- en betekenisgeving van wat er is gebeurd en hun welbevinden.

³³ McAdams, 1995; 2001.

³⁴ Park, 2010.

³⁵ D. P. McAdams, en J. L. Pals, 'A New Big Five: Fundamental Principles for an Integrative Science of Personality', *American Psychologist*, 61 (2006), 204-17.

Vanuit dit perspectief heerst de overtuiging dat het nodig is om naar hun verhalen te luisteren om op die manier inzicht te krijgen in de gedachten, levens, ervaringen en gedrag van individuen.³⁶ In tegenstelling tot traditionele kwalitatieve onderzoeksmethoden, probeert de narratieve methode de vraag-en-antwoorduitwisseling te vermijden en beperkt het zich niet tot het versnipperen van teksten ten behoeve van generalisatie.³⁷ Elk verhaal is uniek en moeilijk te vangen in bijvoorbeeld een vragenlijst die met gestructureerde en vaste kaders werkt. Het gebruik van een verhalende vorm in onderzoek omarmt de vrijheid die individuen hebben om hun gedachten te delen en waardoor we dus ook meer inzicht kunnen krijgen in de knelpunten waar de slachtoffers en nabestaanden tegenaan lopen. Dit betekent overigens niet dat we niet tot een bepaalde mate van generalisatie of abstractie zijn gekomen met betrekking tot de knelpunten die slachtoffers en nabestaanden ondervinden. Echter, om tot concrete aanbevelingen te komen moeten we verder gaan dan generalisatie. De verzamelde narratieven boden voldoende aanknopingspunten om vanuit generalisatie tot specifieke verbeterpunten in wetgeving, beleid en praktijk te komen.

Het interview dat werd uitgevoerd voor dit onderzoek is gestructureerd als een verhalend interview, waarbij wij input hebben genomen van 'the Life Story Interview', ontwikkeld door Dan McAdams en collega's aan het Foley Center for the Study of Lives and Northwestern University in de Verenigde Staten.³⁸ Een volledige en directe overname van het *Life Story Interview* is echter niet gedaan. Het was voor de respondenten in onze studie helder dat zij met ons spraken vanwege hun slachtofferschap, in tegenstelling tot het Life Story Interview waarbij gekeken wordt naar alle hoofdstukken van een persoon en zijn of haar hoogte- en dieptepunten. Wel bood de opbouw van het *Life Story Interview* van McAdams de mogelijkheid om 'het hoofdstuk' dat de aanleiding vormt van het slachtofferschap te verbinden met andere delen van het levensverhaal van onze respondenten. De respondenten kregen in zeer letterlijke en ruime zin de gelegenheid om hun verhaal te vertellen: dat is het verhaal van hun slachtofferschap en hun ervaring met de reacties en de wijze waarin ze zelf dit verhaal verbinden met andere hoofdstukken in hun leven. Om deze reden is voor inspiratie het *Life Story Interview* geraadpleegd.

2.1.2 De slachtoffers en nabestaanden

Voor dit onderzoek zochten we slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen. Met in achtneming van de doelstelling zochten we specifiek respondenten die aan de volgende criteria voldeden:

³⁶ McAdams, 1995.

³⁷ C. K. Riessman, *Narrative Analysis*, (Thousand Oaks, CA: Sage, 1993).

³⁸ D. P. McAdams, 'Personal Narratives and the Life Story', in *Handbook of Personality: Theory and Research*, ed. by O. P. John, R. W. Robins, and L. A. Pervin (New York, NY: The Guilford Press, 2008), pp. 242-62. Voor meer informatie, zie ook <http://www.sesp.northwestern.edu/foley/instruments/interview/>.

1. De respondenten dienden 18 jaar of ouder te zijn. Deze leeftijdsgrens is puur uit theoretisch oogpunt gekozen, omdat uit eerder onderzoek is gebleken dat een individu pas aan het einde van zijn of haar adolescentieperiode in staat is een levensverhaal te construeren;³⁹
2. De respondenten moesten in Nederland wonen ten tijde van het verkeersongeval;
3. De respondenten moesten zelf gewond zijn geraakt als gevolg van het verkeersongeval en/of ze moesten een naaste hebben verloren aan een ernstig verkeersongeval;
4. Het verkeersongeval moest hebben geleid tot een strafrechtelijk proces dat is voorgekomen bij de rechter en waarbij de respondenten de rechtsreactie als onvoldoende hebben ervaren. Specifiek, waarbij de kwalificatie van het delict als te licht wordt ervaren: bijv. wanneer 'zwaar letsel of dood door schuld' (art. 6 WVV 1994) of 'gevaar of hinder veroorzakend gedrag' (art. 5 WVV 1994) is opgelegd. Dit zijn volgens van der Aa en collega's de meest voorkomende kwalificaties bij ernstige verkeersongevallen en ook de kwalificaties die door slachtoffers als te licht worden ervaren;⁴⁰
5. De respondenten zijn begonnen met een letselschadeafwikkeling of hebben deze afgerond;
6. Respondenten maakten deel uit of hebben deel uitgemaakt van lotgenotengroepen.

Tabel 1. Overzicht geïnterviewde slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen

Naam	Type slachtoffer	Relatie overledene	§ Samenvatting narratief
Jan	Direct slachtoffer	-	3.1.1
Vera	Direct slachtoffer	-	3.1.2
Alex	Direct slachtoffer	-	3.1.3
Koos	Nabestaande	Vrouw	3.1.4
Frans en Isabel	Nabestaanden	Dochter	3.1.5
Maarten	Nabestaande	Zoon	3.1.6
Roos	Nabestaande	Dochter	3.1.7
Thomas en Lotte	Nabestaanden	Dochter	3.1.8
Anna	Nabestaande	Zoon	3.1.9
Julia	Nabestaande	Zoon	3.1.10
Sarah, Bram en Tessa	Nabestaanden	Dochter/Zus	3.1.11
Lauren en Guus	Nabestaanden	(Schoon)zus	3.1.12
Eva	Nabestaande	Dochter	3.1.13
Anita en Max	Nabestaanden	Man/Vader	3.1.14
Fleur en Thijs	Nabestaanden	(Stief)zoon	3.1.15
Fabian	Nabestaande	Zoon	3.1.16

In eerste instantie hebben we contact gezocht met SHN omdat zij meerdere lotgenotengroepen voor verkeersongevallen hebben opgezet. Op die manier konden we in ieder geval voldoen aan criterium zes. SHN heeft de nabestaanden middels een informatiefolder (zie bijlage A) op de hoogte gesteld van het onderzoek en via SHN kregen we de contactgegevens van de nabestaanden die mee wouden doen met het onderzoek. Via SHN waren negen nabestaanden van verkeersongevallen bereid om hun narratief met ons te delen. SHN bracht ons in contact met de LOV die ook zeer bereid waren

³⁹ Zie het artikel van T. Habermas en S. Bluck, 'Getting a Life: The Emergence of the Life Story in Adolescence', *Psychological Bulletin*, 126 (2000).

⁴⁰ Van Der Aa e.a., 2016.

mee te werken met ons onderzoek. Via de LOV, die ook een informatiefolder rondstuurde naar haar leden over het onderzoek, zijn we in contact gekomen met tien slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen van wie wij hun narratief hebben verzameld. Eén slachtoffer heeft ons benaderd. Deze persoon heeft meegedaan met het onderzoek van Van Der Aa en collega's en wou graag meewerken met ons onderzoek. In totaal hebben 23 slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen hun narratief met ons gedeeld. Tabel 1 geeft een overzicht van de respondenten die mee hebben gedaan met dit onderzoek. Om de privacy van onze respondenten te waarborgen zijn fictieve namen in dit rapport gebruikt.⁴¹ Een samenvatting van hun narratieve interview kan in hoofdstuk 3 worden gevonden.

Er zijn vier opmerkingen te maken met betrekking tot de 23 slachtoffers en nabestaanden die mee hebben gedaan met ons onderzoek. Ten eerste was bij het zoeken van respondenten een kleine miscommunicatie waardoor we één nabestaande hebben geïnterviewd die haar man verloor aan een eenzijdig verkeersongeval. Hoewel haar narratief strikt genomen niet volgens onze criteria voldoet en dan met name criterium vier, hebben we besloten haar verhaal alsnog mee te nemen omdat zij wel voldeed aan de overige criteria. Ook haar ervaringen met de politie en de impact die een verkeersongeval had op haar leven bood voldoende aanknopingspunten om mee te nemen in ons onderzoek.

Ten tweede was het *niet* de bedoeling om op basis van deze 23 narratieven te generaliseren naar de gehele groep slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen. In plaats daarvan kozen we ervoor om twintig slachtoffers met eenzelfde negatieve ervaring met het strafrecht te interviewen. Zoals Bent Flyvbjerg, een econoom en wetenschapper, beargumenteert: '*A representative case or a random sample may not be the most appropriate strategy. This is because the typical or average case is often not the richest in information*'.⁴² Met andere woorden, wanneer de meest extreme casussen worden geselecteerd, zoals wij hebben gedaan in dit onderzoek, zijn de geformuleerde oplossingen voor iedereen – ook in de mindere extreme zaken – valide. De levensverhalen van deze slachtoffers en nabestaanden boden zeer gedetailleerde informatie over hun ervaringen met het verkeersongeval en waar de positieve punten en knelpunten zaten wat betreft de verschillende reacties. Hiermee konden we relevante informatie eruit halen die ook van belang kunnen zijn voor de rest van de groep verkeersslachtoffers.

⁴¹ Om in lijn met het narratief perspectief te blijven is besloten om fictieve namen aan onze respondenten te geven in plaats van nummers.

⁴² B. Flyvbjerg, 'Five Misunderstandings About Case-Study Research', *Qualitative Inquiry*, 12 (2006). Pagina 229.

Ten derde blijkt uit eerdere onderzoekservaring dat informatieverzadiging al na tien interviews bereikt kan worden.⁴³ We kozen er echter voor om van meer dan tien slachtoffers en nabestaanden hun levensverhalen te verzamelen omdat we ook variatie zochten. Bij alle drie de reacties verwachtten we dat respondenten in abstractheid hetzelfde verhaal en de bijbehorende knelpunten zouden delen. Echter, elk verhaal is ook uniek en slachtoffers en nabestaanden lopen tegen diverse problemen aan bij het strafproces en letselschadeafwikkeling en ondervinden alternatieve methoden of ervaringen die hen juist helpen. Deze variatie genereerde vragen naar een betere reactie: Wat zou verbeterd kunnen worden? En welke alternatieven bieden uitkomst?

De vierde en laatste opmerking is dat sommige narratieve interviews met meerdere slachtoffers of nabestaanden tegelijkertijd plaatsvonden. Sommige respondenten vonden het prettiger om samen met hun partner of met een ander familielid hun verhaal te vertellen. Dergelijke *dyadische* interviews hebben grote meerwaarde binnen de narratieve methode, omdat narratieven altijd worden geconstrueerd met anderen.⁴⁴ Zoals Richard Settersten beschrijft: '*One's life narrative is hardly one's own. Its strongest storylines are punctuated by and emeshed with other people*'.⁴⁵ Deze interviews gaven daarmee bloot hoe families samen zin- en betekenis gaven aan deze ingrijpende gebeurtenis. Hierbij waakten we er wel voor dat iedereen de ruimte had om hun verhaal te vertellen zonder dat één van de respondenten het interview domineerde. Zo hebben we, bijvoorbeeld, respondenten actief uitgenodigd om te reageren op het verhaal van de ander, of hen gevraagd hun eigen ervaringen aan het verhaal toe te voegen.

De locatie van het interview werd bepaald door onze respondenten. De narratieve interviews werden meestal thuis bij de slachtoffers en nabestaanden gehouden. In sommige gevallen gaven de respondenten aan liever bij de universiteit of op een andere locatie te willen afspreken. Hier gaven we altijd gehoor aan. De interviews duurden minimaal één uur tot maximaal vier en een half uur. Gemiddeld genomen duurden de interviews twee en een half uur. Het was onmogelijk om met elk narratief interview mee te schrijven en hebben daarom vooraf toestemming gevraagd om de interviews op te nemen. Alle respondenten gaven toestemming voor de opname van het interview. Hun toestemming is vastgelegd in het toestemmingsformulier (zie bijlage B). Alle interviews zijn naderhand *ad verbatim*, dat wil zeggen woord voor woord, getranscribeerd. Hierdoor konden we tot een gedegen en gedetailleerde analyse van de verzamelde narratieven komen waarbij de woorden van de slachtoffers en nabestaanden op een correcte manier zijn gereproduceerd en geïnterpreteerd.

⁴³ Beide onderzoekers hebben aan meerdere projecten gewerkt waarin de narratieve methode centraal stond. Om deze reden wisten ze dat tien narratieve interviews voldoende informatie zou geven om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

⁴⁴ McAdams en Pals, 2006.

⁴⁵ R. A. Settersten, 'Relationships in Time and the Life Course: The Significance of Linked Lives', *Research in Human Development*, 12 (2015), p. 217.

2.1.3 Een reflectie op de narratieve interviews

Met betrekking tot het afnemen van de narratieve interviews moet worden opgemerkt dat de rol van ons als onderzoekers tijdens het afnemen van elk narratief interview van invloed is geweest op hoe de respondent zijn of haar verhaal heeft verteld. Zoals hierboven en in Hoofdstuk 1 is aangegeven, is een narratief een verhaal dat met anderen vorm heeft gekregen. Hoewel wij als onderzoekers getracht hebben zo ver mogelijk van deze co-constructie te blijven, door de respondenten het woord te geven en weinig vragen te stellen, wordt het narratief gevormd door de interactie tussen de respondent en de interviewer. Te denken valt aan de manier waarop we (non)verbaal reageerden op hun verhaal en door de vragen die we stelden. Hoewel de basis van het interview voor iedereen hetzelfde was, wilden we van onze respondenten weten wat de impact was van het verkeersongeval op hun levensverhaal en hoe ze de rechtszaak, letselschadeafwikkeling en lotgenotencontact hadden ervaren, Hierdoor werd elk narratief uniek. Alle respondenten hadden andere ervaringen en richtten zich ook op datgene wat zij belangrijk vonden om te delen. Zo werd bijvoorbeeld in één interview voornamelijk de nadruk gelegd op het strafproces dat de nabestaande als zwaar en negatief had ervaren. In een ander interview werd de nadruk vooral gelegd op de herkenning die het lotgenotencontact gaf waardoor de nabestaande tot een goede zin- en betekenisgeving kon komen van het verlies. Deze vrijheid om de richting van het narratieve interview te bepalen werd daarom volledig overgelaten aan de respondenten en wij als onderzoekers probeerden hier zo weinig mogelijk sturing aan te geven. De ruime ervaring die wij als onderzoekers hebben met het afnemen van narratieve interviews heeft zeker een belangrijke rol gespeeld in het behalen van een bepaalde mate van objectiviteit. Echter, wij willen niet onderkennen dat wij ook invloed hebben gehad op wat de respondenten ons hebben verteld.

Een tweede reflectie, gerelateerd aan het hierboven genoemde punt, en dat ook door andere onderzoekers is opgemerkt, is de notie van 'waarheid'.⁴⁶ Volgens Bakhtin kunnen de narratieven van een individu verschillen, afhankelijk aan wie de verhalen worden verteld.⁴⁷ Dit roept vanzelfsprekend de vraag op of deze narratieven waar zijn. Echter, volgens het narratieve perspectief is er geen statische en eeuwige waarheid. In plaats daarvan zijn verschillende subjectieve posities van waaruit we de wereld ervaren en interpreteren.⁴⁸ Psycholoog Jerry Bruner beargumenteerde dat het leven onderverdeeld kan worden in drie niveaus: het geleefde leven, het ervaren leven en het narratieve leven.⁴⁹ Een geleefd leven is wat er feitelijk is gebeurd. Een ervaren leven bestaat uit afbeeldingen, gevoelens, verlangens, gedachten en betekenissen van een persoon. Het narratieve leven is, volgens Bruner, het levensverhaal van een individu dat beïnvloed is door

⁴⁶ T. Moen, 'Reflections on the Narrative Research Approach', *International Journal of Qualitative Methods*, 5 (2006); S. Sandberg, 'What Can "Lies" Tell Us About Life? Notes Towards a Framework of Narrative Criminology', *Journal of Criminal Justice Education*, 21 (2010).

⁴⁷ M. Bakhtin, 'Speech Genres & Other Late Essays', ed. bij C. Emerson and M. Holquist (Austin: University of Texas Press, 1986).

⁴⁸ A. Peshkin, 'Virtuous Subjectivity', in *The Self and Social Inquiry*, ed. by D. Berg and K. Smith (Newbury Park, CA: Sage, 1988), pp. 267-81.

⁴⁹ J. Bruner, 'Life as Narrative', *Social Research*, 54 (1987).

culturele conventies van het vertellen, door de interactie met het publiek aan wie het verhaal wordt verteld en de sociale context. Dit laatste niveau is wat de respondenten ons vertelden. Hierdoor wordt de vraag of een narratief 'waar' is irrelevant. Met andere woorden, een narratief is het geven van een stem aan de ervaringen die respondenten meemaakten in hun leven. Door de *thick descriptions* – oftewel de details – die zij gaven tijdens een narratief interview werd de context geschetst waarin en met wie hun levensverhaal vorm heeft gekregen, waardoor we beter konden begrijpen wie zij zijn.

2.1.4 Data-analyses

De levensverhalen van onze respondenten zijn geanalyseerd aan de hand van een tweedeling die Donald Polkinghorne hanteert bij narratieve interviews.⁵⁰ Ten eerste is er de 'narratieve analyse'. Deze analyse is gericht op het samenstellen van de verschillende thema's die naar voren komen tijdens het narratieve interview, en die samen een plot vormen. Elk verhaal kent namelijk een plot. Volgens Christopher Booker zijn er zeven verschillende plots te identificeren: *Overcoming the Monster*, *Rags to Riches*, *Quest*, *Voyage and Return*, *Comedy*, *Tragedy* en *Rebirth*.⁵¹ Met uitzondering van *Comedy* kennen al deze plots een vorm van victimisatie. Zo moet de held in bijvoorbeeld *Overcoming the Monster* het kwaad weten te verslaan. Deze plots kunnen van toepassing zijn op de verhalen van de respondenten en geven inzicht in hoe zij zichzelf neerzetten in hun eigen levensverhaal. Hebben zij een lange lijdensweg meegemaakt, zoals in de plot *Tragedy* of hadden ze een bepaald doel voor ogen (bijv. zorgen voor gerechtigheid door middel van een rechtszaak) zoals in *Quest*? Om dergelijke plots te kunnen ontdekken en de relatie met de thema's te vinden, was het noodzakelijk om uit te zoomen en om van een afstand te kijken naar de narratieven van slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen. Met deze analyse konden we antwoord geven op onze eerste onderzoeksvraag.

De tweede type analyse die is uitgevoerd is de 'analyse van narratieven'.⁵² Kort gezegd, deze analyse zoekt door middel van een inductieve en paradigmatische manier gemeenschappelijke elementen uit de verschillende verhalen. Een dergelijk paradigmatische analyse resulteert in een gedetailleerde beschrijving van de thema's die van toepassing zijn op de verhalen of taxonomieën van de typen verhalen, personages en instellingen. Doordat we ook keken naar de levensverhalen van slachtoffers en nabestaanden werden de relaties tussen de gevonden thema's ook geanalyseerd. Met andere woorden om de thema's en onderlinge relaties te vinden was het noodzakelijk om in te zoomen op de narratieven. Aan de hand van deze analyse konden we antwoord geven op onze tweede onderzoeksvraag

⁵⁰ D. E. Polkinghorne, 'Narrative Configuration in Qualitative Analysis', *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 8 (1995).

⁵¹ C. Booker, *The Seven Basic Plots: Why We Tell Stories*, (New York: Continuum, 2004).

⁵² Polkinghorne, 1995.

2.2 Fase 2: In gesprek met professionals

In de tweede onderzoeksfase zijn we met diverse professionals – werkzaam binnen justitie, politie, bij letselschadeafwikkeling, SHN en organisatoren van lotgenotengroepen voor slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen – in gesprek gegaan om te onderzoeken hoe de positie van verkeersslachtoffers verbeterd kon worden. Er zijn bij deze professionals geen narratieve interviews afgenomen, omdat niet hun levensverhaal centraal stond in dit onderzoek, maar hun expertise. Specifiek waren wij geïnteresseerd in hun antwoorden op de volgende vragen: Hoe ervaren de verschillende professionals de interactie met slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen? Waar lopen de professionals vaak tegen aan? Welke suggesties hebben zij ter verbetering van de positie van deze slachtoffers en nabestaanden? Tot slot, in hoeverre herkennen zij zich in de knelpunten die slachtoffers en nabestaanden hebben genoemd in hun interviews?

Professionals waren betrokken bij dit onderzoek, omdat hun expertise van waarde is bij de verdere interpretaties van de resultaten en het formuleren van concrete aanbevelingen. Wij zijn van mening dat er in dit onderzoek niet één interpretatie van de resultaten is. Juist door beide groepen – dat wil zeggen, de verkeersslachtoffers en professionals – te betrekken en om hun expertise te vragen bij de interpretatie van de resultaten kwamen we gezamenlijk tot goed geformuleerde aanbevelingen.

Het was de bedoeling om focusgroepen te organiseren met de professionals uit de verschillende organisaties. Helaas bleek dit door de drukke werkschema's van de professionals niet altijd mogelijk te zijn, waardoor we ook een aantal interviews telefonisch hebben gehouden. Hoewel focusgroepen zeker van grote meerwaarde zijn, doordat een discussie tussen professionals tot concrete aanbevelingen kunnen komen, hebben ook de individuele interviews tot nieuwe inzichten geleid.

2.2.1 In gesprek met de professionals

In totaal hebben we tien professionals gesproken. Hiervan hebben we vier telefonisch gesproken, twee *face-to-face* en de overige vier professionals hebben we in tweetallen – een kleine focusgroep – gesproken. De interviews waren semigestructureerd, waarin we met een topiclijst hebben gewerkt. De interviews duurden gemiddeld een uur waarbij interviews soms wel twee en een half uur duurden. Tabel 2 geeft een overzicht van de professionals die geïnterviewd zijn.

Tabel 2. Overzicht geïnterviewde professionals

Organisatie	Aantal respondenten geïnterviewd
Verkeerspolitie	2
Voormalig verkeersofficier	1
Slachtofferhulp Nederland	3
Letselschadespecialist	1
Letselschadeadvocaat	1
Landelijke Organisatie Verkeersslachtoffers	1
Vereniging Verkeersslachtoffers	1

Ook hier is het belangrijk te vermelden dat het doel was om met professionals in gesprek te gaan die dagelijks werken met betrokkenen bij verkeersongevallen. Tijdens de zoektocht realiseerden we ons dat er weinig professionals waren die op het gebied van verkeersongevallen werkzaam zijn. Daarom zijn er ook geen generaliserende conclusies getrokken. Dit was ook niet het doel van dit onderzoek. We hebben op alle drie de gebieden gesproken met professionals met wie we de narratieven van de slachtoffers en nabestaanden konden voorleggen en wiens expertise een toevoeging waren op de resultaten.

2.2.2 Data-analyses

Ook deze interviews zijn geanalyseerd aan de hand van de gevonden thema's die zijn voortgekomen uit de analyse van narratieven van de slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen. We hebben hierbij onderzocht in hoeverre de professionals de genoemde positieve ontwikkelingen dan wel de knelpunten van de verkeersslachtoffers herkenden en welke aanbevelingen zij vanuit professioneel oogpunt voorstelden. Daarnaast stonden hun eigen professionele knelpunten centraal, zodat we tot een compleet beeld konden komen betreffende de huidige maatschappelijke van verkeersslachtoffers. Aan de hand van deze analyse konden we antwoord geven op onderzoeksvraag 3.

2.3 Fase 3: De expertmeeting

In de laatste fase werden alle slachtoffers en nabestaanden die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek uitgenodigd voor een expertmeeting. Deze expertmeeting werd georganiseerd om samen tot concrete aanbevelingen te komen. Zowel de analyses van hun eigen narratieven als de analyses van de interviews met professionals vormden de basis voor de discussie. Aan de hand van de analyses werden enkele stellingen geformuleerd die de discussie moesten aanwakkeren onder de genodigden om tot concrete aanbevelingen te komen voor het strafproces, de letselschadeafwikkeling en lotgenotengroepen.

De expertmeeting werd gestart met een terugkoppeling van de resultaten. Hierna werd de groep opgesplitst in twee kleinere groepen, waarbij de ene groep de eerste drie kwartier discussieerde over en concrete aanbevelingen benoemde met betrekking tot de rechtszaak. De andere groep boog zich over de concrete aanbevelingen met betrekking tot de letselschadeafwikkeling en

lotgenotengroepen. Na drie kwartier werden de onderwerpen gewisseld, zodat iedereen de mogelijkheid had om zijn of haar ideeën en aanbevelingen te benoemen op alle drie de thema's. De aanbevelingen die zijn benoemd zijn in hoofdstuk 7 te vinden.

3 Slachtoffers op het kruispunt: Het verkeersongeval

In dit hoofdstuk staan de narratieven van de slachtoffers en nabestaanden omtrent het ernstige verkeersongeval en de nasleep centraal. We beschrijven eerst de verhalen (narratieven) van de respondenten. Daarna zullen we een uiteenzetting geven van de manier waarop de respondenten het ongeval in hun levensverhaal situeren. We zoomen daarbij uit door te kijken naar de aanwezigheid van plots die hun narratief vormen (zie Booker, 2004, paragraaf 2.1.4 op pagina 29).

3.1 Over het verkeersongeval: De verhalen van de 23 slachtoffers en nabestaanden

3.1.1 Jans narratief

Jan was een actieve man voor het verkeersongeval. Hij wandelde veel, zat op tennis en hij fietste gemiddeld 10.000 kilometer per jaar. Hij zat ook op de fiets op de ochtend van het verkeersongeval. Van het ongeval zelf weet hij niets: *“Ik ben het kruispunt op gefietst en daarna niks meer. Wakker geworden in het ziekenhuis.”* De veroorzaker reed onder invloed van alcohol door rood licht en botste tegen Jan aan waardoor hij een aantal meter door de lucht vloog en is daarna op zijn geland. Medisch personeel wilde hem doodverklaren, maar door hun medisch handelen is zijn hart na 6 minuten alsnog gaan kloppen.

Twee dagen na het ongeval is hij wakker geworden en een week later kon hij zijn herstel thuis voortzetten. Zijn ‘snelle’ herstel wijt hij vooral aan zijn goede conditie voorafgaand aan het ongeval. Hij is ook na het ongeval *“waanzinnig veel oefeningen gaan doen en trainen”* om zijn herstel te bevorderen. Daarnaast werd ook de bewustwording van zijn beperking dat alles moeizamer zou gaan onderdeel van zijn herstel: *“Mensen zeggen ‘oh, heb je weer ergens last van?’ Ja! Je ziet niks aan mij, maar elke dag word ik ermee geconfronteerd.”* In zijn omgeving kon hij zijn verhaal over het ongeval en de nasleep ook niet meer kwijt: *“Niemand wil dat verhaal horen, dus praat je er minder over. Dus ja, dan zit je toch wel een beetje in een moeilijke situatie”*. Naast het ongeval had hij ook nog te maken met een lopende ontslagprocedure en een langdurig en moeizaam letselschadeafwikkeling. Dat had allemaal invloed op zijn herstel. Hij miste daarbij de professionele hulp en hulp vanuit zijn omgeving: *“Je hebt ook steun nodig met het nemen van beslissingen. Gewoon, wat zijn jouw gevolgen, wat kan er op lange termijn?”*

Nu nog ondervindt hij beperkingen van zijn ongeval: *“Maar, van de andere kant, als ik het vergelijk met kort na het ongeluk, ben ik al heel blij met wat nu het resultaat is, dus dat heeft ook weer zo zijn*

voordelen. *En nou ja, het is gewoon wat het is.*” Hij merkt dat hij is veranderd door alles dat hij heeft meegemaakt. Hoewel de ontslagprocedure zijn narratieve interview domineerde, gaf hij aan het einde van het interview aan dat hij er nu een punt achter kon zetten. Ook brengen zijn ervaringen meer perspectief in zijn leven. Zo noemt hij tevreden te zijn met zijn thuis, met name als hij dit vergelijkt met het huis waarin hij is opgegroeid. Toch blijft hij het belangrijk vinden dat er voor een verkeersslachtoffer *“iemand is waar hij zijn persoonlijke verhaal aan kwijt kan”*, die hem kan helpen en steunen.

3.1.2 Vera’s narratief

Vera werd op weg naar werk op de snelweg van achteren aangereden door een vrachtwagen. De vrachtwagenchauffeur is toen doorgereden en naar zijn eigen land gevlucht om vervolging te ontlopen. Vanaf dit moment kent ze één grote teleurstelling in de instanties die betrokken waren bij haar ongeval. Zo vertelde ze: *“Ik heb moeten vechten voor mijn rechten”*, omdat niks goed ging. In het ziekenhuis werd duidelijk dat de spieren in haar heupen gescheurd waren, maar ze wilden haar de volgende dag naar huis sturen. Voor Vera was dit onbegrijpelijk, want ze kon niet lopen en moest gevoerd worden. Hoewel ze in eerste instantie niet in aanmerking kwam voor een zorghotel, heeft ze gevochten om alsnog een plek te krijgen om te revalideren. Haar dieptepunt in de nasleep was de politie die geen contact meer met haar zocht na het ongeval. Ze heeft na veelvuldig bellen de politieagent aan de lijn gekregen die haar zaak behartigde. Hij deelde haar mee dat zij haar proces-verbaal, informatie over de veroorzaker, en getuigenverklaringen waren kwijtgeraakt en dat ze niks meer voor haar konden betekenen.

Ook Slachtofferhulp liet niks meer van zich horen: *“Toen dacht ik, laat ik die ook maar bellen want ik heb gewoon hulp nodig bij bepaalde dingen.”* Haar dagen bestonden uit *“elke dag politie bellen, elke dag verzekering bellen, elke dag dingen regelen. Van alles regelen, terwijl je gewoon kapot bent. Je bent echt kapot. Maar ja, je moet.”* Er is nooit een rechtszaak gekomen omdat de veroorzaker was gevlucht. Ze vindt dat het Nederlandse systeem hier faalt. *“Je moet accepteren dat je niks gaat krijgen en dat je hebt gespaard voor een ongeluk in je leven. Nou...”*. Voor haar wordt de dader in Nederland als slachtoffer gezien. Over het echte slachtoffer zegt ze: *“het slachtoffer wordt weggecijferd. Niemand weet de impact ervan. Het wordt ook helemaal niet belicht. En dat mag echt wel meer worden, dat er gezien wordt dat het slachtoffer zo veel moeite moet doen om gewoon weer op te krabbelen.”*

Ze is enorm dankbaar voor de hulp die ze kreeg van haar bedrijf waar ze werkzaam was. Ze realiseert zich dat ze de nasleep van haar verkeersongeval nooit alleen had kunnen doorgaan zonder hulp van buitenaf. *“Ik heb mazzel dat ik bij een goed bedrijf werk, want het is een familiebedrijf die zegt: ‘Weet je wat, jij moet rustig aan kunnen herstellen. We willen dat je zo snel mogelijk weer en goed aan de slag kan gaan Wij huren een advocaat voor je in. Je krijgt onze advocaat, die pakt alles op voor je. Je hoeft er niet meer aan te denken, die doet alles. Wij betalen*

alles. Geen zorgen.” Haar doorzettingsvermogen en overwinningen – zoals alsnog terecht kunnen in een zorghotel en haar kosten van haar letselschade terug weten te krijgen – wijt ze aan ook haar instelling: *“Het is sowieso bij mij altijd alles of niets. Je gaat voor iets of je gaat nergens voor. Dus als ik in een job zit, ga ik gewoon meer dan 1000% voor. Dat geldt gewoon met alles, sporten, opleiding. Dus ja, dat is eigenlijk wel een beetje mijn instelling.”* Zij heeft haar mond opengetrokken en is voor zichzelf opgekomen. Ze heeft, zoals ze het zelf omschrijft: *“gevochten voor mijn rechten”*.

3.1.3 Alex’ narratief

Alex is buschauffeur van beroep en werkt bij een touringcarbedrijf. Op de dag van het ongeval reed hij met zijn bus met 80 passagiers naar Parijs. Na een korte pauze zei hij tegen zijn passagiers: *“Mensen, doe wel even een gordel om want we komen langs de Franse grens. Ze controleren graag overdag. [...] We hebben drie kwartier puinhoop aan die grens en dan kunnen we gewoon doorrijden. Even over 3,5 uur zijn we in Parijs. We hebben nooit de grens gehaald.”* Ze kwamen in een file terecht. De vrachtwagenchauffeur die achter hen reed merkte de file te laat op en is met 80 km/h op de bus gebotst. De vrachtwagenchauffeur heeft het ongeval niet overleefd. De botsing zorgde dat de bus tegen een containerwagen schoof waardoor Alex klem kwam te zitten. Hij bleef angstvrij totdat hij werd bevrijd. Hij heeft veel met zijn passagiers gepraat. Hij was één van de laatsten die naar het ziekenhuis gebracht is, want, zoals hij zei: *“eerst moeten de passagiers [uit de bus]”*. Hij bleek enkele botbreuken opgelopen te hebben. Hij is vrij snel weer ontslagen uit het ziekenhuis en overgebracht naar een brandkazerne waar de rest van zijn passagiers zaten te wachten om terug naar huis gebracht te worden. Hij bleef tot en met het einde zorgen voor zijn passagiers: *“bij de brandweerkazerne was er een jongetje van 6-7 jaar en die hebben ze met man en macht geprobeerd de bus in te krijgen om weer terug [naar huis] te rijden, maar die durfde de bus niet in. Die durfde echt de bus niet meer in. Die is met mij de bus in gewandeld. [...] Ik ben zelf slachtoffer, maar op dat moment dat ik die bus instapte was ik weer, voor mijn gevoel was ik weer, buschauffeur.”*

Over de juridische nasleep weet hij heel weinig. Hij weet dat hem geen blaam treft, zijn bedrijf heeft hem verder buiten de nasleep gehouden. Hij vindt het niet erg dat hij hierbuiten is gehouden. Voor hem was het belangrijk *“om mijn passagiers veilig te krijgen en veilig te stellen”*, wat hij heeft gedaan. Hij heeft zelf weinig overgehouden aan het ongeval, al realiseert hij zich wel dat hij veel geluk heeft gehad. Toch zag hij geen noodzaak om een rechtszaak aan te spannen: *“Ik heb toen gezegd zo van: ik heb in feite niks dus wat moet ik? Ja, ik ben zoveel weken uit de running geweest, de ziekte weet in, en daar had ik inderdaad letselschade voor kunnen claimen. Maar dat heb ik niet gedaan.”* Hij is wel bewuster met de verwerking van het ongeval bezig geweest. Hij was eerder ook als slachtoffer betrokken bij een verkeersongeval en is toen doorgegaan zonder hulp. Dit heeft uiteindelijk tot een burn-out geleid. Hij is daarom deel gaan nemen aan een lotgenotenvereniging en is gaan praten met mensen over het ongeval om, om te kunnen gaan met *“een stukje angst, en een dot kwaadheid”* over het ongeval. Op die manier wil hij een nieuwe burn-out voorkomen en gaan genieten van het leven dat zo voorbij kan zijn.

3.1.4 Koos' narratief

Koos en zijn vrouw Lieke gingen op de dag van het ongeval fietsen naar een vriendin. Bij een boerenlandweg vlakbij hun huis kwamen ze een tegemoetkomende tractor met een balenpers tegen. Koos ging ervan uit dat de tractor hen zag en voor hen plaats zou maken op de weg, maar dat gebeurde niet. Koos kon het voertuig net op tijd ontwijken maar Lieke niet. Vanuit zijn achtergrond als verpleegkundige op de Intensive Care Unit zag hij direct dat Lieke een hoge dwarslaesie had opgelopen. De veroorzaker zat aan de telefoon met zijn baas en daarom heeft Koos zelf 1-1-2 moeten bellen. Hij zag dit wel als voordeel, want *“ik kon de knop omzetten naar mijn verleden op de intensive care. Ik kon heel goed aangeven wat er aan de hand was, wat ik nodig had”*. In het ziekenhuis werd duidelijk dat Lieke te veel verwondingen had opgelopen en ze is in die nacht overleden. Hij vindt het onbegrijpelijk hoe het ongeval heeft kunnen gebeuren. Zo vertelt hij: *“Gewoon door iemand die niet op zit te letten aan de kant van de weg. Opzet is er niet bij. Er zijn ook alleen maar verliezers in dit verhaal, zowel hij als wij.”*

Hoewel er enorm verdriet en gemis is om het overlijden van zijn vrouw, is hij positief over de manier waarop hij is behandeld door de professionals: *“In dat hele proces, ik ben overal bij geweest. Toen we in Enschede in het ziekenhuis kwamen, daar werk ik allang niet meer, heeft hij [een oud-collega van Koos] meteen gezegd dat ik intensive care verpleegkundige was en dat ze open en eerlijk naar mij toe moesten zijn. Ik vond het geweldig dat hij dat deed voor mij. Ik moet het ze nageven, want iedereen heeft ontzettend zijn best gedaan. Ik heb nergens het idee dat iemand een steek heeft laten vallen. Dat helpt wel in het proces. Ik denk, als je er zelf niet bij bent dat je toch altijd met vragen blijft zitten. Dat heb ik niet in mijn geval.”*

Hij heeft zich in de nasleep van het ongeval proactief opgesteld door zelf Slachtofferhulp Nederland te bellen en het letselschadeproces in gang te zetten. Deze houding wijt hij aan zijn professionele ervaring vanuit het ziekenhuis. Maar hij realiseert zich ook dat (professionele) hulp zeer belangrijk is. Het verwerkingsproces volledig alleen doorlopen is bijna onmogelijk. Na het ongeval was de uitdaging voor hemzelf niet de letselschadeafwikkeling en het strafproces, maar hemzelf op de been houden. Hij nam een houding aan van *“ik moest niets, ik mocht”*. Hij bleef verbinding met mensen houden door bijvoorbeeld twee weken na het ongeval naar zijn werk te gaan: *“Daar heb ik bewust de mensen opgezocht om geen afstand te scheppen.”* Maar ook zijn leven met Lieke heeft hem op de been gehouden: *“We hebben altijd samen de kinderen opgevoed en het huishouden gedaan. En daar heb ik nu profijt van, dat ik mezelf heel goed kan redden.”*

Het verlies van zijn vrouw heeft Koos wel doen veranderen: *“Ik ben veel directer geworden. Ik stel niks meer uit. Als ik iemand moet bellen doe ik dat meteen. Als ik iets zie wat ik leuk vind, koop ik dat meteen. Niet dat ik materialistisch ben, maar ik stel niks meer uit.”* Hij probeert meer in het nu te leven en te genieten van alles dat op zijn pad komt.

3.1.5 Frans en Isabels narratief

De dochter van Frans en Isabel, Lara, was op weg naar haar werk toen ze werd aangereden door een vrachtwagen. Ze overleed ter plekke aan haar verwondingen. Het overlijden van Lara vinden Frans en Isabel moeilijk verteerbaar. Twee jaar na het ongeval voelen ze zich nog steeds hetzelfde als toen ze het nieuws over Lara te horen hebben gekregen: *“Ze zeggen dat je het [gevoel] in een bakje moet doen. Je moet het in een bakje stoppen. Nou dat lukt mij niet. En ik hoop dat het hem [vrachtwagenchauffeur] ook nooit zal lukken. Ik sta ermee op en ik ga er ’s avonds mee naar bed. Nou, in die twee jaar is het nog precies hetzelfde. Het verandert niet. En ik hoop dat dat bij hem ook zo is.”* Ze hebben moeite om te genieten en voelen zich haast schuldig tegenover Lara wanneer ze wel een genietmoment kennen: *“Hoe gaan mensen ermee om? Dat ze toch af en toe blij zijn? Want ik vind van mijn eigen dat ik niet blij mag zijn. Tegenover Lara kan dat niet meer.”* De vraag hoe hun toekomst eruit gaat zien, vinden ze moeilijk te beantwoorden. Isabel vertelt: *“Ik ga vooruit voor onze zoon. [...] En voor Frans.”* Frans twijfelt over het leven: *“Het was allemaal teveel. Ik heb alle tijd om na te denken: Wat heb je nog? Ik loop weleens over de weg, steek de weg over en dan zie ik een auto aankomen en dan loop ik de weg over. Ik denk: Ja, als je nu genoeg gas geeft... Doe dat eigenlijk maar.”* Het hartinfarct dat hij voor Lara’s verkeersongeval kreeg en zijn PTSS hebben ook een negatieve invloed op zijn gedachten en gedragingen. Hij haalt daarbij een voorbeeld aan tijdens het interview: *“Vorige week was ik helemaal de weg kwijt. Helemaal de weg kwijt. Zegt mijn zoon tegen me: ‘Je hebt vandaag zeker je dag niet?’ Ik zeg ‘nee, mijn dag komt nooit meer. Nee.’ Maar we moeten verder hè. We hebben geen keuze.”*

Naast het verlies van hun dochter, kennen Frans en Isabel vele tegenslagen in de nasleep van het verkeersongeval. De veroorzaker moest voor het kantongerecht komen. Hierdoor konden ze geen aanspraak maken op het spreekrecht en ze werden daardoor niet gehoord. Ook kregen ze het gevoel dat het overlijden van hun dochter weinig betekende in de rechtszaal door de wijze van afhandeling (het vond plaats bij het kantongerecht in plaats van een meervoudige strafkamer) en de lage straf die de veroorzaker kreeg. Bovendien werd getracht de schuld bij Lara te leggen: *“En toen kwam er eigenlijk uit dat Lara bij wijze van spreken te hard liep op het zebepad.”* Ook de hulp van andere instanties was voor Frans en Isabel zeer teleurstellend. De letselschadeafwikkeling viel tegen en er was weinig ondersteuning vanuit Slachtofferhulp. Ze voelden zich erg eenzaam en concluderen dan ook: *“Wij zijn aan ons lot overgelaten.”*

3.1.6 Maartens narratief

Maarten heeft zijn zoon Tobias verloren aan een motorongeluk. Tobias was na feestje ’s avonds bij een vriend achter op de motor gestapt. Tobias had toen geen helm op. Tijdens het rijden zijn ze van de weg geraakt en zijn ze tegen een huis aangereden. Tobias overleed in het ziekenhuis aan zijn verwondingen. De veroorzaker heeft het wel overleefd en is vervolgd wegens te hard rijden en voor rijden onder invloed van alcohol.

In de nasleep van het ongeval heeft de veroorzaker geprobeerd zijn verantwoordelijkheid af te schuiven op Tobias. En dat maakte dat Maarten het gevecht is aangegaan, want *“Als Tobias ergens niet tegen kon, was het onrechtvaardigheid. En dat is eigenlijk wel waar ik voor vecht.”* Ook tijdens de rechtszaak en de letselschadeafwikkeling bleef de *“vaderlijke plicht”* hem roepen. Hij heeft voor zijn zoon alles gedaan wat in zijn macht stond om iets te doen aan de onrechtvaardige situatie waarin hij en zijn gezin beland waren. Zijn strijd lust was voor hem ook een manier om, om te gaan met zijn schuldgevoel dat hij, voor zijn gevoel, zijn kind niet heeft kunnen beschermen. Het was om deze reden heel belangrijk uit te zoeken wat er precies was gebeurd met Tobias.

Maarten staat dubbel in het leven. Zoals hij aan het begin van zijn interview vertelt: *“Ik heb geen makkelijk leven gekend, dat stel ik maar voorop.”* Hij is op redelijk jonge leeftijd zijn vader verloren. En ook andere familieleden zijn te komen overlijden. Hij was eigenaar van een aantal winkels, maar door toedoen van zijn frauduleuze boekhouder is hij in de schuldsanering geëindigd. Het dieptepunt in zijn leven was het overlijden van Tobias, *“het finalestuk”* zoals hij het zelf noemt. *“In een goed elastiek zit rek. Maar ook uit het goede elastiek kan die rek gaan. Die wordt op een gegeven moment ook poreus en springt kapot. En op dat gevoel zit ik nu, ik ben eigenlijk wel klaar [met het leven]. Ik wil niet meer leven. Ik bedoel, ik wil heel graag voor mijn vrouw en zoon nog een leuke vader zijn en misschien voor kleinkinderen een leuke opa zijn. Daar wil ik natuurlijk zoveel mogelijk van meekrijgen. Tegelijkertijd realiseer ik me ook dat ik dit nooit meer met Tobias zal meemaken. Dat blijft ook altijd dubbel. Hoe leuk de dagen ook zijn die ik nog met mijn andere zoon heb, weet je ook dat je deze dagen zult missen [met Tobias].”* Hij weet niet hoe zijn toekomst eruit komt te zien. Hij zoekt de dingen waar hij energie uit kan halen: *“Niks moeten, gewoon bij de dag leven. Kijken wat er komt.”*

3.1.7 Roos' narratief

Roos is haar zoon Stijn verloren aan een verkeersongeval. De veroorzaker haalde een auto in en is frontaal op Wout gebotst, die op een brommer zat. Stijn was op slag dood. De veroorzaker was doorgereden en werd pas de volgende dag door de politie gevonden.

Stijn was niet alleen haar zoon, maar ook financieel partner en betaalde de helft van de hypotheek. Hij hielp haar met allerlei klusjes in huis. Roos heeft moeite te accepteren dat ze er nu alleen voor staat. *“Hij was mijn maatje in huis, de man die de mannendingen deed, hij was ook echt iemand die heel goed kon relativeren, ook altijd grappig, humor, dat was echt zijn motto.”* Het overlijden van Stijn is voor haar en voor haar andere twee kinderen moeilijk te accepteren. Ze kan maar weinig zin vinden in haar leven: *“Voor mij heeft het leven gewoon echt geen zin meer. Ook niet voor mijn andere kinderen. Ik leef compleet op de automatische piloot, ik ben ZZP-er ik moet werken, dus ik werk. Maar je moet echt niet vragen wat het me kost. Ik slaap slecht, dan ga ik vaak liggen na mijn werk omdat ik dan moe ben, ik ben continu moe, ik heb lichamelijke ongemakken die door mijn mentale gesteldheid ook weer verergeren... Het is echt, wat het met je doet is echt verschrikkelijk. Ja*

en dan zegt gisteren nog een collega tegen me, ja maar Wout wil niet dat je verdrietig bent... Ja je kan me wat. Ik ben verdrietig, ik mis hem.” Ze heeft ook veel moeite met het feit dat ze nooit afscheid van hem heeft kunnen nemen.

Daarnaast neemt zij het de politie zeer kwalijk dat zij het nieuws van het overlijden van haar zoon op een zeer lompe manier hebben gebracht. Doordat zij ’s nachts de deur niet opende is een agent met de sleutel van de buurvrouw binnengekomen en heeft haar uit bed gesommeerd en vrijwel meteen daarna overvallen met het slechte nieuws. Deze niet empathische berichtgeving is van zeer slechte invloed geweest op haar verdere verwerkingsproces (zie ook 4.1.1).

In haar narratief vertelt ze veel over Stijn. Ze ziet Stijn voortleven in haar verhalen maar vindt weinig contact in haar omgeving om die verhalen te delen. *“Ik wil gewoon face-to-face kunnen afspreken, al is het maar om samen te janken gewoon. Maar iemand die het begrijpt. Ik heb ook helemaal geen doel meer in mijn leven. Ik leef puur om te werken nu en ik denk van, sjonge, is dat je doel? Dat wil ik helemaal niet. En op je werk moet je werk en privé gescheiden houden, dus dan heb ik pokerface en dan ben ik gewoon Roos die zorg verleent aan mensen. Nee het is heel, heel moeilijk.”*

3.1.8 Thomas en Lottes narratief

De dochter van Thomas en Lotte, Olivia, was nog maar 16 jaar toen ze kwam te overlijden door een verkeersongeval. Ze wilde oversteken met haar fiets, maar werd aangereden door een auto. De veroorzaker was een 21-jarige jongen. Hoewel de snelheid van de auto niet officieel kon worden vastgesteld ten tijde van het ongeval, is via een camera op honderd meter voor het ongeval achterhaald dat de veroorzaker veel harder reed dan de toegestane snelheid.

Het verlies van Olivia is een groot dieptepunt in het leven van Thomas, Lotte en dat van hun zoon, maar: *“We gaan hier niet kapot aan, nee. Dat is ook niet in de geest van Olivia zelf, die zou dat niet willen.”* Ze zijn erg blij met het leven dat ze met Olivia hebben mogen delen: *“Wij hebben een goede relatie en dat hebben we ook over kunnen dragen op de kinderen, vandaar dat dat ook naar Olivia toe een stukje rust geeft. Omdat wij weten dat zij wist dat het goed was tussen ons.”* Ondanks dat Olivia maar 16 jaar oud werd, hebben Thomas en Lotte geen spijt van het leven dat ze met haar hebben opgebouwd: *“We hebben ook niks waar we spijt van hebben of op terugkijken van: oh, dat had anders gemoeten of wat dan ook. Het was gewoon fantastisch”.* Ook bij de begrafenis bleven ze trots uitstralen. Thomas en Lotte hebben een tatoeage genomen die Olivia en hun gezin met elkaar verbindt, want: *“We zijn nog steeds verbonden met z’n viertjes”.* Het narratieve interview stond ook in het teken van herstel: *“We praten ook heel veel de kant weer op naar herstel, naar ons herstel.”*

Hun hoopgevende instelling maakt dat ze niet boos zijn op de veroorzaker. Ze weten dat hij die dag niet in de auto was gestapt om Olivia dood te rijden: *“Dat heeft hij niet met opzet gedaan, dat doet niemand, niemand rijdt iemand met opzet dood.”* Ze hopen dat hij wat van zijn leven maakt: *“er is*

één leven kapot, er hoeven niet twee levens kapot aan dat klote ongeval. [...] We willen dat het goed met hem gaat, dat hij wat maakt van zijn leven. Hij is nog jong, zijn leven begint nog. Onze Olivia was pas 16, zij stond ook aan het begin, hij is aan haar verplicht iets van zijn leven te maken.” Vandaar dat ze hopen dat hij iets heeft geleerd van het ongeval, al hebben ze daar hun twijfels bij omdat ze van hun omgeving horen dat hij nog steeds “rondscheurt” en hij betrokken was bij nog een ongeval een aantal jaar terug.

Maar ze zijn wel boos op de situatie, dat hen dit is overkomen. En ze zijn boos omdat ze niet herkend worden in het rechtssysteem. De straf vonden ze buitenproportioneel laag en ze misten informatie over begeleiding tijdens sommige delen in het juridische traject. Ze hopen dat het hoger beroep meer rechtvaardigheid zal bieden, want, en zo eindigen Thomas en Lotte ook het interview, *“Olivia is nog even belangrijk, haar verhaal stopt hier niet.”*

3.1.9 Anna’s narratief

Op een avond besloot Anna’s 16-jarige zoon Daan met zijn brommer een examenboekje naar een vriendin te brengen, omdat ze met haar brommerexamen bezig was. Hij had zijn brommerrijbewijs net 2 weken. Op weg naar huis werd hij frontaal aangereden door een grote pick-up truck die wilde parkeren. Daan overleed diezelfde nacht aan hersenletsel. Vanaf dat moment veranderde Anna’s leven. Ze beschrijft het als volgt: *“Er is een leven voor en een leven na Daan. Maar je leven is veranderd. Je bent niet alleen je kind kwijt, maar ook de invulling. Je hebt je leven ingericht rondom drie kinderen. En dan valt eentje weg, hoe puzzel je het weer in elkaar?”*

In eerste instantie richtte die invulling zich op de rechtszaak. Het Openbaar Ministerie besloot de veroorzaker niet te vervolgen. Anna was het daar niet mee eens en heeft een klaagschrift ingediend. Ze wilde het overlijden van haar zoon niet in stilte voorbij laten gaan. *“En ik weet ook wel dat Daan dood was, maar het is je kind. Op dat moment krijg je zoveel kracht, dat wil je doen voor je kind.”* Haar doorzettingsvermogen heeft alsnog geleid tot de vervolging van de veroorzaker. Uiteindelijk is hij door de rechter vrijgesproken, maar waarom is haar nog steeds niet duidelijk. *“Geen toelichting, geen persoonlijk gesprek. Dat heb ik heel erg gemist. Dat je even gewoon face-to-face uitlegt. Want het gaat wel om je kind.”* Ze haalt troost uit de gedachten dat ze voor hem alles heeft gedaan wat ze kon. *“En dat geeft gewoon een heel goed gevoel. Als ik had ingestemd met die simpele brief [dat er geen vervolging zou plaatsvinden] dan had me dat geen goed gevoel gegeven.”*

Nu de rechtszaak afgerond is, probeert ze van het leven te genieten. *“Je gaat anders leven, je gaat anders denken, dat sluipt er gewoon in. Ik heb het grote geluk, als ik dat mag zeggen zo, dat ik een zoon had die zo’n levensgenieter was. En dat heeft hij aan mij doorgegeven. Ik wil van het leven genieten. Ik ben het gewoon aan hem verplicht om niet verdrietig te blijven, dat kan ik hem niet aandoen. Ik heb ook nog steeds drie kinderen.”* Ze heeft ervaren dat een leven in één seconde kan

veranderen en wil daarom zo veel mogelijk genieten en zich niet meer druk maken “om gewone simpele dingen”.

Ze eindigt ook het interview met de volgende woorden: *“Ik heb het zo ervaren dat het overlijden van Daan mij positieve dingen heeft gebracht. Dat is heel raar, maar zo voel ik het wel. Hij had zoveel energie, daar heb ik ook een stukje van gekregen. Ik heb zoveel meer zelfvertrouwen gekregen doordat ik dit [het indienen van een klaagschrift] heb gedaan. Ik ben krachtiger geworden, en ik heb zulke lieve mensen om mij heen.”* Haar omgeving laat haar vaak weten dat ze Daan niet zijn vergeten, *“en dat geeft mij troost”*.

3.1.10 Julia's narratief

Julia's zoon, Hans, is omgekomen doordat de veroorzaker een straatrace hield in het centrum van Den Haag. Hij vierde feest, omdat zijn vriend wegens goed gedrag eerder zou worden vrijgelaten uit de gevangenis. De veroorzaker zag Hans niet op het zebrapad lopen en heeft hem met 107 km/h geraakt. Hans overleed direct aan zijn verwondingen. Het bleek dat de veroorzaker veel joints had gerookt voordat hij in de auto was gestapt.

Voor haar is de wijze waarop haar kind is overleden moeilijk te verwerken. *“Het bleek een lange weg te zijn naar het moment waarop ik niet meer de hele dag verdrietig was. Voor ik geleerd had om, om te gaan met hetgeen mij was aangedaan. Want een plek geven kan je bij zoiets niet.”* Ze heeft heel lang angst gekend waardoor ze moest stoppen met werken. Ook kon ze geen crisisopvang meer zijn voor kinderen in nood.

De veroorzaker bleek een recidivist in het verkeer te zijn. Hij had al 14 bekeuringen op zijn naam staan. Hij heeft uiteindelijk 4 jaar gevangenisstraf en 5 jaar rijontzegging gekregen. De straf *“dekte bij lange na niet de geestelijke en emotionele schade die hij zoveel mensen had toegebracht. Noch dekte het mijn gederfde inkomen. Mijn gevoel voor rechtvaardigheid zat in een soort spagaat. Van iedereen begreep ik dat ik blij mocht zijn met zo'n uitspraak. Dat bij veel nabestaanden hun rechtvaardigheidsgevoel tot op het bot getergd was door uitspraken als een taakstraf of een voorwaardelijke straf.”* Voor haar was het belangrijk dat de veroorzaker iets zou leren. Zij is zich daarom gaan inzetten op een leertraject voor veroorzakers van verkeersongevallen (voor meer informatie zie hoofdstuk 4 en hoofdstuk 7).

Julia is een organisatie gestart die verkeersslachtoffers en nabestaanden opvangt. Op die manier wil ze zorgen dat zij goed voorbereid zijn wanneer een juridisch of letselschadetraject wordt opgestart. Dit is iets wat zijzelf niet was. Ook zijn er bijeenkomsten die lotgenoten samenbrengen om hun ervaringen te delen. Praten is voor haar heel belangrijk, *“Ik wil dat er een dialoog wordt aangegaan met mensen. Dat er met mensen gepraat wordt. Mensen zijn zo goed in het praten over anderen in plaats van in het praten met mensen.”* Ze noemt daarbij twee voorbeelden die ze zelf had

meegemaakt toen ze per ongeluk midden in de reconstructie van het ongeval van haar eigen zoon terecht kwam. Ze wou het liefst weg maar werd tegengehouden door de politie en SHN: *“Zo’n politieagent die beslist dat ik daarbinnen moet blijven terwijl ik het liefst zo hard mogelijk de straat wil uitrennen en weg wil gaan. Zo’n mevrouw van Slachtofferhulp die bepaalt dat ik haar moet antwoorden terwijl ik weg ben.”* Door de dialoog aan te gaan en een podium te bieden waar dit kan, hoopt ze de positie van verkeersslachtoffers en nabestaanden te verbeteren.

3.1.11 Sarah, Bram en Tessa’s narratief

Tessa was bij haar vriend thuis aan het dineren met vrienden toen ze een berichtje op een nieuwssite voorbij zag komen dat er een scooterongeluk was gebeurd bij een plek vlakbij waar Tessa zich die avond bevond. In het nieuwsbericht stond dat het om twee meisjes ging waarvan één het niet had overleefd. Ze wist meteen dat het om haar zusje Nora ging. Die was namelijk met een vriendin op de scooter vertrokken richting de sportschool. Ze belde meteen haar moeder Sarah, die bevestigde dat Nora nog niet thuis was. Tessa en haar vriend zijn direct naar de plaats van het ongeval gereden en Tessa zag de scooter en de spullen van Nora op de grond liggen. Toen wist ze dat haar zusje was overleden. Een politieagent stuurde Tessa en haar vriend naar huis. Toen ze aankwamen bij Sarah thuis arriveerde de politie en kregen ze de bevestiging dat hun dochter/zus was overleden. Bram, de vader van Nora, was op dat moment in Duitsland en was moeilijk te bereiken. Uiteindelijk is hij door vrienden van hen opgespoord en kreeg hij het slechte nieuws over zijn dochter te horen.

Nora is omgekomen doordat een rijinstructeur met zijn auto frontaal op de scooter is gebotst. De auto was op de verkeerde weghelft gekomen. Ze is aan haar verwondingen overleden. Haar vriendin heeft het verkeersongeval net overleefd.

Voor Sarah, Bram en Tessa werd het een zoektocht om te achterhalen wat er gebeurd was. Zo probeerden Sarah, Bram en Tessa, via Slachtoffer in Beeld (SiB) (tegenwoordig Perspectief Herstelbemiddeling) en SHN, een gesprek met de veroorzaker te regelen zodat ze hem vragen konden stelen over het verkeersongeval. Een gesprek is nooit tot stand gekomen, omdat hij nooit verantwoordelijkheid nam voor het ongeval en zichzelf vooral in een slachtofferrol plaatste. Ze vonden ook dat SiB en SHN de kant van de veroorzaker namen door te benadrukken dat hij ook zwaar getroffen is door het ongeval. En dus *“toen we elke keer van iedereen te horen kregen dat die man er zó slecht aan toe was, zeiden we: dan hebben we geen zin om met iemand te praten die hier in een slachtofferrol gaat zitten en dat wij naar hem moeten luisteren in plaats van dat hij naar ons luistert”*. Ze zijn ook zeer teleurgesteld in de betrokken instanties die er niet voor hen waren en de lage straf die uiteindelijk is opgelegd.

“We zijn nu drieënhalf jaar verder, maar ons leven is zó veranderd. Ja, het is geen fractie van wat het geweest is.” Tessa kent veel lichamelijk klachten en heeft PTSS: *“Het verbaast me gewoon nog*

steeds dat je denkt in je hoofd van: dadelijk ben ik zó blij. En dat je op dat moment komt en denkt: 'o, vroeger was ik veel [vrolijker]. Ik mis soms weleens gewoon hoe je vroeger kon zijn. [...] En ik doe er alles aan. Ik heb er veel aan gedaan: de psycholoog, EMDR, ademhalingstherapie, praktijkondersteuner, rouwtherapeut. Alles. Maar ja, dan zie je gewoon dat je er echt nog niet bent. En dat vind ik heel lastig. Nu met het huis ook. Ik merk ook dat ik er heel moeilijk van kan genieten. [...] En ik moet er mee zien te leven. En dat vind ik erg moeilijk nu. Ik kan mijn weg daar nog niet in vinden.'" Voor Sarah is het *"één groot gapend gat met heel veel verdriet, maar ik zou niet willen dat het weggaat."* Het gaat meestal goed, maar ze kent ook slechte periodes. Ze haalt troost uit de gedachte dat ze samen met Bram en Tessa de goede en slechte periodes meemaakt en dat ze een begripvolle sociale omgeving heeft. Bram is *"80% van de tijd 'gelukkig'. Maar 20% niet, want ze [Nora] is er niet meer."*

3.1.12 Lauren en Guus' narratief

Laurens zus, Lisa, is door een verkeersongeval om het leven gekomen. De veroorzaker is op haar weghelft terechtgekomen en is frontaal op Lisa's auto gebotst. Lisa is de volgende morgen in het ziekenhuis overleden. De veroorzaker heeft het overleefd.

De nasleep van het ongeval heeft Lauren het gevoel gegeven alsof ze het van de zijlijn heeft moeten meemaken. Door alle betrokken instanties werd zij niet gezien als slachtoffer, omdat zij tweedegraads familie was van Lisa. *"Mijn zus is overleden. Voor alle organisaties is dat niet belangrijk. Ik ben helemaal niet belangrijk in dit geheel als zusje. Haar man is belangrijk, haar dochter is belangrijk, maar ik stel niks voor. Ik ben maar haar zusje. Zo wordt er wel door alle partijen naar gekeken."* Maar de band met haar zus was heel sterk. Zij was vijftien toen hun vader overleed. *"Wij bleven met z'n drieën over: mijn moeder, Lisa en ik. Wij waren een drie-eenheid waar iedereen bij aan kon sluiten maar waar niemand tussen kon komen. Dat was zo en dat is altijd zo gebleven."* Toen haar moeder aan het dementeren was, waren het Lauren en Lisa die samen voor haar zorgde en de zaken regelden toen hun moeder uiteindelijk overleed. Het verlies van Lisa was voor haar de grootste klap.

Ze wilde zoveel mogelijk betekenen voor Lisa in het hele strafproces, maar dat was niet altijd even gemakkelijk omdat ze 'maar' de zus van Lisa was. Daarnaast heeft ze ervaren dat ze overall achteraan moest zitten om te zorgen dat er een beetje gerechtigheid kwam voor de dood van Lisa. Echter, toen de straf werd uitgesproken kreeg ze het gevoel *"alsof Lisa voor een tweede keer dood was gegaan"*. Ze vond dat de veroorzaker er met een taakstraf te gemakkelijk mee wegkwam en dat hij nooit zou leren van zijn gedrag.

Toen het juridische traject over was, viel ze in een gat. *"In dat traject leef je constant naar de zitting toe. Dan is die zitting geweest en dan is het klaar. Dan kan je niets meer doen. Dan is het over, afgelopen uit. Dan heb je je neer te leggen bij wat een rechtbank beslist."* Ze probeert zich nu te

richten op de toekomst en niks meer uit te stellen. Lauren vertelt: *“Ik hoop dat wij op een goede en gelukkige en gezonde manier samen verder kunnen en oud worden, dat is wat ik hoop. Dat is ons streven. Ik wil geen verbitterd oud mens worden. Ik realiseer me heel goed dat hij niet in de auto was gestapt en ’s morgens heeft bedacht, ik ga nu iemand doodrijden vanmiddag. We moeten daar onze weg in vinden. Ik heb wel het gevoel dat ik daar een eind in de goede richting zit.”* Het weekend voor het interview werd Guus 60 jaar. Zij gaven een groot feest: *“Mijn verjaardag was de kapstok waar we het aan ophingen. Wij vierden het leven”*.

3.1.13 Eva’s narratief

Eva verloor haar dochter, Zoë, door een verkeersongeval. Zoë was naar haar vriend geweest en is ’s avonds met de trein richting huis gegaan. Bij het station pakte ze haar fiets om naar huis te fietsen en is toen aangereden. De veroorzaker reed 120 km/u, waar 50 km/u is toegestaan. Zij is direct overleden aan haar verwondingen. Hoewel er beelden waren van het ongeval, heeft Eva nooit begrepen waarom het verkeersongeval heeft plaatsgevonden. De veroorzaker heeft haar vragen ook nooit beantwoord. Ze heeft daardoor veel moeite met de verwerking van het ongeval en het verlies van haar dochter. Ze was ook zeer ontevreden over de hele rechtsprocedure en hoe verkeersslachtoffers en nabestaanden werden behandeld: *“Die hele rechtsgang, ze was verkeersslachtoffer, ja pech, dat is nou eenmaal zo. In het verkeer vallen slachtoffers, pech gehad. Zo gaat men eigenlijk met verkeersslachtoffers om.”*

Ze zijn 3 maanden na het ongeval verhuisd. Ze hadden al plannen om te verhuizen wanneer de kinderen uit huis zouden gaan, maar dit plan werd versneld toen Zoë overleed. Ze zag Zoë overal fietsen. De verhuizing was een goede stap: *“Ik vond het heerlijk om gewoon anoniem rond te lopen daar. Ik ging al niet meer naar het winkelcentrum om boodschappen te doen. Als ik daar naar binnen kwam, hadden mensen veel moeite om mij te benaderen.”* Ze vond het lastig dat mensen vooral over haar en haar man zaten te praten en niet met hen. Om deze reden is ze een blog begonnen om woorden te vinden voor wat haar is overkomen. *“Het helpt echt, want het is echt chaos. Die rechtszaak, het onderzoek, alles door mekaar heen. En als ik het nu opschrijf komt er gewoon wat meer [orde].”*

Wanneer zij haar narratieve interview geeft, is het vier jaar geleden dat haar dochter is omgekomen, maar voor Eva voelt het nog als de dag van gisteren: *“Vier jaar. En de tijd gaat zo hard. Aan de andere kant blijft het gewoon zitten. Zit je naar een foto te kijken en dat gaat gewoon niet [zonder tranen, zonder verdriet]. Dat gaat nooit meer weg, denk ik.”* Ze heeft wel weer haar draai gevonden in haar (nieuwe) baan en ze kan haar ei kwijt in haar blog. Maar sociaal is ze niet meer, zo zegt ze, *“ik kan dat niet meer. Je hoofd zit zo vol met andere dingen, dat kan er gewoon niet meer bij”*. Bij haar toekomst staat ze niet te lang stil. Haar doelen zijn simpel: *“Ik hoop beter te slapen, weer te gaan sporten en fietsen en weer normaal te eten.”*

3.1.14 Anita en Max' narratief

Tijdens zijn dienst is Hans, een vrachtwagenchauffeur van beroep, man van Anita en vader van Max, met zijn vrachtwagen op z'n kant gevallen en tegen een viaduct aangereden. Hij is direct overleden.

Bij de juridische nasleep zijn ze niet betrokken geweest. Voor Anita was dat een *“ontgoocheling. Je zit ernaartoe te leven en opeens is de rechtszaak geweest en weet je verder niets. Dan mis je een stukje in je verhaal.”* Ze heeft nooit inzicht gekregen in wat er is gebeurd, waardoor de zin en betekenisgeving van het ongeval niet kon plaatsvinden. Ook is bij Anita nooit slachtofferhulp aangeboden. Dat had ze wel graag gewild. Ze had professionele hulp nodig bij de verwerking van het ongeval en hoe de politie het haar had verteld. De manier waarop het is gegaan heeft haar een trauma gegeven (zie ook 4.1.1). Ook had ze begeleiding nodig in het regelen van praktische zaken omtrent het overlijden van haar man. Zo viel met het overlijden van haar man ook meteen de inkomstenbron weg: *“Het is toch wel erg. Je hebt je verdriet, maar je moet je bezig gaan houden met überhaupt rondkomen. En Slachtofferhulp was dus niet gekomen, terwijl ze meestal wel komen en helpen met dit soort dingen.”* Voor haar moest het verdriet plaatsmaken voor praktische zaken.

Terwijl Anita na het overlijden van haar man bezig was met de verwerking van het verlies stopte Max zijn energie in het verbeteren van de weg rondom het viaduct. Voor hem is dit een manier van zin en betekenis geven aan het ongeval, omdat tijdens een herdenking voor verkeersslachtoffers hij te horen kreeg: *“Er vallen twee [verkeers]slachtoffers op een dag, dat is gewoon maatschappelijk aanvaard. Dat is de tol van het verkeer. Komt dat dan door een gevaarlijk kruispunt? Ja, dan moeten ze maar uitkijken. Daar doen we niets aan. Het is gewoon een maatschappelijk aanvaard gegeven dat het verkeer slachtoffers eist.”* Hij vindt het onbegrijpelijk dat het over het algemeen geaccepteerd wordt dat er slachtoffers in het verkeer vallen en dat er dan niks aan de verkeerssituatie gedaan wordt. Hij wil graag de situatie rond het viaduct waar zijn vader is overleden veiliger maken. Het is echter trekken aan een dood paard, er gebeurt nog helemaal niks: *“Pas als drie mensen zich kapotrijden op dat viaduct wordt er echt wel wat aan gedaan, maar is het er maar eentje, tja, dan is het maar zo. En dat terwijl het heel simpel op te lossen is.”* Hij is ook zeer bereid om het zelf te doen, zolang hij de middelen van Rijkswaterstaat krijgt. Hij krijgt echter geen gehoor op zijn oproep.

3.1.15 Fleur en Thijs' narratief

Fleur en Thijs verloren hun (stief)zoon Olivier aan een verkeersongeval. Olivier was met zijn fiets onderweg naar zijn vader toen hij door een auto werd aangereden die 105 km/u reed waar 50 km/u gereden mocht worden. Olivier is direct aan zijn verwondingen overleden.

In tegenstelling tot de meeste narratieven in dit onderzoek, waren Fleur en Thijs zeer positief over de rechtsgang, de letselschadeprocedure en de lotgenotengroep waar ze aan deelnamen. Uiteraard noemden ze enkele punten die kunnen worden verbeterd (zie hoofdstuk 4 en 5), maar ze waren zeer tevreden over de inzet en professionaliteit van de betrokken instanties. Hun positieve ervaring is ook deels te verklaren doordat ze te maken hadden met een bekennende veroorzaker die vanaf het eerste moment de verantwoordelijkheid op zich nam: *“Wij hadden een modeldader. Dat klinkt heel stom, maar dat maakt het ook wel lastig om boos op iemand te zijn. Als iemand zich zo opstelt en berouw toont en veel last lijkt te hebben [van het ongeval], dat is dan heel wat anders dan iemand die het ontkent of niet met je wil praten of wegloopt. Dat is echt wel heel anders.”*

En hoewel zij de nasleep van het ongeval – de juridische en letselschadeprocedure – positief hebben ervaren, zijn ze ook erg blij dat het afgerond is. Zij wilden ook niet in hoger beroep na de uitspraak van de rechter. Zij vonden de tijd en energie die erin zou gaan zitten niet opwegen tegen een mogelijk hogere of lagere straf. De afronding gaf hen weer lucht in hun eigen leven.

3.1.16 Fabians narratief

Fabians zoon, Pieter, is door een motorongeval om het leven gekomen. De veroorzaker is door rood licht gereden en tegen Pieter op gebotst. Hij is redelijk snel na de botsing komen te overlijden. Op internet zag Fabian een nieuwsbericht voorbijkomen over een motorongeval in hun woonplaats en hij had al snel door dat het om zijn zoon Pieter ging. Voordat hij er naartoe kon rijden was de politie bij hem thuis om hem het nieuws te vertellen. Hij mocht van de politie niet naar zijn zoon toe, omdat *“ik dan in de weg zou lopen. Maar dit is iets wat ik moeilijk kan verteren. Hij [Pieter] lag daar op de weg en ze [hulpdiensten] waren nog bezig. Ik had daar kwart over 5 kunnen zijn, want het was maar 3 kilometer rijden. En 10 over half 6 hebben ze het opgegeven. Ik had nog kunnen assisteren.”* Voor hem is het onvergeeflijk dat hij de laatste minuten niet bij zijn zoon heeft mogen zijn: *“Ik heb hem er warm uitgehaald en ik had hem graag warm weggebracht.”*

Door het leven dat Fabian heeft geleid, in het leger en met al zijn reizen, is hij ermee vertrouwd dat het leven eindig is. Maar *“allemaal met ziektes, of een eenzijdig ongeval. [...] Ik heb zelf angstige periodes gekend. Ik heb gezien dat je omgeving niet veilig is. En die onveilige omgeving zit ook gekoppeld aan mijn motorrijden. En dat is echt mijn grootste angst. Dus ik ben permanent angstig. Mijn hele leven is één grote angst. Maar mijn doemscenario is dat door onbehoorlijk of onmenselijk gedrag iemand doodgaat. En ook nog eens een keer op de motor. Dus dat zijn eigenlijk twee doemscenario's: dat je door onmenselijk gedrag doodgaat op een motor.”* Fabian vergelijkt het leven met een zandloper: het leven geeft wat en het leven neemt wat. Een ongeval kan je zo maar overkomen. Maar wanneer door iemand anders een persoon komt te overlijden, is dat van een hele andere orde: *“Hij heeft lopen kloten. Ik vind dat hij mij moet troosten.”* Hij vond het belangrijk om contact te maken met de veroorzaker, om *“te achterhalen wat voor mens daarachter steekt. Hij kan mij helpen door zijn pijn dat het hem doet aan mij bloot te geven. Door zijn hart te laten spreken.*

Dat ik dan wat meer rust voor mezelf krijg". Een bijeenkomst met de veroorzaker is echter nooit tot stand gekomen.

Herinneringen zijn voor Fabian heel belangrijk, maar de herinneringen aan zijn zoon komen uit een ander hoekje dan zijn herinneringen aan andere familieleden. *"Mijn broer heb ik heel lang begeleid, met zijn aids. Doodgaan hier, doodgaan daar. Dat is heel ander verdriet als ik denk aan de goede dingen die we [met familie] hadden. En nou denk ik aan de goede dingen die we [Pieter en hij] hadden, maar dan vanuit het pijngebied."* Voor hem is het heel belangrijk om die pijn te voelen, want *"dan kun je het veel makkelijker als gereedschap gebruiken om zelf niet zoveel pijn te voelen überhaupt, maar ook om het [gereedschap aan] een ander te geven die jouw hulp nodig heeft"*. Hij wil zich daarom inzetten voor andere verkeersslachtoffers en hen helpen met hun verdriet om te gaan.

3.2 Over het verkeersongeval in hun levensverhaal

Elk van de bovenstaande verhalen kent meerdere plots. In alle narratieven is *tragedie* een belangrijke plot. *Tragedie* kent echter verschillende verschijningsvormen. In eerste instantie is slachtoffer worden van een ongeval of het verliezen van een geliefde door een verkeersongeval een tragisch hoofdstuk in de levensverhalen van onze respondenten. Het leed dat een verkeersongeval met zich mee kan brengen is moeilijk in woorden te vatten, maar duidelijk is wel dat deze gebeurtenis een centraal punt en soms ook wel een keerpunt vormen in de levens, zoals Anne het beschrijft: *"Er is een leven voor Daan en een leven na Daan."* *Tragedie* is ook te vinden in de secundaire victimisatie die onze respondenten hebben ervaren in de nasleep van het verkeersongeval. De respondenten werden opnieuw slachtoffer door de manier waarop ze werden behandeld door de professionals, bijvoorbeeld Roos, Anita en Julia die getraumatiseerd raakten door hoe de politieagenten hen het nieuws brachten over het verlies van hun geliefde bij een verkeersongeval. Of Lauren die niet meetelde in het juridisch proces omdat ze 'maar' de zus was van de overledene. Een gedetailleerde uitwerking van secundaire victimisatie door de professionals is te vinden in hoofdstuk 4 en 5.

In deze narratieven gaat *tragedie* gepaard met wat Booker identificeert als *voyage and return*, de *reis en terugkeer*: de protagonist gaat naar een vreemd land en na het overwinnen van de obstakels tijdens zijn reis keert hij terug een ervaring rijker.⁵³ De reis in deze verhaallijn is de nasleep die respondenten hebben mee moeten maken na een verkeersongeval, specifiek het juridisch traject, het letselschadetraject en het lotgenotencontact. De obstakels zijn de problemen waar de respondenten op stuiten gedurende het traject, zoals een gebrek aan informatie, niet op de hoogte worden gehouden gedurende het traject en opdraaien voor de kosten. Een uitwerking van deze obstakels zijn te vinden in hoofdstuk 4, 5 en 6. Deze reis die de respondenten hebben mee moeten

⁵³ Booker, 2004.

maken legt de obstakels bloot en hun ervaring draagt bij aan een verbetering van de maatschappelijke positie van verkeersslachtoffers. Op wat voor manier een verbetering kan plaatsvinden is te lezen in hoofdstuk 7.

In deze narratieven is er vaak ook sprake van *The Quest*, oftewel *de zoektocht*. In deze verhalen gaat de protagonist op zoek naar een belangrijk object of locatie waarbij hij onderweg geconfronteerd wordt met obstakels die hij moet zien te overkomen.⁵⁴ Deze zoektocht kan een concrete actie omvatten. Voor Julia, bijvoorbeeld, was haar zoektocht het opzetten van een organisatie voor verkeersslachtoffers waarbij lotgenoten in contact kunnen komen en waar bijeenkomsten georganiseerd worden die praktische handvatten geeft omtrent het traject dat volgt na een verkeersongeval. Voor Max was zijn *'quest'* het voorkomen van nieuwe ongevallen door de huidige verkeerssituatie, waar zijn vader is overleden, aan te passen. Echter, voor alle respondenten is de zoektocht ten alle tijden het vinden van zin en betekenisgeving van het verkeersongeval en de nasleep.

⁵⁴ Booker 2004

4 Slachtoffers op het kruispunt: Hun juridisch narratief

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's die de respondenten naar voren brachten tijdens hun narratieve interviews. De drie grote ketenpartners waar slachtoffers en nabestaanden mee te maken krijgen na een verkeersongeval – de politie, Slachtofferhulp Nederland en justitie – zijn uitvoerig in de interviews besproken. Hun ervaringen met deze instanties zullen hieronder worden uiteengezet. Daarnaast is veel gesproken over de straf die opgelegd is en de houding van de veroorzaker gedurende het strafproces. Hieronder worden de positieve dan wel negatieve ervaringen uiteengezet.

4.1 Over de politie

4.1.1 *'Mevrouw, met de politie. Wij moeten u iets vertellen...'*

Doordat de politie het eerste aanspreekpunt is na een ongeval vervult ze een belangrijke en bepalende positie in de narratieven van de respondenten. Wanneer een ongeval een dodelijk slachtoffer eist, is dit zwaar en moeilijk nieuws wat verteld moet worden aan de nabestaanden. Echter, de manier *waarop* de politie het nieuws over het ongeval aan de nabestaanden communiceert kan ook zeer traumatiserend zijn. In het geval van Roos heeft dit erg veel impact gehad naast het nieuws dat haar zoon is overleden. Zo vertelde ze:

“Het is het ergste wat er is [over het verlies van haar zoon], maar dat trauma, de manier hoe het is verteld, dat heeft me echt zoveel schade gedaan. [...] Ze zeggen niet eerst ‘ga maar even zitten’ of ‘mevrouw, we hebben slecht nieuws’ of weet ik veel. Er wordt zomaar meegedeeld, ‘mevrouw, uw zoon heeft een brommerongeluk gehad en de dader is doorgereden. En bijna op het feit dat de dader is doorgereden legden ze meer nadruk dan op het feit dat mijn zoon was overleden. Het was echt... En daardoor drong het hier wel door [wijst naar haar hoofd], maar hier [haar hart] nog niet.”

Ze sliep op het moment dat de politie bij haar aanbelde waardoor de politie met de sleutel van de buurvrouw was binnengekomen en haar uit bed hadden gehaald. Ze vond dat ze op de dat moment werd behandeld als een crimineel: *“Bam! Politie! Kom uit je bed! Zo is het gegaan”*. Ze heeft haar grieven aan Slachtofferhulp Nederland voorgelegd en zij hebben een gesprek geregeld met de betreffende agenten. Ze heeft het incident echter niet kunnen verwerken doordat ze geen erkenning kreeg voor de manier waarop het nieuws was overgebracht:

“Ik heb het hele verhaal verteld. Maar ze hadden overal een verklaring voor en overal een weerwoord over. Ze hebben geen centimeter toegegeven. En geen begrip getoond dat het mij wat heeft gedaan. Ze beweren steeds dat ze het volgens protocol hebben gedaan.”

Ook bij Anita was de manier waarop de politie haar mededeelde dat haar man was overleden aan een verkeersongeval traumatisch verlopen. Zij had de deurbel ook niet gehoord. De politie is echter niet zelfstandig naar binnen gegaan. In plaats daarvan hebben ze eerst haar zoon gebeld die op dat moment in het ziekenhuis zat, omdat zijn vrouw aan het bevallen was. Na herhaaldelijk “gebons” op haar deur, heeft ze het nieuws alsnog persoonlijk van de politieagenten gekregen. Echter, door de dialoog aan te gaan met deze politieagenten over de manier waarop ze communiceerden, heeft ze er betekenis aan kunnen geven in haar narratief:

“Ik was erg getraumatiseerd door hoe die agenten die boodschap hadden gebracht. En ik heb het nu nog. Dat raak ik ook nooit meer kwijt. Ik zal ook nooit meer een kerstkrans aan mijn voordeur hangen, want iedere keer als het een klein beetje waait, is het boem, boem op die voordeur. Maar toen zei die mevrouw van slachtofferhulp, ‘maar dit kan niet. Dit ga ik aankaarten. Ik ga voor u een gesprek regelen met de desbetreffende agenten’. Dus die zijn hier ook geweest. Dat is hartstikke goed geweest, want anders had ik er nu nog niet mee overweg kunnen komen. Nu nog niet echt, maar het is wel een hele stap geweest in het hele proces van verder gaan.”

Bij Julia werd het nieuws over het overlijden van haar zoon niet persoonlijk gedaan, maar via de telefoon:

“Mevrouw, met de politie. U bent niet thuis’. Ik zeg, ‘nee, ik ben niet thuis, ik ben hier.’ ‘Waar bent u dan?’ ‘In Groenlo.’ Die agent moet gedacht hebben dat ik Groenland gezegd had of zo, dat ik onbereikbaar was, want als je een beetje gevoel hebt stuur je de politie van Groenlo op mij af, of iemand van die organisatie. ‘Dan spijt het me dat ik u zo moet vertellen dat uw zoon net is doodgereden.’”

Respondenten pleiten dat zulke zware berichten altijd persoonlijk moeten worden overgebracht, zodat er meteen professionele hulp kan worden geboden, de omgeving gebeld kan worden om de slachtoffers en nabestaanden te ondersteunen en informatie over de toedracht alsmede de vervolgstappen kunnen worden besproken. Maar naast de manier waarop het verkeersongeval werd gecommuniceerd, noemden de respondenten als nadeel dat ook de informatie over de toedracht door de politie vaak beperkt bleef. Lauren vertelde: *“Je krijgt van de politie eigenlijk niets te horen. Vervolgens krijg je wel van mensen die via via iemand bij de politie kennen, bijvoorbeeld bij de bakker, meer informatie.”* Social media speelde hier ook een belangrijke rol in. Sommige nabestaanden hadden al eerder over het ongeval gehoord of gelezen voordat de politie het ze kon vertellen. Of werd meer en gedetailleerde informatie over het ongeval verstrekt via social media en niet door de politie. Eva pleitte ervoor dat: *“Als er iets duidelijk is, om dat gelijk tegen de nabestaanden te zeggen. Waarvoor zou je iemand zo lang in onzekerheid moeten houden?”* Ook als dit maar halve informatie betreft.

4.1.2 Begeleiding door de politie

Respondenten achtten het belangrijk dat de politie hen op de hoogte brengt rondom het politieonderzoek. Vera was betrokken bij een zwaar ongeluk waarbij een vrachtwagenchauffeur

haar aanreed. Terwijl ze in het ziekenhuis lag kwam de politie niet langs om haar verklaring af te nemen. Ze moest er zelf achteraan:

“En toen begon het inderdaad. Elke dag de politie bellen, elke dag de verzekering bellen, elke dag dingen regelen. Van alles regelen, terwijl je gewoon kapot bent. Je bent echt kapot. Maar ja, je moet. Je moet je zaken regelen. En uiteindelijk kreeg ik de politie te pakken. Ik heb toen echt iemand verrot gescholden aan de telefoon. Ik zei: ‘ik bel elke week. Ik moet gewoon iemand spreken over mijn dossier’. Nou, die agent eindelijk aan de telefoon ‘Ja, mevrouw, ik ben al uw papieren kwijt geraakt.’ En dat was 3-4 weken later.”

Haar dieptepunt was de manier waarop de politie haar begeleidde na het ongeval. Ze stopte al haar energie in het regelen van zaken rondom het strafproces en niet in haar eigen herstel. Ook andere respondenten liepen tegen het feit aan dat ze achter de politie aan moesten zitten om informatie te krijgen in plaats van dat ze op de hoogte werden gebracht. Zo vertelde Lauren:

“De politieman die die middag in het ziekenhuis was, was in eerste instantie het aanspreekpunt. Die gaf ons later twee namen van agenten die zich verder bezighielden met het proces en het proces-verbaal. Zij zouden ook het verhoor afnemen. Dat duurde en dat duurde. Vanuit politie en justitie kwam er dus helemaal niets. Op een gegeven moment ben ik zelf gaan bellen, van ‘ik weet niet hoe het zit, maar mijn zusje is doodgereden en vervolgens horen wij als familie helemaal niks’. Wij hebben helemaal niets meer gehoord. Dat vond ik echt heel erg.”

Ook hier ging alle energie op in het strafproces wat het rouwen in de weg stond. Respondenten die tevreden waren over de politie noemden de begeleiding van *familierechercheurs* die waren toegewezen aan hun zaak. Deze familierechercheurs waren het contactpunt bij de politie en waren vanaf de start tot aan het einde van het politieonderzoek betrokken bij hun zaak. Sommigen bleven contact houden zelfs na de rechtszaak. Lotte vertelde:

“Wij hebben meteen een gezinspolitie toegewezen gekregen en een casemanager van slachtofferhulp. Dus wij hebben wat dat betreft een giga goede begeleiding gehad. En ook alle hulp en wat dan ook.”

4.1.3 Het politierapport

Het politierapport was voor alle respondenten een belangrijk document om te krijgen en in te kunnen zien. Het gaf de respondenten de mogelijkheid om te begrijpen hoe het ongeval heeft plaatsgevonden. Aan het rapport werd daarom ook veel waarde gehecht, doordat de politie tot in detail uit had gezocht wat er gebeurd was. Thomas vertelde:

“Het politierapport is heel duidelijk, er staat in feite gewoon in dat als hij een normale snelheid gereden had, dat het ongeluk helemaal niet gebeurd was. En daar ben ik ook helemaal overtuigd dat dat zo was. Dan had mijn dochter 1,09 seconde extra gehad”.

Daarnaast bood het rapport houvast omdat er, in dit geval, in stond dat zij zelf of hun geliefde die overleden is, geen blaam betrof, wat in de rechtszaal soms werd verdraaid (zie paragraaf 4.5.2). Zo legde Alex uit: *“Dat rapport heb ik nooit gehad. Het is me wel verteld van ‘er is niks aan de hand’. Alleen het officiële, op papier, ‘jou treft geen blaam’, heb ik nooit gekregen.”*

Vanwege de gedetailleerde informatie werd elke zin ontleed, niet alleen om een eigen reconstructie van het ongeval te maken maar ook om te checken op volledigheid. Zo dook Maarten tijdens het interview in het politierapport en wees op een, voor hem, onbegrijpelijk conclusie:

“Dan staat er in het politierapport, ‘Gezien de grote impact op het voertuig hebben ze geen verder onderzoek verricht omdat dat nauwelijks mogelijk was.’ Dat kan hè. Snap ik dan nog wel, want als iets zo in de kreukels ligt, ja, dan kan je zeggen: ik kan hier nog geen draadje meer uittrekken, laat staan... Nou kunnen ze heel veel, dat weet ik wel, maar dat snap ik dan nog wel. In de andere alinea staat dan ‘Gezien de naar aan te nemen waarschijnlijkheid geringe snelheid waarmee gereden is,’ leiden ze af aan de geringe schade aan het woonhuis. Dan denk ik, met een motor tegen een woonhuis, die motor ligt helemaal in de kreukels, zeggen jullie van ‘Er zal niet hard gereden zijn, want er zit nauwelijks schade aan het woonhuis.’ Hé, wat voor mongool ben je dan?”

Echter, niet alle respondenten kregen het rapport of moesten er zelf achteraan.

“Uiteindelijk heeft mijn man de burgemeester getelefoneerd of gemaïld, dat weet ik niet meer. Ik denk gebeld van ‘alsjeblieft kan je er achteraan dat wij een rapport krijgen, dan weten we wat er aan de hand is, waar we mee moeten dealen’. Toen heeft het nog drie weken geduurd en toen kwam eindelijk dat rapport.”

Voor Sarah konden ze met dit rapport voorbereiden op wat er komen zou in de rechtszaak. De rechtszaak is vaak een onbekend terrein en slachtoffers en nabestaanden probeerden grip te krijgen op een situatie dat buiten hun controle stond. Onduidelijkheden of vragen omtrent het onderzoek en de daaruit getrokken conclusies werden daarom terug gecommuniceerd naar de politie. Max was het niet eens met de conclusies in het rapport:

“Toen kreeg ik het gevoel, het is nummer zoveel van het jaar 2014 die overleden is. Hoppete, klaar. Dus ik ben er toen achteraan gegaan. Ik zeg, in mijn beleving en die van mijn broer klopt het niet, wat hier gebeurd is. Toen heeft die man weer contact met ons opgenomen. Via mail is dit allemaal gedaan, maar wel allemaal correct. En hij heeft zijn conclusie onderbouwd en toen ons aangeboden.”

De manier waarop de onderzoeker reageerde op Max werd door hem als zeer prettig ervaren. Hij kreeg als het ware een stem in het onderzoek naar het overlijden van zijn vader en werd betrokken bij de afronding van het rapport. Voor hem en voor de andere respondenten is betrokkenheid en inspraak zeer belangrijk zodat ze het gevoel krijgen een speler te blijven in hun eigen rechtszaak. Voor Maarten was dit een manier om een stem te geven aan zijn overleden zoon:

“Jouw vaderlijke plicht roept nog altijd, ook voor mijn zoon, om te zeggen van ‘nee, godverdomme’. Dat staat in dat politierapport, waarom wordt dat niet verder onderzocht? Gooi er van mijn part een reconstructie overheen. Hoe moeilijk kan het zijn om tot de bodem uit te zoeken wat daar gebeurd is?”

Niet alleen het krijgen van het rapport vonden onze respondenten belangrijk, ook de begeleiding hierin - door het rapport samen met de politie door te nemen - werd als noodzakelijk genoemd. Bij Eva was dit niet het geval: *“Ik heb het hele politierapport gezien ja. En dat vond ik wel lastig want we kregen dan wel het politierapport, en dan was het van nou, alsjeblieft. Maar geen uitleg of wat*

dan ook.” Begeleiding vanuit de politie zorgt dat de conclusies worden begrepen en biedt slachtoffers en nabestaanden de mogelijkheid om te reageren en om verduidelijking te vragen. De dialoog aangaan met de politie brengt meer inzicht in hoe de politie het onderzoek heeft gedaan, wat bij respondenten tot meer begrip voor de conclusies van het onderzoek kan leiden.

4.2 Over Slachtofferhulp Nederland

In beginsel krijgen alle betrokkenen van een verkeersongeval hulp toegewezen vanuit Slachtofferhulp Nederland (hierna SHN). In principe komen de meldingen van ongevallen waarbij slachtoffers zijn gevallen digitaal bij SHN binnen via het politiesysteem. Vervolgens gaat de afdeling Actieve Benadering contact zoeken met de betrokkenen. Als er sprake is van een hulpvraag wordt het slachtoffer vervolgens bij de afdeling Algemene Dienstverlening aangemeld. Vanuit de Algemene Dienstverlening wordt vervolgens de hulpvraag opgepakt en wordt emotionele en praktische ondersteuning geboden. Indien sprake is van een juridische hulpvraag wordt de afdeling Juridische Dienstverlening ingeschakeld. Wanneer onder de betrokkenen sprake blijkt te zijn van een veroorzaker, stopt SHN de begeleiding bij deze persoon, omdat zij een instantie is voor slachtoffers en nabestaanden. Ongeveer de helft van de respondenten was tevreden over het contact en de hulp die hen door SHN werd aangeboden. Julia was zeer blij met praktische handvatten die SHN haar aanbod:

“Wat ze vooral gedaan heeft is mij wakker gehouden van: je moet de begrafenis regelen, je moet van alles regelen. Ze vertelde hoe de rechtszaak gaat en dat ik een inspreektekst mocht maken. Ze wilde dat [de tekst] zien om te kijken of het klopt. Dat heb ik allemaal gedaan.”

Echter, bij een aantal respondenten is SHN nooit langs geweest. Slachtofferhulp was na het ongeval van haar man nooit aangeboden aan Anita. Pas toen bij haar was ingebroken een paar jaar later stonden ze voor haar deur. De begeleiding heeft haar alsnog veel goeds gedaan, omdat er meer aandacht uitging aan het ongeval dan aan de inbraak. SHN regelde ook het gesprek met de politieagenten zodat ze het trauma kon verwerken dat ze over had gehouden van de manier waarop de politie het ongeval communiceerde. Lauren ontving geen slachtofferhulp, omdat ze geen eerstegraads familie was van de overledene, haar zus. Voor haar was dat zeer pijnlijk, vooral omdat zij ook begeleiding zou willen hebben:

Ik kreeg geen slachtofferhulp. Dat is niet omdat ik dat niet wilde maar ik ben niet benaderd en ik heb het zelf niet gezocht. Dat is ook wel een ding. Zijn vrouw is overleden, mijn zus is ... Voor alle organisaties is dat niet belangrijk. Ik ben helemaal niet belangrijk in dit geheel als zusje. Haar man is belangrijk, haar dochter is belangrijk, maar ik stel niks voor. Ik ben maar haar zusje. Zo wordt er wel door alle partijen naar gekeken.”

Fleur en Thijs kregen te horen dat ze geen slachtofferhulp zouden krijgen omdat SHN niks voor hen kon betekenen. Aan hen werd verteld dat zij rouwverwerking bij hun huisarts of therapeut

konden regelen, maar dat SHN niet bedoeld was voor nabestaanden. Vera moest zelf achter SHN aan:

“Ik vind het raar. Dat mensen zeggen dat SHN langskomt en vervolgens moet ik hen bellen. Want ik heb het maar opgezocht toen ik in het zorgtehuis zat van: nou, laat ik die ook maar eens bellen want ik heb gewoon hulp nodig met bepaalde dingen.”

Ook Sarah, Bram en Tessa hebben zelf contact gezocht met SHN en waren verbaasd dat SHN al wel de veroorzaker begeleidde. Sarah: *“Ze [SHN] mogen daar [bij de veroorzaker] staan, daar gaat het mij niet om. Maar hier was niemand”*. Maar ook de begeleiding bij hen ging niet goed. Zij vonden dat SHN te veel aan de kant van de veroorzaker stond. Bram legt uit:

“Dit is voor mij niet acceptabel, als je alleen maar hier komt om te vertellen hoe zielig die man [de veroorzaker] is, dat interesseert me helemaal geen worst. Kijk, als ze een keer zeggen, oké, dat snap ik. En ik snap best dat het geen feest is voor hem. Maar wij zitten hier zonder onze meid. En hij zit met zijn volledig gezin te zieligen, dat snap ik. Maar, maar laat het dan in de juiste context.”

De begeleiding is door het gezin stopgezet. Ook bij andere respondenten werd de begeleiding beëindigd doordat ze het idee hadden niet te worden geholpen. Voor Fabian was Slachtofferhulp *“alleen maar zakdoeken. En ik heb mensen zat om te huilen. Ik zie geen meerwaarde hierin”*. Hoewel Fabian het belang van SHN niet zag, zagen anderen de begeleiding wel als zeer waardevol, maar stopten de begeleiding omdat er geen klik was met de casemanager of vrijwilliger van SHN. Een klik of deskundigheid omtrent het ongeval en de nasleep werden als belangrijkste punten genoemd waarom de begeleiding uiteindelijk stopte bij deze respondenten.

4.3 Over de rechtszaak

4.3.1 ‘Je telt niet mee’

De rechtszaak vormde voor velen een bepalend moment in hun narratief. Sarah verwoordde het als volgt:

“Al mijn energie ging in de rechtszaak zitten. Dit is het enige wat ik nog voor mijn dochter kon doen. En dat moest honderd procent kloppen. Ik moest écht alles gedaan hebben, gevochten voor haar, om hier uit te kunnen krijgen wat erin zat.”

Voor haar en voor de andere nabestaanden werd de rechtszaak gezien als het vechten voor rechtvaardigheid in een onrechtvaardige situatie. Lauren werd *“heel strijdlustig, zo ging ik naar de rechtbank”*. Maar velen hadden het gevoel niet mee te tellen gedurende de rechtszaak:

“We zijn niet kwaad op die jongen die haar dood heeft gereden, maar we zijn kwaad op de situatie. Dat ons dat is overkomen. Maar zeker niet op de persoon. Zo ligt dat niet. Het komt door dat stukje van die rechtszaak en daar kun je je dan niet in voelen. Omdat je er niet in herkend wordt eigenlijk. Omdat het rechtssysteem in Nederland een wet is voor ons die is opgesteld door de politiek.”

De respondenten noemden hiervoor verschillende redenen. Maarten vond dat er teveel rekening wordt gehouden met de dader, dat er teveel ‘gepamperd’ werd:

“Die frustratie, dat er veel meer rekening gehouden wordt met het slachtoffer?! Nee, met de dader alsook met het slachtoffer. ‘Ja, want hij moet ook nog de kans krijgen om zijn leven...’ Die kans had hij godverdomme al. En hij heeft hem niet gepakt. En mijn zoon wil het wel pakken maar kan ‘m nooit meer pakken.”

Hiermee samenhangend is dat de dader het laatste woord kreeg. Fleur vertelde:

“Wat ik dus ook in de rechtszaak best gek vond, dat was ons wel gelukkig van tevoren gezegd, maar dat de dader het eerste en het laatste woord krijgt. Dan heb je helemaal zoiets van: ‘hallo?! Dat is toch raar eigenlijk. Dat vond ik ook toch een beetje pijnlijk.”

Het werd als pijnlijk ervaren omdat de slachtoffers of de nabestaanden dit recht niet werd gegeven, terwijl het om hun eigen ongeval of overleden geliefde ging. Een andere reden die genoemd werd, is überhaupt geen rol te mogen spelen in de rechtszaak. Zo werd Anita nooit uitgenodigd voor de rechtszitting en heeft ze nooit inzage gekregen in de uitspraak. Hoewel het een eenzijdig ongeval was en de (voornamelijk financiële) gevolgen voor het bedrijf waren waar haar man werkte, had ze graag willen horen hoe het ongeval allemaal tot stand is gekomen. Haar zoon legde verder uit:

“Ik vond dat een soort ontgoocheling. Je zit er naar toe te leven. We krijgen nog een rechtszaak. En opeens is die dan geweest en je weet verder niets. Het is opgelegd en wij zouden er verder niets meer van horen. En that was it. Dan mis je eigenlijk een stukje in het verhaal. En ik heb er spijt van, dat ik toen niet meer naar Rotterdam ben gegaan om dat verslag van die aanrijding te gaan lezen daar”

Maar op een gegeven moment hield het op voor Anita en Max, er was geen energie meer en moest de aandacht gaan naar andere zaken. Ook Lauren had het gevoeld dat ze niet meetelde, omdat haar zus was overleden en dat maakte haar een tweedegraads familielid:

“Het meest kwetsende is, is dat je niet telt. Dat je niet gehoord wordt. Jij bent ook slachtoffer en dat vind ik niet kunnen. Dat dit zomaar mag en kan en jij niks bent. Tuurlijk, eerstegraads familieleden is een heel ander verhaal maar de tweedegraads familieleden moet je niet uitsluiten, want daar kan het ook minstens zo erg voor zijn. Dat is een stuk wat ik mis, je bent niet belangrijk en je telt niet mee.”

Hoewel ze door het beleid van Slachtofferhulp Nederland, het Fonds Slachtofferhulp en sommige delen van de rechtsgang het gevoel heeft gekregen niet mee te tellen, heeft ze haar stem wel laten horen tijdens de zitting met het spreekrecht. Zij, en de meeste slachtoffers en nabestaanden die gebruik hebben gemaakt van hun spreekrecht, waren zeer tevreden dat deze mogelijkheid bestond. Het is voor hen een manier om hun grieven over het ongeval, over de veroorzaker en de impact op hun leven kenbaar te maken aan de professionals en de veroorzaker. Zo vertelde Lauren:

“Voor mij was het de eerste keer dat ik zoiets meemaakte maar ik vond het heel indrukwekkend. Dat vond ik heel fijn, dat ik nog wel even mijn zegje kon doen. Dat ik in ieder geval mijn stem kon laten horen en ook de rechtbank nog wat kon vragen met betrekking tot de strafeis terwijl ik wist dat daar

toch niks mee gedaan werd. Maar wel dat ik het gevoel had, het voelt fijn dat ik dit nu nog kan doen. Daarna stopt het en is het klaar. Dat vond ik wel prettig.”

Fleur heeft ook gebruik gemaakt van haar spreekrecht en vond het fijn om ook haar stem te mogen gebruiken tijdens het hele strafproces voor haar zoon:

“Ik vond het wel heel plezierig dat die mogelijkheid er is. Omdat je geen partij bent, dus je hebt geen enkele andere mogelijkheid dan om via de officier eventueel dus iets mee te geven. Dus het is de enige manier om ook zelf een stem te laten horen. Ik vond het wel prettig dat, dat kon.”

Zij had ook een foto meegenomen van haar zoon en neergezet terwijl ze haar verhaal vertelde. Ze was zich er niet van bewust dat dit niet mocht. Voor haar moest een foto mee om een gezicht te geven aan het verhaal. Eva vond het ook belangrijk om een foto van haar dochter mee te nemen naar de rechtszitting, ook al konden zware consequenties verbonden worden aan het overtreden van de regels omtrent het geven van een slachtofferverklaring (zoals de mogelijkheid dat de rechter haar afkapt tijdens haar spreekrecht):

“Ik vond het zo belangrijk dat zij wisten hoe ze eruitzag. Dus ik had een soort A4tje, een foto van haar, meegesmokkeld. Ik heb het zo gelezen zodat iedereen zag wie het was. Maar de dader heeft het niet gezien, want hij zat gewoon met zijn rug naar ons toe.”

Deze en andere restricties met betrekking tot het uitoefenen van het spreekrecht kunnen het gevoel van niet meetellen versterken. Eva maakte gebruik van haar spreekrecht in de tijd dat er nog strenge eisen waren verbonden aan het verhaal dat ze mochten vertellen. Ze vertelde:

“Je verklaring mocht je dan voorlezen, maar daar is veel in gestreept. We mochten ons niet tot de dader richten, je mocht ook niks ten nadele van de rechtszaak of rechtspraak zeggen, nee. Het spreekrecht is onderdeel van een toneelstuk, dat staat in het scenario. Ja, het is een rare vergelijking, maar zo hebben wij het ervaren.”

Doordat zij niet haar verhaal mocht vertellen ervaaarde ze het hele spreekrecht voornamelijk als een farce. De regels zijn hedendaags soepeler, waardoor slachtoffers veel meer gevoel hebben hun verhaal te vertellen. Het is tijdens de zitting hun enige moment om hun stem te laten horen, zoals Jan het ervaaarde tijdens zijn rechtszaak:

“De jurist zei van ‘ja mijnheer, ik ziet dat u er wat moeite mee heeft. Zal ik het overnemen want ik heb het [een uitgeprinte versie van zijn spreekrecht] hier ook.’ Ik zeg ‘nou, als u het niet erg vindt, het is mijn verhaal, en ik wil het voorlezen. U [de jurist] neemt de tijd maar’.”

Hij liet het daarom niet toe dat iemand anders zijn stem zou overnemen.

4.3.2 Duur van het strafproces

Een ander thema dat door meerdere respondenten naar voren werd gebracht is de duur van het hele strafproces. Van het moment van het ongeval tot aan de uitspraak, allen vonden de duur te lang. Koos vertelde:

“Het zou sneller moeten, veel sneller. Het zou binnen een half jaar klaar moeten zijn. In mijn ogen moet dat ook kunnen. Op het moment dat je duidelijk hebt dat iemand onderzoek heeft gedaan, een onafhankelijk iemand heeft een onderzoek gedaan en dat het duidelijk is, dan maak je mij niet wijs dat je niet binnen een half jaar tijd zo’n proces moet rond kunnen krijgen.”

Twee jaar na het verlies van zijn zoon hoorde Maarten de uitspraak. Maarten noemde het ‘mensonterend’ dat het zo lang moest duren voordat er een uitspraak kwam. Hij legde uit: *“je wordt zo geremd in je [dagelijks leven]... in het stil kunnen zetten van het proces, voor zover je stil kan zitten, want je wilt rust in je hoofd”*. De rechtszaak is een gebeurtenis waar naar toe wordt geleefd en dat gaat gepaard met onzekerheid, onduidelijkheid en spanning over wat slachtoffers en nabestaanden te wachten staat. De respondenten wilden voor zichzelf en voor hun overleden geliefde zo veel mogelijk betekenen tijdens de zitting. Dit kon ertoe leiden dat ze geen energie in andere zaken stopten. Volgens Thijs draaide het om het kunnen afronden van bepaalde zaken om ruimte te maken voor het volgende onderdeel in het proces:

“Er zijn in het proces bepaalde momenten waarop je het idee hebt dat je een deel van het traject hebt afgerond. Die zijn best wel concreet. Bijvoorbeeld op het moment dat je een grafsteen hebt uitgezocht, besteld en geplaatst hebt, of het monument langs de weg, of dat je een overeenkomst hebt met de verzekeraar, of dat de rechtszaak geweest is. Dat zijn allemaal best wel concrete momenten. Je merkt dat als je zo’n moment gehad hebt, dat het wel op de een of andere manier oplucht.”

Hij en zijn vrouw waren positief over de manier waarop hun rechtszaak is verlopen, maar ook zij liepen tegen de tijdsduur van hun proces aan. Echter, zij vonden ook dat de rechtszaak niet sneller had moeten gaan *“om het allemaal te bevatten. Je hebt ook zelf tijd nodig om dingen te lezen, van hoe worden dit soort dingen nou berecht”*. Ze pleitten voor voldoende tijd om zo voorbereid mogelijk te zijn tijdens de zitting. Maar de toegang tot deze informatie is ook een knelpunt wat de respondenten ervoeren, zoals hieronder verder uiteen zal worden gezet.

4.3.3 In gesprek met de officier van justitie en de rechter

Ook de communicatie met de officier van justitie en de rechter tijdens het strafproces werd essentieel geacht. Slachtoffers en nabestaanden begaven zich op onbekend terrein en geïnformeerd worden vonden respondenten noodzakelijk. Zo vertelde Lauren:

“Ik heb een brief geschreven naar het OM om gelijk aan te geven, ik wil graag een contactpersoon. Ik wil graag op de hoogte gehouden worden. Ik weet dat ik geen belanghebbende ben in het geheel, maar ik vind dat ik gehoord moet worden samen met mijn zwager en mijn nichtje want dit is iets wat ons is aangedaan door iemand en waar wij geen partij zijn in het geheel. Dat voelt afschuwelijk, dat je zelf niks kan zeggen, niks kan doen. Ja, je hebt je spreekrecht maar dat is het enige wat je kunt. Verder kan je niks.”

Respondenten vonden het belangrijk om een contactpersoon te krijgen waarbij ze op de hoogte werden gehouden over (het verloop van) de rechtszaak, aan wie ze vragen konden stellen en die er voor zorgde dat zij het dossier mochten inzien, maar dit was vaak niet mogelijk. Een gesprek met de officier van justitie voor de start van de rechtszaak vond in de meeste gevallen wel plaats. De meeste respondenten vonden dit zeer prettig:

“En toen mocht ik een gesprek met de officier van justitie en dat was heel laagdrempelig, want ik had zoiets van, als burger, een rechtbank, zo’n hele grote... Maar dat was het helemaal niet. Ik mocht alles vragen wat ik wilde. En hij was ook heel menselijk, heel belangstellend.”

Zij kregen de mogelijkheid om vragen te stellen en het gaf hen ook (al dan niet indirect) een stem tijdens het strafproces. Zo vertelde Fleur:

“De officier heeft ons één dag voor de rechtszaak gesproken. Dat is wel heel laat. Ja, ze hebben het allemaal heel druk volgens mij. Ze hebben weinig tijd. Maar ja, uiteindelijk als ze het dan doen, dan hebben ze het wel goed voorbereid gelukkig. We konden al onze vragen en twijfels kwijt. Ik kreeg ook wel de indruk dat we nog dingen terug hoorden in de rechtszaal die wij hem toch hebben meegegeven ook. Dit vinden wij belangrijk, weet je wel, dat hij daar wel op terugkwam. Je hoorde in het verhaal wel iets van ons terug.”

Ze was zeer positief over de rechtszitting doordat ze voelde dat de officier haar stem meebracht in de rechtszaal. Haar mening telde, ze werd gehoord. Ook na de uitspraak in de rechtszaak wilde de officier van justitie in hoger beroep gaan, omdat hij de straf van de veroorzaker te laag vond. Hij deelde zijn plannen met Fleur en Thijs:

“Wij hebben tegen de officier gezegd: goh, als je denkt dat het in het maatschappelijk belang is dat het wel in hoger beroep komt, dan mag je het wat ons betreft doen. Maar voor onszelf, wij hebben dan toch liever de rust. We waren heel blij dat hij ook onze mening had gevraagd, want dat hoefde hij eigenlijk niet te doen natuurlijk. Dus dat vonden wij wel heel prettig. [...] En hij heeft het ook mee laten wegen denk ik.”

Uiteindelijk heeft de officier van justitie ervoor gekozen om niet in hoger beroep te gaan.

Respondenten noemden als negatieve punten dat er geen tijd voor ze werd vrijgemaakt, de officier van justitie zich niet verdiept had in de zaak toen hij of zij het gesprek aanging met de slachtoffers, of afspraken werden niet nagekomen. Lauren vond de officier zeer meedenkend, maar:

“Hij heeft dingen toegezegd die hij niet nakwam. Hij heeft toen we het eerste gesprek hadden gezegd dat we binnen zes weken bericht van hem zouden krijgen. Dat is geenszins waar. Een paar dagen voor de zitting hebben we een gesprek met hem gehad en daar heeft een paar maanden tussen gezeten. Dat vond ik wel vervelend. Dat maakt dat je weer niemand voelt.”

Doordat het gesprek met de officier pas een paar dagen voor de rechtszaak was, kon Lauren zich minder goed voorbereiden dan ze had gewild. Door op het laatste moment een afspraak te maken

met een slachtoffer geeft dit een signaal af van 'het moet' waardoor het gevoel 'ik tel niet mee' versterkt wordt.

Respondenten voelden zich meer betrokken en meetellen als de officier en rechter hun best voor hen deden tijdens de rechtszitting. Zo legde Bram uit:

“De officier van justitie, die, en zijn hulp, zijn rechterhand zeg maar, die hebben ons gewoon netjes geïnformeerd, en netjes behandeld, netjes geholpen. En de rechters, die hebben echt hun best gedaan om wat informatie los te krijgen, meer konden ze niet gewoon niet doen. En dat vinden wij fijn, dat mensen proberen.”

Ook Lotte en Thomas waren positief over de manier waarop de rechter zich opstelde tijdens de zitting:

“En zelfs de rechter, ik vond dat hij tijdens de zitting goed doorvroeg naar die jongen. En dat is ook waarom ik nu het eigenlijk ook nog minder begreep die uitspraak, dat ik wel het idee had dat ie wel goed doorvroeg en heel goed erbovenop zat van hoe het eigenlijk zat. Ik had het gevoel dat de rechter hem heel goed in de smiezen had, en dan datje achteraf met zoiets komt [de straf]. Ja, dat is dan weer een klap in je gezicht.”

Wat teleurstellend was, was uiteindelijk de straf die opgelegd werd aan de veroorzaker: 500 euro geldboete en 3 maanden rijontzegging. Hun algehele ervaring met het strafproces werd door deze straf overschaduwd (zie ook sectie 5.4). Ze waren daarom ook opgelucht dat de officier in hoger beroep ging:

“We zijn blij te horen dat er nog een keer naar gekeken wordt, gewoon vanwege de ernst van het ongeval. [...] Het wordt dus nog een keer doorgelicht. Het was anders heel onbevredigend klaar geweest met gevalletje [naam dochter]. En nou blijft ze [voor de rechters] nog even belangrijk.”

In hoger beroep gaan, gaf hen het gevoel dat het overlijden van hun dochter serieus werd genomen. Ook uitleg geven over de keuzes en beslissingen – zoals bij het geven van een straf – zorgde voor meer begrip bij de respondenten. Fleur vond het fijn hoe de professionals zich tijdens de zitting opstelden tegenover hen:

“Het ligt helemaal aan hoe de rechter, hoe de officier en hoe de advocaat zich opstellen. Die advocaat van de tegenpartij zei ook van tevoren: ‘alles wat ik nu zeg is absoluut niet kwetsend bedoeld voor de nabestaanden’. Dat helpt toch, al is het maar een zinnetje wat niets voorstelt bij wijze van spreken, wat hij elke dag misschien zegt. Toch is het fijn als iemand daar oog voor heeft. Dat soort kleine dingen zijn wel belangrijk. Dan gaat hij daarna allerlei dingen zeggen waarvan je denkt: houd je mond, hoe kom je erbij. Maar goed, je weet dat het gewoon zijn werk is en dat moet je ook zo proberen te zien. Dan helpt het inderdaad wel als iemand daar even iets over gezegd heeft van te voren. Ik begrijp dat dat ook niet altijd zo is.”

Anna kreeg middels een brief de mededeling dat de officier had besloten de veroorzaker niet te vervolgen voor het doodrijden van haar zoon. Er werd haar geen uitleg gegeven, ook niet toen ze een gesprek had aangevraagd met de officier. Het was pas tijdens een lotgenotenbijeenkomst waar

een officier van justitie was uitgenodigd om te vertellen over zijn werk dat ze meer begrip kreeg voor de beslissingen die de officier moet nemen tijdens het strafproces:

“Dat was eigenlijk de eerste keer dat het een beetje duidelijk was voor mij, waar een officier van justitie rekening mee moet houden. Ze moeten rekening houden met de nabestaanden, maar ook met de dader. En die heeft toen een beetje uitgelegd in wat voor positie zij zitten. En dat was heel duidelijk vond ik. Het gaf meer begrip.”

Deze uitleg moet echter wel in leken taal worden gegeven. Het juridisch taalgebruik in brieven en het dossier werd vaak als een struikelblok genoemd:

“En dan kreeg ik natuurlijk een schriftelijk bericht. Ja, zo’n brief, die moet je dan lezen met een woordenboek ernaast, want dat taalgebruik is niet te begrijpen. Kijk, ik ben echt niet dom, ik kan heus wel een brief lezen, maar dat taalgebruik gebruik je natuurlijk niet elke dag.”

Hoewel respondenten het heel belangrijk achtten goed geïnformeerd te worden en blijven tijdens het strafproces, zien ze ook een keerzijde om (continu) op de hoogte te blijven. Roos legde uit: *“Je wordt elke keer weer op de feiten gedrukt”*. Het blijft daardoor een wond die steeds wordt opengekrabd.

4.4 Over de straf

4.4.1 ‘Er is geen passende straf’

De straf vormde voor de meeste respondenten het dieptepunt in het hele strafproces. Ze waren zeer teleurgesteld in de type straf dat werd opgelegd en de hoogte van deze straf. Zo ook voor Lotte en Thomas. De veroorzaker kreeg een geldboete van 500 euro en een rijontzegging van 3 maanden opgelegd: *“Er komt geen gerechtigheid uit deze uitspraak. En van de rechtszaak hadden we gehoopt dat hij zijn verantwoordelijkheid zou nemen. Maar dat gaat met deze uitspraak niet lukken.”* Julia verloor haar zoon doordat de veroorzaker een straatrace hield na softdrugs te hebben gebruikt. Over de straf vertelde ze:

“De dader kreeg 4 jaar [gevangenisstraf] en 5 jaar rijontzegging. Het dekte bij lange na niet de geestelijke en emotionele schade die hij zoveel mensen had toegebracht. Noch dekte het mijn gederfde inkomen. Mijn gevoel voor rechtvaardigheid zat in een soort spagaat. Van iedereen begreep ik dat ik blij mocht zijn met zo’n uitspraak. Dat bij veel nabestaanden hun rechtvaardigheidsgevoel tot op het bot getergd was door uitspraken als een taakstraf van een paar weken of een voorwaardelijke straf.”

Vergeleken met de andere respondenten heeft de veroorzaker in deze strafzaak een hoge straf gekregen, maar zo voelt het voor haar niet, want zoals zij zelf zegt: *“voor nabestaanden is de straf nooit goed genoeg”*. Sommige respondenten hadden zulke lage verwachtingen van de straf die een veroorzaker van een verkeersongeval in Nederland krijgt, dat ze blij waren met de (lage) straf die hun veroorzaker kreeg. Sarah was blij dat haar veroorzaker voorlopig niet meer mocht rijden:

“De uitspraak was 240 uur taakstraf. Ja, weet je, die taakstraffen vind ik echt complete onzin, maar voor ons was het zó belangrijk dat die man voorlopig niet in die auto mocht rijden, want dan voelt hij iets. En het was geen anderhalf jaar, maar één jaar en een half jaar voorwaardelijk. Onze verwachtingen waren zó laag dat we hier dolgelukkig mee waren. En waar gaat het dan over?”

De veroorzaker was een rijinstructeur en ze hoopte dat de rijontzegging meer voelbaar was en een afschrikwekkendere werking zou hebben dan elke andere straf. Lauren was tevreden met de 240 uur werkstraf en een jaar rijontzegging die de veroorzaker kreeg voor het verkeersongeval waarbij haar zus kwam te overlijden. Ze legde uit: *“Ik kan daar vrede mee hebben omdat dat de wetgeving is hier in Nederland”*. Ze kon deze straf accepteren omdat ze hier geen invloed op kon uitoefenen, ze kon er niet meer uithalen omdat dit de wet was. Echter, zo beargumenteerden de respondenten, blijft de afschrikwekkende werking van deze straffen achterwege, simpelweg omdat ze te licht zijn. Ze ervoeren dat de jurisprudentie een grote invloed had op de strafmaat in hun eigen zaak, maar vonden dit vooral een vergelijking van appels met peren. Elk verkeersongeval en rechtszaak kende namelijk zijn eigen narratief.

Velen vergeleken de straffen bij verkeersmisdrijven met straffen die werden opgelegd bij andere (verkeers)delicten. Frans zag hoe de veroorzaker van het verkeersongeval waar zijn dochter kwam te overlijden *“wegkwam”* met 30 uur werkstraf. Hij berekende hoeveel 30 uur werkstraf was in euro's en vergeleek het met boetes die worden opgelegd bij andere typen verkeersdelicten:

“Hij is chauffeur. Hij verdient een tientje per uur. Oftewel €300 voor iemand doodrijden op een zebrapad. Mijn bloed kookt. Mijn bloed kookt. €300. Als ik een keer te hard rijd ben ik al 400-500 euro kwijt. Een paaltje omrijden, een verkeerspaaltje, kost €1500. Iemand doodrijden op een zebrapad kost €300. Voilà! Ja? Nou, jongen dat bloed begint me te koken. Dat gaat nergens meer over. Want dat is hier in Nederland hè. Dat is hier in Nederland. Kijk, mijn dochter komt niet terug, dat weet ik wel. Maar ja, dit is drie keer niks. Drie keer niks. Drie keer niks. [...] Ik betaal meer aan annuleringsverzekering als hij betaald heeft voor het doodrijden van mijn dochter. Dat gaat toch nergens meer over.”

Geen enkele straf zou voldoende zou zijn voor de respondenten, omdat zij *“levenslang hebben gekregen”*. Zoals Tessa het verwoordde: *“Je kan hier best wel iemand doodrijden en er goed vanaf komen”*. Daarnaast merkten de nabestaanden op dat er geen enkele straf is die hun overleden geliefde terug zou brengen. Daarom meenden de meeste respondenten dat rechters geen zware en lange straffen moesten gaan opleggen omdat: *“hij [de veroorzaker] het niet met opzet heeft gedaan, dat doet niemand, niemand rijdt iemand met opzet dood”*. Zo ook Fleur. De veroorzaker van het ongeval waarbij haar zoon kwam te overlijden kreeg zes maanden onvoorwaardelijke gevangenisstraf en de officier was het niet eens met de straf die was opgelegd. Hij wilde in hoger beroep gaan:

“Wij hadden er natuurlijk inmiddels zelf ook wel over nagedacht en als er een gevangenisstraf zou moeten zijn, dan vond ik die zes maanden die opgelegd was niet in verhouding staan tot wat er gebeurd was, als het al enigszins in verhouding zou kunnen staan. Er is gewoon geen passende straf. Maar goed, als je het dan over gevangenisstraf hebt, dan denk je toch eerder aan enkele jaren dan aan enkele

maanden. Dus dan vond ik die zes maanden het in ieder geval niet waard om daarvoor in hoger beroep te gaan en weer twee jaar te wachten en in onzekerheid te zitten, met ook nog de kans dat er misschien wel nog een lagere straf uitkomt, want het kan alle kanten op in hoger beroep. Ten tweede gun ik die jongen toch ook nog een leven, zeg maar.”

Hoewel ze aangaf dat geen enkele straf passend is bij een verkeersmisdrijf waar het slachtoffer komt te overlijden, woog de onzekerheid die hoger beroep met zich mee zou brengen niet op tegen de rust die zij en haar man zochten sinds het verkeersongeval. En omdat de straf al forser was in vergelijking met andere zaken, kozen zij en haar man voor rust, ook om de veroorzaker een tweede kans te geven.

4.4.2 ‘Hij moet er iets van leren’

Wat respondenten hoopten was dat de veroorzaker iets zou leren van zijn straf. Lauren vertelde:

“Ik had wel gewild dat hij een bepaalde training zou krijgen [met de boodschap:] Zie eens wat jij gedaan hebt. Alleen hoe moet je dat zichtbaar maken aan iemand?”

De veroorzaker kreeg een taakstraf, maar de invulling bleef onbekend. Dit in combinatie met zijn onverschillige houding ten opzichte van het ongeval, gaf Lauren het gevoel met lege handen te staan na het hele strafproces. Ze vroeg zich af of de veroorzaker zich ooit zou realiseren wat voor leed hij had veroorzaakt en dat hij in de toekomst beter zou opletten bij het autorijden. Fleur zou ook graag willen horen wat voor werkstraf opgelegd was aan de veroorzaker:

“Hij heeft een werkstraf gekregen en eigenlijk zou ik het heel prettig vinden om te horen wat voor werkstraf hij dan doet. Hoe vindt hij dat? Maar om nou zelf over te gaan bellen naar hem, ik weet het niet. [...] Dat is wel iets wat ik eigenlijk wel prettig zou vinden, dat dat zou veranderen. Dat je hoort van wat voor straf iemand krijgt en hoe dat dan ten uitvoer wordt gebracht. Dat je ook weet dat de straf een soort connectie heeft met wat hij gedaan heeft.”

Ze hoopte niet alleen dat de straf gerelateerd was aan het verkeersongeval, maar dat er ook terugkoppeling zou zijn aan de slachtoffers en nabestaanden. Het zou hen een bepaalde mate van gemoedsrust geven doordat de veroorzaker ook echt moest leren van het ongeval wat de kans op herhaling zou moeten verkleinen. Lotte zag het liefst dat de veroorzaker van het ongeval waar haar dochter kwam te overlijden opnieuw zijn rijbewijs zou halen. Ook hier zou de veroorzaker verantwoordelijkheid moeten afleggen en aangeven dat hij heeft geleerd van het ongeval. Thomas noemde herstelrecht als optie om de veroorzaker iets te leren:

“Ik wil zo graag dat het goed met hem [de veroorzaker] gaat, want hij is nog maar een jaar of 20. Maar hij beseft niet, wij voelen dat hij niet beseft wat hij eigenlijk heeft veroorzaakt. Hij is zich van geen kwaad bewust: ‘ik heb toch niks verkeerd gedaan?’. Zo staat hij er nu in. Maar hij heeft wel degelijk wat verkeerd gedaan, want hij heeft veel te hard gereden en hij heeft haar niet gezien en dat beseft hij niet. [...] Ik wil graag dat als hij de leeftijd is van mij, dat het goed met hem gaat, zelf een gezin heeft met kinderen, een dochter. En dat hij dan ook nog denkt van: ik ben wel ontiegelijk stom geweest op dat moment. Wat heb ik die mensen aangedaan voor de rest van hun leven? En dat ie dat beseft dan heeft. Daar gaat het mij om.”

Via herstelrecht hoopt Thomas een verbinding te leggen met de veroorzaker zodat de veroorzaker door zou hebben wat voor leed hij heeft veroorzaakt. Andersom biedt herstelrecht Thomas de mogelijkheid om de vragen te stellen die hij nog heeft, zijn leed kenbaar te maken om daarmee het zinloze - in de zin van dat de veroorzaker niet met opzet zijn dochter heeft doodgereden maar dat het wel is gebeurd – om te zetten in een zinvolle toekomst voor zichzelf, zijn familie en de veroorzaker. Lotte vulde hierop aan:

“Ik wil mijn verhaal aan hem kwijt. [...] Ik hoop dat je tussen de regels door begrijpt dat we willen dat het goed met je gaat, dat je wat maakt van je leven. Je bent jong, je leven begint nog. Onze dochter was pas 16 jaar, zij stond ook aan het begin, je bent het aan haar verplicht om iets van je leven te maken. Dus dat wilden we hem meegeven. Ik hoop ergens dat het aankomt.”

4.4.3 Maar waar blijft de uitleg?

Waar respondenten ook tegenaan liepen was dat er door de rechters soms geen uitleg werd gegeven over de opgelegde straf aan de veroorzaker. Eva vertelde: *“Ik begrijp dat ze niet met iedere nabestaande of slachtoffer in conclaaf moeten, maar ik denk wel dat ze toch na zo’n uitspraak gewoon kunnen zeggen van, het komt hier en hier door.”* De straf viel lager uit dan ze hadden verwacht, vooral omdat de veroorzaker voor artikel 6 WVV⁵⁵ werd vervolgd. Ze had graag in een persoonlijk gesprek willen horen waarom uiteindelijk de veroorzaker deze straf opgelegd heeft gekregen. Anna werd middels een brief in één zin het volgende medegedeeld: *“te uwer informatie deel ik u mede dat bij vonnis van de meervoudige strafkamer, de verdachte [naam] is vrijgesproken”*. Zonder uitleg hebben slachtoffers en nabestaanden weinig begrip voor de straf die is opgelegd.

4.5 Over de veroorzaker

Een veel besproken thema tijdens de narratieve interviews was de houding van de veroorzaker, voor en tijdens de rechtszaak. De positieve dan wel negatieve houding van de veroorzaker ten opzichte van het verkeersongeval en de slachtoffers en nabestaanden beïnvloedde ook de manier waarop de slachtoffers en nabestaanden het strafproces hebben ervaren.

4.5.1 Een dialoog aan kunnen gaan

Voor vele respondenten was het belangrijk om contact te leggen met hun veroorzaker. Zo konden ze vragen stellen die zij hadden omtrent het ongeval en de dialoog met hem aangaan. De meeste respondenten hebben nooit iets van de veroorzaker gehoord wat zij, op z’n zachtst gezegd, als een grote teleurstelling ervaren hebben. Aan Jan was beloofd dat de veroorzaker na het ongeval contact zou opnemen en hij zou *“de grootste bos bloemen krijgen die er maar was. Allemaal kul, allemaal*

⁵⁵ Zoals in Hoofdstuk 1, paragraaf 1.2.1 is beschreven, houdt artikel 5 WVV in dat veroorzakers vervolgd worden voor ‘gevaar of hinder veroorzakend gedrag op de weg’. Het strafmaximum hiervoor is 2 maanden hechtenis. Artikel 6 WVV houdt in dat een veroorzaker wordt vervolgd voor ‘zwaar letsel door schuld’ of, in geval een slachtoffer komt te overlijden, wordt de veroorzaker vervolgd voor ‘dood door schuld’. Het strafmaximum hier is 9 jaar hechtenis.

ritueel. Dus ik heb er een punt achter gezet en ik heb er ook nooit meer iets van gehoord". Sarah, Bram en Tessa hebben een aantal keer geprobeerd om contact te leggen met hun veroorzaker. Zij zochten naar antwoorden en verklaringen waarom hun dochter/zus was aangereden die avond en stonden open voor een dialoog met de veroorzaker:

"Tot 3 weken na het ongeluk dachten we nog, die man die belt ons op en die komt bij ons, en we gaan erover praten, want voor hem is het ook erg natuurlijk. Dus we stonden daar heel anders in, weet je, hij was eigenlijk welkom, want we kenden hem. Niet zo goed, ik heb weleens voor de deur gezien, ik heb de rekening betaald [hij was de rijinstructeur van de oudste dochter], verder ken ik hem ook niet. Maar ik had er geen, niks kwaads mee, weet je. En ik doe ook weleens iets stoms in mijn leven. [...] Maar na een aantal maanden... op een gegeven moment hoeft het niet meer."

Bram benadrukte dat hij inzag dat de veroorzaker niet met opzet heeft gehandeld en hij had gehoopt dat ze normaal met elkaar om konden gaan. De veroorzaker liet echter niks van zich weten, ook niet toen de rechter dit expliciet aangaf aan het einde van de rechtszitting:

"En ja, aan het eind ook dat de rechter tegen hem zegt van 'je hebt nu het verhaal van hun gehoord. Ze hebben behoefte aan antwoord op wat er gebeurd is. Vertel het ze. Niet nu, maar neem contact op na deze zitting en vertel het ze'. En toen heb ik nog wekenlang gedacht: hij komt. Hij komt."

Maar zelfs toen nam hij geen contact met ze op. Ook tijdens de rechtszitting konden respondenten geen contact met de veroorzaker krijgen. Frans en Isabel zagen alleen de rug van de veroorzaker. Lauren was verbaasd over de opstelling in de rechtszaal:

"Wij zitten schuin achter die jongen. Wij hadden hem nog nooit gezien. Dat vond ik heel vervelend. Ik had zoiets van... Hij keek me ook niet aan. Toen dacht ik, dat past wel in het plaatje wat ik van jou heb."

Doordat ze geen contact met hem kon maken kreeg ze ook niet het idee dat het ongeval en het feit dat haar zus was overleden hieraan hem iets deed. En dat ze schuin achter de veroorzaker zat, bevestigde nog meer haar gevoel dat zij niet meetelde in het hele strafproces. Daarnaast beriep de veroorzaker zich op zijn zwijgrecht, of gaf hij aan geen herinneringen meer te hebben van hetgeen dat was voorgevallen waardoor ze nooit te horen kreeg wat er daadwerkelijk gebeurd was op de dag van het ongeval. Voor haar was dit afschuwelijk:

"Niemand kan uitleggen wat dat met je doet. Wij hadden het gevoel dat mijn zus voor de tweede keer was doodgereden. Zo is dat binnengekomen. Ik was er echt ziek van, dat dit kan. Je rijdt iemand dood en... Ik had ook zoiets van, ik kan nu in mijn auto stappen, die vent hartstikke doodrijden en zeggen 'sorry, ik heb het niet geweten. Sorry ik ben het vergeten. Ik weet het niet meer'. Dan kom je ermee weg."

Voor Fleur was een ontmoeting belangrijk, want zo legde zij uit:

"Ik had zoiets van, ik vind het wel prettig om hem te zien voordat de rechtszaak is. Want het lijkt me eigenlijk vervelend om iemand daar pas te zien en dan ook het idee te hebben dat je elkaars tegenstander bent. Ik had ook gehoopt dat het wat meer zou helpen om wat dichterbij mijn gevoel te

komen en wat beter in het verwerkingsproces te komen, of verder, maar ik geloof niet dat dat heel veel heeft geholpen. Maar goed, het was het proberen waard.”

Zij hoopte dat het aangaan van een dialoog haar antwoorden zou geven wat haar verder zou helpen in haar verwerkingsproces. Het gesprek heeft haar echter niet geholpen. Dit komt voornamelijk omdat ze nooit een duidelijk antwoord heeft gekregen op de vraag die elke slachtoffer en nabestaande heeft: “Waarom heeft dit ongeval plaatsgevonden?”

4.5.2 Verantwoordelijkheid nemen

Naast de mogelijkheid om een dialoog aan te gaan met de veroorzaker was een bekenenis of het nemen van verantwoordelijkheid voor het ongeval een ander groot thema. Alleen Fleur had te maken met een veroorzaker die verantwoordelijkheid nam voor het ongeval, wat een positieve invloed heeft gehad op verwerking en betekenisgeving aan het ongeval:

“Het is gewoon heel prettig als iemand de schuld op zich neemt. En tijdens dat gesprek [bij Fleur en Thijs thuis] was het dus ook niet zo dat hij probeerde op de een of andere manier de schuld richting mijn zoon te schuiven. Of te zeggen: “Ja, maar hij [haar zoon] had ook beter moeten uitkijken, hij had geen licht aan, of allemaal dat soort dingen die hij eventueel kan aandragen. Dat deed hij niet. [...] Ik zeg het wel eens, wij hadden een modeldader. Dat klinkt heel stom maar dat maakt het ook wel lastig om boos op iemand te zijn bijvoorbeeld.”

Door schuld te erkennen gaf dit Fleur het gevoel dat hij het ongeval ook de rest van zijn leven met zich mee zou dragen en zou leren van zijn fouten. Zij had ook niet het idee dat hij maar een verhaal aan het vertellen was omdat hij minder straf wil: “*Het is prettig om dan iemand tegenover je te hebben waarvan je het idee hebt dat hij er ook last van heeft. Dat hij niet maar een verhaal houdt omdat hij minder straf wil.*”

De overige respondenten hadden te maken met veroorzakers die hun verantwoordelijkheid voor het verkeersongeval niet namen of de schuld bij de overledene legden. Roos heeft de houding van de veroorzaker ervaren als onoprecht en niet empathisch:

“Hij schuift alle verantwoordelijkheid van zich af en probeert onder zijn straf uit te komen. Dat hij ons niet heeft gezegd dat hij spijt heeft. Zijn moeder en hij hebben een brief geschreven na 4 weken, in opdracht van de advocaat natuurlijk, zo van dan lijkt het net of je meeleeft. Nou als je die brief leest, het is werkelijk, er staat helemaal niks in van steun of wat verschrikkelijk of zo. Alleen maar dat zij ook om 6 uur uit haar bed is gehaald door de politie. Ja gek he, jouw zoon heeft dit gedaan. Totaal niet empathisch of meelevend.”

Voor de respondenten is het onbegrijpelijk dat de veroorzaker geen medeleven kan tonen en dit in hun ogen alleen doet om een lagere straf te krijgen. Een oprechte spijtbetuiging, iemand die verantwoordelijkheid neemt zoals Fleur meemaakte, zou een verschil kunnen maken in de verwerking en betekenisgeving van het ongeval. Eva verwoordde het als volgt:

“Ik denk dat als daar een jongen had gezeten die echt spijt had, die beseftte wat hij gedaan had, dan was het een heel ander verhaal geweest. Ze zeggen ook wel eens, je krijgt ze er niet mee terug. Maar het had zo veel verschil gemaakt.”

Ook liegen over de gebeurtenis of de schuld op de ander schuiven zorgde voor woede en onbegrip bij de slachtoffers en nabestaanden. Dit overkwam Maarten:

“Toen kregen we het politierapport onder ogen en daar stonden best wel wat opmerkelijke dingen in. Met name dat [veroorzaker] dus zei, dat heeft ons alle drie opnieuw genekt hoor, ‘Ik weet het niet meer, bewijs maar dat ik gereden heb’. Dus hij ging het omdraaien. Vuile smeerlap, ga je nou weer proberen om over de rug van mijn zoon, die z’n eigen niet meer kan verantwoorden, er onderuit te komen? Dan word ik zo link. En ik snap wel dat het bij de verzekering en zijn advocaat ligt om zich zo op te stellen, maar... dat is niet te verteren. En zeker niet als hij zegt ‘mijn vriend is dood’. Ja hé, rot op. Ben jij een vriend? Wat doe je nou?”

Voor Maarten, en bij de andere slachtoffers en nabestaanden die een soortgelijk narratief kenden, was het *“misselijkmakend”* hoe de veroorzaker pogingen deed om strafvermindering te krijgen dan wel probeerde te ontlopen. Sarah, Bram en Tessa zagen de veroorzaker een slachtofferrol aannemen. Hij ontkende enige schuld te hebben aan het ongeval en *“zat in zak en as”*. Ze probeerden via SHN en SiB contact met de veroorzaker te leggen om antwoorden te krijgen op hun vragen. Beide instanties schetsten een beeld van een man die gebukt ging onder de gevolgen van het ongeval en dat ze daarom *“geen verwachtingen bij hem mochten neerleggen”*. Hierdoor werd bij hen de indruk gewekt dat de rollen van slachtoffer en veroorzaker waren gedraaid. Ook Eva zag hoe de veroorzaker een slachtofferrol op zich nam:

“De jongen was niet eens, gelijk vanaf het begin is hij in die slachtofferrol gestapt. Hij heeft over alles gelogen. Er is niks, geen waarheid gezegd. De rechters die wisten dat, toch werd in de uitspraak gezegd dat hij gebukt gaat onder de gevolgen.”

Vera zag haar veroorzaker ‘wegkomen’ van het nemen van verantwoordelijkheid voor het verkeersongeval. Hij was na het ongeval terug gevlucht naar zijn eigen land waardoor er nooit een rechtszaak is gekomen:

“Dat je denkt van: potverdomme, ik zit hier echt te strijden en te vechten. Ik kon niet eens de grond aanraken, bukken, vijf minuten fietsen. Poeh, weet je wel. Dan ben je elke dag aan het vechten om weer de oude te worden en een ander is gewoon in zijn vrachtwagen aan het rijden, even geld verdienen, hoppa. En dat is een feit dat mij echt het pijnlijkst is.”

Vera heeft moeten vechten voor haar leven, moest gebukt gaan onder het lichamelijke en financiële letsel wat is veroorzaakt, maar de veroorzaker zal nooit terechtstaan voor het ongeval. Ze hoopte dat daar ooit verandering in zal komen, *“dat de dader echt een dader is, en het slachtoffer echt een slachtoffer”*.

4.6 Een reflectie vanuit de professionals

Om de professionele reflectie op de juridische nasleep na een ernstig verkeersmisdrijf in kaart te brengen zijn een voormalig landelijke verkeersofficier van justitie, twee politieagenten (gespecialiseerd in verkeersongevallen) en een juridisch adviseur van SHN geïnterviewd. Maar ook reflecties van andere professionals die we hebben geïnterviewd kunnen in dit hoofdstuk worden beschreven indien ze relevante punten omtrent de juridische nasleep noemden.

4.6.1 “Je moet slachtoffers overal in meenemen”

Toen hem gevraagd werd naar wat in zijn ogen een belangrijke behoefte is van verkeersslachtoffer of hun nabestaanden gaf de oud verkeersofficier aan dat de informatievoorziening en communicatie van groot belang is. Een eerlijke, oprechte en open representatie van de stand van zaken hoort hier ook bij. Zo dient men een zaak niet mooier te maken dan deze is. De oud-verkeersofficier gaf hierbij aan dat de grootste frustraties van verkeersslachtoffers en nabestaanden voortkomen uit onrealistische verwachtingen waar niet aan voldaan wordt, bijvoorbeeld omdat de uitkomst van de zaak anders uitvalt dan verwacht.

“Soms was het beter om een zaak die niet heel sterk was bij het kantonrecht te brengen in plaats van voor een meervoudige kamer. Op die manier werd er tenminste nog een Artikel 5 van gemaakt in plaats van vrijspraak door de meervoudige kamer. Wanneer de slachtoffers hierover gewoon goed en duidelijk werden ingelicht was dit niet zo'n probleem.[...] Als officier moet je inzetten op het onderzoek en er uithalen wat uit te halen valt, ook als dat betekent dat je soms een lichtere straf moet eisen die wel een grotere kans heeft om opgelegd te worden.”

Een verbetering hierin zou volgens de oud verkeersofficier zijn om als officier van justitie een goede communicatie met slachtoffers te onderhouden. Dit dient ook persoonlijk te gebeuren en “[...] niet door een daarvoor aangestelde ambtenaar die lekker kan lullen. [...] Zo veel zaken heeft een officier niet, dus die kan daar best tijd voor maken!”. Daarnaast merkt de voorzitter van de VVS op dat er vaak “geen goede nul-meting door de politie wordt gemaakt” doordat ze vaak alleen het verhaal van de veroorzaker meenemen in het proces-verbaal. Dit leidt tot vele frustraties bij verkeersslachtoffers. Zij stelt daarom voor:

“Dat proces-verbaal moet gewoon opgesteld worden door ALLE betrokken partijen dus het slachtoffer en de veroorzaker, en beide partijen moeten het proces-verbaal kunnen inzien. Niet alleen het verhaal van de veroorzaker, daar zit geen rechtvaardigheid in. En anders krijg je een verkeerde start wat vele consequenties kent voor het verdere verloop van de rechtsgang.”

Zij ziet dat wanneer het proces-verbaal niet juist is opgesteld, dit invloed kan hebben op het strafproces. Bepaalde omstandigheden kunnen onvoldoende benadrukt worden in het proces-verbaal waardoor “veroorzakers een vluchtroute kunnen nemen”. Het proces-verbaal vormt daarom een belangrijk startpunt voor het strafproces en de voorzitter zou willen dat het proces-verbaal alleen door professionals die bekend zijn met verkeersongevallen wordt opgesteld.

De communicatie met slachtoffers en nabestaanden dient ook begrijpelijk te zijn voor hen. Zo zag de oud verkeersofficier dat het juridische taalgebruik voor slachtoffers vaak lastig is om te begrijpen. Daarnaast meende hij dat bepaalde definities van kwalificaties zoals ‘roekeloosheid’ niet te rijmen zijn met de opvattingen van de gemiddelde burger. Wat mensen in het dagelijks leven roekeloos rijgedrag noemen voldoet vaak (bij lange na) niet aan de kwalificatie-eisen van roekeloos rijgedrag in de wet. Door dergelijke begrippen duidelijk uit te leggen kan al een gemakkelijke maar grote slag gemaakt worden in het managen van verwachtingen van slachtoffers en nabestaanden. Hierin is ook een rol voor SHN weggelegd meende de juridisch adviseur van SHN. Zowel de vertaalslag van het juridisch taalgebruik als het managen van verwachtingen kan ook volgens haar een hoop frustratie wegnemen. Door mee te gaan naar de zitting kan SHN zowel steun bieden als informatie geven over de rolverdeling en de gang van zaken tijdens het proces.

De geïnterviewde medewerkers van de verkeerspolitie erkenden dat een terugkoppeling naar slachtoffers en nabestaanden van cruciaal belang is en dat dit nog vaak een knelpunt vormt binnen de procedure. Wanneer de politie de zaak bij het Openbaar Ministerie heeft neergelegd, is de zaak in principe voor de politie afgesloten. Volgens de politieagenten houden ze echter soms een vinger aan de pols en houden ze contact met de slachtoffers en blijven ze zaken uit medeleven volgen. Sommige agenten gaan zelfs naar de zitting zowel uit interesse voor het slachtoffer als om zelf iets te leren over de juridische details van de zitting en het vervolgtraject.

“Maar je kunt niet alle zaken volgen en dit heeft ook impact op de mannen [betrokken politieagenten]. Je krijgt toch best wel wat mee van zo’n zaak en dat doet wat met je.[...] Ik probeer het niet persoonlijk te maken, dat vind ik altijd het moeilijkste.[...]Ik vind het vervelend om bijvoorbeeld foto’s van kinderen in de portemonnee aan te treffen, dat is akelig en dat wil ik uit zelfbescherming niet weten.”

Zijn collega vulde daarop aan:

“Sommige collega’s doen hun werk goed maar staan er zakelijk in en sommigen hebben wat meer feeling voor de slachtoffers en wat ze voor hen kunnen doen. De politie houdt vaak toch contact om nog dingen te regelen en dan krijg je toch het menselijke aspect mee. Elke agent gaat er anders mee om.”

Beide politieagenten gaven aan dat zij slachtoffers altijd op de hoogte houden van de stand van zaken maar dat geldt niet voor al hun collega’s.

“Vaak zijn het ook niet de leukste telefoontjes als je iemand aan de telefoon krijgt wiens zoon is overleden [en je een update wilt geven]. [...] Sommige collega’s zijn min of meer opgelucht als er niet opgenomen wordt want kunnen ze het telefoontje nog uitstellen [...]. Als ik ze niet te pakken krijg bel ik dezelfde dag nog een keer terug en nog een keer, dat is heel verschillend hoe iemand daar mee omgaat.”

Een aantal van de nabestaanden hadden slechte ervaringen met de informatieverstrekking vanuit politie en justitie en gaven aan dat zij via (*social*) *media* meer informatie over het ongeval kregen dan via politie en justitie. De negatieve invloed van *social media* wordt erkend door zowel de

politieagenten als door de oud verkeersofficier. Zo stelde de oud verkeersofficier dat juist omdat veel mensen informatie uit de media halen, dit vaak leidt tot een slechte informatiepositie met een vertekend beeld van de werkelijkheid waardoor misverstanden kunnen ontstaan. Een vergelijkbaar beeld is door de politieagenten gegeven:

“Terugkoppeling is belangrijk, maar ook tricky, wij kunnen niet alles delen [...] maar mensen lezen het dan soms wel in de krant terwijl wij het niet mogen zeggen vanwege privacy. [...] Mensen willen het liever van politie horen en de politie wil de waarheid presenteren, maar dit strookt niet altijd met het beeld dat mensen zelf scheppen.[...] Een ander probleem is dat foto’s en dossierstukken niet zomaar gedeeld mogen worden maar de pers is soms net zo snel ter plaatse als de politie. De pers maakt overal foto’s van en die staan binnen no-time online waardoor foto’s van het ongeval soms sneller online staan dan dat de politie de nabestaanden kan inlichten.”

Daarnaast werd door de geïnterviewde politieagenten benoemd dat het vervelend is als politie geen foto’s mag delen terwijl het slachtoffer of de nabestaanden ze zo op internet kan terugvinden. Sommige fotografen houden rekening met slachtoffers en nabestaanden en wachten met het plaatsen van foto’s, tegelijkertijd zijn er volgens de politieagenten ook een hoop journalisten die zo snel mogelijk de primeur willen hebben en de foto’s met verhaal online zetten. Het is dan ook van groot belang dat de familie of nabestaanden zo snel mogelijk worden ingelicht. Behalve via de media op de hoogte gebracht worden, kwam het volgens de politieagenten ook voor dat familieleden of nabestaanden zelf op de plaats delict afkomen omdat ze sirenes hebben gehoord. Dit komt vooral voor in kleinere dorpjes en niet zozeer in steden. Dit is voor de politie een lastige situatie omdat nabestaanden gruwelijke dingen te zien kunnen krijgen maar wanneer zij door de politie worden tegengehouden kunnen nabestaanden overstuur raken.

Ook de instelling van het slachtoffer wil nog wel eens van invloed zijn op manier waarop zij het contact met professionals ervaren. Zo gaf een van de politieagenten aan dat wanneer slachtoffers vertrouwen hadden in politie en justitie en meer geduld, het contact positiever werd ervaren.

“[...] maar er zijn ook mensen die daar anders instaan. Die staan al op scherp tegen ons en dat is erg vervelend, dan kun je niks goed doen. Dat doet erg veel pijn. Persoonlijk doet je dat wat.”

4.6.2 Inzage in het dossier

Veel nabestaanden en slachtoffers hebben behoefte om het politiedossier in te zien om meer duidelijkheid te krijgen over wat er allemaal gebeurd is. Echter, heeft niet iedereen de gewenste inzage gekregen terwijl anderen dit wel kregen. De geïnterviewde politieagenten gaven aan dat zij formeel gezien geen inzage mogen geven in het politiedossier, maar dat het in de praktijk wel gegeven wordt. Er is ook geen uniforme manier waarop het politierapport wordt gepresenteerd aan de slachtoffers of nabestaanden. Soms worden mensen in een kamertje gezet, krijgen ze het rapport en worden ze door de politie alleen gelaten om het in te zien. Het rapport wordt nooit door hen meegegeven om thuis te hebben. Een van de agenten gaf aan dat hij zelf het rapport anonimiseert en langs gaat bij de slachtoffers om ze de gelegenheid te geven om het te lezen. Soms stellen ze

halverwege de zaak een pakketje samen met informatie en foto's om mensen toch van wat informatie te voorzien. Slachtoffers kunnen dan ook vragen stellen wat de dialoog tussen politie en slachtoffer verbetert. Dit verhoogt de tevredenheid en waardering bij slachtoffers. Echter, niet het gehele dossier wordt vaak vrijgegeven en er zijn stukken waar slachtoffers geen inzage in krijgen, vooral wanneer er het eventuele hoger beroep nog moet dienen. Maar ook foto's van de lijkschouwing worden zelden vrijgegeven. Ook bij zaken met meerdere betrokkenen wordt niet altijd gemakkelijk inzage in het dossier gegeven in verband met privacywetgeving. Daarnaast erkenden de politieagenten dat er geen uniform beleid is hiervoor en dat niet alle collega's inzage in de dossiers faciliteren.

De lotgenotenbegeleiders van SHN gaven aan slachtoffers en nabestaanden zo veel mogelijk te ondersteunen omtrent de inzage van het dossier. Allereerst door een inzag te regelen, maar ook door te ondersteunen en uitleg te bieden wanneer de inzage plaatsvindt en om toezicht te houden zodat er niets gekopieerd wordt. Hierbij gaven zij aan dat als men een advocaat heeft, de inzage van de stukken gemakkelijker is, want de advocaat heeft vaak alle stukken in zijn bezit. Als men geen advocaat heeft, mag het dossier pas ingezien worden als de zaak onherroepelijk is. Bij SHN Den Bosch zijn er korte lijntjes met het OM waardoor inzage in stukken uit het dossier soms makkelijker geregeld kan worden. Hierbij gaven de lotgenotenbegeleiders aan dat wanneer het dossier bij het OM ligt, automatisch ook het politierapport en het technische rapport van de recherche en heel soms het gehele dossier ingezien kan worden.

4.6.3 Inzet familierechercheur

In sommige gevallen wordt een familierechercheur ingezet na een ernstig ongeval. Deze familierechercheur verzorgt in principe de nazorg vanuit de politie en vormt als het ware de contactpersoon met het lopende politieonderzoek maar ook met SHN. Soms is de familierechercheur zelf ook direct betrokken bij het onderzoek. Het voordeel hiervan is dat de agent dan volledig op de hoogte is van het onderzoek en alle details en informatie. Nabestaanden willen vaak ook iemand spreken die ter plaatse is geweest en een familierechercheur die betrokken is bij het onderzoek kan daar relatief gemakkelijk voor zorgen. Daarnaast kan de familierechercheur ook helpen met praktische zaken zoals het terugzoeken van de persoonlijke bezittingen van de overledene aangezien die vaak van onschatbare waarde zijn voor nabestaanden. Er zijn geen vaste regels voor hoe lang een familierechercheur betrokken blijft waardoor het volgens de geïnterviewde politieagent (tevens een familierechercheur) moeilijk is om op het juiste moment te stoppen met de begeleiding. Enerzijds wil men niet te vroeg stoppen maar vanuit de politie kan men de zaak ook niet eindeloos blijven volgen.

De juridisch adviseur van SHN gaf aan dat de inzet van familierechercheurs een goede ontwikkeling is die steeds verder uitgerold en gestandaardiseerd zal worden totdat elke politieregio familierechercheurs inzet.

4.6.4 *Straf*

Ondanks dat de oud verkeersofficier van mening was dat het belangrijker is om de slagingskans van de strafeis te vergroten dan een hoge straf te eisen, gaf hij ook aan dat hij de opgelegde straffen bij verkeersongevallen vaak vrij laag vindt.

“Ondanks dat het leed van slachtoffers nooit te verzachten is, worden er maar lage straffen uitgedeeld. Voor sommigen (slachtoffers/nabestaanden) is een hoge straf ook niet per se het doel, maar lage straffen bieden weinig erkenning.”

Een zwaardere straf biedt niet alleen erkenning voor het leed van de slachtoffers, maar dient ook af te schrikken en een signaal af te geven dat gevaarlijk of onzorgvuldig rijgedrag in de maatschappij niet getolereerd wordt. Het opleggen van tijdelijke rijontzeggingen en taakstraffen wordt volgens hem wel erg gemakkelijk opgelegd, soms vanuit de redenatie dat iemand zijn brood verdient achter het stuur.

“Maar als ik als officier dronken achter het stuur wordt gepakt, kan ik mijn toga toch ook mooi ophangen, dan is het voorbij.”

Een van de politieagenten gaf aan dat het opvallend was dat er veel ernstige ongevallen zijn met drank of drugs in het spel of een ongeldig rijbewijs of een combinatie daarvan. Daar lijkt zelfs een toename in te zijn. Steeds meer rijbewijzen worden permanent ongeldig verklaard waardoor meer mensen zonder geldig rijbewijs rondrijden. Tegelijkertijd wordt het rijbewijs ook niet altijd ingevorderd terwijl dat wel had moeten gebeuren. Dit komt voort uit gebrek aan kennis en ervaring van agenten ter plaatse, omdat zij vaak niet opgeleid zijn zoals de verkeerspolitie.

De politieagenten hebben de indruk dat de laatste jaren strenger gestraft lijkt te worden voor ernstige verkeersongevallen. Hierbij gaven zij wel aan dat er veel verschil leek te zijn binnen de rechterlijke macht met betrekking tot de interpretatie van Artikel 6 en dat er voldoende jurisprudentie over is.

“Dan kan de politie nog zo goed haar best doen op een onderzoek, maar als er dan inconsequent en laag gestraft wordt en veel op basis van jurisprudentie wordt geoordeeld...tja. [...] Als er veel jurisprudentie is wordt het op den duur bijna onmogelijk om iemand nog op een niet al te moeilijke manier te veroordelen.”

Maar ook zij erkenden dat de verhoudingen voor opgelegde straffen bij verkeersongevallen scheef verdeeld zijn in vergelijking met andere misdrijven. Hierover steden een van de agenten:

“Je kunt nog beter een verkeerslicht stelen dan door rood rijden.”

Als kanttekening gaven de agenten aan dat de veroorzaker in sommige gevallen ook een slachtoffer kan zijn die een zwaar trauma overhoudt aan het ongeval. Ongelukken met een dodelijke afloop

kunnen eenmaal gebeuren en een ongeluk zit in een klein hoekje. Enkel strenger straffen heeft in dergelijke gevallen dan ook weinig zin. De juridisch adviseur van SHN gaf aan dat verkeerszaken geen opzetdelicten zijn waardoor de straf vaak laag uitvalt. Er is in principe nooit de opzet om iemand dood te rijden en hier moet de rechter nou eenmaal rekening mee houden.

De oprichtster van LOV pleitte voor een straf dat in verhouding staat met het verkeersongeval, waardoor veroorzakers geconfronteerd worden met hun gedrag en hun rijgedrag in de toekomst ook aanpassen.

“Ik heb het niet over ongelukken. Ik heb het over bewust te hard rijden, maling aan dingen hebben. Dan heb je een soort hardheid op je ziel en dan vind ik dat je dat ook met hardheid moet behandelen want mensen veranderen anders niet.”

Ze heeft in 2017 een methodiek ontwikkeld om veelplegers in het verkeer meer besef bij te brengen over de gevolgen van hun gedrag en hun gedrag op een positieve manier te beïnvloeden. Er zijn diverse thema-filmpjes gemaakt met schokkende beelden en feiten zodat het ook binnenkomt bij deze veelplegers. In 2018 is de pilot gestart. In groepjes van drie werden deelnemers psychologisch begeleid. De start van het traject werd gekenmerkt met een rondleiding in een revalidatiecentrum waarbij uitleg werd gegeven over de revalidatie van verkeersslachtoffers en de middelen die gebruikt werden om iemand weer mobiel te krijgen. Hierna werden de filmpjes bekeken. In de evaluatie bleek dat het leertraject een gewenst effect had, de deelnemers werden *“wakker geschud”*.

4.6.5 Gebrek aan capaciteit en expertise

Zowel de oud verkeersofficier van justitie als de politieagenten gaven aan dat er een wijdverbreid capaciteitsprobleem is bij zowel de politie als binnen het OM. Volgens de oud verkeersofficier zijn er weinig echte specialisten op het gebied van verkeer.

“Er zijn maar heel weinig verkeersofficieren, de meeste officieren van justitie pakken af en toe een verkeerszaak op en handelen die dan af terwijl dit door specialisten gedaan zou moeten worden.”

De gespecialiseerde verkeersofficieren worden ook gewaardeerd door de politie. Volgens een van de geïnterviewde politieagenten houden de gespecialiseerde verkeersofficieren beter contact met de politie tijdens het onderzoek en naar zijn mening lijken verkeersofficieren wat fanatieker te zijn. De politieagenten geven aan dat een deel van de politiecapaciteit dat ingezet werd op verkeersongevallen verdwenen is tijdens de reorganisatie van de politie maar dat is langzaam maar zeker weer aan het terugkomen. Zo wordt in de opleiding meer nadruk gelegd op het beter en zorgvuldiger afhandelen van verkeersongevallen over het gehele spectrum: van de eerste agenten ter plaatse tot aan het laatste papierwerk. Daarnaast is bijvoorbeeld de politieregio Zeeland West-Brabant begonnen met het opleiden van alle medewerkers van de verkeerspolitie tot aanrijdingsselecteur. Dit houdt in dat de wanneer de politie ter plaatse komt bij een (ernstig) ongeval, zij in staat zijn te beoordelen wat er aan de hand is, waar de schuldvraag ligt en of het

enkel een registratie wordt, een Artikel 6 proces-verbaal of daartussen in. Daarnaast zijn zij in staat om in te schatten of direct forensisch onderzoek moet worden verricht:

“Je kunt niet alles beoordelen omdat je niet alle feiten meteen weet, maar het is wel een grove inschatting ter voorkoming van onnodig veel onderzoek en papierwerk of dat je niet handelt terwijl dat wel had moeten.”

Een goed opgeleide verkeerspolitie die ter plaatse komt is cruciaal voor het verdere verloop van het onderzoek:

“Alles wat je in het eerste uur na een ongeval kunt doen, is zo vreselijk belangrijk, anders moet je erachteraan gaan zoeken naar getuigen en sporen [...] en dan lukt dat vaak niet.”

Dit is een initiatief dat vanuit politieregio's zelf genomen wordt maar niet landelijk is vastgelegd. Politieregio's zijn relatief autonoom in het opzetten van dergelijke initiatieven. Dit zou een verklaring kunnen bieden voor de uiteenlopende ervaringen die respondenten hadden met de politie. Hoewel er ontwikkelingen lijken te zijn om meer eenheid te creëren op het terrein van verkeer binnen de politie zou een landelijk uniform beleid een sterke verbetering zijn. Een van de agenten omschrijft de huidige situatie als volgt:

“We zijn wel één nationale politie, maar we zitten met elf koninkrijkes.”

Hoewel het vastleggen van handelingsrichtlijnen van groot belang zijn bij verkeersongevallen, blijft het maatwerk dat van de agenten verwacht wordt:

“Geen enkel ongeluk is hetzelfde, dus je hebt een leidraad nodig maar er zijn ontzettend veel factoren om rekening mee te houden die in elk ongeluk anders zijn.”

De lange doorlooptijd van het onderzoek wordt erkend door zowel de respondenten van de politie als door de oud-verkeersofficier. De lange doorlooptijd van zaken worden enerzijds door capaciteitsproblemen veroorzaakt maar volgens de politierespondenten heeft het doen van onderzoek ook tijd nodig. Zo moet de Verkeersongevallenanalyse (VOA) onderzoek doen, soms komt daar het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) ook nog bij wat veel tijd kost. Maar ook daar zijn volgens een van de politieagenten capaciteitsproblemen:

“Als er vandaag een zaak komt, is er minimaal een half jaar wachttijd voordat ze (VOA) een rapportage hebben en dan pas kan de politie verder en dan moet het nog naar het OM.”

Daarnaast verloopt de informatievoorziening tussen instanties soms ook moeizaam, bijvoorbeeld door de medische geheimhouding. Als de politie informeert bij een ziekenhuis of een persoon is opgenomen, krijgen ze deze informatie niet zomaar. Ook het doorgeven van het overlijden van een persoon verloopt soms moeizaam. Kortom, de samenwerking tussen medische hulpverlening en

politie kan nog wel wat beter. Het kan maanden duren voordat er een medische verklaring van het letsel binnenkomt terwijl dat nodig is voor de zaak en het OM. Maar ook privacywetgeving kan zorgen voor een stroef verloop van het onderzoek. Bijvoorbeeld het uitlezen van telefoons en camerabeelden die langs de weg worden gemaakt:

Om de beelden van deze camera's te krijgen is een machtiging nodig via de officier van de RC (rechter-commissaris) die via de officier weer terugkomt en dat werkt erg frustrerend. Dit kan 1,5 week duren terwijl politie verder wil. Hetzelfde voor gegevensdragers, uit de auto kan heel veel informatie uitgelezen worden maar ook dit is lastig. Dat moet via de fabrikant die niet wil meewerken vanwege privacy. Die zitten vaak ook in het buitenland waardoor het nog lastiger wordt. Terwijl er simpele maar belangrijke dingen direct uitgelezen moeten kunnen worden zoals de gevoerde verlichting en de snelheid tijdens ongeval.

Ook tussen de politie en SHN is weinig persoonlijk contact meer, omdat vanuit de politiestructuur een automatisch signaal naar SHN gaat. Enkel in de gevallen waarin iets mis is gegaan is er volgens de politie nog persoonlijk contact met SHN nodig. Hoewel de automatisering er voor zou moeten zorgen dat er minder mis kan gaan bij de aanmelding van betrokkenen bij een ongeval bij SHN, kan het gebrek aan persoonlijk contact wel zorgen dat er minder wederzijds begrip is voor beide organisaties. Persoonlijk contact kan juist de samenwerking tussen beide organisaties versoepelen en versterken. Zo geeft de juridisch adviseur van SHN aan dat het voorkomt dat betrokkenen bij een ongeval niet goed in het politiestructuur genoteerd worden waardoor ze dus ook niet bij SHN aangemeld worden. Door intensievere samenwerking kunnen dergelijke zaken relatief snel ondervangen en opgelost worden. Echter, zit er veel verschil tussen politieregio's qua zorgvuldigheid van aanmeldingen.

4.6.6 Houding veroorzaker en herstelbemiddeling

De oud verkeersofficier herkent dat het gedrag en de houding van de veroorzaker/verdachte regelmatig een pijnpunt vormt voor slachtoffers en nabestaanden. Een meer positieve houding van de veroorzaker kan er voor zorgen dat er sneller een vorm van herstelbemiddeling gestart kan worden. De geïnterviewde familierechercheur geeft aan dat hij ziet dat herstelbemiddeling een positieve invloed heeft op het herstelproces van slachtoffers en nabestaanden. Hierbij meent hij dat mensen eerder bereid zijn om elkaar te ontmoeten bij de 'oprechte' ongelukken waar niemand iets aan kon doen, maar dat de gevallen met gevaarlijk rijgedrag voor zo'n intense haat kunnen zorgen naar de veroorzaker dat slachtoffers en nabestaanden daar soms niets mee te maken willen hebben.

4.7 Conclusie

Het juridisch narratief vormt een centrale rol in alle narratieven. De respondenten kennen positieve en negatieve ervaringen met de betrokken instanties. Hoewel de ervaringen uiteenlopen hebben ze allemaal een gemene deler: communicatie. Voor respondenten is communicatie essentieel, zowel *face-to-face* als op schrift. Zo waren respondenten zeer te spreken over de toewijzing van een familierechercheur bij hun zaak omdat hij/zij de contactpersoon werd die hen

op de hoogte kon houden van het politieonderzoek. Ook vinden ze het belangrijk om het politierapport te krijgen waarin wordt gecommuniceerd hoe het verkeersongeval heeft plaatsgevonden. De details rondom het verkeersongeval zijn zeer belangrijk voor hun zin en betekenisgeving. Ze vinden begeleiding vanuit SHN belangrijk, omdat SHN hen kan begeleiden tijdens de rechtszitting en helpen met praktische zaken in de nasleep van het verkeersongeval. SHN kwam echter niet altijd langs om hulp aan te bieden. Respondenten voelden zich buitengesloten bij de rechtszaak, omdat ze niet op de hoogte werden gehouden omtrent de rechtszitting, en het laatste woord werd gereserveerd voor de veroorzaker. Een gesprek met de officier van justitie wordt zeer positief ervaren, zolang de officier zich had ingelezen en de tijd nam om de procedure en de verwachtingen te bespreken. Het spreekrecht wordt ook positief ervaren zolang er geen restricties worden opgelegd bij het vertellen van hun verhaal. Met andere woorden, deze ervaringen draaien allemaal om communicatie. De geïnterviewde professional erkennen en onderstrepen het belang van communicatie tussen de professionals en slachtoffers en nabestaanden. Een persoonlijk gesprek in begrijpbare taal door een specialist in verkeersongevallen wordt daarom ook door hen allen voorgesteld.

De negatieve ervaringen rondom de juridische procedure hebben bij de respondenten tot secundaire victimisatie geleid: slachtoffers voelden zich opnieuw slachtoffer door de behandeling van de professionals. Secundaire victimisatie vond voornamelijk plaats wanneer respondenten zich niet erkend voelden in de rechtszaak, ze geen stem kregen in het geheel en de lage straf die in de meeste zaken door de rechter was opgelegd. Zij hebben immers levenslang gekregen. Ze pleitten niet voor zware straffen maar hoopten wel dat de veroorzaker iets zou leren van het verkeersongeval zodat hij of zij zijn of haar rijgedrag in de toekomst zou verbeteren. Echter, doordat de veroorzaker vaak geen verantwoordelijkheid nam voor het verkeersongeval zijn respondenten uitermate kritisch op de opgelegde straffen. De respondenten zouden ook het liefst een dialoog willen aangaan met de veroorzaker zodat hij zou kunnen inzien wat het verkeersongeval, en de dood van hun geliefde met hen doet. Daarnaast hopen ze te horen waarom het verkeersongeval heeft plaatsgevonden, wat hen ook kan helpen bij het vinden van de zin en betekenisgeving van deze gebeurtenis. Professionals pleiten daarom ook voor dat er meer wordt ingezet op herstellbemiddeling, zodat slachtoffers en nabestaanden ook met hun veroorzaker kunnen communiceren.

5

Slachtoffers op het kruispunt: Hun letselschade narratief

Bij de respondenten draaide hun letselschade narratief om het financiële plaatje en de onbekende procedure. Hieronder zullen we de positieve en negatieve ervaringen rondom het letselschadeproces uiteenzetten.

5.1 Over het financiële plaatje

5.1.1 *Opdraaien voor de kosten*

Het voelde voor de respondenten zeer onrechtvaardig om op te draaien voor de kosten die door de veroorzaker zijn gemaakt. Respondenten noemden dat de compensatie die de verzekering uitkeerde vaak niet de volledige kosten dekten die door hen gemaakt waren. Zo legde Fleur uit:

“Je bent erg afhankelijk van de goodwill van de verzekeraar hoeveel geld je uiteindelijk krijgt, zeg maar. Dus in feite heb je recht op de minimale kosten van de begrafenis en de kleding die je hebt aangeschaft. De hele directe kosten eigenlijk.”

Eva kon na het ongeval niet meer werken, maar zag het niet zitten om haar inkomstenderving bij de verzekering aan te kaarten. Zij zag in de verzekeringsmaatschappij geen meewerkende partij om de gemaakte – subjectieve en immateriële – kosten te dekken:

“Voor een verzekeraar is het heel gunstig als een slachtoffer dood is, grof gezegd. Dus als zij [haar dochter Zoë] in een rolstoel was terecht gekomen, dan ja. Nu zijn het gewoon begrafenis kosten, en dat is het.”

Om haar leed objectief te bewijzen aan de verzekering was voor haar een stap te ver. Frans vertelde dat de verzekering alleen maar voor de begrafenis van zijn dochter heeft betaald, verder niks. Voor hem is dit onbegrijpelijk:

“Doordat iemand anders een fout maakt, moet ik dan ook nog eens drie, vier jaar werken om de onkosten terug te betalen? Hier in Nederland? [...] Ik kan het gewoon niet verwerken. Ik kan het niet verwerken. Ze pakken mijn dochter af en ze willen me financieel nog arm maken ook.”

Daarnaast ervoeren respondenten veel moeite om de gedekte kosten wel vergoed te krijgen. Sarah vertelde hoe ze zich moest verantwoorden voor de hoge kosten van de begrafenis van haar dochter:

“Het was een dure begrafenis. Dat eerste contact [met de verzekering] was geweest. Toen wisten we natuurlijk al wat de kosten waren van begraven en dat werd doorgespeeld naar de verzekeraar. En die kwamen meteen met een reactie van: ja maar een gemiddelde begrafenis kost, ik weet niet meer wat ze zeiden, € 6000, € 7000 euro. We hadden zoiets van ja dat is leuk voor iemand die tachtig, negentig is en dat je gewoon inderdaad een normaal afscheid, begraven, maar een meisje wat in de bloei van haar leven staat, neem ik aan dat je toch kan verwachten dat daar andere kosten bij komen kijken.”

Bij Maarten waren de begrafenis-kosten ook hoog, omdat hij zijn zoon een groots vaarwel wou geven. Net als Sarah kreeg ook hij een soortgelijke reactie van de verzekering:

“Dat werd ook al aangevochten, want die kosten waren toch wel heel erg hoog. Ja godverdomme, daar heb ik heel mijn leven meer premie voor betaald en nu gaan jullie zeggen dat dat niet zo is? [...] Uiteindelijk kwamen ze op een optelling van 23-duizend euro, waar ze dan vervolgens 5-duizend euro van aftrekken, de smeerlappen, omdat Tobias zelf achterop gestapt was en wist dat [de veroorzaker] gedronken had. Daar blijven hun aan vasthouden.”

Het was voor hem onbegrijpelijk dat de verzekering zich op deze manier opstelde terwijl hij zijn zoon had verloren en alleen de gemaakte kosten wou terugkrijgen. Hij heeft er tenslotte zelf al jaren voor betaald in de vorm van premies.

Ook directe slachtoffers moesten strijden om de gemaakte kosten terug te krijgen en moesten vaak een lange adem in het afwikkelingsproces. Zo vertelde Jan: *“Kijk, als je een wiek in je hoofd hebt, dat ziet iedereen. Maar intern maakt de verzekering daar gebruik van om te zeggen “ja, maar u ziet er perfect uit”.’* Ook accepteerde de verzekering het politierapport niet waardoor hij zelf moest aantonen dat niet hij, maar de veroorzaker door rood licht was gereden. Na een lange strijd heeft hij uiteindelijk meer compensatie gekregen dan in eerste instantie was voorgesteld door de verzekeringsmaatschappij. Dat gaf hem veel genoegdoening, maar het proces was zwaar en lang. Twee jaar na haar ongeval kreeg Vera eindelijk haar gemaakte kosten terug. Ze was hier uiteindelijk heel tevreden mee, omdat ze bang was geen enkele cent terug te zien:

“Ik heb gezegd: 10.000 euro dat ik van hem krijg. Natuurlijk het is veel en veel meer, zeker inderdaad met het geestelijke wat je allemaal meemaakt. 10.000 euro is helemaal niks. Maar dat dekte mijn kosten. Ik was ook met de auto niet geheel verzekerd zeg maar. Dus ik moest die zelf betalen uiteindelijk. En ja, alle kosten die erbij komen, kom je wel op 10.000 euro uit. Dus ik heb uiteindelijk gewoon letterlijk en figuurlijk gewoon mijn kosten teruggekregen. Daar was ik wel blij mee, want als ik die advocaat niet had, had ik 0,0 gehad en moest ik maar accepteren dat ik niks zou hebben. Dat ik gewoon blij moest zijn dat ik gezond ben en gespaard heb dat je een auto kan kopen en de kosten kan betalen van je ongeluk, maar ik had zelf zoiets van: als je niet je zaakjes in orde hebt in het leven, dan kom je zo in de schuldsanering of heb je zo een schuld door iemand anders. Die vrolijk verder rijdt en vrolijk zijn werk verder doet. En jij zit met de ellende.”

Ze heeft sinds het ongeval moeten *“vechten voor mijn rechten, want alles ging finaal verkeerd”*. En hoewel de uiteindelijke kosten hoger waren, was *“quitte spelen”* al een hele overwinning voor haar omdat ze zich realiseerde dat ze ook met niks had kunnen eindigen.

5.1.2 Moeilijk geld

De vergoeding blijft voor nabestaanden “moeilijk geld”, zoals Fabian het verwoordde. Het kan nooit compenseren voor het verlies. Roos en haar zoon deelden de hypotheek. Na het ongeval viel zijn inkomen weg en de verzekering vulde het weggefallen inkomen aan. Hierover vertelde ze:

“Het is gewoon fijn om een buffer te hebben. Maar de reden daarvan is, weet je wel, die wil je niet. En dan denk ik van, ik had liever [zoon respondent] gehad en op een stokje gebeten dan dit. Dat hele materiële interesseert me geen hol. Wie weet of ik 65 word, wie weet heb ik mijn pensioen niet nodig. Ik werk de laatste anderhalf jaar met allemaal terminale mensen, van 39 tot 94, ik bedoel, het kan mij ook overkomen. En ik kan mijn hele pensioen misschien wel niet nodig hebben, en dan denk ik, waar maak ik me druk om, ik leef nu. Ik heb daar eigenlijk nooit moeilijk over gedaan. Maar nu heb je wel iets en het is heel raar.”

Hoewel het geld een fijne bijkomstigheid is, omdat ze haar huis kan behouden, heeft het verder geen waarde. Dit komt ook omdat het moeilijk geld is om te accepteren, aangezien het afkomstig is van de vergoeding voor het ongeval waarbij haar zoon is te komen overlijden.

Daarnaast impliceert de hoogte van een vergoeding dat er gedifferentieerd kan worden tussen slachtoffers. Zo verwees Lauren naar de financiële compensatie die slachtoffers kunnen aanvragen bij Fonds Slachtofferhulp:

“En dan krijg je het financieel gedoe van de overheid en dan denk ik: waar meten jullie aan af? Dan kan je een bedrag krijgen als nabestaande. Dat is dan voor mijn zwager en nichtje bijvoorbeeld dertig duizend euro per persoon en voor mij is dat vijfduizend euro. Laten we vooropstellen dat dat geld [van ondergeschikt belang is]. Maar, ik denk dan, wat is dit voor iets dat je op die manier aangeeft, jij hebt minder schade? Als je het in financiën uit wil drukken - en het valt niet financiën uit te drukken - maar als je dat zo ... dan betekent het dat ik veel minder last en veel minder hinder ondervindt.”

Ze had een sterke band met haar zus en het onderscheid in compensatie gaf een onjuiste en pijnlijke stempel op hun relatie, alsof haar verlies er niet toe deed. Ook voor directe slachtoffers wordt de vergoeding als moeilijk geld gezien, omdat het kosten zijn die in eerste instantie nooit gemaakt hadden hoeven worden. Vera vertelde:

“Wat grappig eigenlijk hè, dat je het ziet als overwinning terwijl het geld is wat überhaupt gewoon niet besteed had hoeven worden in die zin en dat het van jouw kant uit ook komt. Maar dat het dan toch gelukt is om dat weer terug te krijgen. Dat is eigenlijk gewoon al een overwinning.”

Al haar spaargeld ging op aan haar herstel en doordat de nasleep na het ongeval zeer moeizaam ging, hoopte ze nergens meer op. Dus toen ze haar gemaakte kosten weer vergoed kreeg zag ze dat als een (grote) overwinning.

5.1.3 Een lange procedure kent nadelen maar ook voordelen

Respondenten vinden de duur van het letselschadeproces (te) lang en te inspannend voor de uiteindelijke vergoeding die ze krijgen. Fleur en Thijs moesten alle bonnetjes verzamelen, alle

kosten bijhouden, wat hen veel tijd kostte. De compensatie echter, was niet volledig, wat ze onbegrijpelijk vonden:

“Je krijgt nooit je volledige kosten vergoed en dat is op zich ook wel weer wrang. Het is nu eenmaal zo. Alles was gewoon met een bonnetje en met kilometers, tel het allemaal maar op. Dan zijn er nog steeds kosten die we nu hebben die niet in [de vergoeding] zitten. Het voelt nog altijd scheef. Maar goed, het is zoals het is. Op een gegeven moment wil je gewoon klaar zijn met een bepaald proces.”

De duur van het gehele proces maakte dat Fleur en Thijs op een gegeven moment het beu waren om te vechten voor elke cent. Maarten moest vanaf het eerste moment dat het letselschadeproces in gang werd gezet, zijn gemaakte kosten verdedigen. Maar ook hij was op den duur het proces beu en vond het extra ‘beetje’ geld wat hij zou krijgen niet meer waard om voor te vechten:

“En dan zeg ik ja ok, dan kun je zeggen van nou, we gaan niet akkoord. We hebben nu uiteindelijk een bedrag van 20-duizend euro uitgekeerd gekregen. Dan kun je zeggen ik ga daar niet mee akkoord en dan krijg ik dadelijk 30-duizend. Dan ben ik een jaar verder om die civiele procedure uit te vechten, dan krijg ik 30-duizend euro. Word ik daar gelukkiger van? Het duurt gewoon veels te lang.”

De traagheid rondom de letselschadeafwikkeling kent echter ook een voordeel. In de tijd die nodig was om de procedure in gang te zetten, werden slachtoffers en nabestaanden geconfronteerd met allerlei andere kosten naast de directe kosten rondom herstel of begrafeniskosten. Zo ook bij Sarah, Tessa en Bram. Tijdens een eerste afspraak met de letselschadespecialisten werd aangegeven dat de verzekering de letselschadeafwikkeling binnen drie maanden wilde afronden. Maar de impact van het ongeval en het overlijden van hun dochter/zus Nora kende ook lange-termijn effecten. Sarah was een jaar na het ongeval niet meer in staat om te werken. Tessa werd maanden later gediagnosticeerd met posttraumatische stresssyndroom doordat ze naar de plek van ongeval was gegaan en de kapotte scooter van haar zus zag liggen. De traagheid rondom de letselschadeafwikkeling had uiteindelijk ook een voordeel:

“De traagheid heeft ons misschien wel geholpen. Want wij gingen steeds meer dingetjes veranderen, dat dingen wel mogelijk werden. Dus ik zie dat niet als negatief. Ja, in het begin wel. Wat ik heel erg vond, in die context, de schade-afhandelaars, moet ik zeggen, de verzekering is zelfs, die zijn een keer bij ons geweest, allebei de partijen. Die gaven toen het idee dat het met een maand of drie rond zou zijn, zeiden ze aan tafel. En ze gingen er ook, in zoverre luchthartig mee om, ze zeiden, ja, het is een soort kerstboom, die moeten we optuigen, en dan wordt het weer wat afgetuigd, en dan krijg je iets. En we hadden zoiets, oké. Binnen drie maanden na het ongeluk, dan zaten we niet op zo’n manier, weet je. [...] Uiteindelijk hebben we een paar centen gekregen, vooral Tessa.”

Een langere termijn voor de letselschadeafwikkeling zorgt daarom dus dat ook onverwachte kosten, meegenomen kunnen worden waardoor de slachtoffers en nabestaanden niet voor alle kosten zelf hoeven op te draaien.

5.2 Over de onbekende procedure

Net als bij het strafproces, is de letselschadeafwikkeling een onbekend terrein waarbij respondenten te maken kregen met een onbekende procedure. Ze werden niet altijd geïnformeerd over de procedure en de mogelijkheden. Zo vertelde Julia dat haar opties voor compensatie nooit met haar zijn besproken:

“Bij die zitting kreeg ik iets van vierduizend euro smartengeld. Dat kostte mij alleen de begrafenis al. Mijn zoon was daar niet voor verzekerd. Bizar. Er is nooit bij mij opgekomen dat hij verzekerd moest zijn en dat we het daarop moesten verhalen of zo. Dat heeft ook niemand mij verteld. Al bezig zijnde met mijn stichting kom ik daarachter. Niemand vertelt je wat. Niemand heeft mij verteld dat ik de verzekering van die man kon aanspreken.”

Fleur en Thijs denken er hetzelfde over. Daarnaast twijfelden zij over de oprechtheid van de letselschadespecialist die voor hen de letselschadeafwikkeling waarnam. Hij was erg voorzichtig in zijn boodschap naar hen over de mogelijkheden met betrekking tot de compensatie. Ook zijn contact met de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij was uitermate beleefd en hij stelde zich zeer afhankelijk op waardoor Fleur en Thijs twijfelden of hij aan hun kant stond:

“Hij had echt meer kunnen doen denk ik. Hij vond zelf van niet, maar we hebben zelf het gevoel gehad dat we er echt voor moesten vechten om dit zo te krijgen, terwijl het echt niet iets onredelijks was wat we vroegen, dat vond we zelf in ieder geval. Omdat het gewoon echt de kosten zijn die je maakt. Je gaat heus niet winst proberen te maken of zo. Of meer te krijgen dan dat je hebt uitgegeven. Helemaal niet.”

Ze pleitten daarom voor meer openheid in de gang van zaken en een proactieve houding vanuit de letselschadespecialist die de slachtoffers bijstaat:

“Ik denk dat transparantie dan ook wel heel belangrijk is. Als vragende partij dat wij dan zijn heb je natuurlijk weinig, hoe zal ik het zeggen, referentiemateriaal. Je hebt geen referentiemateriaal. Terwijl de verzekeraar dat wel heeft en je weet gewoon niet goed... Je zit eigenlijk in een onderhandeling terwijl je eigenlijk niet in een onderhandeling wil zitten. Je zit in het duister te tasten over wat er mogelijk is.”

Met name door de onbekende procedure, raadden bijna alle respondenten aan om een advocaat in te schakelen die hun belangen kan behartigen. Voor Vera nam het bedrijf waar ze werkte een advocaat in de arm om haar belangen te behartigen in dit proces. Voor haar was dit een groot lichtpunt in de zware nasleep van haar ongeval:

“Echt letterlijk en figuurlijk ben je aan het vechten en voor alles voor jezelf en dat was echt het meest pijnlijke, dat ik dacht van: zo, mijn bedrijf heeft mij gewoon echt gered. Dat ik gewoon geestelijk ook om kon zetten van: oké, ik krijg mijn schadevergoeding na 2 jaar. Dus dat is gewoon gelukt.”

Maar ook familieleden of vrienden kunnen worden gevraagd om het letselschadep proces in gang te zetten. Koos liet zijn zoon de letselschadeafwikkeling afhandelen:

“Ik zit er zelf niet zo achteraan, maar dat doet mijn zoon af en toe. Ik heb wel een vinger aan de pols maar ik ben er financieel niet van afhankelijk. [...] Niet iedereen zou het kunnen, maar als je de

mogelijkheid hebt om dit door een derde persoon te laten doen, dan moet je het iemand anders laten doen. Vooral dit soort zakelijke dingen, de rest is een ander verhaal.”

Voor Koos had het letselschadeproces geen prioriteit, maar draaide het bij hem voornamelijk om het “*emotionele proces*” nadat zijn vrouw was overleden. Zo legde hij uit: “*dat ik mezelf op de rit kan houden. Dan ben ik ook beschikbaar voor mijn kinderen.*” Een derde persoon vragen om het letselschadeproces op gang te brengen zorgt ervoor dat iemand hun belangen het beste behartigt in de onbekende wereld van de verzekeringsmaatschappijen en het geeft slachtoffers en nabestaanden de ruimte om zich met andere belangrijke zaken bezig te houden zoals de emotionele verwerking.

5.3 Een reflectie vanuit de professionals

De door slachtoffers en nabestaanden aangedragen thema’s met betrekking tot het afhandelen van de letselschade zijn voorgelegd aan een letselschadeadvocaat en een letselschadespecialist. Waar de letselschadeadvocaat gespecialiseerd is in het behartigen van belangen in de rechtszaal, is de letselschadespecialist gespecialiseerd in het minnelijk afhandelen van letselschadezaken zonder tussenkomst van een rechter. Daarnaast zijn in interviews met SHN-medewerkers en de voorzitter van de VVS nog enkele relevante punten benoemd met betrekking tot de afhandeling van de letselschade. Zij boden hun perspectief op de genoemde knelpunten binnen het letselschadetraject, lichtten toe waar dit door veroorzaakt kan worden en boden enkele oplossingen en inzicht in recente ontwikkelingen.

5.3.1 Over de kosten en de lange procedure

Bij slachtoffers die zelf betrokken zijn geweest bij het verkeersongeval is het moeilijk om de exacte schade vast te stellen. Vooral bij jonge slachtoffers is dit moeilijk en duurt het langer om vast te stellen, omdat zij vaak nog in de fysieke groeifase zitten en de uiteindelijke (permanente) fysieke schade pas duidelijk wordt wanneer zij volgroeid zijn. Daarnaast komen volgens de professional nog 1.000 andere factoren bij kijken om het alternatieve toekomstperspectief vast te stellen als het ongeval niet had plaatsgevonden en wat de geleden schade is ten opzichte van deze alternatieve toekomst. Ook bij volwassen slachtoffers en nabestaanden laat de schade zich moeilijk meten doordat onder andere rekening gehouden moet worden met gedeerde inkomsten (van een gezinslid) en ook wat de andere kosten nog zijn, zoals kosten gebonden aan re-integratie op de arbeidsmarkt. Pas wanneer er een stabiele eindsituatie is bereikt op alle gebieden waarop men schade heeft geleden, kan men een daadwerkelijk beeld van de omvang van de schade gaan vormen en vervolgens de hoogte van de compensatie bepalen. Aangezien er regelmatig meerdere verschillende specialisten bij het proces en het onderzoek betrokken zijn, duurt het vormen van dit beeld lang en gaat het gepaard met hoge kosten. Specialist kunnen namelijk niet altijd tegelijkertijd aan de slag. Beide geïnterviewde letselschadeprofessionals benoemen hierbij dat zij zaken hebben begeleid die tot wel 15 of 20 jaar hebben voortgeduurd. Hoewel slachtoffers op voorhand vaak aangeven

bereid zijn om met een lange adem een langdurig traject in te gaan, zien de twee experts dat dergelijk langdurige trajecten in de praktijk hun tol eisen van de betrokkenen waardoor het treffen van een schikking soms een betere uitkomst kan zijn. De voorzitter van de VVS vindt dat de politie hier ook een belangrijke rol in kan spelen. Door in het politierapport een aantal voorlopige standpunten op te nemen omtrent de schuldvraag, ook wanneer deze niet direct duidelijk is, kan dit de verzekeringsmaatschappij helpen in het opstarten van de letselschadeafwikkeling. Hierdoor komt niet al het werk – c.q. bewijslast – bij het slachtoffer of nabestaande te liggen.

Ondanks dat de langdurige trajecten vaak als zwaar worden ervaren geeft de juridisch adviseur hierover aan dat het ook van belang is dat slachtoffers en nabestaanden de tijd nemen als dat nodig is. Zij adviseert om het juridisch broodnodige te doen om de schadeclaim vast te stellen maar pas te gaan onderhandelen wanneer men eraan toe is. Zij benoemt hierbij als knelpunt dat belangbehartigers zoals letselschadeadvocaten in principe worden ingeschakeld ‘om geld los te krijgen’ en daarop gericht zijn terwijl het slachtoffer daar misschien nog niet helemaal klaar voor is.

Aan de andere kant ziet SHN dat de verzekeraar van de tegenpartij in de praktijk er vaak als de kippen bij is, omdat deze alles zo snel mogelijk afgehandeld wil hebben. Op die manier zou de verzekeraar er met een lager bedrag vanaf kunnen komen. Zo stelt de juridisch adviseur van SHN: *“Als je in shock in het ziekenhuis ligt, lijkt 10.000 euro een heel groot bedrag, maar misschien heb je wel recht op 100.000 euro”*. Het is volgens haar van belang dat mensen niet meteen tekenen. Ze adviseert slachtoffers en nabestaanden om door SHN of een letselschadeadvocaat te laten bijstaan om te voorkomen dat men te snel tekent. *“Ga niet tekenen voordat echt duidelijk is wat de schade is”*. Dit geldt bijvoorbeeld voor de genoemde jarenlange loonderving die niet gemakkelijk vast te stellen is. Ze merkte op dat slachtoffers en nabestaanden er vaak vanaf willen zijn en de zaak willen afronden, geen kennis van dit soort zaken hebben en daardoor te snel tekenen en op lange termijn met veel (niet vergoede) schade blijven zitten. En zodra de verzekering betaalt, kunnen ze, tenzij het een voorschot betreft, niet meer terug. Als slachtoffer of nabestaande worden ze door dergelijke praktijken opnieuw slachtoffer (secundaire victimisatie). De voorzitter van de VVS stelt ook voor om de letselschadeafwikkeling in fases te laten lopen. De directe kosten moeten altijd voorgeschoten worden. En pas later, wanneer er meer duidelijkheid is over wat nodig is voor een slachtoffer of nabestaande om zijn of haar leven weer op de rit te krijgen, de resterende kosten te vergoeden.

Ook is er de mogelijkheid om te voegen in het strafproces waarbij slachtoffers en nabestaanden een vordering vragen. De juridisch adviseur van SHN geeft aan dat zij het over het algemeen verstandiger acht om de schade bij de verzekeraar te verhalen in plaats van via het strafproces. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat je met de verzekeraar kunt onderhandelen en bij het strafrecht niet. In het strafproces vorder je een bedrag en de rechter kent dat toe of wijst het af.

Doordat je met de verzekeraar kunt onderhandelen is het volgens haar mogelijk om meer voor elkaar te krijgen en daardoor ook hogere bedragen uitgekeerd te krijgen. Daarnaast claimt men bij de verzekeraar de schade op het stabiele eindpunt waarbij alle schade bekend is en tijdens het strafproces kan enkel de schade gevorderd worden die op dat moment tijdens het proces bekend is. Uiteraard is men aangewezen op vorderen via het strafproces wanneer de tegenpartij niet verzekerd is.

Behalve het langdurige en ingewikkelde traject om de uiteindelijke schade vast te stellen, zijn de verzekeringsmaatschappijen ernstig overbelast door een stijging in claims in de afgelopen jaren waardoor de afhandeling vertraging oploopt. Een fors aantal van de grote verzekeraars zijn de laatste jaren gaan fuseren en reorganiseren waardoor zij een enorme achterstand hebben opgelopen. Het aantal zaken stapelt zich op omdat zij het niet aankunnen. De geïnterviewde letselschadespecialist benadrukte dan ook dat wanneer het misgaat bij de verzekeraar, dit niet met opzet gebeurt, maar dat het voornamelijk kan worden toegeschreven aan de overbelasting van de medewerkers. Zo beschreef hij dat een medewerker bij een grote verzekeraar in principe maximaal 100 zaken mag beheren, maar in werkelijkheid 190 zaken tot zijn werklast moet rekenen. Het capaciteitsprobleem speelt overigens niet alleen bij de verzekeraars maar in de gehele letselschadebranche.

Een ander knelpunt dat de professionals in de praktijk tegenzijn gekomen is de uitkering in een zogenaamde *lumpsum*. Hierbij wordt de gehele schadevergoeding in een keer uitgekeerd waardoor mensen met een lager inkomen in de problemen kunnen komen met hun toeslagen, subsidies of bijstandsuitkering omdat zij op papier hierdoor een hoger jaarinkomen hebben. De exacte gevolgen hiervan zijn afhankelijk van de gemeente waar men woonachtig is, waardoor er geen eenduidige gevolgen aan de lumpsum-uitkering te verbinden zijn. De mogelijkheid bieden om in termijnen uit te keren kan een oplossing hiervoor zijn.

Buiten het feit dat een langdurige procedure geen garantie hoeft te zijn voor een hogere uitkering, maakt een slachtoffer of nabestaande wel degelijk kosten voorafgaand aan de uitkering. Om hierin tegemoet te komen kan een voorschot op de uitkering worden gegeven. De meeste verzekeraars staan niet te springen om een voorschot uit te keren, zeker wanneer de verzekeraar nog twijfelt of het uiteindelijk wel tot een succesvolle claim gaat komen. Daarom pleit de letselschadespecialist voor het opzetten van een onafhankelijke stichting voor het uitkeren van voorschotten zodat daarmee de kosten tijdens de procedure betaald kunnen worden. Ook de voorzitter van de VVS ziet heil in dit voorstel. Via een fonds kunnen de directe kosten, zoals begrafeniskosten, betaald worden door de verzekeringsmaatschappijen zonder dat de nabestaanden dit hoeven voor te schieten. Wanneer de schuldvraag duidelijk is, kan een verzekeringsmaatschappij het geld verrekenen met het fonds.

Een ander heikel punt zijn de buitengerechtelijke kosten die zich voordoen tijdens de procedure. Dit zijn de kosten die gemaakt worden om de schade te kunnen verhalen op de tegenpartij. Hieronder vallen bijvoorbeeld kosten die gemaakt zijn door adviseurs en specialisten, maar ook hun honoraria. De vraag op wie deze kosten verhaald kunnen worden zorgt voor een vechtsysteem, omdat beide partijen ze op de ander wil verhalen. Dit gaat ten nadele van een vlotte afhandeling van de kosten en kan voor slachtoffers en nabestaanden een extra belasting vormen bovenop hun verwerkingsproces. Behalve discussies over de afwikkeling van de letselschade is de houding van de veroorzaker vaak frustrerend voor verkeersslachtoffers, zoals naar voren is gekomen in hoofdstuk 4. Ook de professionals zien dit in de praktijk vaak gebeuren en zien dat het ontbreken van contact en uitleg ervaren wordt als een gebrek aan erkenning voor het slachtoffer alsook een gebrek aan het nemen van de eigen verantwoordelijkheid van de dader. De geïnterviewde letselschadeadvocaat meende dat hier eventueel een rol weggelegd kan zijn voor de verzekeraars. De schuldvraag is bij hen vrij snel duidelijk. Hierdoor kunnen ze de veroorzaker aanmoedigen om contact op te nemen met de slachtoffers en hun verantwoordelijkheid te nemen. Dit is ook in het belang van de verzekeraar, omdat dit het herstel van het slachtoffer bemoedigt en eventuele frustratie rondom.

5.3.2 Positieve ontwikkelingen

Een eerste positieve ontwikkeling kan gevonden worden in de Wet Deelgeschillen. Wanneer beide partijen het niet geheel met elkaar eens kunnen worden kunnen zij voortaan enkel het deel waarover zij het niet eens zijn voor de rechter brengen in plaats van de gehele zaak door een gerechtelijke procedure te halen. Hiermee kan relatief snel een doorbraak in de vastgelopen onderhandelingen geforceerd worden, waarmee zowel beide partijen in de procedure alsook de rechtelijke macht ontlast worden.

Ook de geïnterviewde professionals zien het fenomeen van het 'moeilijke geld' waarbij slachtoffers en nabestaanden een ongemakkelijk gevoel krijgen bij een sec financiële compensatie voor hun, vaak emotioneel beladen, leed. Gepleit wordt dan ook om meer in te zetten op bijvoorbeeld een vorm van herstel in natura waarbij (een deel van) de financiële compensatie direct ingezet wordt in de vorm van (professionele) hulp. Uiteraard enkel wanneer het slachtoffer het hier mee eens is. Volgens de juridisch adviseur van SHN wordt dit al steeds vaker gedaan en staat steeds meer de vraag centraal: kunnen we het anders oplossen dan met een zak geld aan te komen die slachtoffers zelf moeten besteden?

Omdat het doorlopen van een langdurig letselschadep proces erg zwaar kan zijn voor slachtoffers en nabestaanden lijkt zich langzaam maar zeker een psychosociale vorm van ondersteuning te ontwikkelen in de vorm van letselschade psychologen. De geïnterviewde letselschadespecialist gaf aan dat dit nog in kinderschoenen staat en vaak door de verzekeraar onderuit wordt gehaald, maar

de procedure omtrent letselschade kan traumatisch zijn waarbij behoefte is aan psychologische bijstand.

Als belangrijkste oplossing voor lange trajecten wordt het inzetten van *mediation* benoemd. Bemiddeling met behulp van een professionele mediator is vaak succesvol, al is het maar vanwege het feit dat tijdens dergelijke *mediation* sessies goede afspraken gemaakt kunnen worden. Het nadeel is wel dat het erg kostbaar is en een sessie kan oplopen tot duizenden euro's. Daar wordt echter tegenin gebracht dat dergelijke sessies dan ook de hele dag duren totdat men eruit gekomen is. Een ander voordeel is dat er ook duizenden euro's bespaard kunnen worden en over het algemeen een heel stuk sneller tot een oplossing gekomen wordt.

5.4 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we gekeken naar de rol van de letselschadeafwikkeling in de narratieven van de slachtoffers en nabestaanden van een ernstig verkeersongeval. Een belangrijk thema dat naar voren kwam in de interviews was het opdraaien voor de kosten van het ongeval. De respondenten kregen hun gemaakte kosten vaak niet volledig vergoed of moesten hun kosten verantwoorden. Ook de kosten met betrekking tot de emotionele gevolgen van een ongeval brachten voor respondenten een hoop extra werk met zich mee, waardoor ze dergelijke kosten vaak niet vergoed probeerden te krijgen van de verzekering. In combinatie met een langdurig proces leidde dit tot een (groot) onrechtvaardigheidsgevoel onder de respondenten. Ze voelden zich opnieuw slachtoffer, maar nu door het letselschadesysteem. Ook de professionals herkennen dit thema, maar wijten dit aan de hoeveelheid claims die elk jaar binnenkomen en de moeilijkheid om letselschade vast te stellen.

De nieuwe wet affectieschade die per 1 januari 2019 in werking is getreden zou hier uitkomst voor kunnen bieden. Het is een vorm van smartengeld die *“erkenning en genoegdoening kan bieden en helpen bij de verwerking”*, aldus minister Dekker. Alleen de partner van het slachtoffer, zijn kinderen en ouders komen in aanmerking voor deze vergoeding. De wet kent vaste bedragen die tussen de 12.500 en 20.000 euro liggen en die de veroorzaker moet betalen. Toch zal ook deze wet tot secundaire victimisatie kunnen leiden, doordat andere familieleden, de zogenaamde tweedegraads familie, buiten de boot vallen, terwijl hun leed net zo groot kan zijn.

Respondenten gaven ook aan dat ze te maken hadden met een onbekende procedure waardoor ze vaak niet wisten wat ze konden verwachten of op wat voor soort vergoeding ze recht hadden. De meesten hadden daarom een advocaat of specialist in de arm genomen die ze hierbij kon helpen. De professionals zelf raadden *mediation* aan. Bij *mediation* komt een onafhankelijke *mediator* samen met de slachtoffers of nabestaanden en de verzekering tot een vergoeding. Dit biedt slachtoffers en nabestaanden meer inzicht in de procedure en meer inzicht in waar ze aanspraak

op kunnen maken. Participatie in deze procedure kan hen helpen in hun verwerking omdat zij een stem hebben in de uitkomst van het proces en niet aan de zijlijn moeten toezien hoe iemand anders een 'prijskaartje' aan hun leed hangt.

6 Slachtoffers op het kruispunt: Hun lotgenoten narratief

Ten tijde van de interviews maakten bijna alle respondenten deel uit van of waren in het verleden betrokken bij een professionele lotgenotengroep die georganiseerd werd vanuit SHN of LOV. Daarnaast zochten respondenten ook actief contact met lotgenoten buiten de professionele setting. In dit hoofdstuk staan de ervaringen met (professioneel) lotgenotencontact centraal. De positieve en negatieve ervaringen worden hieronder nader uitgewerkt.

6.1 Over de kracht van delen

6.1.1 Herkenning en erkenning

De meeste respondenten waren zeer positief over de lotgenotengroepen waar ze aan deel nemen of hebben genomen, omdat ze ervaringen konden delen met anderen die hetzelfde hebben meegemaakt. Zoals Koos uitlegde:

“Met name het stukje herkenning en erkenning van je eigen, wat je mee hebt gemaakt. Dat is heel belangrijk, dat je niet de enige bent die dit proces doormaakt en alleen bent in de gevoelens die je hebt.”

In tegenstelling tot het strafproces (zie hoofdstuk 4) en het letselschadep proces (zie hoofdstuk 5) bieden lotgenotengroepen de ruimte om een dialoog met elkaar aan te gaan. Die ruimte zit met name in de herkenning en erkenning van de gebeurtenis: slachtoffers en nabestaanden kunnen praten met andere ‘ervaringsdeskundigen’, vragen stellen en hun twijfels en onzekerheden bij elkaar kwijt. Volgens Frans hoefde je zelfs niks te zeggen, zolang je er voor elkaar was:

“Je weet van elkaar wat er gebeurd is. We hebben allemaal hetzelfde verdriet. [...] Maar het is vooral elkaar begrijpen. En op de een of andere manier doet mij dat goed.”

Dergelijk contact vanuit hun directe omgeving wordt vaak gemist. Maarten vertelde:

“In je omgeving, iedereen probeert begrip voor je op te brengen, maar niemand snapt het, niemand voelt het. Simpel. En hun [de lotgenoten] wel.”

Het verdriet over het ongeval en het verlies van hun geliefde zal bij slachtoffers en nabestaanden nooit weggaan en neemt een centrale plek in hun narratief in. Hun omgeving had meer moeite met het begrijpen van hun narratief, waardoor slachtoffers en nabestaanden de verbinding met hen kwijtraakten. Roos wilde juist over het ongeval en het verlies van haar zoon blijven praten:

“Vrienden haken af, die weten niet meer wat ze moeten vragen. Of die denken van, nou het is al zo lang geleden. Ja, voor hun wel maar voor mij niet. En het liefst spreek ik iemand die in de buurt woont, dat ik niet allemaal online met whatsappjes en Messenger contact leg, maar dat je gewoon face-to-face kan afspreken, al is het maar om samen te janken. Als het maar iemand is die het begrijpt.”

Ook voor Roos is herkenning belangrijk, maar zij kon dit moeilijk vinden in mensen die niet een soortgelijke gebeurtenis hebben meegemaakt. Een professionele lotgenotengroep draagt bij aan het vinden van zin en betekenisgeving van het ongeval en hoe het een plek kon krijgen in hun eigen levensverhaal. Of zoals Fabian het verwoordde:

“Dat je de kracht van woorden vindt die je gereedschap geven voor de ander maar ook voor jezelf.”

Deze kracht wordt gevonden in de verbondenheid met lotgenoten. De samenkomst met lotgenoten onder professionele begeleiding hielp de respondenten omgaan met hun verdriet, daarnaast kregen ze van elkaar ook praktische handvatten aangereikt ter voorbereiding op wat er komen ging rond het strafproces en letselschadeafwikkeling. Tevens boden de lotgenotengroepen de mogelijkheid om als podium te dienen voor voorlichting door professionals. Zo waren in één lotgenotengroep een officier en een rechter uitgenodigd om hun werk en de beslissingen omtrent vervolging en berechting uit te leggen. De respondenten hebben dit als zeer prettig ervaren. Het leidde tot meer begrip voor de professionals en het werk dat ze doen. Het gaf de respondenten ook de mogelijkheid vragen te stellen waar ze dat in een eerder stadium vaak niet hebben kunnen doen. Ook wisten ze hierdoor beter wat ze konden verwachten van de rechtszaak.

6.1.2 Raakvlakken

Het is wel belangrijk dat de lotgenotengroepen bestaan uit personen die in een vergelijkbaar stadium van hun verwerkingsproces zitten en waarbij de aard van het ongeval vergelijkbaar is. Lauren was naar een lotgenotenbijeenkomst geweest, maar kon geen raakvlakken vinden met de andere aanwezigen omdat zij “te vers” in haar verdriet zat. Anna heeft bij het deelnemen aan een tweede lotgenotengroep besloten hier mee te stoppen, omdat zij geen raakvlakken had met de lotgenoten. Zij was al veel verder in haar verwerking van het overlijden van haar zoon. Ook dient de aard van het ongeval vergelijkbaar te zijn. Bram is zijn dochter verloren en is naar een bijeenkomst voor verkeersslachtoffers gegaan, maar de groep bestond voornamelijk uit directe slachtoffers:

“Een andere categorie, sorry. [...] Weet je, als je in de positie zit waar wij in zitten, wil je niet zo in een groep gegooid worden of gezet worden, waar mensen met pijn, met pijn in hun tenen rondlopen of zo. En dan aan de jurist vragen hoe kan ik er iets uithalen, haha. Dan denk je jongens, alsjeblijft, ik hoef er niks uit te halen.”

Ook vanuit de directe slachtoffers was dit geen positieve of zelfs een ongemakkelijke ervaring. Zo gaf een van de directe slachtoffers die bij diezelfde bijeenkomst was aan:

“[...] ja, dan denk ik bij mezelf toen ik dat hoorde zo van; ja, maar ja, waarom zit ik hier? Want het is helemaal niet zo erg wat ik meegemaakt heb. [...] Ik mag dan wel ontielig veel geluk gehad hebben. En een meter verder naar rechts, oké, dan was ik dood geweest, maar ja, een paar gaatjes en krassen op mijn benen en een gebroken botje in mijn pols en voor de rest niks. Ja, er zaten slachtoffers, nabestaanden van een kind, een ouder, kind doodgereden, [...] psychische schade voorgoed.”

De ervaringen met betrekking tot een verkeersongeval zijn anders voor nabestaanden dan voor directe slachtoffers. Hierdoor zal wederzijdse herkenning en erkenning tussen nabestaanden en directe slachtoffers door middel van lotgenotencontact (bijna) nooit tot stand komen. Nabestaanden en directe slachtoffers hebben immers te maken met een andere herkenning en erkenning van het leed en de nasleep die een verkeersongeval met zich meebrengen.

6.1.3 Eén-op-één contact

Behalve professionele vormen van lotgenotencontact was één-op-één contact met een lotgenoot voor slachtoffers en nabestaanden even belangrijk. Vera had veel moeite met de verwerking van haar ongeval:

“Ik kon totaal niet omgaan met het feit dat ik nog gewoon leefde eigenlijk, dat ik wel het geluk had dat ik gewoon weer leef en gewoon een normaal leven op kan bouwen. Terwijl een ander, als het dan op het journaal kwam. Een verkeersongeluk, dat was in de tijd dat die voetbalvrouw van Feyenoord, die overleed bij een auto-ongeluk. Dan barste ik helemaal in huilen uit. Dat ik dacht van: wat is dit? En die had allemaal kinderen. Ik zo: waarom mag ik leven terwijl een ander een gezin heeft en iets voor te leven. [...] En toen zag ik op Facebook iets over LOV. Toen heb ik Elly gebeld. Ze zei: oké, het beste wat je nu kan doen is dit en dit en dit. En zo kwam ik eigenlijk bij haar. Zij heeft haar zoon verloren, zij weet wat het met je doet. Dus ik hoefde niks uit te leggen of wat dan ook.”

Ze is zelf nooit naar een bijeenkomst geweest die LOV organiseerde voor slachtoffers en nabestaanden van verkeersongevallen. Maar een regelmatig één-op-één contact met de organisator van LOV, die zelf ook ervaringsdeskundige is, hiep haar zin en betekenis te geven aan haar ongeval. Sarah en Bram vonden een lotgenoot via een televisieprogramma over verkeersongevallen:

“We zaten ernaar te kijken en daar hadden wij allebei... Nou weet je, dat voelde gewoon als ons verhaal, het was gewoon bijna bizar over wat er gebeurd was. En ook de dader, die totaal geen compassie had. En toen heeft Bram zijn best gedaan via internet om contact met die ouders te zoeken. En een jaar geleden nu, hebben we daar met zijn drieën contact gehad met de moeder en het zusje. De vader heeft het er zo moeilijk mee, die kon dat niet aan. En met de moeder heb ik nog steeds contact. En dat is een-op-een contact is wel heel prettig.”

De herkenning van elkaars narratief zorgde bij beide families voor erkenning en steun in elkaars ervaringen.

6.2 Over in het negatieve blijven hangen?

De keerzijde die de respondenten voornamelijk opnoemen bij lotgenotengroepen is dat het contact is voortgekomen uit, en soms ook blijft bestaan in, verdriet. Sarah vertelde:

“Je krijgt er ook heel veel narigheid en verdriet te horen. Ja, soms mensen die op dat moment nog erger aan toe zijn dan dat jezelf bent. Dus ja, het heeft zijn positieve kanten, maar het is gewoon echt heel dubbel.”

Frans en Isabel hadden allebei een andere associatie met lotgenotencontact. Hoewel Frans een meerwaarde zag in het delen van elkaars ervaringen, hoefde Isabel de verhalen niet aan te horen, omdat ze deze alleen maar meenam naar huis. Zij vond haar herkenning en erkenning vooral bij één persoon. Lauren wilde niet:

“...in een bepaalde cirkel blijven rondgaan. Ik wil op een positieve en constructieve manier proberen om te kijken of ik dingen kan doen om bij te dragen ter voorkoming van dit soort dingen en eventueel mee te helpen en mee te denken met dingen die zouden moeten veranderen in de wetgeving daaromtrent. Dan denk ik, dat is wat ik graag wil. Ik heb niet zo direct de behoefte om advies te lezen over hoe ik me moet voelen of met nabestaanden het daarover te hebben. Ik weet wat rouwen is en hoe ik dat moet doen. Ik heb daar geen richtlijnen voor nodig.”

Lauren herkende het belang van het delen van verdriet met anderen, maar voor haar had het geen meerwaarde. Zij wilde niet in het verleden blijven hangen maar juist aan de toekomst werken. Dit is voornamelijk ingegeven doordat ze zeer teleurgesteld was in het gehele strafproces. Ze heeft geen erkenning gekregen in het hele juridische traject. Zij zocht steun in haar wil om de praktijk, beleid en wet aan te passen, zodat haar ervaringen anderen in de toekomst bespaard zou blijven.

6.3 Een reflectie vanuit de professionals

Vanuit het perspectief van de professionals hebben twee lotgenotenbegeleiders van SHN hun reflectie gegeven op de door hen georganiseerde lotgenotengroepen voor nabestaanden van verkeersslachtoffers. Zij waren de eersten die vanuit SHN lotgenotenbegeleiding organiseerden voor nabestaanden van verkeersongevallen. Ook hebben we gesproken met de oprichtster van de LOV en met de voorzitter van de VVS. Omdat zij andere vormen van lotgenotenbegeleiding aanbieden dan SHN zal hun reflecties op lotgenotengroepen in paragraaf 6.3.4 worden beschreven. Ook werd tijdens hun interviews duidelijk dat ze ook op andere manieren zich inzetten voor hun lotgenoten. Dit zal in paragraaf 6.3.5 uiteen worden gezet.

6.3.1 Over de aanleiding voor het opzetten van lotgenotencontact bij SHN

Het traject van lotgenotengroepen is begonnen als een experiment met een vader die zijn zoon had verloren en wiens rechtszaak was geseponeerd. Deze vader wilde van een andere vader, die wel een rechtszaak had gehad, weten hoe hij dit had ervaren en hoe een rechtszaak verloopt. Om aan deze wens te voldoen zijn er drie mannen (allen nabestaanden of slachtoffer) uitgenodigd om met elkaar

hierover te praten. Dit was een groot succes en ze bleven samenkomen. Deze bijeenkomsten werden door de respondenten gefaciliteerd bij SHN.

“De rechtszaak is natuurlijk funest [...] veel mensen ervaren de rechtszaak als slecht en de straffen al helemaal als waardeloos. Deze mensen moeten hun ei kwijt’.

Behalve het ventileren van de frustraties die het gevolg zijn van de nasleep van het verkeersongeval zien de lotgenotenbegeleiders dat slachtoffers en nabestaanden behoefte hebben om hun verhaal te vertellen, omdat zij dit niet meer in hun omgeving kwijt kunnen:

“Veel mensen ervaren moeilijkheden met het feit dat ze hun verhaal al 20 keer verteld hebben en dat de omgeving na een jaar vindt dat ze een keer verder moeten terwijl dat helemaal niet kan, want het is nooit klaar. [...] De vriendinnen van je dochter krijgen kinderen en gaan trouwen maar jouw dochter ligt in het graf. Voor jou staat het leven stil en dat vervolgt zich ook niet meer terwijl de rest van de wereld doorgaat en mensen begrijpen dat ook niet altijd, dat is niet uit onwil.”

6.3.2 Over de opzet van de groepen

De geïnterviewde lotgenotenbegeleiders begeleiden lotgenotengroepen bestaande enkel uit ouders van kinderen die in het verkeer om het leven zijn gekomen. Formeel biedt SHN acht bijeenkomsten aan per lotgenotengroep. De geïnterviewde lotgenotenbegeleiders maken hier 10 bijeenkomsten van omdat zij vinden dat de eerste kennismakingsbijeenkomst en het afscheid niet moeten worden meegerekend. Daardoor blijven acht bijeenkomsten over om inhoudelijke verdieping te geven aan het ongeval en de nasleep. De bijeenkomsten vinden in principe één keer per maand plaats op een vaste dag. Hoewel er geen strakke schema's zijn voor de bijeenkomsten kent de lotgenotengroep wel een bepaald programma waarbij op strategische momenten tijd wordt gemaakt voor de verwerking van een thema. Zo geeft een van de begeleiders aan:

“De eerste (inhoudelijke) bijeenkomst geven we mensen de ruimte voor boosheid, die boosheid moet er nou eenmaal uit [...]. Als je dat overslaat komt dat iedere bijeenkomst terug maar als je dat de eerste bijeenkomst ruimte geeft, is dat daarna vaak helemaal niet meer aan de orde en is er ruimte voor andere dingen.”

Wanneer de boosheid werd besproken gaf dit ruimte om in andere bijeenkomsten op andere thema's in te gaan, zoals het ongeval, de overledene, de rechtszaak en letselschadeafwikkeling.

6.3.3 Begeleiding

De bijeenkomsten zijn vaak zware en voor de nabestaanden zeer vermoeiende bijeenkomsten waarbij veel emoties loskomen en waarbij, soms zeer kwetsbare, mensen zich openstellen om hun emoties en verhalen te ventileren. Hoe lastig dit soms ook kan zijn, soms kan het voor het groepsproces goed zijn om in te grijpen en vanuit de begeleiding wat sturing te geven aan de bijeenkomst. Wat betreft de geboden begeleiding hierbij gaven de geïnterviewde professionals aan:

“Het is een bijeenkomst van zwaar getraumatiseerde mensen dus je moet wel echt weten wat je aan het doen bent anders beschadig je mensen.[...] Vanuit de begeleiding moet je soms durven te onderbreken of te corrigeren [...] weten wanneer we de regie moeten nemen.”

Zij hebben tot nu toe alleen maar positieve ervaringen met het aanbieden van lotgenotencontact, zelfs met mensen die twijfelen of lotgenotencontact iets voor hen is.

“Het is een open groep en er zit geen enkele verplichting aan en er zit geen druk achter. Maar het gebeurt eigenlijk zelden dat mensen gaandeweg afhaken.”

Het is echter wel de bedoeling dat iedereen vanaf het begin meedoet en niet pas halverwege instroomt (eerder stoppen is uiteraard geen enkel probleem). Dit is van groot belang voor het groepsproces en het vormen van de groep. Wanneer iemand pas later mee gaat doen, kan dit de harmonie in de groep verbreken. Het is dan ook beter als iemand een bijeenkomst aan het eind van het traject overslaat dan in het begin vanwege dit proces. De eerste twee tot drie bijeenkomsten worden omschreven als de zwaarste bijeenkomsten. Daarna wordt het wat luchtiger en komt er ook steeds meer sociale interactie tussen de deelnemers. De lotgenotenbegeleiders geven dan ook aan dat tijdens de bijeenkomsten er vaak snel een hechte groep zich lijkt te vormen die ook buiten de georganiseerde bijeenkomsten veel onderling contact onderhouden.

De geïnterviewde begeleiders zijn bekend met het imago van SHN als de ‘schouder om op te huilen’ wat voor veel mensen een drempel vormt om ondersteuning en lotgenotencontact te accepteren wanneer deze wordt aangeboden. Echter benadrukten de lotgenotenbegeleiders dat de geboden praktische ondersteuning door SHN misschien nog wel groter is dan de emotionele ondersteuning.

Zowel de lotgenotenbegeleiders als de juridisch adviseur van SHN gaven aan dat zij graag een extra contactmoment zouden willen zien drie maanden na het afronden van de dienstverlening en eventuele doorverwijzingen door SHN. Dit getuigt zowel van betrokkenheid maar kan slachtoffers en nabestaanden ook ondersteunen bij problemen waar ze pas later tegenaan gelopen zijn. Zo geeft de juridisch adviseur aan dat de drempel hoog kan zijn voor slachtoffers om zelf contact op te nemen drie maanden na het afsluiten van de dienstverlening.

6.3.4 Lotgenotenbegeleiding door de VVS en de LOV

De VVS is op 3 juli 1995 opgericht om als spreekbuis en platform te gaan fungeren voor verkeersslachtoffers. Het aanbieden van een platform om lotgenoten samen te brengen wordt door de voorzitter van de VVS als de belangrijkste taak van de vereniging gezien:

“Lotgenotenbijeenkomsten zijn zo belangrijk omdat wij merken dat wanneer je lotgenoten samenbrengt, het leed van het ongeval herkenning brengt en dat ze zoveel aan elkaar hebben. Dat we ze de ruimte bieden om elkaar regelmatig te spreken. Dat is een heel belangrijk onderdeel van ons werk.”

De VVS organiseert drie keer per jaar een lotgenotenbijeenkomst en deskundige vrijwilligers met ervaring in de hulpverlening leiden de vereniging. Elk lotgenotenbijeenkomst is verbonden aan thema, maar de bijeenkomsten zijn voor alle verkeersslachtoffers opengesteld en er is ruimte voor ieders verhaal. Zo legde de voorzitter uit:

“Wij organiseren lotgenotenbijeenkomsten rondom bepaalde onderwerpen, bijvoorbeeld het thema ‘whiplash’. Iedereen is daarvoor welkom. Niet alleen mensen die meer willen weten over dat specifieke onderwerp. Daarna is de mogelijkheid om met elkaar uitvoerig in discussie te gaan waarin mensen hun verhaal kunnen vertellen, of iets willen delen rondom hun laatste ontwikkelingen. Het draait om spreken, luisteren en elkaar individueel spreken.”

Hoewel de lotgenotenbijeenkomsten om een bepaald thema draaien, benadrukte de voorzitter dat deze bijeenkomst voor iedereen bedoeld is die graag contact zoekt met lotgenoten en zijn of haar verhaal wil delen. Daarom is er na elke bijeenkomst voldoende tijd om met elkaar te praten.⁵⁶

De LOV is in 2015 opgericht omdat de voorzitter, zelf een nabestaande, uit eigen ervaring merkte dat er geen dialoog met haar werd gevoerd na het ongeval:

“Ja, je moet de dialoog aangaan met mensen. Je praten met mensen. Mensen zijn zo goed in het praten over anderen in plaats van in het praten met anderen. Zo’n politieagent die beslist dat ik daar binnen moet blijven terwijl ik het liefst zo hard mogelijk die straat wil uitrennen en weg wil gaan. Zo’n mevrouw van Slachtofferhulp, dat grijze muisje, gaat bepalen dat ik haar moet antwoorden terwijl ik weg wil.”

De LOV organiseert vijf bijeenkomsten per jaar, begeleidt door een trauma-psycholoog . Maar in tegenstelling tot de VVS, zijn de lotgenotenbijeenkomsten van de LOV niet gekoppeld aan bepaalde onderwerpen. Zo legde de voorzitter uit:

“Je moet als hulpverlener nooit denken dat je kunt bepalen wat de ander nodig heeft, dat is altijd een projectie van jezelf. Dat is wat jij denkt dat jij in die situatie nodig zou hebben maar jij bent ik niet en ik ben jou niet. Als jij nodig hebt, jij moet het bepalen. Als de mensen hier binnenkomen op een lotgenotenbijeenkomst en ze komen binnen, bepalen ze zelf wat ze [willen] ... Dat is het eerste wat ik vertel. Jij bepaalt wat je hier kwijt wilt.”

Wel kijkt ze wat hun behoeftes zijn. Zo heeft ze bij een bijeenkomst een jurist uitgenodigd die de lotgenoten hielp met vragen over de letselschadeafwikkeling. De bijeenkomsten duren vaak een dagdeel en er zit een lunch bij, want “zo kunnen mensen ook even ontspannen en praten over andere dingen”.⁵⁷ Ook voor de LOV zijn de lotgenotenbijeenkomsten één van de belangrijkste taken van de vereniging:

“Ik vind het hartverwarmend. Als ik zie wat mensen daaraan hebben, hoe ze contact durven te maken. Als je ze op straat tegenkomt zie je het niet aan ze. Pas als je ze bij elkaar hebt en ze niets meer in hoeven te houden, dan komt naar boven waar ze nog mee zitten. Dat mag dan daar op dat plekje en krijgen ze

⁵⁶ Voor meer informatie over de VVS zie: <https://verkeersslachtoffers.nl/>.

⁵⁷ Voor meer informatie over de LOV zie: <https://www.landelijkeorganisatieverkeersslachtoffers.nl/>.

alle aandacht die ze nodig hebben. [...] Het zit er wel maar je gaat het er niet elke keer over hebben. Er is ook altijd een angst om anderen daarmee te belasten. De omgeving zit vaak niet te wachten op zo'n vervelend verhaal. Mensen willen toch altijd de leuke verhalen horen. Als je op zo'n lotgenotenbijeenkomst bent mag het er allemaal zijn en maakt het niet uit of je doodmoe bent en op de bank gaat liggen, of pijn in je rug hebt en in de tuin gaat lopen. Dat hoort erbij. Ik vind het altijd wel mooi om te zien wat er ontstaat tussen mensen.”

Voor de VVS en de LOV is het belangrijk dat ze alle verkeersslachtoffers een platform kunnen bieden om contact met elkaar te leggen en dat zij daarin kunnen faciliteren. Ook organiseren ze allebei een nationale herdenkingsdag voor verkeersslachtoffers op de derde zondag van november. Dit is ook officieel de internationale dag voor verkeersslachtoffers. Dit zijn vaak grote bijeenkomsten waarin verhalen worden gedeeld en stil wordt gestaan bij de slachtoffers betrokken bij een verkeersongeval.

6.3.5 Preventie en repressie

Tijdens de interviews met de voorzitters van de VVS en de LOV werd duidelijk dat ze naast lotgenotenbijeenkomsten ook andere taken op zich hebben genomen om aan de behoeften van de verkeersslachtoffers tegemoet te komen. Zij zien dat verkeersslachtoffers naast lotgenotencontact ook behoefte hebben aan verandering omtrent de preventie en repressie van verkeersongevallen. Beide verenigingen willen daarmee de stem voor de anonieme verkeersslachtoffer zijn.

De VVS is belangenbehartiger voor verkeersslachtoffers. Ze is daarbij niet alleen een vraagbaak waarin ze verkeersslachtoffers uitleg geeft over zaken, hen begeleidt of een luisterend oor biedt. Ze is ook gesprekspartner voor diverse beleidspartijen “om voor de gezamenlijke verkeersslachtoffers het woord te doen”. In 2015 heeft de VVS het Zwartboek aan de Tweede Kamer gepresenteerd waarin de behoeften van verkeersslachtoffers zijn opgeschreven.⁵⁸ Elk jaar vult ze het boek aan met behoeften die ze van haar leden hoort. Zo vertelde de voorzitter van de VVS: “We zien vanuit het veld wat er beter zou kunnen. Dit verzamelen wij en gaan we naar de beleidspartijen met verzoeken en voorstellen.” Doordat ze gesprekspartner is van het kabinet, vormt het Zwartboek het startpunt van de debatten rondom de preventie van verkeersongevallen.

De LOV is zich gaan richten op de “verkeershufters die niet inzien wat hun rijgedrag kan doen met mensen”. Zij is in 2018 gestart met een pilot in Den Haag waarin veelplegers in het verkeer leren over de gevolgen van hun rijgedrag. Tijdens de pilot kregen veelplegers een rondleiding in een revalidatiecentrum en werd hun uitleg gegeven over het lange hersteltraject dat slachtoffers van verkeersongevallen vaak moeten volgen. Daarna kregen de veelplegers schokkende filmpjes te zien over roekeloos rijden en de zware gevolgen die dit met zich meebrengt. Gedurende het traject werden de veelplegers psychologisch begeleid. In een eerste evaluatie waren de gevonden effecten positief. De deelnemers aan het traject waren ‘wakker geschud’ na het geconfronteerd worden met

⁵⁸ Zie <https://verkeersslachtoffers.nl/2015/12/08/zwartboek/>.

de gevolgen van roekeloos rijden. Deze methodiek is overgenomen door de Reclassering en wordt ook in Rotterdam aangeboden.

6.4 Conclusie

Lotgenotengroepen werden over het algemeen als zeer positief ervaren. Het contact met lotgenoten biedt slachtoffers en nabestaanden de herkenning en erkenning in hun emoties en ervaringen rond het ongeval, het verlies van een geliefde en de nasleep waar zij vaak behoefte aan hebben. Het geeft hen het gevoel niet alleen te staan. Samen bouwen ze een groepsnarratief dat zin en betekenis probeert te geven aan het ongeval en de nasleep. De opbouw van een dergelijk verhaal is verbonden aan *empowerment*. Slachtoffers en nabestaanden krijgen handvatten om de gebeurtenis een plekje te kunnen geven in hun narratief. Daarbij is het belangrijk dat lotgenoten in een vergelijkbaar stadium van hun verwerking zitten en dat de aard van het ongeval hetzelfde is.

SHN, de LOV en de VVS erkennen het belang van lotgenotencontact voor het welbevinden van verkeersslachtoffers. Om deze reden ervaren zij het organiseren van lotgenotengroepen of lotgenotenbijeenkomsten als één van hun belangrijkste taken. Daarnaast bieden alle drie de organisaties ook praktische handvatten omtrent het juridische en letselschadeproces, middels themabijeenkomsten of waar de behoefte ligt. Slachtoffers en nabestaanden hebben hier dan ook veel behoefte aan. Deze informatie krijgen ze vaak te weinig van de betrokken instanties, zoals is gebleken uit hoofdstuk 4 en 5.

Slachtoffers en nabestaanden die geen professionele begeleiding wilden, vonden het wel belangrijk met iemand te kunnen praten die hetzelfde heeft meegemaakt. Het delen van ervaringen geeft hun ook de herkenning en erkenning die zij vaak zoeken na een ernstig verkeersongeval.

7 Het laatste woord

Aanbevelingen in de woorden van de nabestaanden en slachtoffers van verkeersmisdrijven

7.1 De expertmeeting

De laatste stap in dit onderzoek is het formuleren van aanbevelingen op het gebied van de rechtszaak, letselschade en het lotgenotencontact. Aan de hand van de interviews zijn de belangrijkste knelpunten geïdentificeerd aan de hand waarvan stellingen zijn geformuleerd. Deze stellingen zijn voorgelegd aan de nabestaanden en slachtoffers van verkeersdelicten die deelnamen aan de expertmeeting op 13 april 2018. Deze stellingen brachten discussies tussen de genodigden op gang met als doel tot aanbevelingen te komen over de drie gebieden.

Dit hoofdstuk bespreekt de aanbevelingen die zijn aangedragen door de nabestaanden en slachtoffers aan de hand van de discussies. Wij geven hen het laatste woord omdat hun ervaring de maatschappelijke positie van toekomstige nabestaanden en slachtoffers van verkeersdelicten kan verbeteren. Hun aanbevelingen zetten we hieronder uiteen om aan te geven waar we vanuit de wet, beleid en praktijk nog aandacht aan moeten besteden. Een kanttekening die bij voorbaat bij deze aanbevelingen geplaatst kan worden is het feit dat de meeste nabestaanden en slachtoffers die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, reeds enkele jaren geleden slachtoffer zijn geworden of hun naaste hebben verloren. Door de maatschappelijke aandacht voor verkeersongevallen de laatste jaren en de continue verbetering omtrent de positie van verkeersslachtoffers in wet, beleid en praktijk is het mogelijk dat enkele aanbevelingen recentelijk in de praktijk zijn gebracht. Niettemin was het doel van dit onderzoek om slachtoffers en nabestaanden het laatste woord te geven. Dit hoofdstuk geeft hieronder een complete weergave van de verbeterpunten als zodanig aangemerkt door onze respondenten.

7.2 Aanbevelingen met betrekking tot het juridisch proces

7.2.1 Strafmaat en vorm

- *Straffen bij verkeersdelicten moeten afschrikken. Een geldboete doet dit niet.*

De nabestaanden en slachtoffers vinden de opgelegde straffen voor verkeersmisdrijven vrij laag. Deze straffen kennen nauwelijks een afschrikwekkende werking, terwijl zij als nabestaanden en slachtoffers “wel levenslang krijgen”. Zo stelt Fabian:

“Waar ik graag de prioriteiten zou willen zien is in de rechtspraak en handhaving. Dat ze [de rechters] niet zo strooien met voorwaardelijke straffen. In Godsnaam, doe alsjeblieft een keer een onvoorwaardelijke straf. Zodat mensen even wakker geschud worden. [...] Ze fietsen zo die rechtszaal uit”.

Een rijbewijs inleveren is niet voldoende en wordt, in de ogen van de slachtoffers en nabestaanden, ook niet gehandhaafd. Maar een specifieke en passende straf vinden de nabestaanden en slachtoffers moeilijk te noemen. **Factoren** als recidive en de omstandigheden waaronder het ongeval heeft plaatsgevonden (bijv. heeft de veroorzaker gedronken) **zouden zwaarder moeten meewegen** bij het bepalen van het type en de hoogte van de straf. Wel vinden ze dat de invulling van de straf in het teken moet staan van het verkeersdelict (zie de volgende aanbeveling).

Een geldboete heeft geen afschrikwekkende werking. Daarnaast staat een geldboete niet in verhouding met het verlies van een mensenleven. Zo geeft Frans aan dat een verkeerspaaltje omrijden niet veel duurder is dan iemand aanrijden. Daarnaast houdt het geen verband met het delict en de veroorzaker leert hier niet van. In de rechtszaak van Thomas en Lotte, bijvoorbeeld, kreeg de veroorzaker van een dodelijk ongeval een geldboete van 500 euro en 3 maanden rijontzegging. Hoewel zij geen voorkeur hebben voor een zware onvoorwaardelijke straf, merken ze dat de straf geen impact heeft op zijn rijgedrag. De boete werd betaald door de ouders, en van hun omgeving krijgen ze regelmatig te horen dat de veroorzaker nog steeds “rondscheurt”. Wanneer er wel een geldboete op wordt gelegd (al dan niet in combinatie met een andere straf of maatregel), kan het verband met het ongeval gecreëerd worden door de boeteopbrengst naar een fonds of goed doel op het gebied van verkeersveiligheid te laten terugvloeien.

➤ *Taakstraf moet in het teken van het verkeersongeval staan*

Hoewel een taakstraf ook als een vrij lage straf wordt ervaren, zien de slachtoffers en nabestaanden hier potentie in. Zo benoemen slachtoffers en nabestaanden dat zij graag zouden willen zien dat de veroorzaker een **relevante en daarmee leerzame taakstraf** opgelegd krijgt. Dit zou vorm kunnen krijgen door de taakstraf te verbinden aan het delict door bijvoorbeeld de straf in een revalidatiecentrum uit te voeren waarbij de dader geconfronteerd wordt met het leed dat gevaarlijk gedrag in het verkeer kan veroorzaken zoals het leertraject waar de LOV mee bezig is (zie hoofdstuk 6). Voor de zin- en betekenisgeving van de slachtoffers en nabestaanden is het belangrijk dat zij **op de hoogte worden gesteld over de invulling van de straf**, dat ze weten dat de straf in het teken staat van het ongeval en dat de veroorzaker er iets van kan leren.

7.2.2 Communicatie met professionals

➤ *Betere informatievoorziening over het gehele traject via een ‘slachtoffer-officier’*

Eén van de belangrijkste knelpunten dat gedurende de interviews naar voren is gekomen is de beperkte informatievoorziening die nabestaanden en slachtoffers hebben ervaren vanaf de start

van het politieonderzoek tot aan het einde van de rechtszaak. Ze hadden het gevoel dat ze “aan hun lot werden overgelaten”. Ze waren vaak onbekend met de rechtsgang en hadden geen idee wat ze konden verwachten. Het kon lang duren voordat vanuit de politie of het Openbaar Ministerie terugkoppeling kwam over de zaak. Slachtoffers en nabestaanden hebben voornamelijk het gevoel zelf overal achteraan te moeten gaan om informatie op te vragen over de gang van zaken. Inzetten op duidelijke communicatie naar slachtoffers en nabestaanden op voorhand, maar ook gedurende de rechtszaak zou de nodige frustraties kunnen doen afnemen. Het **decentraal instellen van bijvoorbeeld ‘slachtoffer-officieren’** werd als concrete aanbeveling aangedragen. Dergelijke medewerkers, die als laagdrempelige vraagbaak en communicatie-orgaan vanuit justitie fungeren, kunnen niet alleen de vragen van nabestaanden en slachtoffers beantwoorden, maar zij vormen het punt van waaruit het Openbaar Ministerie informatie verstrekt over de rechtszaak aan deze slachtoffers en nabestaanden. Ook kunnen zij degene zijn die de slachtoffers en nabestaanden op de hoogte stelt van de invulling van de taakstraf.

➤ *Betere informatievoorziening door Slachtofferhulp Nederland*

Slachtofferhulp Nederland wordt aanbevolen **duidelijker te communiceren wat ze te bieden heeft** aangezien dit niet altijd duidelijk was voor slachtoffers en nabestaanden op het moment waarop contact gelegd werd. Vooral omdat veel mensen de misvatting hebben dat Slachtofferhulp enkel een schouder om op te huilen aanbiedt en een ‘geitenwollen sokken-imago’ heeft, kan dit een drempel vormen voor mensen die menen hier geen behoefte aan te hebben. Daarnaast is aangegeven dat Slachtofferhulp wat **zichtbaarder aanwezig mag zijn** door middel van posters en folders op relevante plaatsen zoals politiebureaus, huisartspraktijken, ziekenhuizen etc. zodat men er eerder aan denkt om een beroep op Slachtofferhulp te doen.

➤ *Professionele begeleiding vanuit justitie en andere betrokken instanties*

Samenhangend met de aanbeveling voor een betere informatievoorziening is de aanbeveling voor een betere begeleiding tijdens het strafproces. Deze begeleiding biedt de mogelijkheid betrokken te zijn bij hun eigen zaak en vragen te stellen. Een **familierechercheur met een expertise in verkeersongevallen** en die de belangen behartigt van de slachtoffers en nabestaanden gedurende het politieonderzoek wordt aanbevolen. Deze familierechercheur zou ook begeleiding kunnen aanbieden wanneer het politierapport af is en uitleg geven over de uitkomsten van het onderzoek. De slachtoffers en nabestaanden waarbij een familierechercheur is ingezet hebben daar over het algemeen zeer prettige ervaringen mee.

Een **tweetal gesprekken** met de **officier van justitie** voorafgaand aan en na de rechtszaak wordt over het algemeen als zeer prettig ervaren door nabestaanden en slachtoffers. Contact met de officier zorgt voor meer begrip en kennis over de gang van zaken binnen de rechtspraak en het gevoel gehoord te worden. Ook hier kunnen ze hun vragen kwijt en kan de officier hen voorbereiden op de rechtszaak dan wel uitleg geven over de uitkomst. Ook bevelen de slachtoffers en

nabestaanden aan dat zij vragen over de toedracht van het delict of eigenaardigheden in het rapport kunnen neerleggen bij de officier en dat de officier dan gehouden is deze vragen te stellen aan de verdachte ter terechtzitting. Wanneer de officier dat niet doet, dient hij of zij gemotiveerd aan te geven waarom hun vragen niet gesteld zijn tijdens de zitting.

Ook is enige vorm van contact met de **rechter** gewenst. Nabestaanden en slachtoffers ervaren het zeer prettig als zij **na de rechtszaak meer toelichting** op de opgelegde straf kunnen krijgen. Dit verhoogt hun begrip voor de straf en het hele strafproces.

Toekomstige slachtoffers en nabestaanden wordt aangeraden om een **advocaat** in te huren die hun **belangen kunnen behartigen** tijdens de rechtszaak. Het strafproces kan zeer intimiderend overkomen. Hierdoor maken slachtoffers en nabestaanden niet volledig gebruik van hun rechten. Een advocaat kan hen hierop wijzen. Ook kan een advocaat voor een gesprek met de officier zorgen of inzage in het strafdossier regelen, indien hen die mogelijkheid niet wordt aangeboden.

Hoewel dit ook hoort te gebeuren, is het belangrijk dat **Slachtofferhulp Nederland** te allen tijde contact zoekt met slachtoffers en nabestaanden van verkeersdelicten. Velen onderstrepen het belang van hun begeleiding tijdens het gehele juridische traject. Helaas blijkt uit de narratieven van onze nabestaanden en slachtoffers dat dit niet altijd gebeurt. Het is cruciaal dat Slachtofferhulp hier samen met de politie aandacht aan besteedt om dit in de toekomst te verbeteren. Ook zouden slachtoffers en nabestaanden gebaat zijn bij een **langer begeleidingstraject**, dat doorgaat na de rechtszaak. Enkele (telefonische) contactmomenten om de zoveel maanden wordt aanbevolen, omdat slachtoffers en nabestaanden na de rechtszaak nog vaak worden geconfronteerd met juridische of letselschade vraagstukken waar ze professionele begeleiding bij kunnen gebruiken. En hoewel Slachtofferhulp niet de hele familie kan begeleiden is het dringend advies om **niet te streng de grens van begeleiding bij eerstegraads familieleden te trekken**. Ook tweedegraads familieleden kunnen een hele hechte band met een verkeersslachtoffer hebben en zouden veel baat kunnen hebben bij de begeleiding door Slachtofferhulp. Een laatste aanbeveling is dat Slachtofferhulp en **driehoeksoverleg** vormt met slachtoffers/nabestaanden en Reclassering Nederland om herstelrecht opties te verkennen en mogelijk te maken.

➤ *Spreekrecht moet altijd kunnen, zonder restricties*

Deelnemers van het onderzoek ervaren het uitoefenen van het spreekrecht als zeer positief en het geeft velen voldoening, omdat zij het gevoel hebben gehoord te worden. De verbeterpunten binnen het spreekrecht kunnen worden gevonden in de restricties die daarbij opgelegd worden, zoals het meenemen van een foto van de overledene. Deelnemers pleiten voor **volledige vrijheid van spreekrecht** en dat geen enkel restricties op het gebied van grof taalgebruik of beperkingen in het vertellen van *hun* verhaal zouden mogen zijn. Ook het meebrengen van een foto van de overledene

naar de zitting zou moeten kunnen. Dit dient zowel als eerbetoon aan de overledene als ter confrontatie naar de (verdachte) veroorzaker om hun narratief een gezicht te geven. Een ander knelpunt binnen het spreekrecht is dat nabestaanden en slachtoffers op voorhand de aanname hadden dat hun verhaal over de consequenties van het verkeersmisdrijf door de rechter zou worden meegenomen in het oordeel, terwijl dit niet noodzakelijk het geval is. Dit kan tot grote teleurstelling leiden wanneer blijkt dat dit niet geval is. Duidelijke communicatie hierover voor aanvang van de rechtszaak en verwachtingsmanagement over de effecten van het spreekrecht op het vonnis wordt op dit terrein aanbevolen.

➤ *Juridische taal begrijpelijk maken*

De gemiddelde burger heeft in het dagelijks leven weinig tot niets te maken met het strafrecht of met de gang van zaken bij een rechtszaak. Het *juridisch taalgebruik* is voor menig slachtoffer of nabestaande moeilijk te volgen en dit zorgt voor onnodig veel onduidelijkheid en misplaatste verwachtingen. Wanneer een slachtoffer gebruik maakt van de diensten van Slachtofferhulp Nederland, wordt in principe voldaan aan de behoefte aan een “Jip en Janneke vertaling” doordat Slachtofferhulp begrijpelijke informatie verstrekt. Maar ook justitie zou op een duidelijke en adequate manier moeten communiceren met slachtoffers en nabestaanden. De slachtoffers en nabestaanden geven daarbij de voorkeur aan een **persoonlijk gesprek** waarin de politie, de officier of de rechter het politierapport, het vonnis en overige juridische documenten met hen bespreekt. Zo krijgen ze ook de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen.

➤ *Mogelijkheid bieden om strafdossier in te zien*

Het strafdossier is voor slachtoffers en nabestaanden een belangrijk communicatiemiddel om meer duidelijkheid te krijgen over het delict, het strafproces en de straf. Er is echter veel onduidelijkheden over de mogelijkheid om het strafdossier in te zien. Sommige slachtoffers en nabestaanden werd verboden het dossier in te zien, terwijl anderen het dossier mee naar huis mochten nemen. Meer duidelijkheid om de **mogelijkheden om het dossier in te zien alsook de begeleiding** in de aanvraag hiervoor is daardoor als aanbeveling door de slachtoffers en nabestaanden geformuleerd.

7.2.3 Communicatie met de veroorzaker

➤ *Herstelrecht moet meer worden aangeboden*

“Als de dader had opgebeld en oprecht had gezegd dat het hem spijt en uit zou leggen wat er gebeurd was, had hij geen straf hoeven krijgen van mij”. Dit citaat laat zien hoe belangrijk het kan zijn dat een veroorzaker uit zichzelf van zich laat horen na een ongeval. **Herstelrecht** kan zowel helend voor het slachtoffer als leerzaam voor de veroorzaker zijn. Het belang van contact tussen dader en slachtoffer, via herstelrecht of daar buitenom, is **oprechtheid vanuit de kant van de veroorzaker**. Onoprechtheid van de veroorzaker kan daarentegen schadelijk zijn voor het

slachtoffer. Nabestaanden en slachtoffers benoemen in dat opzicht ook dat zij vaak het idee hebben dat advocaten hun cliënten vertellen een excuusbrief te schrijven. Dit ervaren zij als een farce omwille van strafverlaging voor de veroorzaker. Ondanks dat het voor nabestaanden en slachtoffers van groot belang is dat de veroorzaker uit zichzelf van zich laat horen, gebeurt dit niet vaak. Door de sterke behoefte van nabestaanden en slachtoffers aan excuses en, belangrijker nog, een verklaring te krijgen over wat er gebeurd is, kan herstelrecht uitkomst bieden. Dit is voornamelijk omdat een onafhankelijke partij de communicatie tussen slachtoffer en veroorzaker begeleidt en niet de advocaat van de veroorzaker.

7.3 Aanbevelingen met betrekking tot de letselschadeafwikkeling

➤ *(Professionele) begeleiding tijdens de afwikkeling nodig*

Net als bij het juridisch proces, is het letselschade proces vaak een onbekend terrein voor slachtoffers en nabestaanden. Daarbij komt dat verzekeringsmaatschappijen al in een vroeg stadium contact zoeken om de letselschade (snel) af te wikkelen. Slachtoffers en nabestaanden zijn dan nog volop bezig met hun eigen herstel of het rouwen om hun geliefde. Dit kan leiden tot overhaaste beslissingen waardoor de compensatie nooit dekkend is voor de gemaakte kosten op langere termijn. Ook kennen slachtoffers en nabestaanden vaak niet hun rechten en mogelijkheden met betrekking tot de compensatie en hebben ze het vermoeden dat verzekeraars streven naar een minimale totale claimschade. Een professional in de vorm van een **letschadespecialist of -advocaat die hen hierin begeleidt** en de letselschadeafwikkeling op zich neemt, zouden slachtoffers en nabestaanden in de arm moeten nemen. . De overheid dient zorg te dragen voor financiering hiervan indien dit noodzakelijk is.

➤ *Afwikkeling moet niet te lang duren, maar ook niet te snel gebeuren*

Voor sommige slachtoffers en nabestaanden heeft het jaren geduurd voordat de letselschadeafwikkeling was afgerond. Zij vonden dit te lang, omdat zij in de eerste maanden veel kosten moesten maken. Te denken valt aan een begrafenis of kosten omtrent het herstel. De afwikkeling moet echter ook niet te snel worden afgerond, omdat er lange-termijnkosten zijn – zoals inkomstenderving vanwege PTSS of andere vorm van arbeidsongeschiktheid – die de slachtoffers en nabestaanden in eerste instantie niet verwacht hebben. Een professionele begeleider kan hen hierop wijzen. Ook zou de **afwikkeling in fasen** kunnen plaatsvinden, waardoor er een onderscheid wordt gemaakt in kosten die in eerste instantie worden gemaakt en de lange-termijnkosten na enkele jaren.

7.4 Aanbevelingen met betrekking tot het lotgenotencontact

➤ *Professionele lotgenotengroepen moeten niet als alternatief worden beschouwd, het zou leidend moeten zijn.*

Deelnemers van het onderzoek ervaren het contact met lotgenoten als bijzonder prettig. Om het succes van lotgenotencontact te waarborgen en te verbeteren, hebben zij een vijftal aanbevelingen opgesteld. Ten eerste, het lotgenotencontact in de vorm zoals Slachtofferhulp Nederland aanbiedt, lijkt goed te werken. Hierbij worden gemiddeld genomen 7 tot 10 bijeenkomsten gehouden waarbij een duidelijke opbouw plaatsvindt die structuur biedt aan het gezamenlijke verwerkingsproces en een hechte groep creëert. De lotgenotenbijeenkomsten dienen in **kleine groepen** (maximaal 10 personen) plaats te vinden. Wanneer het aantal deelnemers te hoog is, kan dit ten koste gaan van de vorming van een hechte groep. Ten tweede, de bijeenkomsten dienen plaats te vinden onder **professionele begeleiding**. Deze begeleiding dient niet te veel te sturen en in te grijpen in de groepsdynamiek, maar moet aanvoelen wanneer dit wel nodig is. Er wordt de nadruk op gelegd dat men hier geen ongetrainde vrijwilligers voor moet inzetten, maar dat hier mensen voor worden ingezet met expertise op het gebied van het leiden van een groep. Het liefst in combinatie met een **ervaringsdeskundige** die begrijpt wat de deelnemers doormaken. Ten derde, de **geografische spreiding** van het lotgenotencontact kan beter zodat deelnemers niet ver hoeven te reizen. Ten vierde, de groepen lotgenoten dienen samengesteld te worden uit mensen **wiens situatie en slachtofferschap zo veel mogelijk vergelijkbaar zijn**. Zo dienen directe slachtoffers niet in dezelfde groep als nabestaanden te komen. Daarnaast wordt aanbevolen om bijvoorbeeld ouders die een kind hebben verloren niet bij mensen te plaatsen die hun partner hebben verloren. Afhankelijk van wie men verloren heeft of de ernst van het eigen slachtofferschap, ziet het verwerkingsproces er anders uit en zijn de behoeften anders. Als laatste, de rest van het gezin, en dan met name de kinderen, wordt na het verlies volgens de deelnemers onvoldoende betrokken bij het lotgenotencontact als de ouders meedoen. Ook **tweedegraads familieleden** zoals broers en zussen lijken op het gebied van lotgenotencontact buiten de boot te vallen. Een dringend advies is om te verkennen wat de mogelijkheden zijn om een vorm van lotgenotencontact voor kinderen op te starten alsook te verkennen of er behoefte is aan een vorm van lotgenotencontact voor tweedegraads familieleden.

7.5 Overige aanbevelingen

- *Voorkomen is beter dan genezen*

Naast knelpunten, aanbevelingen en suggesties in het kader van het strafproces, de letselschade en het lotgenotencontact hadden de deelnemers ook nog suggesties voor de voorkoming van verkeersongevallen, want zoals Julia uitlegt:

“Je moet je voorstellen, 650 verkeersdoden per jaar, 22.000 zwaargewonden. De meesten daarvan hebben hersenletsel opgelopen bij de klap. Die worden dus nooit meer beter en die kunnen nooit meer functioneren, ze praten traag, ze raken dingen kwijt. Dit is elk jaar zoveel mensen. Op een gegeven moment ontkom je er niet aan dat het ook jouw familie overkomt. Het is een vlek dat zich steeds verder uitbreidt.”

Met name het gebruik van de telefoon en alcohol en/of drugs in het verkeer is gevaarlijk gedrag dat afgeremd kan worden met behulp van **voorlichting onder jongeren**. Nabestaanden en slachtoffers geven aan dat zij daar graag een rol in zouden willen spelen door met hun narratief voorlichting te geven aan jongeren.

7.6 Hoe nu verder

In dit rapport zijn diverse positieve ontwikkelingen maar ook vele knelpunten omtrent de nasleep van een verkeersongeval beschreven. In dit hoofdstuk zijn de aanbevelingen opgeschreven die volgens de slachtoffers en nabestaanden deze knelpunten adresseren. Wij hopen dat dit rapport met haar aanbevelingen het startpunt vormt van de debatten om de maatschappelijke positie van nabestaanden en slachtoffers in de nasleep van ernstige verkeersongevallen te verbeteren. Wij vragen aan de verschillende organisaties die zich inzetten voor verkeersslachtoffers om dit rapport en haar aanbevelingen te gebruiken in hun gesprekken met beleidspartners. En wij hopen dat dit rapport de professionals helpt in hoe zij het beste kunnen omgaan met slachtoffers en nabestaanden in de nasleep van het ongeval. Op deze manier worden de slachtoffer en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen van alle kanten geholpen en blijven ze niet meer alleen op het kruispunt staan.

Bijlagen

Bijlage A. Voorbeeld informatiefolder



Slachtoffers op het kruispunt: De verhalen van verkeersslachtoffers

WAT ONDERZOEKEN WE?

Wij vragen u deel te nemen aan het onderzoek 'Slachtoffers op het kruispunt'. In dit onderzoek staan slachtoffers van ernstige verkeersongelukken en nabestaanden die een dierbare verloren hebben aan een verkeersongeval centraal. Door middel van *diepte-interviews* willen we uw ervaringen met een *lotgenotengroep*, de *rechtszaak* en *schadeafwikkeling* horen.

WAAROM ONDERZOEKEN WE DIT?

Het verkeer eist jaarlijks veel slachtoffers. Er worden verschillende maatregelen onderzocht om te bepalen welke effectief zijn om het aantal verkeersongelukken te reduceren. Maar een even belangrijke onderzoeksvraag is wat voor impact deze gebeurtenis heeft op u, als slachtoffer of nabestaande van een ernstig verkeersongeval. Deze vraag heeft tot op heden nog weinig (academische) aandacht gekregen en zal centraal staan in dit onderzoek.

Dit onderzoek draagt bij aan de versterking van de positie van slachtoffers en nabestaanden van ernstige verkeersongevallen doordat er meer kennis en inzichten over deze groep en hun positie in de maatschappij wordt verworven. Dergelijke kennis is tot op heden nauwelijks aanwezig. Op basis van de interviews zullen we samen met u, als slachtoffer, en professionals concrete aanbevelingen opstellen voor verbeteringen in wetgeving, beleid en praktijk.

AANMELDINGEN & CONTACT

Voor aanmeldingen, informatie of vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met:

Pauline Aarten
@ p.g.m.vanecck@uvt.nl

Rik Ceulen
@ r.ceulen@uvt.nl

PRAKTISCHE INFORMATIE

WIE ZOEKEN WE?

Voor dit onderzoek zoeken we 20 (nabestaanden van) slachtoffers van ernstige verkeersongevallen die:

- deel zijn geweest van een lotgenotengroep voor verkeersslachtoffers;
- de rechtsreactie als onvoldoende hebben ervaren; en
- begonnen zijn met een letselschadeafwikkeling

CONTACTGEGEVENS

Indien u mee wilt werken aan het onderzoek en aan bovenstaande eisen voldoet, kunt u dit aan uw contactpersoon van Slachtofferhulp Nederland laten weten. Hij/zij zal uw contactgegevens aan ons doorgeven. U kunt ook direct contact met ons opnemen. Zie het kopje 'aanmeldingen & contact' voor onze contactgegevens. Aanmelden kan tot en met september.

TIJD

Wij willen u graag de tijd geven om uw verhaal te vertellen. Het interview zal kan ongeveer 2 ½ uur duren, en afhankelijk van wat u ons wilt vertellen, wellicht uitlopen.

LOCATIE

Het interview zal op een door u gekozen locatie worden gehouden.

Dit onderzoek wordt mede mogelijk gemaakt door

SASS

STICHTING ACHMEA
slachtoffer
en samenleving

INTERVICT

Bijlage B. Toestemmingsformulier



Slachtoffers op het kruispunt: Wat is uw verhaal?

Toestemmingsformulier

U bent gevraagd deel te nemen aan het onderzoek *Slachtoffers op het kruispunt: De verhalen van verkeersslachtoffers*. Deze wetenschappelijke studie wordt uitgevoerd door INTERVICT (het International Victimology Institute Tilburg) van Tilburg Universiteit en wordt gefinancierd door Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS).

Uw interview zal worden gebruikt voor een rapport dat zal gaan over de positie van verkeersslachtoffers waarbij specifiek gekeken wordt naar het strafrecht, letselschadeafwikkeling en lotgenotencontact. Dit rapport zal aan diverse organisaties worden gepresenteerd die werken met verkeersslachtoffers met als doel de positie van verkeersslachtoffers te versterken.

De looptijd van dit project bedraagt 1 jaar. We zullen uw gegevens anoniem nog 10 jaar (de wettelijke termijn) na het einde van dit project bewaren.

In dit onderzoek worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld. Ze worden nooit openbaar gemaakt tenzij u daar toestemming voor geeft.

Toestemming deelname onderzoek

Hierbij bevestig ik dat ik:

- Zowel mondeling als schriftelijk over het bovvermelde onderzoek geïnformeerd ben
- De opzet van het onderzoek begrijp
- De gelegenheid heb gehad om aanvullende vragen te stellen over het onderzoek en dat deze vragen naar tevredenheid zijn beantwoord
- Toestemming geef voor deelname aan het onderzoek en voor verwerking van de te verzamelen gegevens in een rapport en voor wetenschappelijke artikelen

Ik behoud me daarbij het recht om op elk moment zonder opgaf van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

(respondent)

(onderzoeker)

Naam: _____ Naam: _____

Datum: _____ Datum: _____

Handtekening: _____ Handtekening: _____

SASS STICHTING ACHMEA
slachtoffer
en samenleving

