

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 668

Vragen van de leden **Van Toorenburg** (CDA), **Van Nispen** (SP) en **Kuiken** (PvdA) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *het onderzoek naar oorzaken van langlopende letselschadezaken* (ingezonden 2 oktober 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 8 november 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 492.

#### Vraag 1

Kunt u aangegeven wat maakt dat het onderzoek van de Universiteit Utrecht naar de oorzaken van langlopende letselszaken, wat aanvankelijk in de zomer van 2019 zou worden opgeleverd maar naar verwachting pas aan het einde van het jaar afgerond zal zijn, zoveel vertraging oploopt?

#### Antwoord 1

Aanvankelijk was de verwachting dat dit onderzoek voor de zomer van 2019 zou worden afgerond. DLR heeft in samenspraak met de Universiteit de planning bijgesteld. Het onderzoek zal in het voorjaar van 2020 worden afgerond. Dat het onderzoek later klaar is dan aanvankelijk was voorzien, heeft volgens DLR en de Universiteit verschillende redenen.

Mij is onder meer meegedeeld dat een reden voor de vertraging de ruime opzet van het onderzoek is. Het onderzoek bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder een dossieronderzoek en een vragenlijstonderzoek onder gedupeerden om hun kant van het verhaal zorgvuldig mee te nemen. Van de Universiteit heb ik vernomen dat met name dit deel van het onderzoek een uitvoerige voorbereiding vergde.

Die voorbereiding hing onder meer samen met de benodigde privacybescherming van de betrokken gedupeerden. De Universiteit heeft daarom advies ingewonnen van een advocaat, de Autoriteit Persoonsgegevens geraadpleegd en advies gekregen van de ethische commissie en de juridische afdeling van de Universiteit. Volgens de Universiteit bleek hieruit dat individuele toestemming van de gedupeerden voor beide onderdelen van het onderzoek nodig was. De Universiteit heeft de communicatie met de gedupeerden hierop afgestemd en bijzondere AVG-overeenkomsten ontwikkeld. De uitvoerige voorbereiding hing ook samen met het aantal te onderzoeken dossiers – ruim 200 – en de spreiding van deze zaken over de verschillende verzekeraars. Zo kan volgens de Universiteit een reële afspiegeling van de branche worden gekregen. De Universiteit heeft tien verzekeraars bereid gevonden tot deelname aan het onderzoek. Zij heeft er voorts rekening mee gehouden dat slechts 10% van de te benaderen gedupeerden positief zou reageren op het

verzoek om mee te werken aan het onderzoek. Om die reden is een veelvoud van 200 gedupeerden benaderd. Omwille van de privacybescherming heeft de Universiteit dit niet zelf gedaan, maar is dit gebeurd door de deelnemende verzekeraars. Volgens de Universiteit is de positieve respons van gedupeerden bij een aantal verzekeraars te laag, waardoor de omvang en afspiegeling die nodig is voor het onderzoek nog niet is gehaald. Om die reden zijn er herinneringsbrieven verstuurd. Dat kostte extra tijd. Het is volgens de Universiteit niet alle verzekeraars gelukt om naast de reguliere werkzaamheden onmiddellijk prioriteit te geven aan medewerking aan het onderzoek. De laatste informatiebrieven van verzekeraars aan gedupeerden zijn daarom in september 2019 verzonden. Om de betrouwbaarheid van de uitkomsten van het onderzoek te kunnen waarborgen, houdt de Universiteit wel vast aan de eerder vastgestelde omvang en spreiding van de te onderzoeken dossiers. De onderzoekers zijn op dit moment bezig met het bestuderen van de dossiers.

#### Vraag 2

Bent u ermee bekend dat er zorgen bestaan over de onafhankelijkheid van het onderzoek, bijvoorbeeld omdat de Letselschaderaad een dominante rol zou vervullen en verzekeraars zelf zouden hebben kunnen beslissen welke zaken in het onderzoek worden meegenomen en welke niet? Herkent u deze zorgen?

#### Antwoord 2

Er zijn voor mij geen redenen om te twijfelen aan de onafhankelijkheid en objectiviteit van de opdrachtgever. DLR is een onafhankelijke koepelorganisatie, die bestaat uit alle partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken. Dit betreffen onder meer Slachtofferhulp Nederland, de ANWB, het Verbond van Verzekeraars, maar ook letselschade-experts, geneeskundig adviseurs en arbeidsdeskundigen. Samen werken zij aan de verbetering van de afhandeling van letselschadezaken. Dit doen zij in het belang van mensen met letselschade door een ongeval, medisch incident of misdrijf. Er worden onderzoeken gedaan en expertgroepen opgezet. Ik acht het in dit verband ook passend dat DLR opdrachtgever is van het onderzoek naar de oorzaken van langlopende letselschadezaken. De begeleidingscommissie bestaat uit een evenwichtige vertegenwoordiging van zowel slachtoffer- als verzekeraarszijde. De directeur van DLR is voorzitter van de begeleidingscommissie. De secretaris is een medewerker van DLR. DLR en de Universiteit geven aan dat de rol van de begeleidingscommissie contractueel is vastgelegd tussen de Universiteit en DLR. De begeleidingscommissie heeft een adviserende rol. Van DLR en de Universiteit heb ik begrepen dat de onderzoekers zo veel mogelijk zelf de hand hebben gehad in de selectie van zaken. Het is wel zo dat de onderzoekers niet zonder tussenkomst van de verzekeraars dossiers konden selecteren in verband met de privacybescherming van de gedupeerden. De verzekeraars hebben een anonieme dossierlijst aangeleverd, waarin de zaken waren opgenomen die langer dan twee jaar duurden. De onderzoekers hebben hieruit een steekproef getrokken. Vervolgens hebben de verzekeraars de gedupeerden in de door de onderzoekers geselecteerde zaken benaderd, met de vraag of zij bereid waren tot medewerking aan het onderzoek.

#### Vraag 3

Bent u het met ons eens dat er vragen te stellen zijn omtrent de onafhankelijkheid van het onderzoek nu Q-Consult Progress Partners, zelf ook al ruim 15 jaar actief in de afwikkeling van letselschade, zo nauw bij betrokken is?

#### Antwoord 3

Ik heb geen reden om te twijfelen aan de onafhankelijkheid van het onderzoek. De Universiteit heeft met instemming van DLR besloten Q-Consult Progress Partners (QCPP) in te schakelen voor het verrichten van dossieronderzoek. Volgens de Universiteit is QCPP een deskundig adviesbureau in de letselschadebranche. Het bestaat 18 jaar en voert onder andere tevredenheidsonderzoeken en audits uit. Zowel bij belangenbehartigers aan slachtofferzijde als bij WA-verzekeraars houdt QCCP toezicht op het voldoen aan richtlijnen, regelingen en gedragscodes. Het doorgronden van letselschadedossiers vraagt expertise. De ruime ervaring van QCPP hierin, komt naar de

mening van de Universiteit de diepgang en kwaliteit van het onderzoek ten goede. QCPP voert het dossieronderzoek uit conform het onderzoeksplan van de Universiteit. De data-analyse die volgt uit het dossieronderzoek geschiedt door de Universiteit.

#### Vraag 4

Bent u het met ons eens dat het onderzoek en de begeleiding hiervan wel erg in handen is van professionals, nu dat de begeleidingscommissie bestaat uit diverse experts waarvan de meeste nauwe banden hebben met de Letselschade Raad en/of zelf verzekeraar zijn, en de verzekeringsnemers en/of benadeelden zelf niet vertegenwoordigd zijn? Hoe wordt de zienswijze van juist de mensen die gedupeerd zijn door trage letselschadeafhandeling in het onderzoek betrokken (anders dan als subject in een schadeafhandelingsvoorbeeld)?

#### Antwoord 4

De Universiteit voert het onderzoek uit in opdracht van DLR. De Universiteit is onafhankelijk van de branche. De begeleidingscommissie bestaat uit een evenwichtige vertegenwoordiging van de stakeholders die deelnemen aan DLR. Hierin zijn zowel verzekeraars vertegenwoordigd als belangenbehartigers die slachtoffers bijstaan en de zienswijze van slachtoffers kunnen belichten. Op deze wijze wordt in de begeleiding van het onderzoek recht gedaan aan beide kanten van een zaak. De begeleidingscommissie heeft een adviserende rol, de Universiteit voert het onderzoek uit.

De zienswijze van gedupeerden komt volgens de Universiteit daarnaast uitvoerig aan bod in het vragenlijstonderzoek. Aan het slot van het onderzoek vindt ook een gering aantal interviews met gedupeerden plaats, zodat doorgevraagd kan worden over specifieke bevindingen uit het dossieronderzoek en het vragenlijstonderzoek.