

## *'Het verhaal bij de daad voegen'*

**Hoe schade verhaald kan worden bij agressie en geweld tegen de publieke taak**



**Arnhem, augustus 2008**

## Inhoudsopgave

<b>HOOFDSTUK 1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>HOOFDSTUK 2</b>	<b>ONDERZOEKSOPZET .....</b>	<b>4</b>
2.1	DOELSTELLINGEN ONDERZOEK .....	4
2.2	ONDERZOEKSOPZET EN -METHODES .....	4
2.3	REIKWIJDTE VAN HET ONDERZOEK .....	6
<b>HOOFDSTUK 3</b>	<b>DE HUIDIGE SITUATIE .....</b>	<b>7</b>
3.1	INLEIDING .....	7
3.2	HET VERHALEN VAN SCHADE .....	7
3.3	VERHAALBARE SCHADEPOSTEN WERKGEVERS EN WERKNEMERS .....	8
3.4	DE PRAKTIJK VAN HET VERHALEN VAN SCHADE DOOR WERKGEVERS. ....	9
3.5	JURIDISCHE DIENSTVERLENING BIJ VERHAAL .....	12
3.6	INCASSODIENSTVERLENING BIJ VERHAAL .....	13
3.7	CONCLUSIE .....	16
<b>HOOFDSTUK 4</b>	<b>BEST-PRACTICES .....</b>	<b>18</b>
4.1	INLEIDING .....	18
4.2	BEST-PRACTICES INZAKE BELEIDSVORMING EN DRAAG VLAK .....	18
4.3	BEST-PRACTICES INZAKE SAMENWERKING EN INFORMATIE-UITWISSELING ....	19
4.4	BEST-PRACTICES INZAKE FEITELIJKE UITVOERING .....	20
4.5	CONCLUSIE .....	23
<b>HOOFDSTUK 5</b>	<b>KNELPUNTEN .....</b>	<b>24</b>
5.1	INLEIDING .....	24
5.2	FINANCIEEL-ECONOMISCH .....	24
5.3	BELEID EN STRATEGIE .....	26
5.4	INFORMATIE EN REGISTRATIE .....	27
5.5	OVERIGE KNELPUNTEN .....	28
5.6	CONCLUSIE .....	28
<b>HOOFDSTUK 6</b>	<b>CONCLUSIES EN MAATREGELLEN .....</b>	<b>30</b>
6.1	INLEIDING .....	30
6.2	CONCLUSIES ONDERZOEK .....	30
6.3	TE NEMEN MAATREGELLEN .....	32
6.4	AFSLUITING .....	39
<b>BIJLAGE I</b>	<b>LITERATUURLIJST .....</b>	<b>40</b>
<b>BIJLAGE II</b>	<b>OVERZICHT VAN BETROKKEN ORGANISATIES .....</b>	<b>42</b>
<b>BIJLAGE III</b>	<b>ONDERZOEKSVRAGEN .....</b>	<b>43</b>
<b>BIJLAGE IV</b>	<b>SCHADEVERGOEDINGSMOGELIJKHEDEN STRAF- EN CIVIELRECHT .....</b>	<b>46</b>
<b>BIJLAGE V</b>	<b>INCASSOTRAJECT .....</b>	<b>54</b>
<b>BIJLAGE VI</b>	<b>UITWERKING INFORMATIE- EN EXPERTISELOKET .....</b>	<b>58</b>
<b>BIJLAGE VII</b>	<b>UITWERKING LETSELSCHADE- EN INCASSOFACILITEIT .....</b>	<b>61</b>
<b>BIJLAGE VIII</b>	<b>UITWERKING FONDS .....</b>	<b>65</b>

## Hoofdstuk 1      Inleiding

### *Aanleiding onderzoek*

De laatste jaren worden werkgevers en werknemers met een publieke taak veelvuldig geconfronteerd met agressie en geweld<sup>1</sup>. Daders moeten weten en voelen dat zij een grens over zijn gegaan. Agressie en geweld raken niet alleen de individuele werknemer, maar bedreigen ook een adequate uitvoering van de publieke taak. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft daarom op 19 oktober 2007 het programma Veilige Publieke Taak aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma heeft als doel voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met vijftien procentpunt in 2011<sup>2</sup>. Speerpunten van het programma zijn het voorkomen van agressie en geweld, het aanpakken van daders en het helpen van werkgevers bij het beschermen van de publieke taak en hun werknemers.

### *Het belang van het verhalen van schade*

Daders van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak moeten in beginsel altijd de volledige veroorzaakte schade vergoeden. Door daders direct in de portemonnee te treffen, wordt het signaal afgegeven dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd. Daarnaast worden de kosten die het gevolg zijn van het geweld neergelegd waar ze horen, namelijk bij de veroorzaker(s). Bovendien krijgen benadeelden een gevoel van erkenning en genoegdoening wanneer de dader de schade die hij heeft veroorzaakt dient terug te betalen<sup>3</sup>. Mensen blijken zelfs bereid hun materiële welbevinden op te geven om iemand die hen benadeeld heeft te straffen. Rechtvaardigheid is ook de reden dat slachtoffers liever gecompenseerd worden door de dader zelf dan door anderen. Het gaat slachtoffers niet alleen om een financiële vergoeding. Het maakt ook uit van wie die vergoeding afkomstig is.<sup>4</sup> Dat de dader financieel verminderd draagkrachtig is, mag geen reden zijn om af te zien van verhaal. De winst kan niet uitsluitend in financiële zin worden behaald, doch ook in moreel opzicht. Het optimaal benutten van de mogelijkheden tot het verhalen van schade is dan ook in het belang van benadeelden, de overheid en de samenleving in haar geheel. Werkgevers dragen hierin een tweeledige verantwoordelijkheid ter bescherming van hun medewerkers en de publieke taak.

### *Vereenvoudiging van verhaal*

Onderdeel van het programma Veilige Publieke Taak is een verkenning naar de huidige praktijk van het verhalen van schade op daders van agressie en geweld tegen organisaties met een publieke taak. Door knelpunten en best-practices in kaart te brengen beoogt het ministerie van BZK inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden om verhaal en incasso van schade te vereenvoudigen. Deze verkenning is in de eerste helft van 2008 uitgevoerd. Dit rapport geeft de resultaten van de verkenning weer.

---

<sup>1</sup> Bron: ministerie van BZK.

<sup>2</sup> Bron: Programma Veilige Publieke Taak, ministerie van BZK (2007).

<sup>3</sup> Bron: M.S. Groenhuijsen (2001), Hervorming van het strafrecht met het oog op belangen van het slachtoffer.

<sup>4</sup> Bron: J. Mulder (2008) 'Schadevergoeding na geweld', Economisch Statistisch Bulletin

### *Leeswijzer*

De onderzoeksopzet wordt in hoofdstuk 2 toegelicht. Hoofdstuk 3 beschrijft de huidige situatie zoals die in de praktijk is aangetroffen. In hoofdstuk 4 worden de best-practices uitgelicht. Hoofdstuk 5 gaat in op de knelpunten die het verhalen van schade kunnen belemmeren. De maatregelen die betrokken partijen kunnen treffen om het verhaal van schade te optimaliseren worden vervolgens in hoofdstuk 6 uiteengezet.

## Hoofdstuk 2      Onderzoeksopzet

### 2.1      *Doelstellingen onderzoek*

De doelstelling van deze rapportage is:

*Het in kaart brengen van de huidige situatie op het gebied van het verhalen van (letsel-)schade op daders van agressie en geweld. Hierbij gaat het om schade die is veroorzaakt bij werkgevers en werknemers met een publieke taak. Het onderzoeken van de mogelijkheid van en adviseren over de inrichting van een letselschade- en incassofaciliteit. Daarnaast kunnen eventuele andere oplossingsrichtingen om het verhalen van schade op de daders te optimaliseren ook aan de orde komen.*

De doelstelling is uitgewerkt in de volgende subdoelstellingen:

1. Het inzichtelijk maken van bestaande mogelijkheden van het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
2. Het verkennen van de verhaalsactiviteiten die werkgevers met een publieke taak ondernemen;
3. Het verkennen van de best-practices waarvan werkgevers met een publieke taak gebruik (kunnen) maken bij het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
4. Het verkennen van de knelpunten waarop werkgevers met een publieke taak (kunnen) stuiten bij het verhalen van schade op daders van agressie en geweld. Hierbij eventuele verschillen in behoefte van kleine en grotere organisaties met een publieke taak, zichtbaar maken;
5. Het in kaart brengen van eventuele samenwerkingsverbanden van letselschadebureaus op het gebied van het verhalen van schade;
6. Het in kaart brengen van eventuele samenwerkingsverbanden van incassobureaus op het gebied van het incasseren van schade;
7. Het aandragen van maatregelen die het ministerie van BZK kan treffen om het verhaal van schade op de daders van agressie en geweld te optimaliseren;
8. Het in kaart brengen van de voor- en nadelen en juridische, organisatorische en financiële haalbaarheid van de oprichting van een letselschade- en incassofaciliteit ten behoeve van organisaties met een publieke taak.

### 2.2      *Onderzoeksopzet en -methodes*

De volgende gefaseerde onderzoeksopzet is gekozen:

1. Bestudering van relevante literatuur;
2. Verkenning van de verhaalsactiviteiten van organisaties met een publieke taak door middel van interviews;
3. Verkenning van de letselschade- en incassomarkt door middel van interviews;
4. Analyse van knelpunten en best-practices;
5. Formulering van maatregelen en oplossingsrichtingen;
6. Toetsing van haalbaarheid van maatregelen en oplossingsrichtingen;
7. Rapportage.

### *Literatuurstudie*

Bij de literatuurstudie zijn onderzoeksrapporten, beleidsstukken van diverse organisaties, relevante artikelen en jurisprudentie geraadpleegd. Een volledig overzicht van de bestudeerde literatuur is opgenomen in bijlage I.

### *Interviews*

Om de huidige praktijksituatie vanuit verschillende invalshoeken en perspectieven adequaat in beeld te kunnen brengen, zijn vierentwintig interviews afgenomen met deskundige vertegenwoordigers van diverse betrokken partijen. Een overzicht van de organisaties die betrokken zijn geweest bij dit onderzoek is opgenomen in bijlage II. De geïnterviewde personen hebben op persoonlijke titel meegewerkt aan het onderzoek. Persoonlijke uitspraken en meningen zijn niet per definitie representatief voor de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn.

De interviews zijn toegesneden op de aard van de organisatie, waardoor maatwerk ontstond in de vraagstelling. De vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage III.

De volgende onderwerpen stonden centraal in het literatuuronderzoek en de interviews:

- De bestaande juridische mogelijkheden op het gebied van het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- De huidige praktijksituatie op het gebied van het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- De knelpunten die (kunnen) optreden bij het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- De best-practices die toegepast (kunnen) worden bij het verhalen van schade op daders van agressie en geweld;
- Eventuele samenwerkingsverbanden van letselschadebureaus;
- Eventuele samenwerkingsverbanden van incassobureaus;
- Aanwijzingen voor maatregelen die het ministerie van BZK zou kunnen treffen om het verhaal van schade op de daders van agressie en geweld te optimaliseren.

### *Onderzoeksteam en begeleidingscommissie*

Het onderzoeksteam, bestaande uit Martijn van Driel, Marieke Mensink, Sophie Sanders en Arjan Loonstra (Q-Consult), is gedurende het onderzoek begeleid door een commissie, bestaande uit de volgende personen:

- Saskia Broek, beleidsmedewerker Programma Veilige Publieke Taak, ministerie van BZK;
- Arijan Doeser<sup>5</sup>, beleidsadviseur Slachtofferbeleid, ministerie van Justitie;
- Leo Verboom, schade-intercedent, Politie Hollands-Midden.

---

<sup>5</sup> Inmiddels heeft de heer Doeser een functie buiten het ministerie van Justitie aanvaard.

### **2.3 Reikwijdte van het onderzoek**

Het onderzoek heeft zich uitsluitend gericht op het verhalen van schade op daders van agressie en geweld door organisaties met een publieke taak. Overige vormen van schadevergoeding worden niet behandeld.

Het betreft geen wetenschappelijk of juridisch onderzoek, doch een praktijkgerichte verkenning. Inherent daaraan is dat de bevindingen en conclusies niet wetenschappelijk onderbouwd zijn.

## Hoofdstuk 3 De huidige situatie

### 3.1 Inleiding

De mogelijkheden van natuurlijke personen (in casu de werknemers met een publieke taak) en rechtspersonen (hun werkgevers) voor het verhalen van schade op daders van agressie en geweld, lopen uiteen. Dit geldt eveneens voor de te verhalen schadeposten. Verder blijken er verschillen te zijn in de aanpak die de in het onderzoek betrokken werkgevers hanteren. Deze aspecten zijn onderzocht en worden toegelicht in dit hoofdstuk. In de periferie betrokken partijen zonder publieke taak, bijvoorbeeld regreszoekende schadeverzekeraars, zijn buiten beschouwing gelaten.

### 3.2 Het verhalen van schade

Bij het verhalen van schade gelden het voegen in het strafproces en het voeren van een civiele procedure als de meest gehanteerde werkwijzen. Zij komen hierna achtereenvolgens aan bod.

#### *Voegen in het strafproces*

Gedurende het strafproces tegen de dader heeft iedere direct benadeelde de wettelijke mogelijkheid zijn civielrechtelijke vordering tot vergoeding van zijn schade in het strafproces te voegen. Het voordeel van voegen is dat er geen apart civiel proces opgestart hoeft te worden. De strafrechter zal uitspraken doen over de strafmaat van de verdachte en over de hoogte van de schadevergoeding. Er kan een zogenaamde schadevergoedingsmaatregel worden opgelegd, die inhoudt dat het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) de schade zal incasseren bij de dader. Het ministerie van Justitie is voornemens een voorschotregeling voor geweldsslachtoffers in te voeren ter versterking van de positie van het slachtoffer<sup>6</sup>. De schade kan na deze wetwijziging aan de benadeelde worden voorgeschoten. Het wetsvoorstel wordt in september 2008 door de Eerste Kamer behandeld. Invoering ervan zal naar verwachting in juli 2009 plaatsvinden<sup>7</sup>.

Het voegen kan als een goede optie worden beschouwd om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te verkrijgen. Wel dient de schadeclaim van eenvoudige aard te zijn. Indien dit niet het geval is, wordt de claimant veelal naar een civiele procedure verwezen. Evenmin is het mogelijk om bij het voegen van de civiele vordering in het strafproces beslag te laten leggen op de bezittingen van de dader. Het daarvoor benodigde verlot kan uitsluitend door de civiele rechter worden gegeven. De strafrechter zal de verzoeker dan ook naar een civiele procedure verwijzen.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Bron: Nieuwsbericht 'Voorschotregeling voor geweldsslachtoffers' Ministerie van Justitie, maart 2007.

<sup>7</sup> Bron: Nieuwsbrief Slachtofferbeleid ministerie van Justitie, nummer 29, juli 2008.

<sup>8</sup> Zie voor een verdere bespreking van het beslag § 3.6



### *Civiele procedure*

Een civiele procedure begint met het uitbrengen van een dagvaarding door de benadeelde. Wanneer het gaat om een zaak met een financieel belang van beneden de € 5.000,- dan wordt deze behandeld door de sector Kanton van de rechtbank<sup>9</sup>. Bij de sector Kanton is vertegenwoordiging door een advocaat niet verplicht. Bij de sector Civiel worden zaken behandeld met een groter financieel belang en is vertegenwoordiging wel verplicht. Meestal moet de verliezende partij de proceskosten betalen. Proceskosten bestaan bijvoorbeeld uit de dagvaardingskosten, het griffierecht, de kosten van getuigen en een deel van de kosten voor de advocaat of de gemachtigde. Op voorhand is niet aan te geven hoe lang een civiele procedure duurt. Dit hangt af van de werkvoorraad van de rechtbank, de complexiteit van de zaak en het verloop van de procedure.

Naast de hiervoor genoemde algemene mogelijkheden in het straf- en civielrecht, kan de direct benadeelde mogelijk in aanmerking komen voor bemiddeling door de Politie of het Openbaar Ministerie.

Een uitwerking van de straf- en civielrechtelijke mogelijkheden om schade te verhalen is opgenomen in bijlage IV.

### **3.3 Verhaalbare schadeposten werkgevers en werknemers**

Natuurlijke personen kunnen de volgende schadeposten verhalen op de aansprakelijke partij (dit kan een dader zijn):

- Medische (herstel)kosten, voor zover niet vergoed door zorgverzekeraar;
- Verlies van arbeidsvermogen;
- Verlies van zelfwerkzaamheid;
- Kosten van huishoudelijke hulp;
- Kosten van rechtshulp (buitengerechtelijk)
- Overige kosten met een directe relatie tot de schadeveroorzakende gebeurtenis;
- Smartengeld<sup>10</sup>.

Rechtspersonen kunnen de volgende schadeposten verhalen op de aansprakelijke partij (dit kan een dader zijn):

- Doorbetaald nettoloon aan de getroffen werknemer(s)<sup>11</sup>;
- Re-integratiekosten<sup>12</sup>;
- Medische kosten die door de werkgever aan de werknemer zijn vergoed.

De te verhalen schadeposten zijn gelijk voor zowel het civielrecht, als voor de civiele vordering die in het strafproces wordt gevoegd.

---

<sup>9</sup> Zie ook: persbericht 'Minister wil rechtspraak toegankelijker maken', Ministerie van Justitie, 28 april 2008 ([www.justitie.nl](http://www.justitie.nl)). De Minister van Justitie is voornemens de bevoegdheid van de kantonrechter uit te breiden tot geschillen met een financieel belang tot € 25.000,-. Vermoedelijk zal deze uitbreiding van bevoegdheden in werking treden op 1 januari 2011.

<sup>10</sup> Artikel 6:107 BW.

<sup>11</sup> Artikel 6:107a lid 2 BW.

<sup>12</sup> Artikel 6:107a lid 3 BW, in werking getreden op 13 juni 2008.

### 3.4 De praktijk van het verhalen van schade door werkgevers.

Onderstaande tabel geeft weer op welke onderdelen werkgevers, die in het onderhavige onderzoek zijn betrokken, actie hebben ondernomen met betrekking tot het verhalen van schade op daders.

Tabel 1: praktijk van het verhalen van schade

Werkgever	1. Beleid	2. Aandacht voor verhaal	3. Effectuering	4. Registratie succes van verhaal
Ambulancedienst Zwolle	Niet bekend	Nee	Nee	Nee
Brandweer A'dam-Amstelland	Nee	Nee	Nee	Nee
UWV / CWI	Ja	Ja	Ja	Nee
Koninklijke Marechaussee	Nee	Nee	Ja	Nee
NS Reizigers	Ja	Ja	Ja	Nee
Politie	Ja	Ja	Per korps verschillend	?
ROC Midden Nederland	Beperkt	Nee	Beperkt	Nee
Sociale Diensten (DIVOSA)	Ja	Beperkt	Per dienst verschillend	Nee
Stichting Marga Klompé	Nee	Nee	Nee	Nee

Verklaring van de in de tabel gehanteerde begrippen:

1. *Beleid agressie & geweld*: heeft de werkgever een beleid geformuleerd hoe om te gaan met agressie en geweld?
2. *Aandacht voor verhaal*: wordt binnen dit beleid aandacht besteed aan het verhaal van de ontstane schade op de dader, dat verder gaat dan de enkele vermelding dat verhaal plaats moet vinden?
3. *Effectuering*: stelt de werkgever de middelen beschikbaar om verhaal op de dader te effectueren (expertise, financiële middelen en capaciteit)?
4. *Registratie van succes van verhaal*: wordt het resultaat van het verhalen van de ontstane schade op de dader, geregistreerd?

#### *Beleid agressie & geweld*

Een beperkt aantal organisaties heeft beleid geformuleerd op het gebied van agressie en geweld. Kleine organisaties (Stichting Marga Klompé, Koninklijke Marechaussee) hebben daarbij veelal geen beleid opgesteld op het gebied van het verhalen van schade. De reden hiervoor ligt vooral in het feit dat incidenten waarbij sprake is van agressie of geweld, met schade tot gevolg, zelden of nooit voorkomen. Deze organisaties richten zich meer op preventie en de wijze waarop werknemers ten tijde van een incident het beste kunnen handelen.

Bij grotere organisaties zoals de NS, het UWV, de Sociale Dienst en de Politie ligt dit anders. Beleid is hier veelal vastgelegd in de vorm van een protocol of handleiding. In dit beleid is terug te vinden wat het standpunt van de organisatie is, wat er wordt verstaan onder agressie en geweld en daaruit voortvloeiende schade, welke procedure wordt gevolgd na het incident en hoe de nazorg wordt ingevuld. Het verhalen van schade kan hier onderdeel van uitmaken.

Uit het onderzoek blijkt dat vooral gemeenten actief zijn met het formuleren en effectueren van beleid met betrekking tot het verhalen van schade op daders. De gemeenten Rotterdam, Zwolle, Achtkarspelen, en Noordenveld hebben concrete beleidsdocumenten. Het A+O-fonds Gemeenten heeft een aantal handreikingen voor gemeenten gedaan om beleid rondom agressie en geweld op te stellen. Het beleid van gemeenten ligt veelal in lijn met deze handreikingen. Ook de Brandweer Amsterdam-Amstelland refereerde aan deze documenten die zij als leidraad hanteert.

#### *Aandacht voor verhaal*

De Politie heeft een beleid geformuleerd waarbinnen het verhaal op de dader een prominente plek inneemt. Binnen de politieorganisatie is het Besluit algemene rechtspositie politie (Barp) van toepassing op schade die politiemensen lijdt in de uitoefening van hun functie. Op grond van dat besluit wordt de medewerker schadeloos gesteld en wordt geprobeerd de schade integraal op de dader te verhalen. Het besluit geeft duidelijk aan welke schadeposten verhaald kunnen worden en is helder in de te volgen stappen om de opgelopen schade van zowel de werknemer als de organisatie zelf te verhalen.

Ook de NS hanteert een dergelijk beleid. Zij beschrijft welke procedures gevolgd worden na een incident en op welke wijze verhaal op de dader plaatsvindt.

#### *Effectuering*

Om het verhaal op de dader te effectueren is vooral capaciteit en expertise nodig. De middelen die zijn aangetroffen zijn de volgende:

- Juridische expertise op het gebied van het verhalen van schade binnen een bedrijfsonderdeel (afdeling);
- Juridische expertise op het gebied van het verhalen van schade op centraal organisatieniveau;
- De structurele beschikbaarheid van externe expertise op het gebied van het verhalen van schade.

Interne expertise is meestal centraal georganiseerd bij de afdeling Juridische zaken, of op afdelingsniveau. Een voorbeeld hiervan is de beschikbaarheid van een schadefunctionaris. In het geval van de Politie wordt het verhalen van schadeposten bij een aantal korpsen gecoördineerd door een schade-intercedent, die als case-manager optreedt. Deze begeleidt het traject en ziet toe op het resultaat.

#### **Voorbeeld**

Binnen de politieorganisatie wordt er op beperkte schaal gebruik gemaakt van het zogenaamde 'blauwe incassotraject'. Dat houdt in dat de wijkagent, op verzoek van de schade-intercedent bij de dader op bezoek gaat om na te gaan of en wanneer de schade betaald zal worden. Hiermee beschikt de Politie over een extra middel om de dader tot betaling te manen.

In de praktijk is echter gebleken dat de uitvoering verschilt per korps. Doordat de activiteiten decentraal worden uitgevoerd, bestaat de mogelijkheid dat de diverse organisatie-eenheden verschillend handelen.

Binnen de politieorganisatie zijn de verhaalsactiviteiten op korpsniveau georganiseerd. Een aantal korpsen hanteert het uitgangspunt dat schade altijd maximaal op daders van agressie en geweld wordt verhaald. Andere korpsen kijken hier meer pragmatisch tegenaan. Daar wordt bijvoorbeeld uitsluitend schade verhaald als men het gevoel heeft dat vergoeding van de schade door de dader op korte termijn haalbaar is. Is dat vermoedelijk niet het geval, dan wordt er in verhaal geen energie gestoken.

Andere organisaties hebben op centraal organisatieniveau een juridische afdeling waar het afhandelen van de schade plaatsvindt. Het UWV/CWI is bij uitstek een goed voorbeeld hiervan. Zij hebben een juridische afdeling van grote omvang waar eigen experts schadedossiers afhandelen.

De inzet van externe expertise bestaat uit de inschakeling van een letselschadebureau of een advocaat. De inzet van expertise concentreert zich op het begeleiden van het verhalen van schade ten behoeve van de getroffen werknemers bij het voegen in een strafzaak, het voeren van een civiele procedure en/of het doorlopen van een incassoprocedure. Een aantal overheidsorganen, waaronder het ministerie van Defensie, heeft een structureel samenwerkingsverband met een gespecialiseerd letselschadebureau. Dat bureau is in staat om in betrekkelijk korte tijd een advies uit te brengen met betrekking tot de haalbaarheid van het verhalen van schade op de dader. Daarnaast wordt de omvang van de schade in kaart gebracht. Na akkoord van de opdrachtgever, wordt het verhaalstraject door het bureau in werking gezet. De kosten worden zoveel mogelijk integraal verhaald op de dader.

Bij organisaties die niet de beschikking hebben over een schadefunctionaris of een afdeling die zich bezighoudt met het verhalen van schade, komt het schadedossier veelal terecht bij een bedrijfsjurist, die zonodig advies vraagt aan de huisadvocaat. Uit de interviews blijkt dat er vervolgens vaak een negatief advies wordt afgegeven met betrekking tot de haalbaarheid van de claim, omdat de kosten van het verhaalstraject hoger zijn dan de vermoedelijke opbrengst. Het schadedossier wordt dan gesloten. Het belang van het afgeven van een signaal dat agressie en geweld tegen uitvoerders van de publieke taak niet wordt getolereerd en dat de veroorzaakte schade door de dader betaald dient te worden, speelt in dit geval geen rol in de overweging.

#### *Resultaten inzichtelijk*

De resultaten die werkgevers boeken met het verhalen van schade op daders hangen nauw samen met de mate van beleidsvorming en het daadwerkelijk effectueren van het verhaal op de dader. De organisaties die dit hebben ingevuld, geven aan resultaten te boeken, al ontbreekt het aan cijfermateriaal om deze beweringen te staven. Er kan dan ook onvoldoende inzichtelijk worden gemaakt op welke wijze de werkgevers met een publieke taak succesvol schade verhalen op daders.

### **3.5 Juridische dienstverlening bij verhaal**

De diensten van externe juridische specialisten op het gebied van het verhalen van schade zijn de volgende:

- Voorlichting en advisering van de benadeelde(n) over het verhaalstraject;
- Vaststellen van de schade-omvang;
- Het behartigen van de belangen van de cliënt in en buiten rechte;
- Het in werking stellen en begeleiden van de benodigde juridische maatregelen.

De deskundige rechtshulpverlening op het gebied van het verhalen van schade bestaat uit de volgende beroepsgroepen:

- Juridische afdelingen van organisaties;
- De advocatuur;
- De expertisebranche;
- Het verzekeringsbedrijf (rechtsbijstandverzekeraars).

#### *Juridische afdelingen van organisaties*

Binnen het veld van organisaties met een publieke taak zijn diverse organisaties die de beschikking hebben over een interne juridische afdeling. Voorbeelden hiervan zijn de NS en het UWV. De Koninklijke Marechaussee kan gebruik maken van de afdeling Claims van de Landmacht, waaronder de organisatie hiërarchisch ressorteert. Bij de Politie is de aanpak per korps verschillend. Zo heeft een aantal korpsen, waaronder het korps Hollands-Midden, schade-intercedenten in dienst, die deskundig zijn op het gebied van het verhalen van schade. De genoemde organisaties hebben de benodigde juridische kennis in huis of binnen bereik, waarbij de taken van de afdelingen en medewerkers per organisatie kunnen verschillen. Kleinere organisaties dienen zich voor juridische bijstand te wenden tot externe deskundigen, zoals een advocaat.

#### *De advocatuur*

In Nederland zijn ongeveer 300 gespecialiseerde letselschadeadvocaten actief. Zij zijn doorgaans lid van de Vereniging van Letselschadeadvocaten (LSA). Een gekwalificeerde letselschadeadvocaat heeft, bovenop de reguliere opleidingseisen voor advocaten, een specialisatietraject doorlopen. Een voordeel van het inschakelen van een advocaat is dat deze mag procederen bij de rechtbank als het gaat om letselschadezaken boven de € 5.000, -. Dit is het gevolg van de verplichte procesvertegenwoordiging bij rechtszaken, uitgezonderd zaken die aanhangig kunnen worden gemaakt bij de kantonrechter.

#### *De expertisebranche*

Benadeelden kunnen zich bij het verhalen van schade tevens laten bijstaan door een externe (letsel)schade-expert. Experts hebben zich gespecialiseerd in het vaststellen van de schadeomvang en het voeren van onderhandelingen met de wederpartij. Erkende schade-experts zijn als zodanig geregistreerd bij het Nederlands Instituut van Registerexperts (NIVRE). Nederland telt ongeveer 250 erkende letselschade-experts.

### *Het verzekeringsbedrijf*

Voor rechtshulp kunnen benadeelden, zowel werknemers als werkgevers, terecht bij een rechtsbijstandverzekeraar als daarvoor de juiste verzekering is afgesloten. De rechtsbijstandverzekeraar regelt de schade doorgaans zelf. In een aantal gevallen wordt de zaak uitbesteed aan een gespecialiseerde advocaat of expert.

### *Samenwerkingsverbanden in de branche*

In de rechtshulpverlening zijn weinig operationele samenwerkingsverbanden aangetroffen. In de advocatuur is er sprake van samenwerking op het gebied van opleiding en kennisuitwisseling op brancheniveau, via de Vereniging voor Letselschadeadvocaten (LSA), de Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) en de Werkgroep Artsen en Advocaten (WAA). Daarnaast bestaan er regionale samenwerkingsverbanden, zoals de Amsterdamse Letselschade Advocaten (AMLA). Deze samenwerking is voornamelijk gericht op kennisuitwisseling en gezamenlijke marktwerking.

In de expertisebranche vindt er op brancheniveau samenwerking plaats op het gebied van opleiding en kennisdeling via het Nederlands Instituut van Registerexperts (NIVRE), het Nederlands Instituut van Schaderegelaars (NIS) en het Platform Experts Personenschade (PEP). Een operationeel samenwerkingsverband is de vereniging Nationale Letselschade Experts (NLE), waarbij tien letselschadebureaus zijn aangesloten. Deze vereniging richt zich op de kwaliteit van dienstverlening, de algemene ontwikkelingen in de letselschademarkt en gezamenlijke marktwerking.

Rechtsbijstandverzekeraars werken op operationeel niveau niet samen. Er vindt wel structureel overleg plaats via de sector Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars.

Een beperkte vorm van operationele samenwerking vindt plaats in de vorm van een recent opgericht kwaliteitskeurmerk voor letselschadeadvocaten en letselschade-experts, het Keurmerk Letselschade. Het Keurmerk Letselschade houdt zich bezig met het opstellen en handhaven van kwaliteitsnormen. Het doel is om de kwaliteit van rechtshulpverlening ten behoeve van letselschadeslachtoffers te verhogen en te waarborgen. Het Keurmerk Letselschade kent momenteel achtenzeventig keurmerkhouders, bestaande uit zowel advocatenkantoren als expertisebureaus.

## **3.6 Incassodienstverlening bij verhaal**

### *De incassomarkt*

De incassomarkt bestaat uit incassobureaus, deurwaarderskantoren, combinaties van beide en overige juridische dienstverleners. De diensten die worden verleend door incasso-organisaties lopen uiteen van incassoadvies tot uitvoerende diensten zoals minnelijke incasso, gerechtelijke incasso en deurwaardersdiensten (executie).

Sinds 1989 bestaat de Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen (NVI), een brancheorganisatie die streeft naar verdere professionalisering van de incassodienstverlening en het bevorderen van het imago van de beroepsgroep.

De NVI heeft in de afgelopen jaren twee kwaliteitsverbeterende initiatieven genomen, namelijk het opstellen van de Gedragscode NVI-leden en de oprichting van het Incasso Keurmerk. Het keurmerk telt momenteel zeventwintig leden en één aspirant-lid. Met het Incasso Keurmerk wil de NVI de overheid, opdrachtgevers, bedrijven en consumenten het vertrouwen en de zekerheid geven dat de incassoactiviteiten van ondernemingen met het Incasso Keurmerk correct, betrouwbaar en zorgvuldig worden uitgevoerd.

#### *Het incassotraject*

Het incassotraject bestaat uit de volgende fasen:

- Buitengerechtelijke fase:
  - Aanleveren van gegevens aan incasseerder;
  - Eventueel het vaststellen van een incassoprofiel;
  - Sommatie;
  - Herhaalde sommatie na een bepaalde termijn.
- Gerechtelijke fase:
  - Dagvaarding van de schuldenaar;
  - Rechtszitting;
  - Vonnis: verstekvonnis of een vonnis op tegenspraak.
- Executiefase:
  - Vonnis wordt betekend;
  - Verhaalsobjecten worden geïnventariseerd;
  - Het verhaal wordt ten uitvoer gebracht (executoriaal beslag).

Een uitgebreide uitleg van en toelichting op het incassotraject en de kosten die daarmee gepaard gaan, is opgenomen in bijlage V.

#### *Beslag leggen op loon of uitkering*

De meest bekende en effectieve incassomaatregel is het beslag. Het meest voorkomende beslag is een beslag op inkomsten, een zogenaamd loonbeslag. Niet het hele loon is vatbaar voor beslag. Er geldt steeds een wettelijk vastgesteld vrij te laten deel van het inkomen. Wanneer loonbeslag ten uitvoer wordt gebracht, moet de werkgever maandelijks alles wat boven de beslagvrije voet uit komt overmaken naar de deurwaarder. Dit geldt ook voor extra inkomsten zoals vakantiegeld en winstdelingsregelingen.

Beslag op een uitkering van de dader is eveneens mogelijk, wederom met inachtneming van de beslagvrije voet. De uitkerende instantie, bijvoorbeeld het UWV of de gemeente, moet aan dit verzoek gehoor geven. Echter, op doeluitkeringen mag geen beslag worden gelegd. Het gaat hier om uitkeringen als kinderbijslag, bijzondere bijstand, studiefinanciering en zorg- en huurtoeslag.

In alle gevallen van beslag op loon of uitkering dient er wel eerst een veroordelend vonnis aan de schuldenaar betekend te zijn. Wanneer niet wordt betaald, kan er pas tot beslaglegging worden overgegaan. De werkgever of de uitkeringsinstantie dient aan het beslag mee te werken. Het UWV is sinds kort <sup>13</sup> verplicht informatie over de

---

<sup>13</sup> wetsvoorstel tot wijziging van art. 475g. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering werd op 27 mei 2008 aangenomen.

werkgever van de schuldenaar aan de deurwaarder te verstrekken, waardoor het makkelijker wordt deze werkgever te achterhalen.

### *Conservatoir beslag*

Voordat een vonnis is uitgebracht in een lopende civiele procedure waarin schadevergoeding wordt geëist, bestaat de mogelijkheid conservatoir beslag te laten leggen, op inkomens- of vermogensbestanddelen van de dader indien er gerede angst bestaat dat deze anders worden weggesluisd of verduisterd. Hiervoor kan door middel van een gemotiveerd verzoekschrift waarin de vordering wordt onderbouwd, toestemming aan de rechter worden gevraagd, die daar een beslissing op moet nemen. Het conservatoire beslag heeft tot gevolg dat deze bestanddelen worden geblokkeerd en pas na een gewezen eindvonnis in de gewone procedure echt aan de schuldeiser kunnen toevallen. Het leggen van conservatoir beslag is ook mogelijk als er nog geen civiele procedure is gestart. In dat geval moet het verzoekschrift door een advocaat worden ingediend bij de president van de rechtbank. Minimaal acht en maximaal veertien dagen na het leggen van het beslag dient dan de gewone procedure van start te gaan.<sup>14</sup>

In de onderstaande tabel wordt per inkomstenbron de mogelijkheid van beslag en conservatoir beslag aangegeven.

*Tabel 2: mogelijkheid van beslag en conservatoir beslag*

<b>Inkomstenbron</b>	
Loon	Ja*
Uitkering (WWB, WIA, Wajong)	Ja*
Inkomsten uit zwart werk	Ja*
Managementvergoeding	Ja*
Inkomsten partner	Ja*
Vakantiegeld	Ja
13 <sup>e</sup> maand	Ja
Teruggave inkomstenbelasting	Ja
Winstdeling	Ja
Bonus	Ja
Kinderbijslag	Nee**
Studiefinanciering	Nee**
Zorgtoeslag	Nee**
Huurtoeslag	Nee**
Bijzondere bijstand	Nee**
Spaargeld	Ja
Aandelen en overige activa	Ja
Roerende goederen	Ja
Onroerende goederen	Ja

\* verminderd met de beslagvrije voet, 90% van de bijstandnorm (art. 475 Rv).

\*\* beslag op doeluitkeringen is niet toegestaan.

<sup>14</sup> Bron: "De beslagsyllabus" versie 2008.



Beslag kan alleen worden gelegd in een civiele procedure en niet bij voeging van de civiele vordering in de strafzaak. Daarnaast worden de formele voorwaarden en daarmee samenhangende kosten die het beslag met zich brengt, als belemmerend ervaren bij het verhalen van schade op de daders van agressie en geweld. Dat spreekt te meer bij relatief kleine vorderingen.

#### *De kosten van een incassotraject*

Voor het daadwerkelijke financiële verhaal op de dader kan een incassotraject worden gestart. De schuldeisende partij is gedurende het incassotraject aanspreekbaar voor de te maken kosten. Deze kosten kunnen, afhankelijk van de individuele kenmerken van de zaak, flink oplopen. Wanneer de schuldenaar niet tot betaling overgaat, kan de vordering aan de rechter worden voorgelegd. Na de uitspraak van de rechter kan een deurwaarder overgaan tot executiemaatregelen. De meest voorkomende executiemaatregelen zijn beslag op loon, uitkering, overige vermogensbestanddelen of andere eigendommen.

### **3.7 Conclusie**

De huidige praktijk laat een zeer divers beeld zien van de wijze waarop en de mate waarin organisaties met een publieke taak aandacht besteden aan het verhalen van schade op daders van agressie en geweld.

Een aantal grotere organisaties, zoals de NS en de Politie, heeft op centraal niveau een beleid ontwikkeld waarin specifiek aandacht wordt besteed aan het verhalen van schade op de dader. Bij de effectivering van dit beleid zijn in de vorm van het reserveren en operationaliseren van expertise en capaciteit grote verschillen geconstateerd. Ook wanneer er (een centraal) beleid is, is de uitwerking ervan zeer divers. Zo is bij de Politie het verhalen van schade op korpsniveau geregeld en blijkt daar in de praktijk verschillend mee te worden omgegaan.

Over resultaten is nauwelijks iets bekend en gedane uitspraken hierover kunnen niet met cijfers worden onderbouwd. Het registreren beperkt zich meestal tot het aantal incidenten. Ten aanzien van het verhaal op de dader, en het succes daarvan, zijn vooralsnog geen cijfers bekend.

Wel blijkt uit de praktijk dat het hebben van beleid en/of het reserveren van middelen (capaciteit en expertise om schade te verhalen op de dader) een positieve uitwerking heeft op het daadwerkelijk verhalen van de schade. Geconcludeerd kan worden dat het hebben van beleid en/of de uitvoering daarvoor, bestemde middelen ertoe bijdragen dat de organisatie zich op het verhalen van schade richt.

Die organisaties die nog geen beleid inzake het verhalen van schade op daders van agressie en geweld hebben geformuleerd, of nog niet tot effectivering daarvan zijn overgegaan, dragen de volgende redenen aan:

- Waar zich geen incidenten met schade als gevolg van agressie en geweld hebben voorgedaan, ontbreekt de aanleiding beleid te maken rond het verhaal van schade op de daders;
- Verhaal van schade op de dader is een kostbare zaak (door de lange duur);
- De organisatie beschikt niet over de benodigde expertise;

- De juridische mogelijkheden op het gebied van het verhalen van schade zijn niet bekend bij de werkgever en de werknemer (problemen rondom voegen, drempels rondom het civiele proces, etc.).

Dit ondersteunt de conclusie uit de voortgangsrapportage Veilige Publieke Taak van juli 2008<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Zie: [http://www.minbzk.nl/114882/voortgangsrapportage\\_0](http://www.minbzk.nl/114882/voortgangsrapportage_0)

## Hoofdstuk 4 Best-practices

### 4.1 Inleiding

Uit het literatuuronderzoek en de interviews zijn verschillende best-practices op deelterreinen van het verhalen van schade naar voren gekomen. In dit hoofdstuk zijn deze weergegeven en toegelicht.

De best-practices zijn ingedeeld in drie categorieën, te weten:

- Beleidsvorming en draagvlak (§ 4.2);
- Samenwerking en informatie-uitwisseling (§ 4.3);
- Feitelijke uitvoering (§ 4.4).

De best-practices worden hieronder nader toegelicht, waarna in paragraaf 4.5 de conclusie wordt weergegeven.

### 4.2 Best-practices inzake beleidsvorming en draagvlak

#### *Eenduidig standpunt bepalen*

Het primaire uitgangspunt van het ministerie van BZK luidt:

*“Daders van schadeveroorzakende incidenten van agressie en geweld tegen publieke taken dienen in beginsel altijd de volledige veroorzaakte schade te vergoeden.”*

De afweging die hieraan ten grondslag ligt, is niet alleen een financiële. Het gaat er hierbij vooral om signalen af te geven aan daders en de maatschappij in haar geheel, dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit getolereerd worden. De dader in zijn portemonnee raken door de schade op hem te verhalen, kan daartoe een bijdrage leveren.

Dit strategische beginsel wordt door een deel van de organisaties met een publieke taak gedeeld. Deze organisaties streven er in de eerste plaats naar de dader altijd te confronteren met verhaal van schade. Pas op de tweede plaats staat het streven naar een maximaal verhaalsrendement. Deze volgorde is van belang, want als het rendement prioriteit geniet, zal het verhalen van schade bij minder kansrijke zaken wellicht achterwege blijven. De aanwezigheid van een principiële standpunt rondom het altijd verhalen van schade vormt dan ook een belangrijke best-practice.

#### **Voorbeeld**

Een aantal gemeenten, waaronder Achtkarspelen, Noordenveld, Rotterdam en Zwolle, is actief bezig met het opstellen van protocollen. Daarin is aangegeven dat de schade altijd wordt verhaald op de dader van schadeveroorzakende incidenten van agressie en geweld, ongeacht de haalbaarheid van het verhaal. Dit gebeurt zowel om die schade daadwerkelijk vergoed te krijgen, als om de dader te laten voelen dat de daad niet wordt getolereerd.

### **Achtergrondinformatie**

Recent bracht het Verbond van Verzekeraars via diverse media naar buiten dat verzekeraars in de toekomst meer werk gaan maken van het verhalen van schade op relschoppers en vandalen<sup>16</sup>. Het Verbond is momenteel bezig om de juridische mogelijkheden hiertoe in kaart te brengen.

#### *Uniform beleid betreffende het verhalen van schade*

Een heldere uniforme beleidslijn binnen een organisatie over het verhalen van schade is een belangrijke succesbepalende factor. Duidelijk beleid over het verhalen van schade is bovendien noodzakelijk voor een consistente, duurzame uitvoering van de benodigde verhaalsactiviteiten. Door duidelijk beleid ontstaat bestuurlijk draagvlak, wordt de aanpak ingebed in de organisatie en de dagelijkse werkprocessen en is het mogelijk om de gekozen aanpak te evalueren op consistentie, resultaat en effectiviteit.

Organisaties zoals de Politie en de NS hebben een beleid opgesteld en ten uitvoer gebracht voor het verhaal van schade op de dader. Centraal staat hierbij het uitgangspunt dat er altijd verhaal wordt gepleegd op schadeveroorzakers. Bovendien is in beeld gebracht hoe dit beleid tot uitvoer wordt gebracht. Hierdoor ontstaat duidelijkheid voor alle betrokkenen – inclusief de dader – na een incident. In de praktijk is zichtbaar dat de organisaties die helder beleid hebben geformuleerd en geïmplementeerd betreffende het verhaal, meer succesvol schade verhalen dan organisaties die dit niet of minder volledig geregeld hebben. In plaats van best-practice kan hier ook worden gesproken over een basiseis die aan een succesvol verhaal van schade ten grondslag ligt.

#### *De kosten van het verhalen van schade opnemen in de begroting*

Kiezen voor het structureel verhalen van schade op daders van agressie en geweld heeft financiële consequenties. Als best-practice kwam naar voren dat de kosten van verhaal vooraf werden gebudgetteerd. Wanneer organisaties uit het publieke domein een lik-op-stuk beleid structureel willen inzetten, dan zullen zij hiermee rekening moeten houden bij het opstellen van de jaarlijkse begrotingen. De directe en indirecte kosten van het verhalen van schade, bijvoorbeeld de kosten van het inhuren van externe expertise, worden dan opgenomen in de organisatie- of afdelingsbegroting.

### **4.3 Best-practices inzake samenwerking en informatie-uitwisseling**

#### *Samenwerken aan effectieve aanpak*

Samenwerking met relevante bedrijven en organisaties kan goede resultaten opleveren. In algemene zin loont het voor werknemers die met het verhalen van schade te maken hebben om een uitgebreid netwerk te onderhouden met vakgenoten en relevante stakeholders om hun best-practices te delen.

---

<sup>16</sup> Bron: o.a. Volkskrant, 16-06-2008.

### **Voorbeelden**

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven wisselt gegevens uit met het Centraal Justitieel Incassobureau. Het doel hiervan is om het door het Schadefonds Geweldsmisdrijven vergoede bedrag aan het slachtoffer en het daadwerkelijk geïncasseerde bedrag door het Centraal Justitieel Incassobureau te verrekenen.

De organisaties UWV, CWI en sociale diensten werken samen bij de aanpak van agressie en geweld. Zo is er sprake van uniform beleid op het gebied van preventie en aanpak van agressie en geweld en een helder gezamenlijk standpunt inzake het verhalen van schade<sup>17</sup>.

## **4.4 Best-practices inzake feitelijke uitvoering**

### *Integrale aanpak van het verhalen van schade*

Een aantal organisaties met een publieke taak, zoals de Politie en NS, stelt de benadeelde werknemer in een vroeg stadium schadeloos, geheel of gedeeltelijk, en neemt diens vordering door middel van een akte van sessie over. De werkgever vordert vervolgens integraal de schade bij de dader. Deze aanpak getuigt niet alleen van goed werkgeverschap, maar zorgt er daarnaast voor dat de schade op een eenduidige en efficiënte wijze kan worden verhaald. Dat is in het voordeel van werknemer en werkgever.

### **Voorbeeld**

Politiemensen kunnen na een ongeval of geweldsincident als gevolg waarvan er (letsel)schade is ontstaan een beroep doen op het Besluit algemene rechtspositie Politie (Barp). In de regeling is bepaald dat korpsen de schade van de werknemer dienen over te nemen in het kader van goed werkgeverschap. De Politie verhaalt de totale schade vervolgens integraal op de dader. Hierdoor lopen er geen claims naast elkaar, kan er één verhaalsstrategie worden bepaald en wordt de schade volgens een eenduidige aanpak verhaald.

### *Projectmatige aanpak van het verhalen van schade*

Wanneer de benadeelde of diens werkgever besluit om de schade te verhalen, dan is het goed om een projectmatige aanpak te kiezen. Een geïnterviewde rechtshulpverlener hanteert deze projectaanpak in de praktijk. Het voordeel is dat de haalbaarheid van het traject en de daarmee gepaard gaande kosten van rechtshulp geschat kunnen worden. Hiermee wordt voorkomen dat de kosten van rechtshulp onnodig hoog oplopen. Dat betekent dat het verhaalsproces in de vorm van een plan van aanpak wordt opgesteld:

- Vaststellen van de aard en de omvang van de schade;
- Bepalen van het doel;
- Bepalen van de strategie;
- Opstellen van behandelplan;
- Structureren van de organisatie, zowel intern als extern;

<sup>17</sup> CWI, UWV en DIVOSA, 'Grens aan agressie', 2007

- (doen) Uitvoeren van verhaalsactiviteiten;
- Resultaat monitoren;
- Bijsturen/plan van aanpak evalueren.

*Bepaal vooraf de juiste aanpak*

Het resultaat van het verhaalstraject wordt positief beïnvloedt door vooraf de juiste aanpak te kiezen, afgestemd op de specifieke kenmerken van de dader en de vordering. Daarnaast kan er een efficiencyvoordeel worden bereikt, omdat de juiste middelen worden ingezet en de daarmee samenhangende kosten<sup>18</sup> beheersbaar worden gehouden.

**Voorbeeld**

Voordat incassomaatregelen getroffen worden is het wenselijk om de financiële situatie van de dader zo compleet mogelijk in kaart te hebben gebracht. Zo kunnen incassodienstverleners informatie leveren over de betaalhistorie van de schuldenaar, op basis waarvan de juiste incassomiddelen kunnen worden gekozen.

*(kennis van) Het toepassen van verhaalsmiddelen op maat*

Om succesvol schade te kunnen verhalen op daders van agressie en geweld, ook als deze minder draagkrachtig zijn, is het nodig om de verhaalsactiviteiten af te stemmen op de relevante kenmerken van de dader. Er komt dus maatwerk aan te pas, waarvoor specialistische kennis van zaken nodig is. Als die kennis voor alle organisaties met een publieke taak ter beschikking komt, dan zal het verhaalsrendement over de gehele breedte toenemen.

**Voorbeeld**

Een incasso-organisatie gaf tijdens een interview aan dat de kans op succesvol verhaal van schade enorm vergroot kan worden door het vooraf vaststellen van een verhaalsprofiel van de dader. Een dergelijk profiel geeft onder meer weer in hoeverre de dader aflossingsmiddelen heeft. Op basis van het profiel kan de juiste verhaalsaanpak worden bepaald. Op deze wijze kan er een behoorlijk verhaalsrendement worden behaald.

*Snelheid van het traject*

Het is volgens de geïnterviewden van belang om het verhaalsproces voortvarend te doorlopen en niet langer te wachten dan strikt noodzakelijk bij het zetten van een volgende stap. Dan merkt de dader gedurende iedere stap nadrukkelijk dat er aan zijn zaak gewerkt wordt en dat de financiële consequenties van zijn daden niet geruisloos op zullen lossen. Om de vaart in het traject te houden is het goed de voortgang in de procedure te bewaken, telkens direct actie te ondernemen en bijvoorbeeld rappèltermijnen te agenderen. Verder geldt hier de stelregel: hoe langer een incassotraject duurt, des te duurder dat wordt en des te kleiner de kans dat de vordering, die alsmaar hoger wordt, volledig zal worden betaald. Daarbij vermindert de straffende werking van een lik-op-stuk reactie bij een langdurig traject.

<sup>18</sup> De samenhangende kosten omvatten kosten rechtshulp, kosten van ingeschakelde derden, eigen kosten en kosten van systeem- en uitvoeringsbewaking. Het uitgangspunt moet blijven maximaal verhaal van schade, doch factoren als efficiency en kostenbeheersing kunnen daar dienstbaar aan zijn.

### *Spoedig conservatoir beslag leggen*

Volgens een geïnterviewde rechtshulpverlener is het middel conservatoir beslag van belang om vermogensbestanddelen zeker te stellen, vooral als er een gegronde vrees bestaat dat het vermogen zonder het nemen van maatregelen wordt weggesluisd of verduisterd. Deze vrees is volgens de geïnterviewden in veel gevallen concreet aanwezig. Voor het wetslagen van het beslag is het van belang dat deze stap zo spoedig mogelijk wordt gezet. Het conservatoire beslag kan aangevraagd worden zodra de vordering goed onderbouwd kan worden. De snelheid van het proces is hierbij uitermate belangrijk zoals in de vorige best-practice al is aangegeven.

### *Persoonlijk contact met de dader*

Gedurende de diverse stappen in het incassotraject is het goed om het niet bij schriftelijke sommaties te laten, maar om persoonlijk contact met de dader te zoeken. Dit gebeurt zowel telefonisch als, indien noodzakelijk, via huisbezoek. Het is de ervaring van incasso-organisaties dat wanneer zij persoonlijk contact leggen met de dader, dit precies die prikkel kan geven om wel te betalen of om een betalingsregeling te willen treffen.

### *Monitoren van de dader als er niet direct schade kan worden verhaald*<sup>19</sup>

Als uit onderzoek blijkt dat er onvoldoende verhaalsmogelijkheden zijn om direct tot een incassotraject over te gaan – of een incassotraject voort te zetten – dan is het in bepaalde gevallen aan te raden het dossier niet te sluiten, maar de dader te blijven volgen. Met name als de dader relatief jong is, kan het voorkomen dat na verloop van tijd zijn inkomenspatroon verbetert. Dan ontstaan er alsnog verhaalsmogelijkheden.

### *Meer kans bij groepsaansprakelijkheid*

Een groepslid is aansprakelijk wanneer hij zodanig bij het veroorzaken van de schade is betrokken, dat hij tegenover het slachtoffer onrechtmatig heeft gehandeld door zich met de groep in te laten. De verzekeringsbranche geeft in dit kader aan dat, het voor het verhaal van de schade dan niet van belang is wie de feitelijke dader is, maar dat gekeken wordt naar de meest draagkrachtige van de groep. Hij wordt dan voor de volledige schade aangesproken. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is hiervoor niet vereist. Wel kan een veroordeling bijdragen aan het bewijs van betrokkenheid, wat de bewijspositie van de eisende partij versterkt.

#### **Voorbeeld**

De rechtbank Amsterdam heeft recentelijk vier mannen veroordeeld die, deel uitmakend van een grote groep raddraaiers, vernielingen toebrachten aan een ME-bus<sup>20</sup>. Elk lid van de groep is hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele schade, ook al is niet duidelijk geworden welk lid van de groep de gevorderde schade exact heeft toegebracht. Daardoor kan een (klein) deel van de groep worden aangesproken om de volledige schade te vergoeden. Eventueel kunnen de veroordeelde groepsleden de overige groepsleden aanspreken om zodoende de schadevergoedingsverplichtingen evenredig te verdelen.

<sup>19</sup> Als er wordt besloten om de dader gedurende een langere periode te monitoren, dan is het van belang de verjaring tijdig te stuiten.

<sup>20</sup> Bron: rechtbank Amsterdam, sector Kanton, 31-01-2008 (873506 CV EXPL 07-16416).

## **4.5 Conclusie**

Uit de gevonden best-practices komt naar voren dat succes bij het verhalen van schade op de veroorzakers, begint met een duidelijk omschreven beleid. De organisaties die prioriteit geven aan het verhalen van schade zijn daarnaast in de praktijk meer succesvol. Op basis van die constatering kan gesteld worden dat beleidsvorming en prioritering bij de uitvoering van het verhalen van schade succesbepalende factoren zijn.

Bij de uitvoering van het verhaal vormen samenwerking, maatwerk en een projectmatige aanpak eveneens succesfactoren. Niet alleen is het kiezen van de juiste aanpak van belang, maar ook de snelheid van het doorlopen van de diverse stappen in bijvoorbeeld een incassotraject. De dader merkt dan ook dat de zaak niet geruisloos oplost. Zelfs wanneer de dader verminderd draagkrachtig is, is dat geen aanleiding het verhaal achterwege te laten.

De incassobranche geeft aan dat met de juiste aanpak op het juiste moment goede resultaten worden geboekt. Dat kan ook betekenen dat een dader wordt gemonitord, waardoor de vordering alsnog kan worden geïnd als de dader later in een betere vermogenspositie verkeert. In het geval van groepsaansprakelijkheid kan de vordering bij de meest draagkrachtige van de groepsleden worden geïncasseerd.

Een krachtige, aan voorwaarden verbonden voorziening is het leggen van een conservatoir beslag om te voorkomen dat vermogensbestanddelen verdwijnen voordat een civiele zaak is afgehandeld, of zelfs maar is gestart. Hiervoor is verlof van de rechter nodig. Indien er nog geen procedure loopt, dient deze minimaal na acht en maximaal na veertien dagen vanaf het leggen van het beslag van start te gaan. Een nadeel is wel dat de formele weg langs de rechter en de daarmee gepaard gaande kosten (advocaat, procedure) een zeker risico inhouden wanneer de vordering wordt afgewezen, of de dader een toegewezen vordering niet kan betalen.



## Hoofdstuk 5      Knelpunten

### 5.1      *Inleiding*

Uit het literatuuronderzoek en de interviews zijn verschillende knelpunten op diverse deelterreinen naar voren gekomen. In dit hoofdstuk zijn deze weergegeven en toegelicht. De knelpunten zijn genummerd, zodat in hoofdstuk 6 kan worden verduidelijkt welke maatregelen bijdragen aan het oplossen van de knelpunten.

De knelpunten zijn ingedeeld in vier categorieën, te weten:

- Financieel-economisch (5.2);
- Beleid en strategie (5.3);
- Informatie en registratie (5.4);
- Overige knelpunten (5.5).

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie (5.6).

### 5.2      *Financieel-economisch*

#### 1. *Kale kippen*

Eén van de meest gehoorde opmerkingen gedurende deze verkenning is: “van kale kippen kun je niet plukken”. Iedere professional die te maken heeft met het verhaal van schade op daders van agressie en geweld weet dat hij te maken heeft met een moeilijke doelgroep en dat een verhaalstraject moeizaam kan verlopen. Niet zelden zijn de daders minder draagkrachtig, door geringe inkomsten en/of een schuldensituatie. Anderzijds is het vaak ook een kwestie van beeldvorming; ook draagkrachtigen kunnen overgaan tot agressie en geweld.

#### 2. *Belemmerende beeldvorming*

Veel personen die in het kader van deze verkenning zijn geïnterviewd, benoemen het beeld dat de financiële draagkracht van daders van agressie en geweld veelal slecht is. De Politie, maar ook de geïnterviewde rechtshulpverleners gaven aan dat het verhalen van schade om die reden zelfs zinloos en onverstandig is.

Voor deze beeldvorming, die belemmerend is voor het streven naar maximaal verhaal op daders van agressie en geweld, dragen geïnterviewden op basis van ervaringen of vooronderstellingen een aantal argumenten aan:

1. De dader heeft vaak geen vast inkomen of vermogensbestanddelen waarop beslag kan worden gelegd;
2. De dader heeft vaak schulden;
3. De dader heeft vaak geen vaste woon- of verblijfsplaats;
4. De dader leeft vaak op of onder het bestaansminimum;
5. Het ondernemen van juridische stappen in het kader van het verhalen van schade brengt vaak forse kosten met zich mee;
6. Door de schade te verhalen neemt in dit geval de schade vaak alleen maar toe.

### **Voorbeeld**

Geïnterviewden van de Politie gaven aan dat ongeveer 80 tot 90% van de daders van agressie en geweld tegen politiemensen uit een ongunstig sociaal milieu komt en een zeer laag inkomen heeft. Veelal is er bovendien sprake van een ernstige schuldensituatie. Wanneer de daders uitkeringsgerechtigd zijn, is het meestal niet toegestaan om beslag te leggen op (een deel van) de uitkering, omdat de dader dan onder het bestaansminimum geraakt. In sommige gevallen wordt er wel een klein deel van de uitkering ingehouden, maar de opbrengsten daarvan zijn zo gering in verhouding tot de vordering, dat de kosten van een dergelijk traject hoger zijn dan dat het opbrengt. Een incassotraject betekent in deze situaties een flinke financiële investering. Die investering weegt in veel gevallen niet op tegen de (eventuele) geringe schadevergoeding. In de praktijk blijkt dit knelpunt zo zwaarwegend te zijn, dat er veelal niet tot verhaal van de schade op de dader wordt overgegaan, aldus geïnterviewden.

### *3. Kosten-batenanalyse*

In veel gevallen wegen de kosten van het verhaal niet op tegen de te verwachte baten. Voor partijen die deze financiële benadering van overwegend belang achten, kan dat een aanleiding zijn om te besluiten de schade niet te verhalen. Werkgevers met een publieke taak zijn echter niet alleen verantwoordelijk voor hun werknemers, maar ook voor -de uitvoering van- de publieke taak. Een negatieve kosten-batenanalyse is dan geen reden om van verhaal af te zien, zo stellen ook partijen die het morele aspect van overwegend belang achten. Uit de interviews blijkt dat diverse organisaties met een publieke taak vanwege een negatieve kosten-batenanalyse het verhaal op de dader niet nastreven.

### *4. Verhaalbare schadeposten van de werkgever zijn beperkt*

De schade die een rechtspersoon ( in casu de werkgever) kan verhalen is beperkt tot de volgende componenten:

- Doorbetaald nettoloon aan de getroffen werknemer(s);
- Reïntegratiekosten (kosten arbodienst, aanpassingen werkplek, reactiverende trainingen, etc.);
- Medische kosten die door de werkgever aan de werknemer zijn vergoed.

Schadeposten die niet verhaald kunnen worden en dus voor eigen rekening blijven, zijn:

- Ingehouden loonbelasting;
- Afdragen sociale premies;
- Loonkosten vervangend personeel;
- Kosten van rechtsbijstand buiten rechte.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Anders dan voor de werknemer die zijn schade wil verhalen, kan de werkgever de kosten van rechtshulp buiten rechte in beginsel niet op de dader verhalen. Uitgangspunt is dat de vordering relatief eenvoudig van aard is en dat van de werkgever een zekere professionaliteit mag worden verlangd om zijn vordering zelf te kunnen verhalen. Wel kunnen de proceskosten worden verhaald indien de rechter de vordering toewijst aan de werkgever en de schuldenaar veroordeelt de kosten in rechte te betalen.

Rechtshulpverleners geven ook aan dat de mogelijkheden tot het verhalen van schadeposten voor de werkgever beperkt zijn. Kosten van rechtshulp kunnen, zoals hiervoor al aangegeven, door de werkgever niet verhaald worden. Wanneer een organisatie geen eigen expertise heeft (bijvoorbeeld een juridische afdeling), dient de organisatie deze extern in te huren. Dit vormt echter wederom een belemmering op financieel vlak.

### **5.3    *Beleid en strategie***

#### *5. Tekort aan kennis en knowhow*

Voornamelijk kleinere organisaties hebben een tekort aan kennis en inzicht over de mogelijkheden om schade te verhalen. Het ontbreekt hen aan onafhankelijke en laagdrempelige bronnen van waaruit zij deze kennis kunnen putten. In de interviews gaf een aantal personen aan dat het hen ontbreekt aan inzicht in effectieve instrumenten om succesvol schade te kunnen verhalen.

#### *6. Goed werkgeverschap is contraproductief*

In het kader van goed werkgeverschap stelt de werkgever de werknemer vaak schadeloos en neemt de claim geheel of gedeeltelijk van de werknemer over door middel van een akte van sessie. De werknemer kan zich dan niet voor deze schadeposten in het strafproces voegen. De werkgever kan zich evenmin met deze vordering voegen daar men zich alleen (na aangifte) kan voegen voor rechtstreeks geleden schade. De werkgever is bij het verhalen dan aangewezen op het langdurige en kostbare civiele traject.

#### *7. Verhalen van schade heeft niet altijd prioriteit*

Een aantal werkgevers gaf aan dat het verhalen van schade op daders van agressie en geweld geen prioriteit heeft. Het verhalen van schade is dan ook zeker geen vanzelfsprekendheid. De aandacht gaat vaak primair uit naar de emotionele opvang van de werknemers die bij het geweld betrokken waren en naar een analyse van hoe het incident mogelijk voorkomen had kunnen worden. Het besef dat het verhalen van schade juist escalatie kan voorkomen en kan bijdragen tot preventie van agressie en geweld is nog onvoldoende aanwezig.

#### *8. Het verhalen van schade is op beleidsniveau niet geregeld*

Werkgevers geven aan wel op beleidsmatig niveau actief te zijn op thema's als de aanpak en preventie van agressie en geweld, maar nog onvoldoende gericht zijn op het verhalen van schade. Het feit dat organisaties in de eerste plaats stilstaan bij het welzijn van het personeel is begrijpelijk. Dat het consequent verhalen van schade daar nog geen deel van uitmaakt, niet. Dit draagt immers ook bij aan het welzijn van medewerkers.

De afwezigheid van centraal vastgesteld beleid ten aanzien van het verhalen van de schade is echter een belangrijk knelpunt. Daarnaast komt het voor dat het vastgestelde beleid onvoldoende is doorgedrongen tot de werkvloer.

### **Voorbeeld**

De organisaties UWV, CWI en sociale diensten hebben een gezamenlijk beleid opgesteld omtrent de preventie en aanpak van agressie en geweld. In dat beleid is opgenomen dat schade altijd verhaald wordt op de dader, zelfs als de dader de schade niet kan betalen. In de praktijk blijkt echter dat het verhalen van schade op de dader geen vanzelfsprekendheid is. In de besluitvorming wegen argumenten van praktische aard dan soms zwaarder dan het geformuleerde beleid.

#### *9. Kleinere organisaties zijn minder goed geëquipeerd*

Kleinere organisaties met een publieke taak, zoals ambulancediensten, kleinere onderwijsinstellingen en thuiszorginstanties, zijn in vergelijking met grote organisaties zoals de NS, het UWV en de Politie minder goed geëquipeerd om adequaat vorm te geven aan het verhalen van schade op daders van agressie en geweld.

De afwezigheid van een interne juridische afdeling, een portefeuillehouder op organisatieniveau en/of de afwezigheid van specifiek beleid op het gebied van het verhalen van schade, is er veelal debet aan dat het instrumentarium en het zicht op effectieve methodieken om goede resultaten te kunnen boeken, ontbreken.

Door de kleinere organisaties die in het kader van dit onderzoek zijn geïnterviewd, wordt dit echter niet direct als een belemmering gevoeld. De reden daarvan is, dat gevallen van agressie en geweld met schade tot gevolg binnen die organisaties zelden voorkomen. Het verhalen van schade is hier dan ook geen onderwerp met hoge prioriteit. In voorkomende gevallen is men aangewezen op externe kennis en kunde.

### **5.4 Informatie en registratie**

#### *10. Gebrekkige registratie van incidenten*

Bij een aantal organisaties is weinig tot niets bekend over het aantal incidenten van agressie en geweld tegen de eigen werknemers. Dit gebrek aan kennis komt voort uit het feit dat incidenten niet, of niet centraal, worden geregistreerd. Ondanks het feit dat een goede registratie van incidenten van groot belang is voor het verkrijgen van inzicht in de aard en omvang van de problemen en het meten van de effectiviteit van de gekozen aanpak, houdt een beperkt aantal organisaties een centrale registratie bij.

#### *11. Het verzamelen van informatie over verhaalskansen kan de privacy schenden*

De bescherming van de privacy van de dader staat uitwisseling van gegevens tussen organisaties met een publieke taak aan de ene kant en bijvoorbeeld de Politie, de Belastingdienst, uitkerende instanties en gemeenten aan de andere kant, in de weg. Het succesvol verhalen van schade op de dader zou door uitwisseling van relevante gegevens echter een enorme stimulans kunnen krijgen. Op dit moment is het op grond van diverse wettelijke regelingen niet mogelijk om ten behoeve van het verhalen van schade gegevens op te vragen bij de genoemde instanties. Een uitzondering vormt de plicht van het UWV de deurwaarder te informeren over de werkgever van de dader, zoals in § 3.6 is beschreven.

## **5.5 Overige knelpunten**

### *12. Verhouding tot de dader*

Sommige werkgevers in het publieke domein hebben te maken met een voortdurende (klant-)relatie met een dader van agressie en geweld. De aard van deze klantrelaties zorgt mogelijk voor een andere benadering van de vraag of de schade die de werknemer en de organisatie als gevolg van agressie en geweld oploopt, maximaal verhaald dient te worden. Uit de interviews (UWV, CWI) blijkt dat wanneer een organisatie in de toekomst met de dader verder moet, zij minder snel geneigd is een hard lik-op-stuk beleid uit te voeren. Door de angst dat de agressie door het verhalen van schade zal voortduren of zelfs zal verergeren, ziet men dan dikwijls van verhaal af. Juist in deze situaties is het van belang dat de werkgever vasthoudt aan haar beleid altijd de schade te verhalen op de dader, zodat werknemers zich beschermd voelen en daders aanvoelen dat zij een grens hebben overschreden.

### *13. Het verhalen van schade is voor werkgevers te belastend*

Werkgevers ervaren het proces van verhalen van schade doorgaans als kostbaar en tijdrovend. Die belasting is voor kleinere organisaties knellender dan voor grotere organisaties. Een aantal geïnterviewde rechtshulpverleners gaf aan dat kleinere organisaties minder snel tot verhaal overgaan, juist omdat de kennis en de middelen die zij tot hun beschikking hebben in mindere mate aanwezig is dan bij grotere organisaties.

### *14. Er dient gevoelige informatie te worden prijsgegeven*

Eén geïnterviewde rechtshulpverlener geeft aan dat het moeten opleveren van bedrijfsinformatie als beleidsrichtlijnen en arbodocumenten als nadelig wordt ervaren, vooral door grotere organisaties. Deze informatie moet op tafel komen om aan te tonen in hoeverre de organisatie voor veilige omstandigheden voor hun werknemers zorgt. De rechtshulpverlener gaf aan dat deze drempel door een aantal werkgevers als dermate zwaar wordt ervaren dat zij afzien van verhaal op de dader.

## **5.6 Conclusie**

De in dit hoofdstuk beschreven knelpunten worden niet door alle werkgevers in dezelfde mate ervaren. De belangrijkste knelpunten zijn echter wel voor de meeste van toepassing. De 'sense of urgency' wordt vooral door de grotere werkgevers gevoeld.

Als grootste knelpunt geldt dat de kosten-batenanalyse vaak negatief uitvalt. Enerzijds komt dit doordat de dader dikwijls verminderd draagkrachtig is, anderzijds doordat de werkgever maar een beperkt aantal schadeposten kan verhalen tegen vaak hoge kosten. Een verruiming van de verhaalsmogelijkheden voor de werkgever zou deze balans positief kunnen beïnvloeden.

Een ander groot knelpunt wordt gevormd door de beperkte mogelijkheden tot het uitwisselen van informatie over de dader tussen de verhaalszoekende werkgever en officiële instanties als de Politie en de Belastingdienst. Hierdoor wordt het opstellen van een verhaalsprofiel bemoeilijkt, wat er weer toe bijdraagt dat van verhaal wordt afgezien.

Voorafgaand aan deze knelpunten geldt echter dat waar geen sprake is van een uitgesproken en ingebed beleid ten aanzien van verhaal op daders van agressie en geweld het veelal aan middelen en kennis ontbreekt om de schade succesvol te verhalen.

**6.1 Inleiding**

De belangrijkste conclusies zijn gerangschikt naar de subdoelstellingen zoals benoemd in de onderzoeksopzet.

Subdoelstelling 7 waarin wordt gevraagd naar maatregelen die het ministerie van BZK kan treffen om het verhaal van schade op de daders van agressie en geweld te optimaliseren, wordt vervolgens specifiek uitgelicht.

**6.2 Conclusies onderzoek**

- 
1. *Het inzichtelijk maken van bestaande mogelijkheden van het verhalen van schade op daders van agressie en geweld.*
  2. *Het verkennen van de verhaalsactiviteiten die werkgevers met een publieke taak ondernemen.*
- 

Er zijn verschillende mogelijkheden om schade te verhalen. Binnen de reikwijdte van het onderzoek is gekeken naar mogelijkheden om schade op een dader te verhalen waarbij de dader daadwerkelijk financieel wordt aangesproken. Een veel toegepaste methode van verhaal is voegen in het strafproces. In de praktijk is de kans van slagen van voegen relatief groot voor de direct benadeelde. Wordt de claim echter complexer van aard, dan is de benadeelde aangewezen op de civiele procedure. Uit onderzoek komt voort dat er amper gebruik wordt gemaakt van civiele procedures, hoofdzakelijk vanwege de hoge kosten door de verplichte procesvertegenwoordiging (zie bijlage IV).

De huidige praktijk laat een zeer divers beeld zien van de wijze waarop en de mate waarin organisaties met een publieke taak aandacht besteden aan het verhalen van schade op daders van agressie en geweld. Slechts een beperkt aantal werkgevers pleegt structureel verhaal op de dader. De grotere organisaties, zoals de Politie en de NS, hebben met regelmaat te maken met incidenten. Zij leven consequent de visie na dat schade naar aanleiding van agressie en geweld wordt verhaald op de dader. Dit geschiedt via het voegen in het strafproces. Of in alle gevallen wordt overgegaan tot verhaal op de dader valt te betwijfelen. Er zijn geen cijfers bekend die dit kunnen onderbouwen.

- 
3. *Het verkennen van de best-practices waarvan werkgevers met een publieke taak gebruik (kunnen) maken bij het verhalen van schade op daders van agressie en geweld.*
- 

Zoals hiervoor aangegeven verhalen in de praktijk maar weinig organisaties de schade op de dader. Het aantal best-practices is daarom relatief laag. De belangrijkste best-practices concentreren zich op beleidsvorming, effectuering van beleid en incassomogelijkheden.

Organisaties die succesvol schade verhalen kenmerken zich door beleidsvorming en het effectueren van dit beleid. De Politie, NS en UWV/CWI hebben een standpunt ingenomen dat zij veelal consequent naleven (met uitzondering van UWV/CWI; deze organisatie bepaalt op incidentniveau welk vervolg zij toepast). Ook ontwikkelden deze organisaties beleid waarin zij hun visie op verhaal van schade naar aanleiding van agressie en geweld definieerden. Daarnaast vormt de procesgang een belangrijk onderdeel van dit beleid. Naast een ontwikkeld beleid beschikken de succesvolle organisaties over expertise en capaciteit. Dit krijgt gestalte in de vorm van een interne juridische afdeling (UWV/CWI), schade-intercedenten op decentraal niveau (Politie) en/of afspraken met externe expertisebureaus (het ministerie van defensie onderhoudt structurele afspraken met expertisebureaus).

Andere best-practices liggen in de incassobranche. Er zijn diverse methodieken ontdekt die de kans op het succesvol verhalen van schade op de dader vergroten:

- a. persoonlijk contact met de dader;
- b. het opstellen van een verhaalsprofiel;
- c. conservatoir beslag leggen;
- d. snelheid in het incassoproces brengen en behouden;
- e. het monitoren van de dader.

De inzet van deze methodieken resulteert in de praktijk tot succesvol verhaal van de schade op de dader. De methodiek 'persoonlijk contact met de dader' past de Politie ook succesvol toe in het zogenoemde 'blauwe incassotraject'. De incassobranche droeg de andere methodieken aan. Werkgevers met een publieke taak lijken niet bekend te zijn met deze mogelijkheden. Zoveel werd duidelijk tijdens de gehouden interviews.

---

*4. Het verkennen van de knelpunten waarop werkgevers met een publieke taak (kunnen) stuiten bij het verhalen van schade op daders van agressie en geweld. Hierbij eventuele verschillen in behoefte van kleine en grotere organisaties met een publieke taak, zichtbaar maken*

---

In hoofdstuk 5 bespreekt het rapport diverse knelpunten op financieel-economisch vlak, beleid en strategie en informatie en registratie. Zoals hierboven al geconcludeerd verhalen organisaties, die geen beschikking hebben over beleid of middelen, geen schade op de dader. Sommige organisaties, met name kleine organisaties, geven aan het verhalen van schade niet te prioriteren. Zij richten zich op het welzijn van de werknemer. Een ander knelpunt voor deze groep ligt in de onbekendheid met de (juridische) mogelijkheden.

Het belangrijkste knelpunt is financieel-economisch van aard. Werkgevers met een publieke taak en rechtshulpverleners geven aan dat daders veelal 'kale kippen' zijn, ofwel geen vermogen bezitten. De kosten-batenanalyse speelt hierbij ook een belangrijke rol. Wanneer de kans op het verhalen van schade laag wordt geschat (bijvoorbeeld omdat daders minder draagkrachtig zijn) valt de kosten-batenanalyse al snel negatief uit en wordt van verhaal afgezien. Dit speelt ook een rol bij het al dan niet leggen van (conservatoir) beslag. Hier ontstaat frictie



met het uitgangspunt dat verhaal van schade op de dader altijd moet worden nagestreefd.

Naast de belangrijke financieel-economische redenen ervaren organisaties beperkingen in het opvragen van informatie rondom daders. Op dit moment is het op grond van diverse regelgeving vrijwel niet mogelijk voor het verhalen van schade gegevens op te vragen bij gemeenten, Politie, uitkerende en andere instanties. Hierdoor is het lastig om gericht en effectief informatie te verzamelen waarmee een adequaat plan van aanpak kan worden opgesteld om de schade te verhalen.

- 
5. *Het in kaart brengen van eventuele samenwerkingsverbanden van letselschadebureaus op het gebied van het verhalen van schade.*
  6. *Het in kaart brengen van eventuele samenwerkingsverbanden van incassobureaus op het gebied van het verhalen van schade.*
- 

Er zijn geen samenwerkingsverbanden aangetroffen tussen letselschadebureaus of incassobureaus op het gebied van het verhalen van schade. Ook brancheoverstijgend zijn geen samenwerkingsverbanden op dit onderwerp ontdekt<sup>22</sup>.

- 
7. *Het aandragen van maatregelen die het ministerie van BZK kan treffen om het verhaal van schade op de daders van agressie en geweld te optimaliseren.*
- 

In 6.3 worden de te nemen maatregelen specifiek uitgelicht.

- 
8. *Het in kaart brengen van de voor- en nadelen en juridische, organisatorische en financiële haalbaarheid van de oprichting van een letselschade- en incassofaciliteit ten behoeve van organisaties met een publieke taak.*
- 

Het haalbaarheidsvraagstuk is in de bijlagen VI en VII verder uitgewerkt.

### **6.3 Te nemen maatregelen**

Welke maatregelen kan het ministerie van BZK treffen om het verhaal van schade op daders van agressie en geweld te optimaliseren? De voorgestelde maatregelen zijn verdeeld in vier categorieën, te weten:

1. Onderzoek naar mogelijkheden binnen wet- en regelgeving;
2. Beleidsvorming en sturen op resultaat;
3. Faciliteren van de praktijk bij verhalen van schade.
4. Communicatie, informatie en voorlichting.

---

<sup>22</sup> Wel zijn er advocatenkantoren die letselschade behandelen voor slachtoffers of verzekeraars en daarnaast cliënten bijstaan in incassotrajecten bijvoorbeeld met correspondentie, het vragen van verloop voor beslaglegging of het feitelijk procederen. Van een specifieke praktijk als bedoeld in subdoelstellingen 5 en 6 is niet gebleken.

Aan de laatste categorie is een aantal suggesties toegevoegd voor de verdere uitrol van het Programma Veilige Publieke Taak, zonder hieraan het gewicht van een maatregel te willen geven.

### **1. Onderzoek naar mogelijkheden binnen wet- en regelgeving**

Het is van belang na te gaan in hoeverre bestaande wet- en regelgeving de visie om schade op daders te verhalen ondersteunt, dan wel belemmert. Tijdens de verkenning zijn diverse belemmeringen in wet- en regelgeving gesignaleerd, waaronder:

- De bescherming van persoonsgegevens, waardoor beperkte uitwisseling mogelijk is;
- Beperkte mogelijkheden voor werkgevers om schadeposten te verhalen;
- De stringente voorwaarden voor het leggen van conservatoir beslag onder de dader;
- Beperkte mogelijkheden om beslag te leggen op het loon of de uitkering van de dader.

Onderwerp van aanvullend onderzoek moet zijn of de mogelijkheden voor verhaal vanuit werkgevers verruimd kunnen worden. Daarnaast moet onderzocht worden of de voorwaarden voor het leggen van conservatoir beslag, vooral voor kleine vorderingen, vereenvoudigd kunnen worden. Dit draagt zeker bij aan effectuering van het beleid schade op daders van agressie en geweld tegen de publieke taak, te verhalen.

De volgende knelpunten kunnen via deze maatregelen (geheel of gedeeltelijk) worden weggenomen:

4. *Verhaalbare schadeposten van de werkgever zijn beperkt*
6. *Goed werkgeverschap is contraproductief*
11. *Het verzamelen van informatie over verhaalskansen kan de privacy schenden*

### **2. Beleidsvorming en sturen op resultaat**

#### *Werken aan bewustwording en draagvlak binnen het publieke domein*

Bewustwording van de morele verantwoordelijkheid om de dader te confronteren met de financiële consequenties van zijn daden, is volgens een aantal van de geïnterviewden een sleutelbegrip. De geïnterviewde verzekeraars adviseren het ministerie van BZK zich voornamelijk op deze bewustwording te richten en zodoende een breed draagvlak te verwerven voor een lik-op-stuk-verhaalsbeleid. De geïnterviewden geven aan dat van deze boodschap ook een preventieve werking uitgaat.

#### *Normering van beleidsvorming bij organisaties met publieke taken betreffende het verhalen van schade*

Het structureel verhalen van schade dient ingebed te zijn in vastgesteld beleid binnen organisaties met een publieke taak. Het ministerie van BZK zal van organisaties met een publieke taak moeten verlangen daaraan invulling te geven. Binnen overheidsorganen en organisaties waar de overheid

gezaghebbend is, kan beleidsvorming rondom incidenten van agressie en geweld inclusief beleid terzake van het verhalen van schade verplicht worden gesteld. Ook dienen budgetten te worden vrijgemaakt voor het verhalen van schade op de daders. Daar waar deze verplichtingen niet opgelegd kunnen worden, zal de overheid beleidsvorming zoveel mogelijk dienen te bevorderen.

#### *Het meten van de resultaten van het verhalen van schade*

Meten is weten. Breidt bestaande registraties van incidenten uit met een registratie van het aantal malen dat schade wordt verhaald op de dader en de uitkomsten hiervan. Of stimuleer werkgevers die geen registraties bijhouden dit in de toekomst te gaan doen. Het is van belang dat de resultaten structureel geëvalueerd worden, bij voorkeur onder regie van het ministerie van BZK.

Er zijn verschillende manieren denkbaar om de resultaten van het verhalen van schade te meten, bijvoorbeeld:

- Vastleggen van de resultaten van het individuele verhaalstraject in een (digitaal) registratiesysteem, waaraan managementinformatie kan worden onttrokken;
- Periodiek verrichten van dossieronderzoek naar de behaalde resultaten.
- Opzetten van een auditsysteem om, op basis van vastgestelde prestatie-indicatoren, de resultaten van het verhalen van schade door te meten.

#### *Voordelen van het meten van resultaten*

Wanneer de resultaten van het verhalen van schade gemeten en uitgewisseld worden, wordt het werkgevers duidelijk dat er wel degelijk mogelijkheden zijn om een moeilijke doelgroep financieel aan te spreken. Belemmerende negatieve beeldvorming zal dan gestaag verdwijnen. Bovendien ontstaat dan de mogelijkheid de resultaten tussen organisaties met publieke taken onderling te benchmarken, waardoor mogelijk een extra prikkel ontstaat om op dit gebied nog beter te presteren.

#### *Resultaatafspraken maken*

Wanneer de resultaten ten aanzien van het verhalen van schade over de gehele linie gemeten worden, is het mogelijk een prestatienorm te introduceren, afgestemd op werkgeversgroepen. Daarmee kan de ambitie om maximaal schade te verhalen op daders van agressie en geweld worden gerealiseerd.

De volgende knelpunten kunnen via deze maatregelen (geheel of gedeeltelijk) worden weggenomen:

2. *Belemmerende beeldvorming*
3. *Kosten-batenanalyse*
7. *Verhalen van schade heeft niet altijd prioriteit*
8. *Het verhalen van schade is op beleidsniveau niet geregeld*
9. *Kleinere organisaties zijn minder goed geëquipeerd*
10. *Gebrekkige registratie van incidenten*
12. *Verhouding tot de dader*

### **3. Faciliteren van de praktijk**

#### *Incasso, executie en monitoring via het CJIB*

Het Centraal Justitieel Incassobureau heeft de middelen om de publieke taak te faciliteren als het gaat om incassodiensten, executiemaatregelen en het monitoren van daders die niet direct de gehele schade kunnen voldoen. Het is dan ook interessant te onderzoeken in hoeverre een, al dan niet vereenvoudigde, conservatoire beslaglegging door het CJIB voor verhaal van schade op de daders van agressie en geweld tegen de publieke taak, gestalte kan krijgen.

#### *Pilots op het gebied van het verhalen van schade*

Via gerichte pilots in samenwerking met organisaties met een publieke taak kunnen best-practices in de praktijk gedurende een bepaalde periode worden getest. Het conservatoire beslag zou hierin prioriteit kunnen krijgen vanwege de interessante mogelijkheden die dit biedt. De pilots zijn erop gericht knelpunten en belemmerende factoren te achterhalen en te vertalen naar maatregelen die het toepassen van een best-practice mogelijk maken.

Op de volgende gebieden kunnen pilottrajecten worden gestart:

- Conservatoir beslag;
- Verhaalsprofielen;
- Informatie-uitwisseling;
- Monitoring van de dader;
- Een combinatie van deze best-practices.

#### *Het oprichten van een letselschade- en incassofaciliteit*

Een letselschade- en incassofaciliteit is een gestructureerde bundeling van expertise op het gebied van het vaststellen van de schadeomvang en bijstand bij het verhalen en incasseren van schade. Deze faciliteit kan worden vormgegeven door het opzetten van een organisatie, als ook het aangaan van samenwerkingsverbanden met bestaande partijen in de letselschade- en incassomarkt. Deze laatste mogelijkheid verdient de voorkeur, om organisatorische, financiële en juridische redenen.

De oplossing richting letselschade- en incassofaciliteit is verder uitgewerkt. Deze uitwerking is opgenomen in bijlage VII.

#### *De oprichting van een fonds*

Een mogelijke oplossing wordt gezien in een fonds met incassofaciliteit. Dit fonds kan zowel de werkgever als de werknemer volledig schadeloos stellen, mits de aansprakelijkheid vaststaat en de schadeclaim goed is onderbouwd. Door het via sessie overnemen van de vordering door het fonds, zijn werkgever en werknemer verlost van de schade en is het nadeel van een negatieve kosten-batenanalyse bij hen weggehaald. Het fonds kan een statutaire plicht krijgen om de uitgekeerde schade maximaal te verhalen op de dader(s). Zodoende zal de frequentie van het verhaal van schade op daders vermoedelijk enorm toenemen. Om de snelheid en de transparantie te bevorderen, kan het fonds werken met normbedragen.

Deze oplossingsrichting is verder uitgewerkt. Deze uitwerking is opgenomen in bijlage VIII.

De volgende knelpunten kunnen via deze maatregelen (geheel of gedeeltelijk) worden weggenomen:

1. *Kale kippen*
2. *Kosten-batenanalyse*
3. *Belemmerende beeldvorming*
5. *Tekort aan kennis en knowhow*
6. *Goed werkgeverschap is contraproductief*
7. *Verhalen van schade heeft niet altijd prioriteit*
8. *Het verhalen van schade is op beleidsniveau niet geregeld*
9. *Kleinere organisaties zijn minder goed geëquipeerd*
10. *Gebrekkige registratie van incidenten*
12. *Verhouding tot de dader*
13. *Het verhalen van schade is voor werkgevers te belastend*
14. *Er dient gevoelige informatie te worden prijsgegeven*

#### **4. Communicatie, informatie en voorlichting**

*Voorlichting over de juiste aanpak bij het verhalen van schade*

Om op succesvolle wijze inhoud te kunnen geven aan het verhalen van schade hebben, vooral de kleinere, werkgevers met een publieke taak baat bij voorlichting over de wijze waarop succesvol schade kan worden verhaald. Deze voorlichting kan op verschillende manieren worden vormgegeven:

- Een brochure waarin beknopt de verschillende stappen van het verhaalstraject staan beschreven, een aantal bruikbare tips wordt gegeven en de belangrijkste best-practices worden toegelicht;
- Een handboek, in aanvulling op het Handboek agressie en geweld, waarin de primaire processen van het verhaalstraject worden beschreven, een weergave van het juridisch kader met een toelichting, een weergave van belangrijke competenties en vaardigheden, succesvolle methoden en best-practices;
- Een serie workshops, bestemd voor juridische medewerkers en schadebehandelaars van organisaties met een publieke taak, waarin belangrijke competenties en vaardigheden in trainingsvorm worden behandeld;
- Een symposium, bestemd voor juridische medewerkers en schadebehandelaars van organisaties met een publieke taak, waarin het verhalen van schade op daders van agressie en geweld centraal staat;

*Een laagdrempelig informatieloket voor werkgevers en werknemers*

Om werkgevers en werknemers voor te lichten over de verschillende aspecten van het verhalen van schade, kan er een informatieloket worden opgericht. Het informatieloket moet gaan gelden als een centraal expertisecentrum en kent derhalve alle wegen rondom schadevergoeding, verhaalsmogelijkheden en incassomaatregelen. Het informatieloket kan de

werkgever en de werknemer inhoudelijk informeren en adviseren in de straf-/civielrechtelijke route die het best gekozen kan worden. Om de werkgever en de werknemer optimaal te kunnen faciliteren, beschikt het informatieloket over een uitgebreid netwerkbestand (een sociale kaart), waarin kennispartners rondom het vaststellen van, het regelen van en het incasseren van schade zijn opgenomen. De werkgever en de werknemer kunnen gericht naar deze instanties worden doorverwezen.

Om het inzicht in de problematiek rondom de Veilige Publieke Taak te vergroten dient het loket een meldingsregistratie bij te houden. Zodoende kan het informatieloket aan het ministerie van BZK nuttige managementinformatie aanleveren op basis waarvan het ministerie aangepast of nieuw beleid kan vaststellen.

Het informatieloket kan tevens een voorlichtingsrol vervullen in de richting van werkgevers en werknemers in het publieke domein. Op deze wijze creëert het loket inzicht en bewustzijn in de branche en kan het organisaties met een publieke taak helpen om hun beleid optimaal in te richten.

Deze oplossingsrichting is verder uitgewerkt in bijlage VI.

De volgende knelpunten kunnen via deze maatregelen (geheel of gedeeltelijk) worden weggenomen:

1. *Kale kippen*
2. *Belemmerende beeldvorming*
3. *Kostenbaten analyse*
5. *Tekort aan kennis en knowhow*
7. *Verhalen van schade heeft niet altijd prioriteit*
9. *Kleinere organisaties zijn minder goed geëquipeerd*
13. *Het verhalen van schade is voor werkgevers te belastend*

### **Suggesties voor het Programma Veilige Publieke Taak**

#### *Stimuleringsregeling*

In de jaren 2008 tot en met 2011 is er tweeënhalf miljoen euro beschikbaar gesteld voor de ondersteuning en stimulering van de werkgevers en werknemers met een publieke taak waardoor zij (beter) in staat zijn de aanpak van agressie en geweld effectief vorm te geven. Om een beeld te krijgen van de rol die het verhaal van schade op daders speelt in de aanpak die werkgevers kiezen, is het van belang de gehonoreerde aanvragen te volgen en de resultaten ervan te evalueren. Eventueel kan in een volgende aanvraagronde het belang van het verhalen van schade worden onderstreept zodat projecten in die richting worden gestimuleerd.

1. *Werkgevers / organisaties, waaronder:*
  - NS Reizigers
  - CWI / UWV
  - Koninklijke Marechaussee
  - Politie (VTS)
  - Sociale Dienst Amsterdam

Aangevuld met een vertegenwoordiger van:

- Een aantal gemeenten met een actief beleid op agressie en geweld jegens werknemers, waaronder Rotterdam, Zwolle en Utrecht
- Vereniging Nederlandse Gemeenten
- DIVOSA
- Ministerie van Justitie
- Ministerie van Defensie

2. *Juridische expertise, waaronder:*

- Expertisebureaus/letselschadebureaus (bijv. Groot Expertisebureau, Korevaar van Dijk Letselschade)
- Letselschadeadvocaten (bijv. Mw. mr F.J. van Benthem, mr J.M. Beer)
- Andere rechtshulpverleners (waaronder ANWB Rechtshulp)
- Verzekeraars (waaronder OVO)

Aangevuld met een vertegenwoordiger van:

- Nederlands Instituut van Schaderegelaars
- LSA (Letselschade advocaten), Mr. P.N. Langstraat (voorzitter)
- Verbond van Verzekeraars, mr. H.L. De Boer (directeur)

3. *Incasso expertise, waaronder:*

- Centraal Justitieel Incassobureau
- Sensus Groep

Deze groep personen kan vanzelfsprekend door het ministerie van BZK worden aangevuld en gewijzigd.

*Gebruik van media*

In oktober 2006 is via een huis-aan-huis advertentie de aandacht gevestigd op een steviger aanpak van geweld tegen hulpverleners<sup>23</sup>. Dit is een goed voorbeeld van de wijze waarop de communicatie via de media kan bijdragen aan de preventieve werking van een gekozen aanpak.

Het is echter niet alleen van belang het standpunt uit te dragen dat daders van agressie en geweld altijd de volledig veroorzaakte schade dienen te vergoeden. Ook het communiceren van voorbeelden van daders die via hun portemonnee tot de orde worden geroepen, draagt bij tot preventie. Enerzijds kan dit plaatsvinden middels campagnes (via werkgevers richting cliënten/burgers), brochures, advertenties of postbus 51 (op de website [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl) wordt aan dit onderwerp nog geen aandacht besteed). Anderzijds lenen concrete voorbeelden van incidenten en het daarop gevolgde verhaal op de dader(s) zich ook voor publicatie in landelijke dagbladen. Hierop kan actief beleid worden geformuleerd in samenspraak met de verantwoordelijken voor externe communicatie.

---

<sup>23</sup> Zie <http://www.minbzk.nl/onderwerpen/veiligheid/veilige-samenleving/veilige-publieke/publicaties/108071/samenvatting>

## 6.4 Afsluiting

*“Daders van agressie en geweld tegen medewerkers bij de publieke taak moeten in beginsel altijd de volledige veroorzaakte schade vergoeden. Zij moeten weten en voelen dat zij een grens over zijn gegaan.”*

Uit dit onderzoek is gebleken dat er nog een wereld te winnen is in het consequent uitdragen van en handelen naar dit uitgangspunt. De aangetroffen best-practices zijn leerzaam en bemoedigend, ze zijn echter ook gering in aantal. Een belangrijke conclusie is dat er vooral naar nieuwe en innovatieve oplossingen gezocht moet worden, zodat op termijn nieuwe best-practices ontstaan.

Een andere belangrijke conclusie is dat de randvoorwaarden die van belang zijn voor het structureel en succesvol verhalen van schade niet optimaal zijn ingericht. Er zijn belemmeringen in wet- en regelgeving, er wordt weinig samengewerkt tussen de betrokken partijen en er bestaat, met name bij kleinere organisaties, een tekort aan expertise.

De rol van het ministerie van BZK kan zijn, de randvoorwaarden voor het verhalen van schade te verbeteren. Gedacht moet worden aan het verruimen van de verhaalsmogelijkheden voor werkgevers, maar zeker ook aan vereenvoudiging van de voorwaarden rond het leggen van beslag en conservatoir beslag onder de daders van agressie en geweld tegen de publieke taak. Daarnaast kan zij, voor zover dat binnen haar invloedssfeer ligt, de regie nemen door het proces van schadebehandeling verder te protocolleren, maatregelen te nemen waarmee de betrokken partijen worden gefaciliteerd en op te treden als verbindende speler tussen verschillende organisaties met hetzelfde belang.

Wanneer het streven is daders te laten voelen dat zij grenzen overschreden hebben, is het noodzakelijk werkgevers te bewegen *“het verhaal altijd bij de daad te voegen.”* Vanuit deze visie kan het verhalen van schade een constructieve bijdrage leveren aan een Veilige Publieke Taak.



## Bijlage I      Literatuurlijst

1. A.J. Akkermans, N.A. Elbers, R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, 'Slachtoffers en aansprakelijkheid', WODC-Rapport, 2007.
2. A.J. Akkermans, K.A.P.C. van Wees, 'De letselschaderegeling in therapeutisch perspectief', Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade, 2007.
3. A+O-fonds, Werkmap agressiebeleid AO, 2004.
4. M. Barendrecht, C. van Zeeland, P. Kamminga, S. van Willigenburg, 'Gedragscode Behandeling Letselschade', 2004.
5. CWI, UWV en DIVOSA, 'Grens aan agressie', 2007.
6. M.C. van Driel, J. Blom, 'Letselschaderegeling; onderhandelen met het mes op tafel of een zoektocht naar de redelijkheid', Rapport Stichting De Ombudsman, 2003.
7. T. Duinkerke, M. Janse, 'Schadebemiddeling: een succes', Openbaar Ministerie, 2008.
8. E.F.D. Engelhard, 'Regres; een onderzoek naar het regresrecht van particuliere en sociale schadedragers', Recht en praktijk, deel 125, 2003.
9. G.H. Faber, A.J. van den Berg, 'Raadsinformatiebrief Veiligheidsprotocol gemeente Den Helder', 2006.
10. Gemeente Noordenveld, 'Protocol Agressie en geweld', 2006.
11. Gemeente Rotterdam, 'Geweldsprotocol gemeente Rotterdam', 2004.
12. Gemeente Zwolle, 'Handboek Arbo' (Agressie en geweld), 2004.
13. M.S. Groenhuisen, 'Hervorming van het strafrecht met het oog op belangen van het slachtoffer', 2001.
14. M.S. Groenhuisen, L. Penders, 'De positie van slachtoffers van delicten in het burgerlijk en het strafrecht', 2005.
15. M. Keijzer-de Korver, 'Schade van de werkgever door arbeidsongeschiktheid van de werknemer, door toedoen van een ander', Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade, 2006.
16. Kooij, Verboom, Ranselaar, 'Brochure: 'Hoe begeleid ik mijn medewerkers na een geweldsincident of dienstongeval? Richtlijnen voor leidinggevenden' KLPD, 2007.
17. N.J.M. Kwakman, 'ADR in het strafrecht; de derde in een verticale rechtsstrijd tussen de bestraffende overheid en de verdachte', 2006.
18. M. Lamboo, 'OM-afdoening is winst voor de hele keten', Justitie Magazine, 2006.
19. Ministerie van BZK, 'Actieprogramma agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken' 2006.
20. Ministerie van BZK, 'Agressief gedrag tegen werknemers met een publieke taak wordt nooit getolereerd', 2008.
21. Ministerie van BZK, 'Beleid 2007-2011 Programma Veilige Publieke Taak', 2007.
22. Ministerie van BZK, 'Confrontaties met agressie', 2007.
23. Ministerie van BZK, ministerie van Justitie, 'Brochure: Reactiemogelijkheden: De mogelijkheden van werkgevers met publieke taken in de aanpak tegen agressie en geweld.'
24. Ministerie van Justitie, 'Minister wil rechtspraak toegankelijker maken', 2008.

25. Ministerie van Justitie, 'Voorschotregeling voor geweldsslachtoffers', 2007.
26. J. Mulder, 'Schadevergoeding na geweld', Economisch statistisch bulletin, 2008.
27. NS Reizigers, 'Nieuws Spoorwegvakbond FSV', 2000.
28. Openbaar Vervoer Haaglanden, 'Meerjarenplan Sociale veiligheid Openbaar Vervoer Haaglanden 2006-2009', 2006.
29. Politie, 'Protocol voor aanpak agressie en geweld tegen de politie', 2005.
30. Raad voor de Rechtspraak, Brochure 'Civiele procedure', 2002.
31. Ruitenbeek-Bart F.M., 'Verzekeringsrechtelijk(e) verhalen (1): De verhaalsmogelijkheden van de schadeverzekeraar in het nieuwe verzekeringsrecht', 2008.
32. Ruitenbeek-Bart F.M., 'Verzekeringsrechtelijk(e) verhalen (2): De invloed van het nieuwe verzekeringsrecht op de verhaalsmogelijkheden van gesubrogeerde verzekeraars en wettelijke regresnemers', 2008.
33. Schadefonds Geweldsmisdrijven, 'Beleidsbundel Schadefonds Geweldsmisdrijven', 2008.
34. C. Sikkema, M. Abraham, S. Flight, 'Ongewenst gedrag besproken; Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak', Onderzoeksrapportage DSP-groep, 2007.
35. N. van Strien: 'De positie van slachtoffers in het strafproces', 2006.
36. R.H. Stutterheim, 'Groepsaansprakelijkheid ex artikel 6:166 BW: een overbodige en ongewenste regeling', 2002.
37. F. de Voeght, C. Verbeek-Aarden, 'Protocol Opvang Medewerkers SEH', 2006.
38. S. van Wingerden, M. Moerlings, J. van Wilsem, 'De praktijk van schadevergoeding voor slachtoffers van misdrijven', 2007.

## **Bijlage II    Overzicht van betrokken organisaties**

1.    ANWB Rechtshulp – mr M. van Berckel Smit
2.    Ambulancedienst Zwolle – J. van Bree
3.    Asselbergs & Klinkhamer Advocaten – Mw. mr F.J. van Benthem
4.    Beer Advocaten – mr J.M. Beer
5.    Berntsen Mulder Advocaten – mr K.J. Nijman
6.    Brandweer Amsterdam-Amstelland – Mw. H. Koomans
7.    BSA Schaderegeling – E. Joosten *re*
8.    Centraal Justitieel Incassobureau – B. Langhout, R. Wagt
9.    CWI – mr B. Suurmond
10.   FNV Bondgenoten – Mw. mr D. Pompen-Lam
11.   Groot Expertisebureau – R. Withagen *re*
12.   Koninklijke Marechaussee – mr M. Kersbergen
13.   Korevaar van Dijk Letselschade – M. van Dijk *re*
14.   NS Reizigers – R. ten Wolde
15.   OVO u.a. – Mw. mr M. Scheuer
16.   Politie (VTS) – B. Zegwaard
17.   ROC Midden Nederland -
18.   Schadefonds Geweldsmisdrijven – Mw. mr A.E. van Dijk
19.   Sensus Groep – mr H.W. Lijftogt
20.   Slachtofferhulp Nederland – Mw. mr I. Verveld
21.   Sociale Dienst Amsterdam – F. van der Kroft
22.   Stichting Marga Klompé – Mw. M. Bovens
23.   Stichting Personenschade Instituut Verzekeraars – mr F.Th. Kremer
24.   UWV – Dhr. H. van Oostrum

## **Bijlage III    Onderzoeksvragen**

### **1. Algemene onderzoeksvragen**

#### *Informatie en achtergrond*

- Welke maatregelen bestaan er op dit moment bij de diverse doelgroepen voor het verhalen van (letsel)schade en het innen van incasso's?
- Wat is de rol van de diverse ketenpartners bij (letsel)schade- en incassoafhandeling?
- Van welke maatregelen/middelen maken de organisaties die binnen de doelgroep vallen gebruik?
- Welke knelpunten/belemmeringen ervaren deze organisaties bij het gebruik van de bestaande maatregelen/middelen?
- Aan welke extra maatregelen/middelen hebben de organisaties uit de verschillende doelgroepen behoefte?
- Is er een verschil tussen kleine en grote organisaties in de soort behoefte?
- Op welke wijze kunnen de bestaande maatregelen/middelen worden aangesloten op de behoeften van de doelgroepen?
- Is er bij de betrokken organisaties behoefte aan een gezamenlijk (letsel)schade- en/of incassobureau of een samenwerking in andere vorm?
- Op welke wijze kan het gezamenlijke (letsel)schade- en/of incassobureau, of andere vorm van samenwerking, worden opgericht?

#### *Verhalen en innen van (letstel)schade*

- Hoe is de huidige situatie op het gebied van de behandeling van (letsel)schade en het innen van incasso's?
- Wat zijn de bestaande mogelijkheden van incassoafhandeling en (letsel)schadeafhandeling in het civielrecht en het strafrecht?
- Welke samenwerkingsverbanden van (letsel)schade- en incassobureaus zijn er?

#### *Knelpunten*

- Hoe is de huidige situatie op het gebied van de behandeling van (letsel)schades en incasso's binnen het gespecificeerde onderzoeksveld?
- Zijn er verschillen in de wijze waarop de verschillende (type) organisaties in het onderzoeksveld in de huidige situatie hun (letsel)schade- en incassobehandeling (laten) uitvoeren? Wat is de oorsprong van deze verschillen?
- Hoe kan het onderzoeksveld gekenmerkt worden en hoe maken zij gebruik van de mogelijkheden die er zijn op het gebied van (letsel)schade- en incassobehandeling?
- Tegen welke problemen lopen zij hierbij aan?

#### *Toekomst*

- Aan welke extra maatregelen/middelen hebben de organisaties uit de verschillende doelgroepen behoefte?
- Is er een verschil tussen kleine en grote organisaties in de soort behoefte?
- Op welke wijze kunnen de bestaande maatregelen/middelen worden aangesloten op de behoeften van de doelgroepen?
- Is er bij de betrokken organisaties behoefte aan een gezamenlijk (letsel) schade- en/of incassobureau of een samenwerking in andere vorm?

- Acht u het mogelijk het werkgeversrisico in deze situatie te verzekeren? Acht u het verstandig dit te doen? Hoe staat dit in verhouding tot het inrichten van een (letsel)schade en incassofaciliteit?
- Wat zijn mogelijke alternatieven voor het verhalen van (letsel)schade als gevolg van agressie en geweld (buiten inrichten van een bureau door de overheid)?

#### *Afsluitend*

- Heeft u nog suggesties, ideeën of opmerkingen die voor ons onderzoek van belang kunnen zijn?

## **2. Aanvullingen voor diverse doelgroepen**

### *Verzekeringsbranche*

- Heeft u ervaring met het verhalen van schade voor werkgevers en werknemers in de publieke sector?
- Zo ja, wat zijn daarin uw ervaringen en bevindingen?
- Heeft u juridische en/of praktische knelpunten ervaren in dit proces?
- Zo ja, welke zijn dit en komen deze regelmatig terug?
- Kunt u hiervoor eventuele oplossingen aandragen?
- Wat zijn de resultaten van het verhalen van schade van of voor werkgevers en werknemers in de publieke sector?
- Wat zijn de kansen voor werkgevers en werknemers om hun schade volledig te kunnen verhalen op de dader?
- Welke maatregelen zouden volgens u helpen om de mogelijkheden hiervoor te verruimen/de kansen te vergroten?
- Heeft u zicht op toekomstige relevante ontwikkelingen op dit vlak?

### *Incassomarkt*

- Heeft u ervaring met het verhalen van schade (door geweld) voor werkgevers in de publieke sector?
- Welke maatregelen bestaan er voor het innen van incasso's?
- Wat is de rol van de diverse ketenpartners bij incassoafhandeling?
- Hoe is de huidige situatie op het gebied van incassoafhandeling?
- Zijn er samenwerkingsverbanden tussen incassobureaus?
- Tegen welke problemen lopen incassobureaus aan? Wat zijn de knelpunten?
- Wat zouden hiervoor mogelijke oplossingen zijn?
- Zou u voorstander zijn van de inrichting van een centrale (letsel)schade- en incassofaciliteit door de overheid voor het incasseren van schade bij daders van agressie en geweld jegens publieke diensten?
- Wat zouden andere mogelijke wegen zijn voor het verhalen van schade?
- Heeft u nog suggesties, ideeën of opmerkingen die voor ons onderzoek van belang kunnen zijn?

### *Rechtshulpverlening*

- Begeleidt u werknemers die publieke taken vervullen (bijv. politieagenten, ambulancepersoneel, conducteurs, etc.) bij het verhalen van (letsel)schade als gevolg van agressie en geweld?

- Zo ja, welke methode wordt daarbij gebruikt (voegen, schadebemiddeling politie, civiele procedure, etc.)?
- Welke methode acht u het meest/minst kansrijk en waarom?
- Begeleidt u werkgevers die publieke taken vervullen bij het verhalen van de schade die zij ondervinden als gevolg van agressie en geweld?
- Zo ja, welke methoden worden daarbij gebruikt (loonregres, voegen, civiele procedure, etc.)?
- Welke methode acht u het meest/minst kansrijk en waarom?
- Wordt de schade van benadeelden verhaald op de dader van agressie en geweld?
- Welke juridische of praktische knelpunten ervaart u bij het verhalen van schade op de dader?
- Is alle schade die de werknemer of de werkgever oploopt door agressie en geweld verhaalbaar op de dader?
- Welke maatregelen zouden volgens u helpen om de mogelijkheden om schade te verhalen op daders te verruimen?
- Zou u voorstander zijn van de inrichting van een centrale (letsel)schade- en incassofaciliteit door de overheid voor het incasseren van schade bij daders van agressie en geweld jegens publieke diensten?
- Heeft u nog suggesties, ideeën of opmerkingen die voor ons onderzoek van belang kunnen zijn?

*Mogelijke aanvullende vragen*

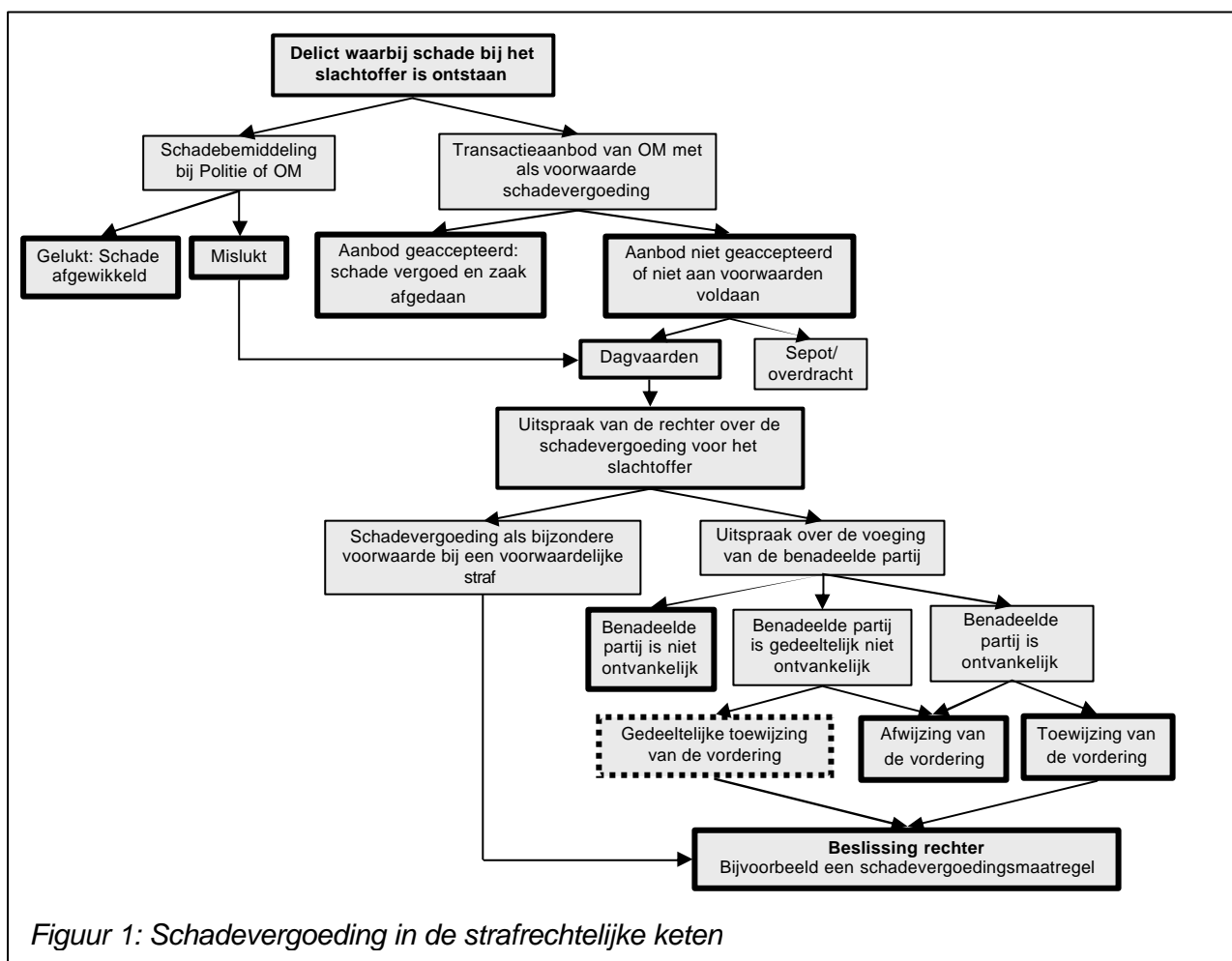
- Wie is de meest logische 'dossiereigenaar'?
- Acht u het mogelijk het werkgeversrisico in deze situatie te verzekeren? Acht u het verstandig dit te doen? Hoe staat dit in verhouding met het inrichten van een (letsel)schade en incassofaciliteit?
- Wat zijn mogelijke alternatieven voor het verhalen van (letsel)schade als gevolg van agressie en geweld (buiten inrichten van een bureau door de overheid)?

## Bijlage IV Schadevergoedingsmogelijkheden straf- en civielrecht

### Het vorderen van schadevergoeding

Aan de basis van een vordering tot schadevergoeding ligt een onrechtmatige daad. Een benadeelde partij kan zowel via civielrechtelijke voeging in het strafproces tegen de dader als via een civiele bodemprocedure schade verhalen.

Figuur 1 geeft schematisch weer hoe de schadevergoeding in de strafrechtelijke keten verloopt.



Figuur 1: Schadevergoeding in de strafrechtelijke keten

### Verhaalbare schadeposten

Natuurlijke personen kunnen de volgende schadeposten verhalen op de aansprakelijke partij (dit kan een dader zijn):

- Medische (herstel)kosten, voor zover niet vergoed door zorgverzekeraar;
- Verlies van arbeidsvermogen;
- Verlies van zelfwerkzaamheid;
- Kosten van huishoudelijke hulp;
- Overige kosten met directe relatie tot schadeveroorzakende gebeurtenis;
- Kosten buitengerechtelijke rechtsbijstand
- Smartengeld.

Werkgevers kunnen de volgende schadeposten verhalen op de aansprakelijke partij (dit kan een dader zijn):

- Doorbetaald nettoloon aan de getroffen werknemer(s);
- Re-integratiekosten<sup>24</sup>;
- Medische kosten die door de werkgever aan de werknemer zijn vergoed.

#### *Behoeftte aan erkenning en genoegdoening*

Voor slachtoffers van geweldsmisdrijven is het verhalen van schade tevens een belangrijke manier om erkenning en genoegdoening te bereiken. Bij het ontbreken van erkenning en genoegdoening ontstaat het gevaar van secundaire victimisatie<sup>25</sup> of secundaire ziekte winst<sup>26</sup>. Participatie, erkenning en respect zijn van groter belang dan genoegdoening in geld<sup>27</sup>.

#### *Schadebemiddeling door Politie of Openbaar Ministerie*

Zowel de politie als het Openbaar Ministerie kan een bemiddelende rol vervullen bij de schadeafwikkeling. Indien de benadeelde partij aangifte doet bij de politie, kan de politie de schade via schadebemiddeling afwikkelen. Het verhaal op de dader wordt dan uitgevoerd door een schadebemiddelaar van de politie. Als de verdachte bereid is de geïnventariseerde schade te vergoeden, dan wordt een betalingsregeling getroffen. De politie kan als het om 'lichte zaken' gaat de zaak in de vorm van een politiese pot afdoen, wanneer de verdachte de schade van het slachtoffer vergoedt. Dat wil zeggen dat de zaak niet voor verdere strafvervolg ing naar het Openbaar Ministerie gezonden wordt. Als het gaat om ernstigere zaken kan de politie niet seponeren, door het ontbreken van inspraak bij de vervolging. Wel kan een geslaagde schadebemiddeling door de politie in die gevallen door het Openbaar Ministerie en de rechter meegenomen worden bij de vaststelling van de vervolgingsbeslissing, de strafeis en het vonnis.

In het proces van strafrechtelijke vervolging van de verdachte kan het Openbaar Ministerie schadebemiddeling toepassen. Ook dan kan van verdere vervolging worden afgezien als de verdachte de schade van de benadeelde vergoedt. Gebeurt dat niet, dan wordt de verdachte alsnog gedagvaard. Hiermee kan het Openbaar Ministerie de verdachte stimuleren tot het betalen van schadevergoeding aan de benadeelde. Doorgaans wordt door het Openbaar Ministerie alleen bemiddeld als de schade niet al te complex is<sup>28</sup>. Naast de mogelijkheid om te bemiddelen, zal het Openbaar Ministerie op termijn ook beschikken over dwingende mogelijkheden, bijvoorbeeld de zogenaamde 'OM-afdoening'. Het Openbaar Ministerie kan dan een strafbeschikking uitvaardigen, waarin mogelijk tevens een

---

<sup>24</sup> Artikel 6:107a lid 3 BW, in werking getreden op 13 juni 2008

<sup>25</sup> Secundaire victimisatie: de benadeelde wordt, nadat hij slachtoffer werd van een ongeval of misdrijf, wederom slachtoffer, ditmaal van de nasleep van de gebeurtenis.

<sup>26</sup> Secundaire ziekte winst: de benadeelde krijgt prikkels om zijn schade toe te laten nemen, bijvoorbeeld omdat hij pas dan serieus genomen wordt.

<sup>27</sup> Bron: M.S. Groenhuijsen (2001) 'Hervorming van het strafrecht met het oog op belangen van het slachtoffer'.

<sup>28</sup> Bron: T. van Duinkerke, M. Janse, 'Schadebemiddeling: een succes', [www.om.nl](http://www.om.nl).



schadevergoedingsverplichting is opgenomen<sup>29</sup>. Het Centraal Justitieel Incassobureau zal de tenuitvoerbrenging van die verplichting verzorgen.

#### *Voegen in het strafproces*

Gedurende het strafproces tegen de dader heeft iedere direct benadeelde de wettelijke mogelijkheid<sup>30</sup> om zijn civielrechtelijke vordering tot vergoeding van zijn schade in het strafproces te voegen. Het voordeel van voegen is dat er geen apart civiel proces opgestart hoeft te worden. De strafrechter zal dan uitspraken doen over de strafmaat van de verdachte en over de hoogte van de al dan niet toegekende schadevergoeding. Er kan een zogenaamde schadevergoedingsmaatregel worden opgelegd, hetgeen betekent dat het Centraal Justitieel Incassobureau de schade zal incasseren bij de dader. Momenteel wordt een wetsvoorstel behandeld waardoor het op termijn mogelijk zal worden dat de schade door de overheid aan de benadeelde kan worden voorgeschoten<sup>31</sup>.

Het voegen kan als een goede optie beschouwd worden om binnen relatief korte termijn een schadevergoeding te verkrijgen. Wel dient de schadeclaim van eenvoudige aard te zijn. Indien dit niet het geval is, wordt de claim veelal naar het civiele recht verwezen. Andere kanttekeningen die gemaakt kunnen worden<sup>32</sup> zijn bijvoorbeeld:

- Niet alle benadeelden maken gebruik van de hulp van Slachtofferhulp Nederland bij het invullen van het standaard voegingsformulier. Hierdoor worden veel formulieren onjuist of onvolledig ingevuld met als gevolg het afwijzen van de vordering door de rechter.
- De korte termijn waarbinnen het voegingsformulier ingediend dient te worden, laat geregeld te weinig ruimte voor het zorgvuldig verzamelen van de benodigde informatie.
- De behandelende rechters oordelen erg verschillend over zaken als de hoogte van de schade, het ontbreken van bewijsmiddelen en het verweer van de verdachte.

Diverse initiatieven zijn inmiddels gestart om de geconstateerde knelpunten te verhelpen. In het actieplan *Slachtoffers Centraal*<sup>33</sup> staan maatregelen beschreven om de positie van slachtoffers te verankeren in de werkprocessen van organisaties die met slachtoffers te maken hebben, zoals het Openbaar Ministerie en de Politie.

Eén van de resultaten van het actieplan is de invoering van de Werkgroep Schaderegeling. Deze werkgroep heeft zich gebogen over het traject van schaderegeling en diverse maatregelen opgesteld om dit traject te verbeteren.

---

<sup>29</sup> Bron: Nieuwsbericht 'OM-afdoening maakt handhaving effectiever en efficiënter' ([www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl](http://www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl)) en M. Lamboo (2006) 'OM-afdoening is winst voor de hele keten', Justitie Magazine.

<sup>30</sup> Wet Terwee (of Wet Slachtofferhulp)/aanwijzing Slachtofferzorg, 1 januari 1995.

<sup>31</sup> Bron: Nieuwsbericht 'Voorschotregeling voor geweldsslachtoffers' Ministerie van Justitie, maart 2007. De voorschotregeling is onderdeel van het wetsvoorstel 'Versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces'. Zie ook Nieuwsbrief Slachtofferbeleid van het Ministerie van Justitie, nummer 29, juli 2008.

<sup>32</sup> Bron: S. van Winderden e.a. (2007) 'De praktijk van schadevergoeding voor slachtoffers van misdrijven', Ministerie van Justitie.

<sup>33</sup> 'Slachtoffers centraal, kwaliteitsimpuls uitvoering slachtofferondersteuning,' Ministerie van Justitie, april 2007.

### *Het verloop van een civiele procedure<sup>34</sup>*

Een civiele procedure begint met het uitbrengen van een dagvaarding door de benadeelde (hierna: de eiser) aan de dader (hierna: de gedaagde). Wanneer het gaat om een zaak met een financieel belang van beneden de € 5.000, - dan wordt deze behandeld door de sector Kanton van de rechtbank<sup>35</sup>. Bij de sector Civiel worden zaken behandeld met een groter financieel belang. Bij de sector Kanton is vertegenwoordiging door een advocaat niet verplicht, in tegenstelling tot de sector Civiel.

### *Verstek*

Het kan voorkomen dat de gedaagde niet reageert op de dagvaarding en ook niet op de zitting verschijnt. In dat geval wordt door de rechtbank 'verstek' verleend.

Als verstek wordt verleend, neemt de rechtbank doorgaans de eis van de eiser in zijn vonnis over. Bijna altijd wordt de gedaagde daarnaast veroordeeld tot het betalen van de proceskosten. Hierbij gaat het om de kosten van de dagvaarding, de griffierechten en de kosten die de eiser eventueel heeft betaald aan rechtsbijstand.

### *Verweer*

Als de gedaagde het niet eens is met de vordering, kan hij daartegen verweer voeren. In het verweer zet de gedaagde zo helder mogelijk uiteen waarom hij de vordering onterecht vindt. De gedaagde moet ook aangeven over welke bewijzen hij beschikt. Het verweer wordt ook wel conclusie van antwoord genoemd.

### *Comparitie, repliek, dupliek*

Na ontvangst van het verweer beoordeelt de rechtbank of partijen persoonlijk dienen te verschijnen voor de rechter voor een zogenaamde comparitie van partijen. Dat is een zitting waarbij de eiser en de gedaagde de rechter mondeling nadere inlichtingen geven. De rechter kan ook een comparitie houden om te kijken of eiser en gedaagde tot een schikking kunnen komen. Na de comparitie beslist de rechter hoe de procedure verder verloopt. De rechter kan zonder verdere stappen vonnis wijzen.

De rechter kan ook de eiser en de gedaagde de gelegenheid geven de stellingen schriftelijk of mondeling nader toe te lichten. Een toelichting van de eiser heet repliek. Een toelichting van de gedaagde op zijn verweer wordt dupliek genoemd. De rechter kan ook aan de eiser of de gedaagde vragen met nader bewijs te komen. Bewijs kan schriftelijk worden geleverd door stukken te overhandigen, getuigen te laten horen of een deskundige in te schakelen. Ook kan de rechter ter plekke de situatie in ogenschouw gaan nemen, de zogenaamde schouw. Over het verdere verloop van de procedure na comparitie worden partijen schriftelijk door de rechtbank geïnformeerd.

### *Vonnis*

Aan het eind van de procedure doet de rechtbank uitspraak. Deze uitspraak wordt vonnis genoemd. In het vonnis staat de beslissing van de rechtbank. De rechtbank kan de vordering geheel of gedeeltelijk toewijzen of de vordering afwijzen.

---

<sup>34</sup> Bron: 'Civiele procedure', Raad voor de Rechtspraak, januari 2002.

<sup>35</sup> Zie ook: persbericht 'Minister wil rechtspraak toegankelijker maken', Ministerie van Justitie, 28 april 2008 ([www.justitie.nl](http://www.justitie.nl)). De Minister van Justitie is voornemens de bevoegdheid van de kantonrechter uit te breiden tot geschillen met een financieel belang tot € 25.000,-. Vermoedelijk zal deze uitbreiding van bevoegdheden in werking treden op 1 januari 2011.

### *Proceskosten*

Meestal moet de verliezende partij de proceskosten betalen. Proceskosten bestaan bijvoorbeeld uit de dagvaardingskosten, de kosten van griffierecht, de kosten van getuigen en een deel van de kosten voor de advocaat of de gemachtigde.

### *Duur van de procedure*

Op voorhand is niet aan te geven hoe lang een civiele procedure duurt. De duur hangt af van de hoeveelheid zaken die de rechtbank moet behandelen, de complexiteit van de zaak en het verloop van de procedure (een getuigenverhoor maakt de procedure bijvoorbeeld langer).

### *Hoger beroep*

De eiser en de gedaagde kunnen hoger beroep instellen als zij het niet eens zijn met het vonnis. Hoger beroep moet binnen drie maanden nadat het vonnis is uitgesproken worden ingesteld. Het hoger beroep wordt behandeld door het Gerechtshof. De eiser en de gedaagde moeten hiervoor altijd gebruikmaken van een advocaat. Onder voorwaarden kan zelfs nog cassatie bij de Hoge Raad worden ingesteld.

### *Dwangmiddelen*

Als het vonnis is uitgesproken, moet de verliezende partij daar zo snel mogelijk aan voldoen. Als de verliezende partij niet aan het vonnis voldoet, kan de winnende partij een deurwaarder inschakelen. Deze kan zonodig met dwangmiddelen (bijvoorbeeld beslag) de nakoming van het vonnis afdwingen. De kosten hiervan komen voor rekening van de verliezende partij.

### *Kosten van rechtsbijstand<sup>36</sup>*

Wie rechtsbijstand nodig heeft maar niet kan betalen, heeft recht op gesubsidieerde rechtsbijstand, ook wel 'toevoeging' genoemd. De gesubsidieerde rechtsbijstand wordt geregeld door de Raad voor Rechtsbijstand. De raad betaalt een groot deel van de kosten van de advocaat. Er gelden inkomens- en vermogensvoorwaarden. Afhankelijk van het inkomen betaalt de aanvrager wel een eigen bijdrage. Benadeelde kan proberen deze kosten te verhalen op de dader.

Veel mensen zijn in het bezit van een rechtsbijstandverzekering. Doorgaans zijn de kosten van een civiele procedure op deze polis gedekt. Het komt wel voor dat er een maximaal verzekerd bedrag wordt gehanteerd. Benadeelde kan proberen het overschot te verhalen op de dader.

### *Belastend traject*

Het civielrechtelijk proces wordt veelal als te belastend beschouwd voor de benadeelde. Voornamelijk reden hiervoor is dat de bewijslast bij de benadeelde ligt: *'wie eist, bewijst'*. Daardoor voelen benadeelden zich vaak onvoldoende erkend, vooral bij letselschadezaken<sup>37</sup>. Het aansprakelijkheidsrecht biedt echter wel degelijk

---

<sup>36</sup> Bron: Raad voor Rechtsbijstand, [www.rvr.nl](http://www.rvr.nl).

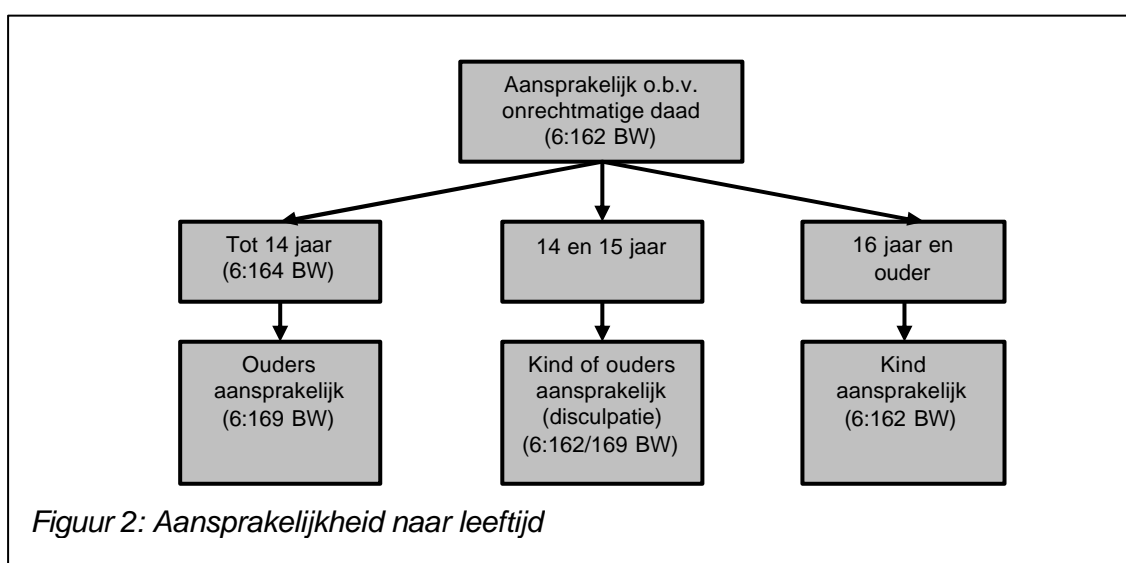
<sup>37</sup> Zie o.a.: M.C. van Driel en J. Blom (2003) 'Letselschaderegeling; onderhandelen met het mes op tafel of een zoektocht naar de redelijkheid'.

een aantal handvatten om aan de behoeften van de slachtoffers tegemoet te komen. In de praktijk kan het proces van de schaderegeling verbeterd worden<sup>38</sup>.

Zo kan het civiele traject moeizaam verlopen, omdat de dader niet verzekerd is en vaak minder draagkrachtig is. Zelfs als de dader wel tegen aansprakelijkheid is verzekerd, dan valt de schade veelal onder de uitsluitingsclausule 'opzet'. Andere nadelen kunnen de hoge kosten van een civiel traject zijn en de lange duur van het proces. Ondanks de hierboven beschreven knelpunten voor het slachtoffer is het toch belangrijk om tot verhaal over te gaan. Voor slachtoffers is het verhalen van schade namelijk een manier om erkenning en genoegdoening te bereiken.

#### *Aansprakelijkheid van minderjarigen*

Indien de veroorzaker van de schade minderjarig is, hangt de aansprakelijkheid af van de leeftijd. Een dader van agressie en geweld, jonger dan 14 jaar, is niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen van zijn daden. De ouders van de dader zijn in dit geval risicoaansprakelijk. Dat betekent dat de ouders de volledige schade die de direct betrokken benadeelde heeft geleden, moeten vergoeden. Uitsluitend de schade die het directe gevolg is van de gebeurtenis, komt voor vergoeding in aanmerking. Overigens geldt deze bepaling uitsluitend in het civielrechtelijke traject. Het strafrecht biedt geen mogelijkheden de schade op de ouder of voogd te verhalen.



#### *Groepsaansprakelijkheid*

Groepsaansprakelijkheid is van toepassing op schade die in groepsverband is aangericht. Een groepslid is aansprakelijk wanneer hij zodanig bij het veroorzaken van de schade is betrokken, dat hij tegenover het slachtoffer onrechtmatig heeft gehandeld door zich met de groep in te laten<sup>39</sup>.

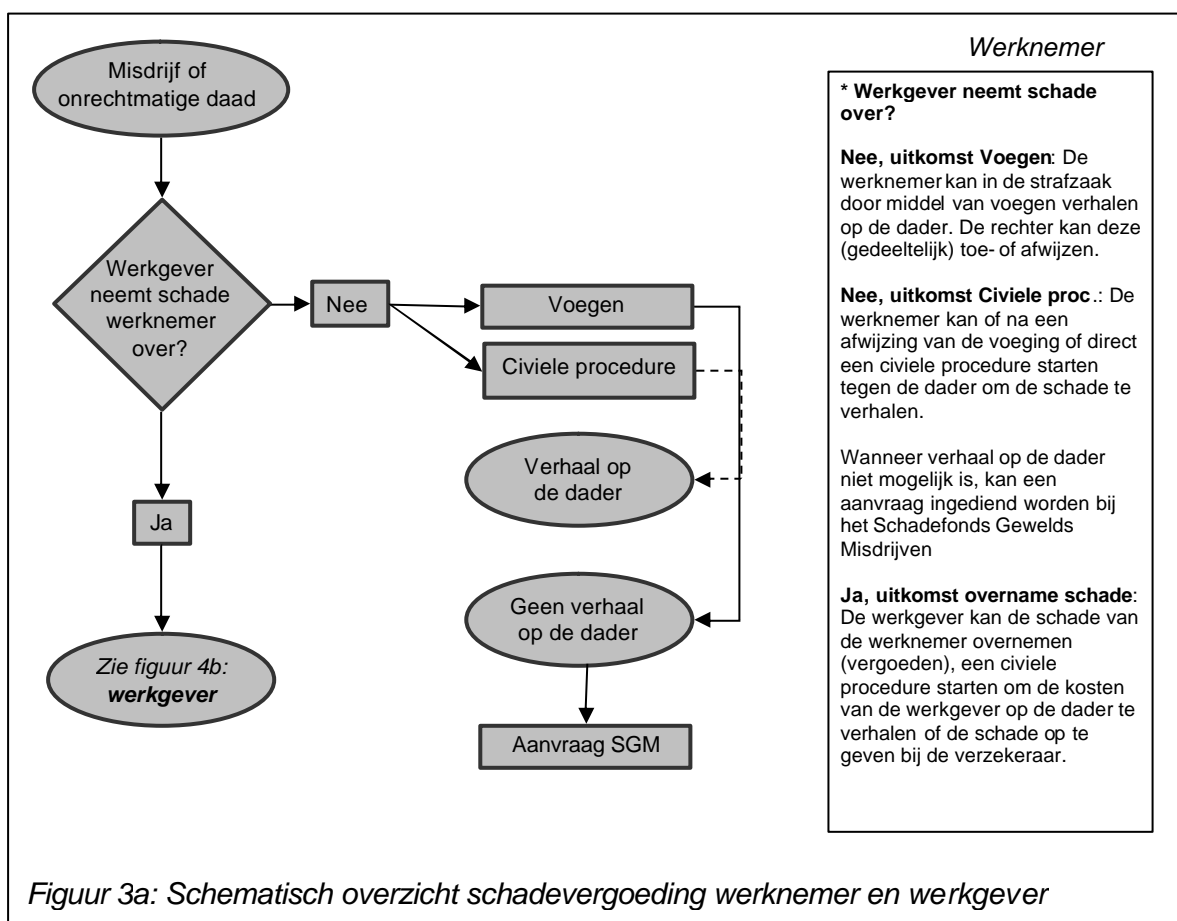
<sup>38</sup> Bron: WODC (2007) 'Slachtoffers en aansprakelijkheid', Vrije Universiteit Amsterdam.

<sup>39</sup> Bron: R.H. Stutterheim (2002) 'Groepsaansprakelijkheid ex artikel 6:166 BW: een overbodige en ongewenste regeling'.

### Voorbeeld

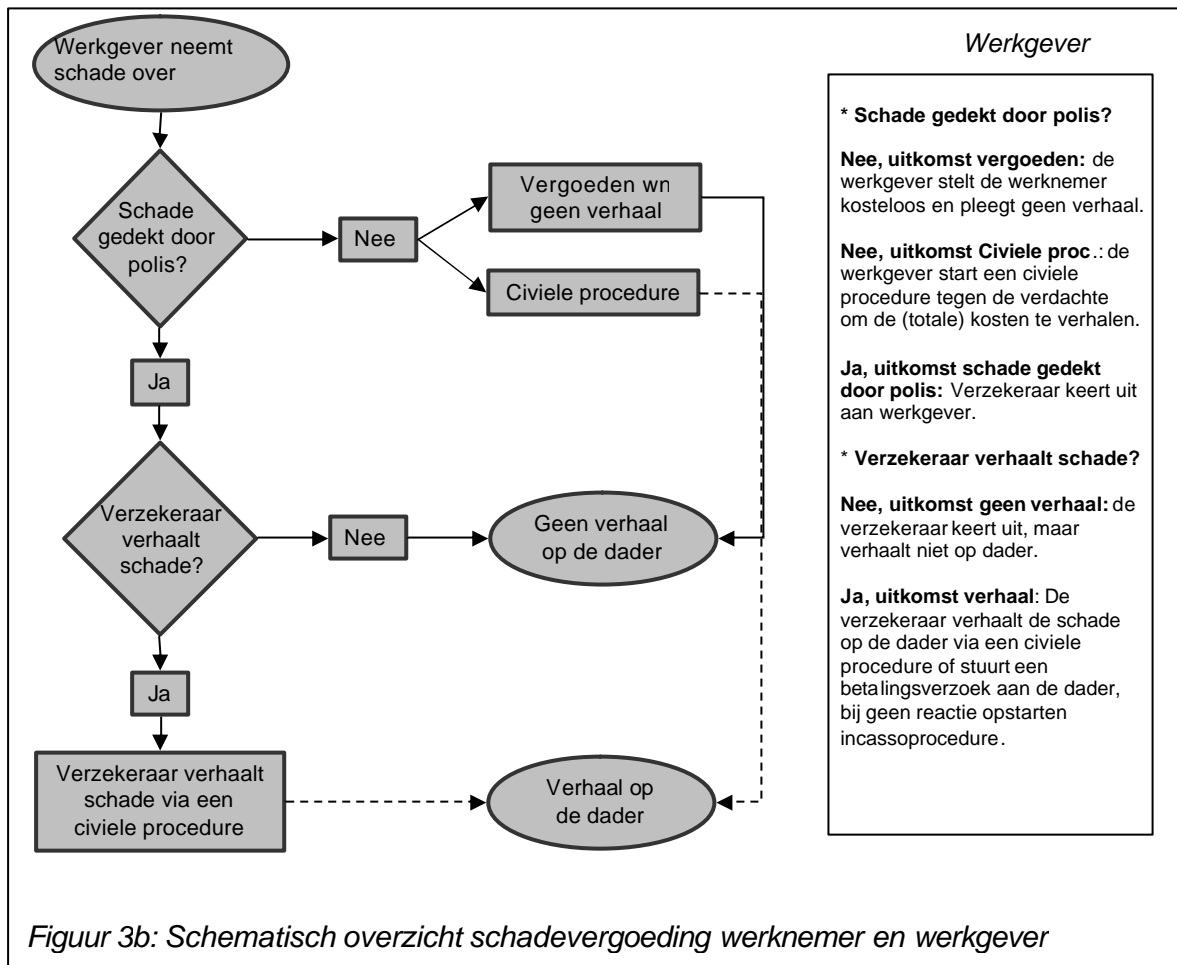
De rechtbank Amsterdam heeft recentelijk vier mannen veroordeeld die, deel uitmakend van een grote groep raddraaiers, vernielingen toebrachten aan een ME-bus<sup>40</sup>. De hele groep is hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele schade, ook al is niet duidelijk geworden welk lid van de groep de gevorderde schade exact heeft toegebracht. Daardoor kan slechts een (klein) willekeurig deel van de groep worden aangesproken om de volledige schade te vergoeden. Eventueel kunnen de veroordeelde groepsleden de overige groepsleden aanspreken om zodoende de schadevergoedingsverplichtingen evenredig te verdelen.

Overigens geldt deze regelgeving niet voor ouders van kinderen onder de 14 jaar. Hun ouders zijn alleen aansprakelijk voor schade die hun eigen kind heeft veroorzaakt<sup>41</sup>.



<sup>40</sup> Bron: rechtbank Amsterdam, sector Kanton, 31-01-2008 (873506 CV EXPL 07-16416).

<sup>41</sup> Bron: 'Schooltas in je nek', [http://www.mijnrechtsbijstandverzekering.nl/schooltas\\_in\\_je\\_nek.htm](http://www.mijnrechtsbijstandverzekering.nl/schooltas_in_je_nek.htm)



## **Bijlage V Incassotraject**

### **1. Inleiding incassotraject**

De incassomarkt is een weerbarstige markt, die veelvuldig negatief wordt belicht in de media<sup>42</sup>. De branchevereniging van incasso-organisaties Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen (NVI) heeft recent twee kwaliteitsverbeterende initiatieven genomen, namelijk het opstellen van de Gedragscode NVI-leden en de oprichting van het Incasso Keurmerk. Het keurmerk heeft momenteel 27 leden en 1 aspirant-lid. Met het Incasso Keurmerk wil de NVI de overheid, opdrachtgevers, bedrijven en consumenten het vertrouwen en de zekerheid geven dat de incassoactiviteiten van ondernemingen met het Incasso Keurmerk correct, betrouwbaar en zorgvuldig worden uitgevoerd.

#### *Het incassotraject*

Het incassotraject strekt zich uit over diverse fasen en verschillende stappen. Een compleet incassotraject omvat globaal de volgende fasen en stappen:

#### Fase 1 Buitengerechtelijke fase

1. Aanleveren van gegevens aan incasseerder
2. Eventueel het vaststellen van een incassoprofiel
3. Sommatie
4. Herhaalde sommatie na een bepaalde termijn

#### Fase 2 Gerechtelijke fase

5. Dagvaarding van de schuldenaar
6. Rechtszitting
7. Vonnis: verstekvonnis of een vonnis op tegenspraak

#### Fase 3 Executiefase

8. Vonnis wordt getekend
9. Verhaalsobjecten worden geïventariseerd
10. Het verhaal wordt ten uitvoer gebracht (executoriaal beslag)

#### *Fase 1: buitengerechtelijke fase*

In deze fase zal de incasseerder de vordering trachten te incasseren, in de hoop en met de bedoeling om een gerechtelijke procedure te kunnen vermijden. Het middel daartoe is doorgaans schriftelijke en soms aanvullend een telefonische sommatie om tot betaling over te gaan. In de sommatie wordt duidelijk aangegeven wat de consequenties zullen zijn als er niet of niet tijdig wordt betaald. Daarbij wordt een concrete uiterste betalingsdatum gesteld. Het is voor de schuldenaar mogelijk om verweer te plegen op de sommatie. In verband daarmee is het van belang dat de incasseerder alle relevante informatie in bezit heeft, zodat het verweer kan worden getoetst. Overigens komt het vaak voor dat er in het geheel niet of niet tijdig wordt gereageerd op de sommatie. Na het verstrijken van de vastgestelde termijn wordt wederom schriftelijk gesommeerd, eventueel wederom gevolgd door telefonisch contact met de schuldenaar. De betalingstermijn wordt dan doorgaans korter gesteld.

---

<sup>42</sup> Voorbeeld: uitzending Radar (TROS) 14-01-2008 'Incassobureaus'.

Als ook op deze sommatie niet wordt gereageerd, of als er niet of niet volledig wordt betaald, dan komt de buitengerechtelijke fase ten einde. Het kan zijn dat daarmee het incassotraject wordt afgesloten, bijvoorbeeld omdat de opdrachtgever geen verder kostenrisico wil lopen. Als er echter wordt besloten om het traject door te zetten, dan start de gerechtelijke fase.

#### *Fase 2: gerechtelijke fase*

Als na herhaalde buitengerechtelijke sommatie door de incasseerder de vordering nog niet (geheel) voldaan is, dan is het mogelijk de vordering voor te leggen aan een rechterlijke instantie om daarmee een vonnis te verkrijgen. Bij een vordering van minder dan € 5.000,- zal de zaak moeten worden voorgelegd bij de sector Kanton van de rechtbank<sup>43</sup>. Bedraagt de vordering meer dan € 5.000,- dan zal de zaak aanhangig moeten worden gemaakt bij de rechtbank.

#### *De gerechtelijke procedure*

De procedure begint met het uitbrengen van een dagvaarding door een deurwaarder. In de dagvaarding is de strekking van de vordering omschreven, de wettelijke basis ervan, evenals het eventuele verweer van de schuldenaar. Op de eerste zittingsdag dient de schuldenaar te verschijnen bij het gerecht. De schuldeiser hoeft daarbij niet aanwezig te zijn. Als de schuldenaar niet ter zitting verschijnt en bovendien niet binnen 14 dagen na de eerste zittingsdag reageert, dan zal deze wegens verstek worden veroordeeld. Dit zogenaamde verstekvonnis komt meestal overeen met wat in de dagvaarding is gevorderd. Verschijnt de schuldenaar wel op de zitting, of laat deze zich ter zitting vertegenwoordigen door een gemachtigde, dan kan deze door middel van een conclusie van antwoord inhoudelijk reageren op datgene wat in de dagvaarding is gevorderd.

#### *Conservatoir beslag*

Als er nog geen proces gaande is, of voordat een vonnis is uitgebracht in een lopende zaak, bestaat de mogelijkheid conservatoir beslag te laten leggen, als het vermoeden bestaat dat er inkomens- of vermogensbestanddelen worden weggesluisd of verduisterd. Hiervoor kan door middel van een verzoekschrift toestemming aan de rechter worden gevraagd. Conservatoir beslag betekent dat deze bestanddelen worden geblokkeerd en pas na een gewezen eindvonnis echt aan de schuldeiser kunnen toevallen. Alleen in het geval van conservatoir loonbeslag, wordt de schuldenaar van het verzoek in kennis gesteld.

Naast het wijzen van een eindvonnis, is het ook mogelijk dat de rechter een tussenvonnis gelast. In een tussenvonnis kan de rechter bepalen dat er een comparitie van partijen (een getuigenverhoor) zal plaatsvinden. De bedoeling van een comparitie van partijen is om nadere inlichtingen te verstrekken aan de rechter en/of om een eventuele schikking te bespreken. Indien een schikking tot stand komt, heeft dat mede als consequentie dat iedere partij zijn eigen kosten draagt. Een eindvonnis komt pas tot stand indien partijen niet tot een schikking kunnen komen. Bij het verschijnen van een eindvonnis is de gerechtelijke fase ten einde.

<sup>43</sup> Zie ook: persbericht 'Minister wil rechtspraak toegankelijker maken', Ministerie van Justitie, 28 april 2008 ([www.justitie.nl](http://www.justitie.nl)). De Minister van Justitie is voornemens de bevoegdheid van de kantonrechter uit te breiden tot geschillen met een financieel belang tot € 25.000, -. Vermoedelijk zal deze uitbreiding van bevoegdheden in werking treden op 1 januari 2011.



### *Fase 3: executiefase*

Zodra de rechter het eindvonnis heeft gewezen, vangt de executiefase aan. In deze fase zal het vonnis door de deurwaarder worden uitgebracht aan de schuldenaar, waarna eventueel de reeds gelegde conservatoire beslagen kunnen worden uitgewonnen. Tevens kan met behulp van executoriale beslagen worden geprobeerd de wederpartij tot betaling te dwingen. De middelen hiertoe zijn beslag op roerende en onroerende zaken en beslag op loon of andere vermogensbestanddelen, zoals aandelen.

## **2. Kosten van het incassotraject**

De kosten die betrekking hebben op het inzetten van een incassoprocedure zijn de volgende:

- Incassokosten;
- Proceskosten;
- Executiekosten;
- Advocaat/procureur;
- Afwikkelingskosten deurwaarder;
- Overige kosten.

### *Incassokosten*

De incassokosten zijn in eerste instantie voor rekening en risico van de schuldeiser, met dien verstande dat de bijkomende incassokosten ten laste van de schuldenaar (kunnen) worden gebracht als verhaalbare vermogensschade. Direct bij de eerste sommatie in de buitengerechtelijke fase wordt de hoofdsom verzwaard met incassokosten en wettelijke rente. Het gebruikelijke tarief is 15% van de vordering. Daarnaast bestaan er nog andere kostensystematieken, zoals het gestaffelde incassotarief dat is vastgesteld door de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA), of de zogenaamde kantonstaffel<sup>44</sup>. De rechter heeft de bevoegdheid om bedongen incassokosten te matigen in verband met de financiële draagkracht van de schuldenaar, zogenaamde *mitigatie*. De schuldeiser is de overige kosten wel verschuldigd aan de incasseerder.

### *Proceskosten*

Proceskosten zijn niet altijd inbegrepen bij de incassokosten. Te maken proceskosten komen te allen tijde voor rekening en risico van de schuldeiser, in afwachting van gehele of gedeeltelijke verhaalbaarheid op de schuldenaar. In de regel bestaan de proceskosten uit de volgende onderdelen:

- Exploot van dagvaarding;
- Griffierecht;
- Salaris gemachtigde;
- Reis- en verblijfkosten;
- Verschotten.

---

<sup>44</sup> Bron: Rapport Voorwerk II: rapport van de werkgroep van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak inzake de buitengerechtelijke kosten.

### *Executiekosten*

Executiekosten zijn voor rekening en risico van de schuldeiser, doch ook hier geldt een gehele of gedeeltelijke verhaalbaarheid op de schuldenaar. De schuldenaar dient de executiekosten te vergoeden, overeenkomstig de door de overheid opgelegde schuldenaarstarieven<sup>45</sup>. Het kan voorkomen dat de werkelijke executiekosten op een hoger niveau liggen. Deze extra kosten komen dan voor rekening van de schuldeiser.

### *Advocaat/procureur*

Voor rekening en risico van de schuldeiser zijn de kosten van de eventueel ingeroepen advocaat en/of procureur. Het in een vonnis vastgestelde bedrag van gemaakte advocaatkosten, kan geheel of gedeeltelijk worden verhaald op de schuldenaar.

### *Afwikkelingskosten deurwaarder*

Afwikkelingskosten van de deurwaarder zijn kosten die verband houden met de afwikkeling van een vonnis. Genoemde kosten maken geen deel uit van de vordering omdat die kosten pas na het verkregen vonnis worden verrekend met de geïncasseerde betalingen. Er is dan ook geen mogelijkheid tot verhaal op de schuldenaar. Genoemde kosten zijn en blijven dus voor rekening en risico van de schuldeiser.

### *Overige kosten*

Overige kosten bestaan uit te maken kosten die betrekking hebben op onderzoek naar woon- of verblijfplaats van de schuldenaar, verificatie van gegevens, of andere te maken kosten. Daarbij valt onder meer te denken aan kosten van:

- Verhaalsrapport;
- Leges bevolkingsregister;
- Leges handelsregister;
- Leges kadaster.

De overige kosten worden in de praktijk veelal aangeduid als crediteurskosten. Mogelijkheden tot verhaal van deze kosten op de schuldenaar zijn niet uitgesloten.

## **3. Verhaalbaarheid van de kosten op de dader**

De schuldeiser is, zoals uit de hieraan voorafgaande paragrafen blijkt, gedurende elke fase van het incassotraject aanspreekbaar voor gemaakte en te maken kosten. Het doel is weliswaar dat deze kosten uiteindelijk voor rekening komen van de schuldenaar, doch dat doel kan zeker niet altijd worden behaald. Het in behandeling nemen van een incassozaak en het blindelings kosten maken kan de opdrachtgever duur komen te staan. Vandaar dat het goed is om vooraf goed te beoordelen of en in welke mate het zinvol is om een incassotraject te starten en/of door te zetten. Een goede voorlichting door bijvoorbeeld een incasso-organisatie is daarbij onmisbaar.

---

<sup>45</sup> De door de overheid vastgestelde tarieven zijn vastgelegd in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (BTAG).

## **Bijlage VI    Uitwerking informatie- en expertiseloket**

### **1. Inleiding**

Het informatieloket moet gaan gelden als een expertisecentrum op het gebied van schadevergoeding, schadeverhaalsmogelijkheden en incassomaatregelen.

Het informatieloket heeft als taak organisaties met een publieke taak, zowel werkgevers als werknemers, optimaal te informeren en adviseren over de verschillende stappen van het verhaalstraject en de verhaalsroute die het beste gekozen kan worden.

#### *Informatie, advies en gerichte doorverwijzing*

Om de werkgever en de werknemer optimaal te kunnen faciliteren, beschikt het informatieloket over een uitgebreid netwerkbestand (een sociale kaart), waarin kennispartners rondom het vaststellen van, het regelen van en het incasseren van schade zijn opgenomen. De werkgever en de werknemer kunnen gericht naar deze instanties worden doorverwezen.

#### *Voorlichting*

Het informatieloket kan een voorlichtingsrol vervullen in de richting van werkgevers en werknemers in het publieke domein. Op deze wijze creëert het loket inzicht en bewustzijn in de branche en kan het loket werkgevers met een publieke taak helpen om hun preventieve anti-agressie beleid optimaal in te richten. Daarbij zal veel aandacht uitgaan naar het verhalen van schade op daders.

#### *Meldingsregistratie*

Om het inzicht in de problematiek rondom de Veilige Publieke Taak te vergroten dient het loket een meldingsregistratie bij te houden. Zodoende kan het informatieloket aan het ministerie van BZK nuttige managementinformatie aanleveren.

### **2. Uitwerking oplossingsrichting**

#### *Leiderschap, strategie en beleid*

Om draagvlak te bewerkstelligen dient een informatieloket een duidelijke samenhang met het ministerie van BZK en diens Programma Veilige Publieke Taak te hebben. Dit is organisatorisch in te vullen, door het informatieloket vanuit een separate stichting te organiseren, die financieel ressorteert onder toezicht en aansturing van het ministerie van BZK.

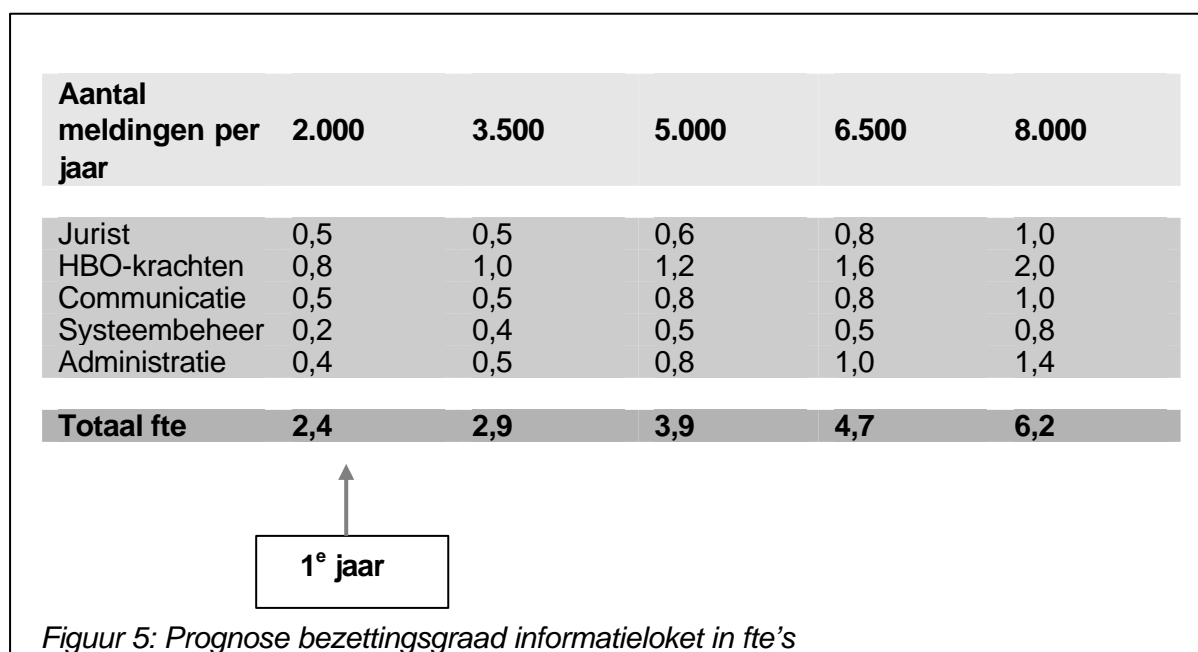
De primaire doelstelling van het informatieloket is het bevorderen van het verhalen van schade door agressie en geweld tegen publieke diensten op de dader(s).

Deze doelstelling wordt nagestreefd via drie subdoelstellingen, waarin tevens de werkwijze op hoofdlijnen is vastgelegd:

1. Het verschaffen van inzicht aan benadeelden in bestaande praktische en juridische mogelijkheden op het gebied van het verhalen van schade, door middel van het geven van informatie, advies en het bieden van gerichte doorverwijzing naar specialisten;
2. Het verschaffen van inzicht aan werkgevers en werknemers met publieke taken door middel van het geven van voorlichting over beleidsvorming en preventie betreffende agressie en geweld tegen publieke diensten;
3. Het verschaffen van inzicht aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op het gebied van het aantal, de aard en de inhoud van de meldingen die zijn binnengekomen in een bepaalde periode.

### Medewerkers

De uitvoerende taken van het informatieloket dienen aangestuurd te worden door een jurist, die bij voorkeur als directeur tevens de algehele operationele verantwoordelijkheid draagt. Het personeel dat nodig is, bestaat uit behandelende medewerkers, een communicatiemedewerker, een systeembeheerder en een administratieve kracht. De behandelend medewerkers dienen een juridische HBO-opleiding te hebben gevolgd, bijvoorbeeld Sociaal-Juridische Dienstverlening of HBO-Recht. De benodigde bezettingsgraad is sterk afhankelijk van het aantal meldingen en het soort vragen dat het informatieloket te verwerken krijgt. Op basis van een analyse van bestaande informatieloketten, is de volgende bezettingsprognose opgesteld. Daarbij wordt uitgegaan van, rekening houdende met de omvang van de doelgroep en het aantal incidenten, ongeveer 2.000 meldingen in het eerste jaar, via e-mail (70%), telefoon (25%) en post (5%).



## Middelen

Op basis van de vastgestelde bezettingsprognose kan een kostenraming op hoofdlijnen worden opgesteld. Bij deze raming wordt uitgegaan van een bezettingsgraad van 2,4 fte. Deze bezetting zal worden uitgebreid naar gelang er meer meldingen bij het informatieloket binnenkomen. Evenredig aan deze uitbreiding zal de begroting in omvang toenemen. Het verdient aanbeveling de begroting specifiek te laten onderzoeken en vaststellen.

<b>Kostenpost</b>	<b>Bedrag</b>
Personeelskosten (2,4 fte)	€ 165.000
Huurkosten kantoorruimte (incl. bekabeling en stoffering)	€ 45.000
Inventaris (incl. afschr.)	€ 32.500
Begeleidingscommissie	€ 8.000
Communicatiemiddelen	€ 5.500
Systeembeheer	€ 4.500
Opleidingen / abonnementen	€ 4.000
Drukwerk	€ 3.500
Overige kosten	€ 2.500
<b>Totale kosten per jaar</b>	<b>€ 270.500</b>

In het besluitvormingsproces rondom het eventueel tot uitvoering brengen van het Informatieloket zal een volledige begroting, onderdeel uitmakend van een businesscase, uitgewerkt dienen te worden.

## Processen

Het informatieloket kent een viertal primaire processen:

1. Het verstrekken van informatie en advies aan benadeelden;
2. Het doorverwijzen van benadeelden naar gespecialiseerde (rechts)hulp;
3. Het geven van voorlichting aan werkgevers en werknemers over relevante onderwerpen;
4. Het registreren van de binnengekomen meldingen, en het periodiek doorgeven van de macro-informatie aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

## Resultaat

Dankzij de adviserings-, informatievoorzienings- en voorlichtingstaak van het informatieloket zullen de informatie over het verhalen van schade en de best-practices op dit gebied leiden tot een meer optimale verhaalspraktijk op daders.

## Juridische haalbaarheid

Het informatieloket vervult een belangrijke rol als verwijzer naar (o.a.) gespecialiseerde juridische dienstverlening. Om concurrentievervalsing tegen te gaan zal er moeten worden nagedacht welke specifieke kwaliteitseisen van de rechtshulpverleners verwacht worden. Vervolgens worden cliënten verwezen op basis van die criteria. Van concurrentievervalsing is dan geen sprake, omdat onderscheid wordt gemaakt op basis van essentiële kwaliteitsaspecten.

## **Bijlage VII Uitwerking letselschade- en incassofaciliteit**

### **1. Letselschadefaciliteit**

#### **Leiderschap, strategie en beleid**

De letselschadefaciliteit heeft als primair doel om benadeelden bij te staan in de afwikkeling van de geleden schade, zodat de schade maximaal op de dader(s) verhaald wordt. De doelstelling leidt tot het volgende takenpakket:

1. Het samen met de benadeelde tijdig verzamelen van alle relevante informatie inzake de te vorderen schadeposten;
2. Het vaststellen van de omvang van de verhaalbare schade van benadeelden;
3. Het begeleiden bij het verhalen van de schade (uitgezonderd het incassotraject);
4. Het vervullen van een casemanagersrol ten behoeve van de benadeelde wanneer er meerdere complexe juridische trajecten naast elkaar lopen.

Het verdient de voorkeur om de letselschadefaciliteit vorm te geven als een netwerk van letselschadekantoren. Bij deze vorm is het adequaat organiseren van de regierol van belang. Dit is organisatorisch in te vullen door met de deelnemende letselschadekantoren heldere werkafspraken te maken en deze vast te leggen in service level agreements. De kantoren worden verantwoordelijk gesteld voor het behalen van de vastgestelde resultaten.

Om draagvlak te bewerkstelligen binnen het publieke domein dient een belangrijke mate van bewustwording gestimuleerd te worden richting de werkgever. De mate van commitment van het ministerie van BZK is hierbij een belangrijke succesbepalende factor.

#### **Medewerkers**

De letselschadefaciliteit kan extern worden gecreëerd, via samenwerkingsverbanden met bestaande letselschade- en/of advocatenkantoren, gebruik makend van de expertise in de letselschademarkt. Er is dan dus geen personeel in eigen dienst.

In de service level agreements kunnen de competenties worden vastgelegd die van de behandelaars/casemanagers verwacht worden, waarbij nadruk komt te liggen op de visie en de best-practices die door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden vastgesteld. Door middel van trainingen kunnen de medewerkers, voor zover noodzakelijk, worden geëquipeerd voor deze aanpak.

Het aantal benodigde letselschadekantoren cq. behandelaars is sterk afhankelijk van het aantal zaken en het soort zaken (licht, middenzwaar, zwaar) die de letselschadefaciliteit te behandelen krijgt. Competenties, naast de genoemde bij het informatieloket, zijn benodigd op het gebied van letselschadebehandeling en casemanagement.

De deelnemende kantoren dienen te beschikken over een gekwalificeerd medisch adviseur<sup>46</sup> en – voor zover het niet gaat om advocatenkantoren – dienen er korte lijnen te bestaan met een of meerdere advocatenkantoren en gerechtsdeurwaarders. Dit is van belang voor het geval er geprocedeerd dient te worden.

### **Middelen**

Het is verstandig gebruik te maken van kennis uit de markt, in plaats van het opzetten van een zelfstandig orgaan. Een voordeel daarvan is tevens dat een faciliteit een relatief geringe investering vergt.

Bij het opstellen van de kostenbegroting moet worden gedacht aan de volgende aspecten:

1. Aantal zaken dat behandeld zal gaan worden;
2. Kosten per zaak, in overleg met deelnemende letselschadekantoren;
3. Kosten die succesvol verhaald kunnen worden op de dader;
4. Opstellen en onderhouden van SLA's met netwerkpartners;
5. Evt. online dossiersysteem.

In het besluitvormingsproces rondom het eventueel tot uitvoering brengen van de letselschadefaciliteit zal een volledige begroting, onderdeel uitmakend van een businesscase, uitgewerkt dienen te worden.

### **Processen**

Het is verstandig de primaire werkprocessen te ontleden in kwalitatieve en kwantitatieve prestatie-indicatoren, zodat gemeten kan worden of de processen naar behoren verlopen. De informatie die daaruit komt kan worden gebruikt om de processen te evalueren en te optimaliseren. Voorbeelden van prestatie-indicatoren zijn: tevredenheid benadeelde, doorlooptijden, financieel resultaat.

### **Juridische haalbaarheid**

Er zal zorgvuldig gehandeld dienen te worden bij het toelaten van kantoren in het netwerk. Om concurrentievervalsing tegen te gaan zal er moeten worden nagedacht welke competenties van de rechtshulpverleners verwacht worden.

Deze competenties kunnen in service level agreements worden vastgelegd. Ieder bureau dat aantoonbaar kan voldoen aan de competenties en dus aan het verwijfsprofiel voldoet wordt op een verwijfslijst opgenomen. Een volgende mogelijkheid is om als selectie-eis aan letselschade- en advocatenkantoren te stellen dat ze houder zijn van het Keurmerk Letselschade<sup>47</sup>. Daarmee zijn de deskundigheid en kwaliteit tot op zekere hoogte gewaarborgd.

---

<sup>46</sup> Een gekwalificeerde medisch adviseur is te herkennen aan het lidmaatschap van het GAV en/of het MAS. Daarnaast verdient het de voorkeur als de medisch adviseur is ingeschreven in het BIG-register.

<sup>47</sup> Zie voor meer informatie [www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl).

## 2. Incassofaciliteit

### Leiderschap

Het doel van de incassofaciliteit is: *het optimaal faciliteren van werkgevers en werknemers bij het maximaal verhalen van schade op daders van incidenten van agressie en geweld tegen (semi-) publieke diensten*. Om dat te bereiken dienen er efficiënte en doeltreffende methodes te worden ingezet. In het rapport is al een aantal voorbeelden gegeven. Een optimaal incassobeleid betekent ook een integer beleid, dat voldoet aan wet- en regelgeving, zoals de privacywetgeving, en heersende normen in de markt. Deze normen kunnen worden vastgelegd in service level agreements. Daarnaast kan ervoor worden gekozen uitsluitend gebruik te maken van incasso-organisaties die zijn aangesloten bij het Incasso Keurmerk<sup>48</sup>.

Het is van belang dat er een goede verslaglegging plaatsvindt tussen de deelnemende incasso-organisaties en de regiehoudende organisatie. Laatstgenoemde is dan in staat de vinger aan de pols te houden en indien noodzakelijk bij te sturen.

### Medewerkers

De incassofaciliteit kan het beste extern worden gecreëerd, gebruik makend van de expertise in de incassomarkt. In de service level agreements kunnen de competenties worden vastgelegd die van de incasso-organisaties verwacht worden, waarbij wederom nadruk komt te liggen op visie en best-practices.

### Middelen

De kosten van de incassofaciliteit zijn op macroniveau goed te begroten als de activiteiten en de bijhorende kosten worden genormeerd.

#### Voorbeeld van kostenbegroting

Er worden drie standaard verhaalsdiensten vastgesteld. De kosten van deze diensten worden genormeerd op respectievelijk € 1.500, € 750 en € 300 per zaak. Uitgaande van een aantal zaken per jaar en een verhaalsrendement kan dan een kostenraming worden gemaakt. In het voorbeeld hieronder is voor het gemak uitgegaan van een evenredige verdeling van de zaken per jaar over de drie diensten en van een gemiddeld verhaalsrendement van 40%.

Zaken p/jr.	Product 1	Product 2	Product 3	Totale kosten	Na verhaal
90 zaken	€45.000	€22.500	€9000	€76.500	€45.900
210 zaken	€105.000	€52.500	€21.000	€178.500	€107.100
300 zaken	€150.000	€75.000	€30.000	€255.000	€153.000

<sup>48</sup> Het Incasso Keurmerk is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen (NVIO). Zie voor meer informatie [www.nvio.nl](http://www.nvio.nl).



In het besluitvormingsproces rondom het eventueel tot uitvoering brengen van een incassofaciliteit zal een volledige begroting uitgewerkt dienen te worden, welke als basis kan dienen voor de gesprekken met de incasso-organisaties.

### **Resultaat**

Om de effectiviteit van de incassofaciliteit te kunnen beoordelen is het van belang om resultaten te meten. Er kan, zoals al in de vorige paragraaf vermeld is, bijvoorbeeld gemeten worden op prestatie-indicatoren zoals financieel resultaat, verhaalsrendement, tevredenheid benadeelde, doorlooptijden. Op de geconstateerde resultaten kan vervolgens gestuurd worden.

### **Juridische haalbaarheid**

Het is van belang goed na te denken over de wijze waarop de deelnemende incasso-organisaties worden geselecteerd. Het is verstandig de selectie van kantoren plaats te laten vinden op de volgende inhoudelijke gronden:

1. Benodigde competenties en gewenste aanpak;
2. Benodigde omvang van deelnemende organisaties;
3. (evt.) Lidmaatschap van het Incasso Keurmerk van de NVI.

Na het neerzetten van deze kaders, kan de opdracht worden uitgezet conform algemeen geldende aanbestedingsregels. Vervolgens kunnen de beste proposities worden gekozen om het vooraf geraamde aantal zaken op een goede manier te kunnen afhandelen.

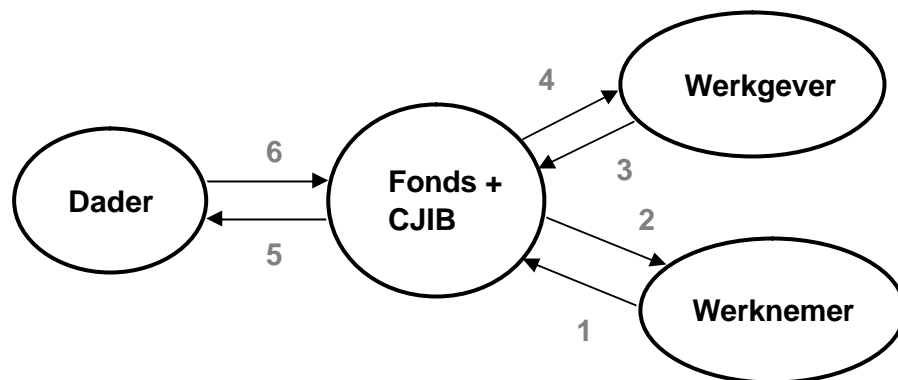
## **Bijlage VIII Uitwerking fonds**

Bij het oprichten van een fonds is het verstandig om organisatorische aansluiting te zoeken bij bijvoorbeeld het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Daar bevindt zich immers een schat aan expertise op het gebied van het op gestructureerde en genormeerde wijze beoordelen van aanvragen tot schadevergoeding. Aangezien het onderzoeksteam onvoldoende inzicht heeft in de organisatiestructuur, financiële structuur en werkwijze van het Schadefonds Geweldsmisdrijven, kan deze oplossingsrichting slechts beperkt worden uitgewerkt.

### *Werkwijze van het fonds*

De benadeelde (zowel werkgever als werknemer) wordt schadeloos gesteld na de beoordeling van de schade. Het fonds neemt de civielrechtelijke vordering van zowel werkgever als werknemer over via een akte van sessie en keert het schadebedrag uit aan de benadeelden. Vervolgens verhaalt het fonds de schade op de dader. Deze verhaalsfunctie dient statutair te worden vastgelegd, om zodoende het primaire uitgangspunt van de noodzaak van het structureel verhalen van schade op de dader, te waarborgen. Uiteraard dienen dan de huidige belemmeringen voor verhaal door derden zoals die nu in wet- en regelgeving bestaan, weggenomen te worden.

Het voordeel van deze oplossingsrichting is tweeledig. Enerzijds is het voor de benadeelden prettig dat de snelheid van het afhandelen van de schade aanmerkelijk zal toenemen. Tweede voordeel is dat het verhaal op de dader door het fonds op gestructureerde en voortvarende wijze aangepakt kan worden. Het fonds dient alle mogelijke wegen te bewandelen om de schade maximaal op de dader te verhalen.



- 1 → De werknemer geeft via een akte van cessie zijn vorderingen op de dader uit handen aan het fonds.
- 2 → De werknemer wordt door het fonds volledig schadeloos gesteld, voor zover de dader aansprakelijk is en de schade goed onderbouwd is, inclusief kosten van rechtshulp.
- 3 → De werkgever geeft via een akte van cessie zijn vorderingen op de dader uit handen aan het fonds.
- 4 → Het fonds keert aan de werkgever alle geleden schade uit (incl. eventuele kosten van rechtshulp).
- 5 → De incassoafdeling van het fonds verhaalt de aan de werkgever en de werknemer betaalde schadevergoedingen op de dader.
- 6 → De dader betaalt via een betalingsregeling een maximale schadevergoeding aan het fonds voor alle schade.

*Figuur 6: De werkwijze van het Fonds*