

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

2794

Vragen van de leden **Van den Bosch** en **Bosman** (beiden VVD) aan de Minister van Defensie over *het bericht «Defensie laat veteranen met klachten veel te lang wachten»* (ingezonden 22 april 2020).

Antwoord van Minister **Bijleveld-Schouten** (Defensie) (ontvangen 15 mei 2020).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Defensie laat veteranen met klachten veel te lang wachten»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

In hoeverre herkent u de door de Nationale ombudsman naar voren gebrachte klachten van veteranen?

Antwoord 2

Ik herken de klacht dat veteranen het in algemene zin lang vinden duren voordat hun schade is afgewikkeld. Wel teken ik hierbij aan dat dit slechts incidenteel tot een bij de Veteranenombudsman ingediende klacht of bemiddelingsverzoek heeft geleid. In een groot deel van de zaken is sprake van goed contact tussen veteranen en hun belangenbehartigers enerzijds en de letselschadejuristen van Defensie anderzijds. Daarbij worden claims in goed overleg afgehandeld en wordt vanuit Defensie gestreefd naar het verkorten van de behandelduur.

Vraag 3

In hoeverre herkent u de kritiek van de Nationale ombudsman dat «de partijen die bij deze procedures betrokken zijn, wijzen desgevraagd vooral naar elkaar als het gaat om de oorzaken van opgelopen vertraging. De eigen rol en verantwoordelijkheid daarin wordt niet of nauwelijks benoemd»?

¹ <https://www.dvhn.nl/binnenland/Defensie-laat-veteranen-met-klachten-veel-te-lang-wachten-25585897.html>

Antwoord 3

De kritiek van de Veteranenombudsman dat «partijen vooral naar elkaar wijzen als het gaat om de oorzaken van opgelopen vertraging en de eigen rol en verantwoordelijkheid daarin nauwelijks wordt benoemd,» herken ik slechts ten dele. In zijn algemeenheid vind ik dat Defensie eerst naar zichzelf moet kijken voor wat betreft de oorzaak van de klachten en de ervaringen van de betrokken veteranen. Voor mij is het onderzoek van de Veteranenombudsman van extra waarde, omdat hij als onafhankelijk klachtenbehandelaar boven de partijen staat.

Vraag 4

Deelt de mening dat het juist bij veteranen met klachten, vanwege hun verdiensten voor Nederland en hun kwetsbare positie, belangrijk is dat Defensie actief verantwoordelijkheid neemt?

Antwoord 4

De bijzondere zorgplicht voor veteranen is verankerd in de Veteranenwet en het Veteranenbesluit. Defensie neemt de uitvoering hiervan zeer serieus, niet alleen omdat we dat verplicht zijn maar vooral ook omdat veteranen en militaire oorlogs- en dienstsachtoffers dat verdienen.

Vraag 5, 8

Welke stappen heeft Defensie eerder gezet om tegemoet te komen aan klachten over de behandelingsduur van letselschadeclaims? Indien er stappen zijn gezet, waarom is het niet gelukt hier een oplossing voor te vinden voordat de Nationale ombudsman het nodig achtte om een eigen onderzoek te starten?

Bent u voornemens concrete stappen te zetten om tegemoet te komen aan de klachten over de behandelingsduur van letselschadeclaims, nog voordat het onderzoek van de Nationale ombudsman is afgerond? Zo ja, welke concrete stappen zijn dit?

Antwoord 5, 8

In 2014 is de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS) in werking getreden. Deze regeling voorziet in de toekenning van een volledige schadevergoeding aan militaire oorlogs- en dienstsachtoffers zonder discussie over de vraag of Defensie aansprakelijk is voor de ontstane schade. Deze regeling beoogde een vereenvoudiging en versnelling van de claimafwikkeling. Zoals vermeld in de Veteranennota 2018–2019 is een start gemaakt met de evaluatie van de RVS waarbij de ervaringen met deze regeling in kaart worden gebracht om te beoordelen in hoeverre de doelstellingen van de regeling worden gehaald en om te bezien of, en zo ja welke, verbeteringen doorgevoerd moeten worden. Verder is de capaciteit van onze letselschadejuristen in de periode 2014–2020 verdubbeld van 12 naar 24. Daardoor is het nu meer dan voorheen mogelijk om de letselschadeclaims op een pro-actievere manier te behandelen. Ook wordt er naar gestreefd om doorlooptijden te verkorten en om het schaderegelingsproces beter te laten aansluiten bij het rechtvaardigheidsgevoel van de veteraan.

Vraag 6

Bent u het eens met de bewering van veteranen dat de procedure bewust door Defensie wordt vertraagd? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Hoewel Defensie een voortvarende aanpak nastreeft, vergt het zorgvuldig behandelen van een letselschadeclaim langere tijd. Het betreft doorgaans materie waarvoor goed onderzoek is vereist en waarvoor dikwijls externe deskundigen moeten worden ingeschakeld. Defensie tracht hierbij zo kort mogelijke doorlooptijden te realiseren, maar een langer tijdsverloop kan niet altijd worden voorkomen. Dit komt doordat er tijd nodig is voordat de klacht stabiliseert (medische eindsituatie) maar ook door de afhankelijkheid van andere partijen. Verder kan een verschil van inzicht over de uitgangspunten voor de schadeberekening ertoe leiden dat het langer dan gewenst duurt voordat er overeenstemming wordt bereikt over de hoogte van de toe te kennen schadevergoeding. Bewust vertragen is echter nimmer aan de orde.

Vraag 7

Hoelang duurt een gemiddelde behandelingsduur van letselschadeclaims van veteranen? Hoeveel zijn er ingediend sinds de start van deze kabinetsperiode? Hoeveel zijn er toegekend?

Antwoord 7

De claims van veteranen zijn hoofdzakelijk in twee categorieën onder te verdelen. Er zijn claims die worden afgewikkeld op grond van de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS) en er zijn overige claims.

Vanaf de inwerkingtreding in 2014 tot eind april 2020 heeft Defensie 403 dossiers op grond van de RVS in behandeling genomen. Er zijn in die tijd 153 dossiers afgewikkeld. Op het moment dat de medische eindsituatie is vastgesteld, kan de bepaling van de restschade plaatsvinden. De gemiddelde doorlooptijd van deze afgesloten dossiers bedraagt bijna 2,5 jaar.

U hebt mij specifiek gevraagd naar data met betrekking tot deze kabinetsperiode. Sinds de start van deze kabinetsperiode zijn er 291 nieuwe letselschadeclaims op grond van de RVS ingediend. Van die claims zijn er 17 afgewikkeld. Sinds de start van deze kabinetsperiode zijn er ook 106 claims afgewikkeld die al voor de start van deze kabinetsperiode waren ingediend. In deze kabinetsperiode is tot eind april 2020 EUR 51,3 miljoen uitgekeerd in het kader van de afwikkeling van letselschadeclaims op grond van de RVS. Daarnaast heeft Defensie claims in behandeling van veteranen met PTSS die niet onder de RVS vallen. Deze veteranen hebben in eerste instantie een Ereschulduitkering ontvangen. Naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep in zaken van een Dutchbat III-veteraan (2013) en een Libanon-veteraan (2015) heeft Defensie in augustus 2016 besloten om ook van deze veteranen de schade volledig te gaan vergoeden als hun zaak vergelijkbaar is met de zaken die hebben geleid tot de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (Kamerstuk 30 139, nr. 165). Het overgrote deel van deze zaken wordt momenteel namens Defensie door de Landsadvocaat afgewikkeld.

Eind april 2020 heeft Defensie nog 576 van deze PTSS-dossiers openstaan. Er zijn tot die tijd 403 dossiers afgewikkeld. Ook hier geldt: op het moment dat de medische eindsituatie is vastgesteld, kan de bepaling van de restschade plaatsvinden. De gemiddelde doorlooptijd van deze afgesloten dossiers bedraagt bijna 5,5 jaar.

U hebt mij specifiek gevraagd naar gegevens met betrekking tot deze kabinetsperiode. Sinds de start van deze kabinetsperiode zijn er 158 nieuwe PTSS-claims ingediend. Van deze claims zijn er 24 afgewikkeld. Sinds de start van deze kabinetsperiode zijn er ook 231 claims afgewikkeld die al voor de start van deze kabinetsperiode waren ingediend. In deze kabinetsperiode is tot eind april 2020 EUR 38,2 miljoen uitgekeerd in het kader van de afwikkeling van deze PTSS-claims.

Vraag 9

Herinnert u zich dat u in uw Veteranenota 2018–2019 stelt: «erkenning en waardering blijft daarom één van de speerpunten van het veteranenbeleid»? In hoeverre sluit dit aan op de praktijkervaringen die de Nationale ombudsman in het bovengenoemde bericht schetst?

Antwoord 9

Het vergoeden van letselschade is onderdeel van het veteranenzorgsysteem en betreft een vorm van erkenning en waardering voor veteranen. Defensie poogt in redelijkheid tot een snelle en volledige afwikkeling van de claims te komen. De zorgvuldige afwikkeling van een claim is echter een complex proces dat ook bij een voortvarende aanpak de nodige tijd in beslag neemt. Ik ben mij ervan bewust dat de afhandelingsduur als te lang wordt ervaren. Naast dat Defensie zelf al bezig is met verbeteringen, ben ik blij met het onderzoek dat de Veteranenombudsman heeft aangekondigd.

Vraag 10

Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit soort toestanden niet meer voorkomen en dat deze kwetsbare doelgroep nu eindelijk wordt geholpen?

Antwoord 10

Defensie zorgt goed voor zijn veteranen en de oorlogs- en dienstslachtoffers in het bijzonder. In de meeste gevallen wordt de immateriële en materiële zorgplicht op goede en zorgvuldige wijze uitgevoerd. Verbeteringen zijn altijd mogelijk, het verkorten van behandelzeiten van schadeclaims is daar een van. Ik zie het onderzoek van de Veteranenombudsman en de op basis daarvan te organiseren gesprekken als een aanmoediging om het proces verder te verbeteren, ook waar het gaat om het verduidelijken van de rol van andere verantwoordelijken in het proces. Ik wil u in dit kader ook wijzen op de brief van de Nationale Ombudsman van 9 maart 2020 aan mijn collega van Justitie en Veiligheid. Hij schreef daarin onder andere: «De Nationale ombudsman heeft als Veteranenombudsman veel contact met veteranen met PTSS. Wij zien dat de financiële regelingen zoals deze door het Ministerie van Defensie worden uitgevoerd eenvoudig zijn en veelal passend door de toepassing van maatwerk.» Ik beschouw deze opmerking als waardering voor de medewerkers die zich hier dagelijks op mijn ministerie voor inzetten.