

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

1581

Vragen van het lid **Kahraman** (Nieuw Sociaal Contract) aan de Minister van Defensie over *het vervolgrapport van de Veteranenombudsman d.d. 11 februari 2025* (ingezonden 19 februari 2025).

Antwoord van Minister **Brekelmans** (Defensie) (ontvangen 11 maart 2025).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het vervolgrapport van de Veteranenombudsman d.d. 11 februari 2025 en het onderzoek «Erken mijn zorgen» d.d. 12 december 2024?¹

Antwoord 1

Ja, daar ben ik van op de hoogte. De Veteranenombudsman heeft twee verschillende onderzoeken verricht. In het licht van uw vervolgvragen, zal ik mij in deze beantwoording richten op de inhoud van het rapport van de Veteranenombudsman over de doorlooptijd van de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS) met de titel «tijdig, transparant en toegewijd». Een bestuurlijke reactie op het rapport «Erken mijn zorgen» v 2025 03 11 Beantwoording vragen Kahraman (NSC) over het vervolgrapport van de veteranenombudsman d.d. 11 februari 2025olgt in het eerste kwartaal 2025.

Vraag 2

Deelt u de mening dat de conclusies in het rapport, namelijk dat er nog steeds sprake is van een zeer belastende en langdurige schadevergoedingsprocedure ten aanzien van veteranen en de dienstsachtoffers die ook veteraan kunnen zijn, dat zij een verzoek doen om volledige schadevergoeding en dat er sinds het vorige rapport in 2021 niets is veranderd, zorgelijk zijn?

Antwoord 2

De Veteranenombudsman concludeert dat er sinds 2021 niet veel is veranderd. Dat trek ik mij aan. Om de veteraan niet te veel te belasten, streeft Defensie ernaar een aanspraak op de schaderegeling binnen twee jaar af te doen. Helaas laten de onderzoeken van de Algemene Rekenkamer en de

¹ Veteranenombudsman, 11 februari 2025, «Hulp aan veteranen 2024», (<https://www.nationaleombudsman.nl/professionals/ombudsagenda/ombudsagenda-2024/toegang-tot-voorzieningen-2024/hulp-aan-veteranen-2024>)

Veteranenombudsman zien dat we die termijn in 60 procent van de gevallen niet halen. Dat is te veel. Voor veteranen is dat belastend, mede omdat zo'n procedure niet op zichzelf staat. Vaak gaat er al een lang traject van behandelingen en keuringen aan vooraf.

Vraag 3

Kunt u aangeven of, en zo ja, wat er volgens u concreet met de aanbevelingen van het rapport uit 2021 ten aanzien van de behandelingsduur van letselschadeclaims op basis van de Regeling Volledige Schadevergoeding is gedaan om de procedure te verbeteren? En zo nee, waarom de aanbevelingen niet zijn opgevolgd?

Antwoord 3

In het rapport uit 2021 noemt de Veteranenombudsman verschillende in zijn ogen positieve ideeën en oplossingsrichtingen die Defensie en belangenbehartigers van veteranen hadden aangedragen om de procedure te verbeteren. Daar bovenop heeft de Veteranenombudsman toen enkele aanbevelingen gedaan. Defensie heeft geprobeerd om de communicatie richting veteranen en de samenwerking met de belangenbehartigers van veteranen te verbeteren. Dat heeft helaas nog onvoldoende effect gesorteerd. De aanbeveling om in sommige situaties een voorbehoud op te nemen in de vaststellingsovereenkomst heeft Defensie opgevolgd, maar dit maakt een procedure niet korter of minder belastend. De in het rapport uit 2021 genoemde oplossingsrichtingen en aanbevelingen zijn ter harte genomen maar veelal gestuit op belemmeringen waarbij zoals de veteranenombudsman terecht aangeeft, de verwijzing naar wederzijdse afhankelijkheid in de diverse stappen van het RVS-traject regelmatig als reden voor het niet slagen van verbetering zijn opgevoerd.

Vraag 4

Kunt u toezeggen dat u de conclusies van het rapport ten aanzien van de behoeften van de individuele veteraan en dienstslachtoffers die ook veteraan kunnen zijn ter harte neemt en dat u de gedane aanbevelingen gaat implementeren, en kunt u daarbij aangeven welke maatregelen u gaat nemen ter verbetering van de procedure en een tijdslijn hiervoor geven zodat degenen die dit betreft weten waar ze aan toe zijn?

Antwoord 4

Ik neem het rapport en de conclusies zeer serieus en ik voel de noodzaak om te doen wat ik kan om het proces te verbeteren. De Veteranenombudsman heeft mij gevraagd om binnen drie maanden te reageren op zijn rapport. Ik zal u mijn reactie op het rapport toezenden, waarin ik nader in ga op de stappen die nodig zijn om zo goed mogelijk uitvoering te geven aan de aanbevelingen.

Ik kan nu reeds aangeven dat Defensie het volgende doet om de procedure te verbeteren:

- Er wordt gewerkt aan de uitbreiding van het team bij Defensie dat zich bezighoudt met letselschade, zodat de zaken sneller kunnen worden afgehandeld.
- Daarnaast wil Defensie het stelsel van uitkeringen en voorzieningen voor veteranen en dienstslachtoffers verder verbeteren. Hierover is overleg nodig met de centrales van overheidspersoneel. De conclusies van de rapporten van de Algemene Rekenkamer en de Veteranenombudsman neem ik daarin mee.
- De behoeftestelling voor een ICT-systeem om zaken beter te kunnen volgen loopt en bevindt zich in de startfase.
- De afdeling letselschadeclaims is gestart met het begrijpelijker en persoonlijker maken van de communicatie richting veteranen.

Vraag 5

Kunt u aangeven welke verbeteringen u voor ogen heeft ten aanzien van de communicatie die onvoldoende en niet afgestemd is op de behoefte en daarmee dus de (bijzondere) zorgplicht voor de veteraan en dienstslachtoffers die ook veteraan kunnen zijn – ook waar het gaat om de samenwerking, transparantie tussen de belangenbehartigers en het Ministerie van Defensie – ondermijnt?

Antwoord 5

Om de communicatie met veteranen in letselschadezaken te verbeteren, volgt Defensie de aanbevelingen van de Veteranenombudsman op en neemt Defensie verschillende maatregelen. De afdeling letselschadeclaims controleert en herschrijft de brieven in eenvoudig Nederlands, zodat deze begrijpelijker en toegankelijker worden. Daarnaast herzielt de afdeling de gehele informatievoorziening over de RVS door de communicatie aan te passen, onder meer door gebruik van infographics en een animatiefilm om complexe informatie visueel te maken en te vereenvoudigen.

Voorts werkt de afdeling letselschadeclaims aan een behandelplan waarin afspraken helder worden vastgelegd en structureel worden geëvalueerd. Onderdeel hiervan is het tussentijds informeren van de veteraan over de stand van zaken in het dossier. Daarnaast gaan dossierbehandelaars van de afdeling letselschadeclaims al op huisbezoek en zal een vervolg (huis- of kantoor-) bezoek worden voorgesteld als een vast evaluatiemoment. Defensie streeft ernaar om ook de belangenbehartiger van de veteraan hierin mee te krijgen, zodat het een gezamenlijk behandelplan wordt waarin alle partijen zich kunnen vinden. Dat draagt bij aan een transparanter en efficiënter proces voor de veteraan.

Daarnaast treedt de afdeling letselschadeclaims periodiek in overleg met belangenbehartigers van veteranen om knelpunten op dossierinhoud en/of op communicatie tijdig te signaleren en deze aan te pakken. Tevens is er aandacht voor het opleiden en trainen van de dossierbehandelaars, onder meer op het gebied van begrijpelijk schrijven en actief en empathisch communiceren.

Vraag 6

En kunt u vervolgens de Kamer informeren over te nemen maatregelen om het beleid ten aanzien van de verzoeken van veteranen en dienstslachtoffers die ook veteraan kunnen zijn om volledige schadevergoeding te verbeteren? Bent u zich ervan bewust welke betekenis en impact dit heeft voor hun gezinnen gelet op de vele voorbeelden die wij kennen?

Antwoord 6

Ik ben mij terdege bewust van de effecten die het RVS-traject kunnen hebben op veteranen en hun gezinnen. Ik zal de Kamer eind 2025 informeren over de voortgang van de verschillende maatregelen conform de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer en de Veteranenombudsman.

Vraag 7

Kunt u deze vragen binnen een termijn van vier weken beantwoorden, gelet op de urgentie die uit dit vervolgrapport volgt?

Antwoord 7

Deze vragen zijn zo snel als mogelijk beantwoord.