



De minister van Defensie
Mevrouw drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten
XXXXXXXXXX
XXXX XX XXXXXXXXXXX

Veteranenombudsman

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Datum
14 mei 2018

Ons nummer
201808515

Uw bericht

Uw kenmerk

Bijlagen

Onderwerp
aankondiging terugblik

Geachte mevrouw Bijleveld,

In 2016 is de Veteranenombudsman een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de klachtbehandeling door het Ministerie van Defensie. Aanleiding waren signalen die wij ontvingen over de (te) lange behandelingsduur van klachten. De resultaten van het onderzoek publiceerden wij in onze brief van 15 december 2016.

In die brief constateerden we dat klachtbrieven niet werden beantwoord en klachten met regelmaat onterecht als gewone brief werden aangemerkt (klachtherkenning). Verder viel het op dat reacties van het Ministerie van Defensie niet de kern van de klacht raakten en dat de klachtbehandeling vaak te lang duurde. Ook werden klachten niet goed geregistreerd.

In mijn rapportbrief van 15 december 2016 deed ik een aanbeveling om mondelinge klachten te registreren en vroeg ik aandacht voor het herkennen van klachten en het persoonlijk contact met de klager. Daarnaast wil de ombudsman een vinger aan de pols houden door de invoering en toepassing van de nieuwe klachtenregeling te monitoren.

Om de invoering en toepassing van de nieuwe klachtenregeling te kunnen monitoren, verzocht ik om de kwartaalmanagementrapportages over het vierde kwartaal 2016 en het tweede en vierde kwartaal van 2017 te verstrekken. Overigens hebben we de rapportage over het vierde kwartaal 2017 nog steeds niet ontvangen, ondanks herhaalde verzoeken daartoe. Daarom verzoek ik u ons op zeer korte termijn deze kwartaalrapportage te verstrekken.

Op 29 mei 2018 publiceren wij een terugblik waarin we nagaan of onze aanbevelingen zijn opgevolgd.

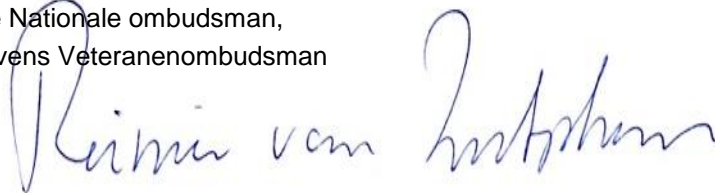
Ons nummer
201808515

2

Vervolgens hebben wij, vooruitlopend op de terugblik, in onze brief van 20 november 2017 u al om informatie betreffende klachten over ongewenst gedrag gevraagd. Deze informatie hebben wij op 5 december 2017 ontvangen en zal eventueel ook betrokken worden bij de terugblik.

Een kopie van deze brief sturen we aan de Vaste Kamercommissie Defensie.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
tevens Veteranenombudsman



Reinier van Zutphen