



# veteranen ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De minister van Defensie  
Mevrouw drs. A.T.B. Bijleveld-Schouten  
Postbus 20701  
2500 ES DEN HAAG

Geachte mevrouw Bijleveld,

In de afgelopen jaren ontving de Veteranenombudsman verschillende klachten en signalen over de behandelingsduur van letselschadeclaims door Defensie. Naar aanleiding van deze klachten en signalen starten wij een onderzoek uit eigen beweging. Hieronder licht ik dit verder toe.

## Kader

De Veteranenombudsman gelooft dat het perspectief van veteranen geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. De Veteranenwet geeft een nadere invulling aan de erkenning en waardering van veteranen, én de bijzondere zorgplicht van de overheid voor veteranen.

Veteranen die door uitzending blijvend letsel (lichamelijke en/of psychische klachten) hebben opgelopen en als gevolg daarvan geconfronteerd worden met onverwachte kosten en gemiste inkomsten (schade), kunnen een letselschadeclaim indienen bij Defensie.

## Klachten bij de Veteranenombudsman

Veteranen en/of hun gemachtigden stellen dat Defensie onvoldoende voortvarend handelt en de procedure soms zelfs bewust traineert door bijvoorbeeld steeds opnieuw te vragen om aanvullende informatie, door informatie op te vragen die eerder al overlegd is, of door de zaak stil te laten liggen. Veteranen geven aan dat een (te) lange behandelingsduur van hun claim de behandeling en het herstel van hun (veelal PTSS-)klachten ernstig kan verstoren.

Citaten uit ontvangen klachten:

*"In 2007 heb ik een belangenbehartiger ingeschakeld om mij te helpen bij het verhalen van mijn restschade bij Defensie. Mijn zaak loopt nog steeds. Ik ben na twaalf jaar strijden helemaal op. Mijn klachten zijn fors toegenomen door de wijze waarop Defensie zich opstelt. Van enige zorg of hulp is geen sprake. Ik voel mij aan mijn lot overgelaten."*

*"Ik ben al zo lang bezig dat ik nu met een derde jurist van Defensie te maken heb. Heel 2018 was het een "5 voor 12"-zaak; nog wat kleine puntjes op de i en dan was het afgerond. Maar helaas vertrekt jurist 2 en iemand anders neemt de zaak over. Jurist 3 heeft een hele andere kijk op mijn zaak, veegt alle gemaakte afspraken van de baan en doet een veel lager voorstel. Ik kan het mentaal maar ook lichamelijk niet meer aan om constant een strijd te moeten leveren die eigenlijk helemaal niet nodig is. Ik heb recht op een volledige schadevergoeding dus waarom word ik aan alle kanten tegengewerkt?"*

Pagina 1

## Datum

20 april 2020

## Onderwerp

Opening onderzoek

## Ons nummer

2020.04029

## Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl/veteranen

### **Voorgesprek met Defensie**

Bij een werkbezoek aan Defensie Juridische Dienstverlening (JDV), afdeling Claims, op 18 oktober 2019 hebben we aangekondigd dat wij begin 2020 een onderzoek starten naar dit onderwerp.

Daartoe hadden we op 7 november 2019 een verkennend vervolgggesprek met het afdelingshoofd en een senior letselschadeclaimbehandelaar van de afdeling Claims. Zij gaven aan dat Defensie een andere kijk heeft op de redenen voor een lange behandelingsduur van claims. Zo zien zij onder andere dat veteranen of hun gemachtigden regelmatig zelf lang wachten met het overleggen van de gevraagde informatie of onrealistisch hoge verwachtingen hebben van de toe te kennen vergoeding. Ook heeft Defensie soms twijfels over de drijfveer van sommige gemachtigden in relatie tot de in de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS) vastgestelde maximale onkostenvergoeding voor gemachtigden.

### **Onderzoek uit eigen beweging**

De tot nu toe verkregen informatie en zienswijzen leiden tot een voorlopige conclusie dat er verschillende punten zijn waarop de voortgang van de behandeling van een claim kan vastlopen. 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.

Daarom heeft de Veteranenombudsman besloten om een onderzoek uit eigen beweging te starten.

Doel van dit onderzoek is om duidelijkheid te scheppen over wat de gebruikelijke stappen in de procedure zijn, mogelijke knelpunten in de procedure aan het licht te brengen, vast te stellen wat ieders aandeel en verantwoordelijkheid daarin is (zowel van de kant van Defensie, als van de veteraan en/of diens gemachtigde) en – bij voorkeur gezamenlijk – mogelijke verbeterpunten aan te dragen.

### **Verzoek om informatie**

Om meer zicht te krijgen op de huidige werkwijze en de verschillende procedures ontvangen wij graag binnen vier weken een reactie op de volgende vragen:

1. Welke verschillende regelingen/procedures voor de behandeling van een letselschadeclaim zijn er? Wat zijn de voorwaarden om onder de ene of de andere regeling te vallen? Kan de veteraan een keuze maken, of valt de claim automatisch onder een regeling? Waar kan de veteraan deze informatie vinden?
2. Welke informatie heeft Defensie bij aanvang al standaard nodig om een claim te kunnen beoordelen? Hoe kan de veteraan of gemachtigde weten welke informatie dat is? Is daarvoor een "checklist", specifiek voor de behandeling van letselschadeclaims bij Defensie?
3. Wat zijn de gebruikelijke stappen in de procedure? Hoe vangt de procedure aan, wie neemt contact op met wie? Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden? Wordt bij aanvang aan de veteraan uitgelegd wat de gemiddelde doorlooptijd van dit soort claims is en waarop die termijnen zijn gebaseerd? Wiens verantwoordelijkheid is het om de veteraan hierover voor te lichten? Is er verschil in de behandeltermijn van een claim als deze door een gemachtigde wordt ingediend?
4. Wat is de reden dat sommige dossiers worden behandeld door de Landsadvocaat? Hoe gaat de toedeling van de dossiers, welke dossiers blijven bij JDV en welke gaan naar de Landsadvocaat? Hoe wordt een overdracht naar de Landsadvocaat gecommuniceerd naar de veteraan?

Is er structureel overleg tussen Defensie en de Landsadvocaat over de afhandeling van claims (op inhoud dan wel in algemenere zin)? Is er verschil in behandeltermijnen bij de Landsadvocaat en JDV?

5. Hoe wordt de hoogte van de verschillende soorten schadevergoedingen berekend? Welke rekenbureaus kan Defensie inzetten voor de berekening van het verlies van verdien capaciteit bij de veteraan door het letsel? Hoe en door wie wordt de keuze voor het ene of andere bureau gemaakt? Heeft de veteraan daarin een stem?
6. In welke gevallen schakelt Defensie een externe (medische) deskundige in? Heeft de veteraan een stem in de keuze voor een specifieke deskundige?
7. Wanneer komt de procedure tot een einde? Hoe wordt dit formeel afgerond? Wat zijn de mogelijkheden voor de veteraan als hij zich niet kan vinden in het aanbod dat Defensie hem deed?
8. Heeft Defensie met individuele gemachtigden dan wel in bredere zin, met de beroepsgroep structureel overleg over de werkwijze rondom deze claims? Wordt daar gesproken over ieders rol in de procedure en wat men van elkaar mag verwachten om de behandeling zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, met oog voor het belang van de veteraan?
9. Welke maatregelen neemt Defensie om de behandeltermijn in de procedures te verkorten, wat is het uiteindelijke doel van deze maatregelen en wanneer is dat doel naar verwachting bereikt? Wat vindt Defensie acceptabel voor wat betreft termijnen? Zijn er in dat kader al (voorlopige) inzichten met betrekking tot de evaluatie RVS?

#### **Hoe verder?**

Wij hebben het voornemen om gesprekken te voeren met medewerkers van JDV, gemachtigden en het Veteraneninstituut.

Hierna organiseren wij na de zomer een rondetafelgesprek met betrokkenen om gezamenlijk vast te stellen welke knelpunten er zijn en om oplossingsrichtingen te verkennen. Voor dat rondetafelgesprek ontvangt u binnenkort nog een aparte uitnodiging.

Een kopie van deze brief sturen wij aan de centrale klachtencoördinator op uw ministerie, mevrouw XXXX, en aan de heer mr. XXXX, hoofd Sectie Claims, JDV. Daarnaast sturen wij ter kennisgeving een kopie aan de Vaste Commissie voor Defensie.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
tevens Veteranenombudsman

Reinier van Zutphen