



Veteranenombudsman
Reinier van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Ministerie van Defensie

Plein 4
MPC 58 B
Postbus 20701
2500 ES Den Haag
www.defensie.nl

Onze referentie

D2025000811/
MINDEF20250007313

Uw referentie

Rapportnr 2025/001

*Bij beantwoording, datum,
onze referentie en onderwerp
vermelden.*

Datum
Betreft Rapport RVS

Geachte heer Van Zutphen,

Met dank heb ik kennisgenomen van uw rapport 'Tijdig, transparant en toegewijd.' U heeft tegelijkertijd met de Algemene Rekenkamer onderzoek gedaan naar de in 2014 ingevoerde regeling volledige schadevergoeding (RVS). Ik waardeer dat u na uw rapport in 2021 wederom aandacht heeft besteed aan dit onderwerp.

U heeft gekeken naar de opvolging van de aanbevelingen uit het rapport van 2021 en komt tot de conclusie dat de RVS-procedure nog altijd stressvol en belastend is voor veteranen. Ik trek het mij aan dat de stappen die de afgelopen jaren zijn gezet voor onvoldoende verandering hebben gezorgd.

Mede daarom willen wij het gehele stelsel van uitkeringen en voorzieningen voor veteranen en dienstslachtoffers herzien. Dit herzieningsproject is bij u ook bekend onder de afkorting HVUS (herziening van het voorzieningen- en uitkeringsstelsel). In de gesprekken daarover met de centrales van overheidspersoneel zullen wij uw bevindingen meenemen. Uw rapport biedt een belangrijk perspectief op de verbetering van de huidige uitvoeringspraktijk.

Dit is echter een oplossing die mogelijk pas op de lange termijn effect gaat hebben. Uw oproep om met spoed tot actie over te gaan en de veteraan centraal te stellen is evident. Daarom zijn er verschillende maatregelen die we reeds hebben genomen om de doorlooptijd en de regie op het proces, de communicatie over het proces met de veteraan en de samenwerking met belangenbehartigers te verbeteren. Graag licht ik dit hieronder nader toe.

Maatregelen

Zoals u weet streven wij ernaar om samen met een veteraan en zijn of haar belangenbehartiger een RVS-aanvraag binnen twee jaar af te handelen. Uit het onderzoek van de Algemene Rekenkamer blijkt dat dit helaas in een groot deel van de aanvragen niet lukt. Bij ongeveer 60% van de aanvragen duurt de afhandeling langer dan twee jaar. De gemiddelde doorlooptijd van het totale proces bedraagt drie jaar, terwijl het doel van de RVS juist is om sneller en eenvoudiger de schade van een veteraan af te wikkelen.

Bovenstaande maakt dat wij inmiddels een zestal maatregelen hebben genomen om verbeteringen zo snel mogelijk te kunnen realiseren.

1. Werken met een behandelplan

De afdeling letselschadeclaims gaat werken met een gezamenlijk behandelplan waarin Defensie, de veteraan en de belangenbehartiger van de veteraan afspraken

vastleggen over uit te voeren werkzaamheden, termijnen en de manier van communiceren. Het doel is hiermee te komen tot meer persoonlijk contact met de veteraan, zodat deze meer betrokken wordt bij het proces en er beter ingespeeld kan worden op de behoeften van de veteraan.

Na de indiening van een RVS-aanvraag gaat de dossierbehandelaar van Defensie op huisbezoek bij de veteraan. Tijdens dat huisbezoek zullen onder andere de behoeften van de veteraan in kaart worden gebracht. In het behandelplan worden vervolgens die behoeften van de veteraan (zoals de snelheid van uitkering van eventuele voorschotten, de wijze van communicatie en de contactmomenten) en afspraken helder vastgelegd. Daarna worden deze afspraken structureel geëvalueerd. Onderdeel van het behandelplan is het tussentijds informeren van de veteraan over de stand van zaken van het dossier.

Door het werken met een behandelplan komt de behoefte van de veteraan meer centraal te staan. Het in samenspraak opstellen van het behandelplan draagt bij aan een transparanter en efficiënter proces voor de veteraan. Dit kan mogelijk de stress en belasting verlagen die de procedure met zich meebrengt. Defensie streeft ernaar om ook desgewenst de belangenbehartiger van de veteraan te betrekken bij het opstellen van het behandelplan, zodat het een gezamenlijk behandelplan wordt waarin alle partijen zich kunnen vinden. Ik verwacht dat vanaf september 2025 wordt gewerkt met een behandelplan.

2. Standaardisering schadeclaims

De afdeling letselschadeclaims onderzoekt of het mogelijk is om schadeclaims te standaardiseren, zodat een veteraan in plaats van volledig maatwerk ook kan kiezen voor een snellere, eenvoudiger of flexibeler manier van afwikkelen. Dit kan helpen om het proces minder stressvol en belastend te laten zijn voor veteranen, bijvoorbeeld door mogelijkheden te verkennen om de schadevergoeding te verdelen in een stuk waar snel overeenstemming over is en dat gelijk kan worden uitgekeerd, en een stuk waarover nog overleg moet worden gevoerd. Deze methodiek wordt nu alleen bij uitzondering toegepast, maar zou naar behoefte van de veteraan breder kunnen worden toegepast. De afdeling letselschadeclaims streeft naar volledige implementatie hiervan eind 2025. Als het mogelijk is om ten aanzien van bepaalde schadeclaims eerder gestandaardiseerd te kunnen gaan werken, zal die keuzemogelijkheid eerder aangeboden worden.

3. Uitbreiding capaciteit afdeling letselschadeclaims

De afdeling letselschadeclaims zal dit jaar met negen functies worden uitgebreid. Dit levert een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de dienstverlening aan veteranen, omdat er dan meer tijd en ruimte is om de trajecten te begeleiden. Op dit moment zit de afdeling letselschadeclaims in een reorganisatietraject om in deze gewenste en noodzakelijke uitbreiding te voorzien. Naar verwachting zal eind 2025 al het nieuw te werven personeel werkzaam zijn bij de afdeling letselschadeclaims.

4. Interne auditsystematiek

Om de kwaliteit van de dossierbehandeling te vergroten, en een proces van leren te organiseren, werkt de afdeling letselschadeclaims aan een interne auditsystematiek. Hierin wordt bijvoorbeeld meegenomen of tijdens elke stap in het RVS-proces tijdig en transparant wordt gecommuniceerd. Ook zal aandacht worden geschonken aan de noodzaak van het opvragen van medisch/extern advies. Uit het rapport van de Algemene Rekenkamer blijkt duidelijk dat het

KD:Ambtelijke leiding
DIRECTORAAT-GENERAAL
BELEID

Datum

Onze referentie
D2025000811
MINDEF20250007313

opvragen van zo'n advies een factor is die bijdraagt aan een langere duur van de dossierbehandeling. De verwachting is dat deze interne audit systematiek eind 2025 is geïmplementeerd.

KD:Ambtelijke leiding
DIRECTORAAT-GENERAAL
BELEID

5. *Verbeteren communicatie met veteranen en met belangenbehartigers*

Datum

De afdeling letselschadeclaims is in januari 2025 gestart met het begrijpelijker en persoonlijker maken van de communicatie met veteranen (taalniveau B1, *infographics*, animatiefilm). In die communicatie zal Defensie aansluiten bij de vier fases van een RVS-procedure die de Algemene Rekenkamer duidelijk grafisch heeft weergegeven. Daarnaast wordt gewerkt aan meer direct contact tussen de veteraan, diens belangenbehartiger en de behandelaar van Defensie. De verwachting is dat de startbrieven medio 2025 zijn verbeterd en de volledige informatievoorziening eind 2025.

Onze referentie
D2025000811
MINDEF20250007313

Om de samenwerking tussen Defensie en belangenbehartigers van veteranen te verbeteren, staan er al gesprekken gepland met een aantal advocatenkantoren. Als het moeilijk is om samen de communicatie te verbeteren en tot structurele werkafspraken te komen, zal ik onderzoeken of het mogelijk is om partijen met elkaar in gesprek te brengen onder onafhankelijke gespreksbegeleiding.

6. *Digitaal zaakvolgsysteem*

Defensie heeft op dit moment geen ICT-systeem waarin kan worden bijgehouden in welke fase een aanvraag zich bevindt. Om beter zicht te houden op lopende zaken, zijn inmiddels de eerste stappen gezet om tot een nieuw systeem te komen.

Afsluitend

Wij houden graag contact over de ontwikkelingen en voortgang van bovengenoemde maatregelen die op de korte termijn tot verbetering moeten leiden. Voor de lange termijn is het van belang dat Defensie met de vakcentrales in overleg gaat om te komen tot een herziening van het voorzieningen- en uitkeringsstelsel (HVUS). Een eventuele aanpassing van het systeem van de RVS wordt daarbij betrokken.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN DEFENSIE

Ruben Brekelmans