



Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

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

Doorkiesnummer

(070) 850 69 20 MHH/ste

Datum

25 maart 2015

Ons nummer**Uw brief****Uw kenmerk****Bijlagen****Behandelend medewerker**

M.H. van der Hoeven

Onderwerp

Geachte voorzitter,

Op de 10^e landelijke Veteranendag in 2014 trad de Veteranenwet werking. De Veteranenwet heeft de Nationale ombudsman de taken én verantwoordelijkheden van Veteranenombudsman toebedeeld. Naast de behandeling van klachten van veteranen, heeft de Veteranenombudsman ook de taak om regering en Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen. Hierbij ontvangt u het eerste "Verslag van de werkzaamheden van de Veteranenombudsman" over 2013 en 2014.

170 klachten

Na de informele start van de Veteranenombudsman op 1 juli 2013 zijn 170 klachten van Nederlandse veteranen ontvangen. Een groot deel van de klachten heeft betrekking op het Ministerie van Defensie, maar het betreft ook decentrale overheden zoals gemeenten. Daarnaast behandelde de Veteranenombudsman ook klachten over niet-overheid instanties, waaronder zorginstellingen die een taak hebben ten aanzien van veteranen.

Klachtenbeeld

De klachten van veteranen zijn veelal complex en emotioneel van aard. De klachten hebben betrekking op inkomensvoorzieningen, geneeskundige voorzieningen, schuldenproblematiek, nazorg en erkenning. Daarnaast klagen veteranen over de traagheid van de behandeling van hun klachten, voornamelijk door het Ministerie van Defensie. De grootste groep veteranen die zich tot de Veteranenombudsman wenden zijn mannen van middelbare leeftijd die gediend hebben in Libanon of voormalig Joegoslavië. Opvallend is de recente toename van jonge Afghanistan veteranen die een beroep doen op de Veteranenombudsman.

Structurele thema's

Naast de behandeling van individuele klachten heeft de Veteranenombudsman zich op een aantal structurele thema's gericht, waaronder de regeling Ereschuld in relatie tot de Wet werk en bijstand en het keuringsprotocol Post Traumatische

Veteranenombudsman

2

Stress Syndroom/WIA. Ook de behandelingsduur van medische klachten door het Ministerie van Defensie was een punt van zorg. In deze dossiers heeft de Veteranenombudsman gevraagd én ongevraagd advies uitgebracht aan betrokken ministeries.

Ambitie

Na de fase van kwartier maken richt de Veteranenombudsman zich op verder ontwikkelen van kennis en expertise ten aanzien van dit specifieke ombudswerk. Daarnaast wil de Veteranenombudsman zich meer gaan richten op onderzoek uit eigen beweging op thema's die veteranen raken.

Dit is het laatste jaarverslag van mij als waarnemend Nationale Ombudsman. Ik vond het bijzonder eervol om het afgelopen jaar tevens de rol van Veteranenombudsman te mogen vervullen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman, tevens Veteranenombudsman

mr. F.J.W.M. van Dooren
waarnemend ombudsman

Veteranenombudsman

Verslag van werkzaamheden Veteranenombudsman 2013-2014

1. Veteranen in Nederland

Bij veteranen zijn Nederlanders geneigd te denken aan broze oude mannen die hebben gediend tijdens de Tweede Wereldoorlog en in het voormalige Nederlands-Indië. Echter, het leger veteranen sterft niet uit. Door een nieuwe generatie 'jonge' veteranen blijft de groep in omvang redelijk stabiel.

Er zijn vele duizenden veteranen die niet meer in oorlogstijd, maar tijdens recente vredesmissies of crisisbeheersingsoperaties in het buitenland hebben gediend. Hierbij valt te denken aan Libanon in de jaren 1979 tot 1985 en de meer actuele missies in Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali.

In Nederland vallen de volgende personen onder de definitie veteraan: "de gewezen militair met de Nederlandse nationaliteit die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend in oorlogsomstandigheden of daarmee overeenkomende situaties, inbegrepen internationale vredesmissies binnen en buiten het verband van de Verenigde Naties, alsmede personeel van voormalige gouvernementele krijgsmachten dat onder oorlogsomstandigheden of in internationale vredesmissies heeft gediend en het gemilitariseerde vaarplichtige koopvaardijpersoneel uit de Tweede Wereldoorlog" (Nota Veteranenzorg 2005).

Vandaag de dag zijn er naar schatting 107.500 post-actieve Nederlandse veteranen. Op 30 juni 2012 maakte toenmalig minister van Defensie Hillen bekend dat actief dienende militairen mét uitzendervaring ook de veteranenstatus zouden krijgen. Deze groep omvat naar schatting 25.000 veteranen. Dit maakt een totaal van meer dan 130.000 veteranen.

	1990	2005	2010	2013	2018/prognose
WO II	135.000	16.500	5.000	3.500	1.000
Nederlands-Indië	120.000	60.000	35.000	27.000	12.500
Nieuw-Guinea	27.000	20.000	15.000	12.500	10.000
Korea	3.000	2.000	1.000		
Vredesmissies	8.000	47.500	55.000	82.000 ¹	84.000
Totaal	293.000	146.000	111.000	125.000	107.500

Tabel 1. Aantallen post-actieve veteranen naar inzetperiode, op grond van een trendanalyse (bron Veteraneninstituut, 2013)

2. Achtergrond Veteranenwet

In de afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor het veteranenbeleid en heeft het ministerie van Defensie verschillende regelingen voor veteranen getroffen. Het veteranenbeleid kon echter verbeterd worden wat betreft de

¹ Vanaf 2013 zijn Korea veteranen en Vredesmissies samengevoegd in telling.

Veteranenombudsman

erkenning en waardering voor veteranen en de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van de (na)zorg voor militairen, veteranen en hun relaties vóór, tijdens en na de uitzending. In de initiatiefwet Veteranen werden hiertoe regelingen opgenomen. Op 15 juni 2010 dienden de Tweede Kamerfracties van de PvdA, SP, GroenLinks en D66 deze initiatiefwet, citeertitel "Veteranenwet", in bij de Tweede Kamer der Staten-Generaal. De Veteranenwet is in april 2012 gepubliceerd in het Staatsblad en op 28 juni 2014 in werking getreden bij Koninklijk Besluit.

In de Veteranenwet zijn de belangrijkste pijlers:

Verantwoordelijkheid naar veteranen. Veteranen hebben recht op erkenning en waardering voor hun inzet in oorlogsomstandigheden en tijdens vredesmissies. Veteranen moeten ook kunnen rekenen op goede zorg wanneer zij lichamelijk of psychisch letsel aan hun uitzending overhouden. Omdat de overheid besluit tot het uitzenden van militairen, heeft zij een bijzondere verantwoordelijkheid voor de zorg voor veteranen en hun relaties. Zij moeten kunnen rekenen op blijvende zorg als dit nodig is.

Erkenning en waardering voor veteranen. Alle veteranen hebben recht op erkenning en waardering voor hun inzet en de risico's die zij hierbij hebben gelopen. Zij verdienen deze erkenning en waardering van de Nederlandse samenleving omdat zij ten dienste van Nederland zijn ingezet. In de Veteranenwet wordt vastgelegd dat het beleid van de overheid zich moet richten op het actief bevorderen van de erkenning en waardering voor veteranen.

Zorgplicht. De Veteranenwet heeft een preventief karakter. De wet ziet onder andere op goede informatievoorziening over mogelijke gezondheidsproblemen en het zorgaanbod voorafgaande aan de uitzending. Ook de zorg tijdens een uitzending is in de Veteranenwet geregeld. Wanneer gezondheidsproblemen zich op enig moment na de uitzending toch voordoen, wordt zo snel mogelijk de juiste zorg geboden. Het doel is de veteraan zo snel mogelijk weer te laten deelnemen aan het maatschappelijk verkeer².

Klachtrecht voor veteranen. De Veteranenwet voorziet in de instelling van een onafhankelijke Veteranenombudsman bij het Bureau Nationale ombudsman. De Veteranenombudsman is niet verbonden aan het ministerie van Defensie en ziet toe op de juiste bejegening van veteranen door overheidsinstanties en privaatrechtelijke organen die zich bezighouden met (de zorg voor) veteranen.

'De instelling van een Veteranenombudsman maakt het helder voor de veteraan – een specifieke groep binnen onze samenleving, met een unieke rechtspositie – waar hij (of zij) met iedere klacht terecht kan. De toegang tot een onafhankelijke Veteranenombudsman verlaagt de drempel tot het indienen van een klacht. Door de Veteranenombudsman onder te brengen bij de Nationale Ombudsman is de onafhankelijkheid gegarandeerd.' (Memorie van Toelichting, Veteranenwet)

² Bron: www.veteranenwet.nl

Veteranenombudsman

3. Bevoegdheden Veteranenombudsman

Het juridische kader van de Veteranenombudsman is weergegeven in de artikelen 7b, 11a, 11b en 11c van de Veteranenwet³. Hier staan de taken en bevoegdheden van de Veteranenombudsman beschreven. Het gaat om de volgende taken.

- Klachten behandelen over bestuursorganen én privaatrechtelijke organen die een taak hebben ten aanzien van veteranen. Onderzoek doen uit eigen beweging;
- de regering en de Eerste en Tweede Kamer gevraagd én ongevraagd adviseren over de uitvoering van de Veteranenwet en over beleid dat een behoorlijke behandeling van veteranen raakt;
- monitoren en analyseren hoe de daartoe bevoegde instanties, niet zijnde de ombudsman, klachten van veteranen of hun relaties behandelen; de regering en de Tweede Kamer inlichten over de bevindingen uit deze monitor en analyse.

De Nationale ombudsman of een door hem aangewezen substituut-ombudsman voert de functie van Veteranenombudsman uit, zo stelt de Veteranenwet. De Veteranenombudsman brengt van zijn werkzaamheden verslag uit aan beide Kamers der Staten-Generaal en aan de minister van Defensie.

4. Start Veteranenombudsman 2013-2014

Start zomer 2013

Na de publicatie van de Veteranenwet in 2012 liet het Veteranenbesluit lang op zich wachten, waardoor de Veteranenwet formeel niet in werking trad. De toenmalige Nationale ombudsman

Alex Brenninkmeijer wilde in de zomer van 2013 niet langer afwachten. Met instemming van de Tweede Kamer nam hij ondanks het ontbreken van de formele bevoegdheid zijn verantwoordelijkheid als Veteranenombudsman. Zijn prioriteit lag in de behandeling van het grote aantal veteranendossiers. Hiernaast werkte hij actief aan een (inter)nationaal netwerk voor de Veteranenombudsman. Door werkbezoeken, presentaties én zichtbare aanwezigheid bij landelijke evenementen nam de naamsbekendheid van de Veteranenombudsman onder de doelgroep veteranen toe. Ook zijn meerdere interviews en artikelen verschenen van de Veteranenombudsman.

Positie in 2014

De Veteranenombudsman heeft inmiddels een permanente positie verworven in het veld van veteranen en veteraneninstanties. Opedane kennis en expertise van de Veteranenombudsman in het Nederlandse veteranenbeleid dragen aan deze positionering bij. Niet alleen veteranen, ook relaties, nabestaanden en organisaties zoals vakbonden en belangenverenigingen weten de weg te vinden

³ Met de instelling van een Veteranenombudsman is ook de Wet Nationale ombudsman gewijzigd. De Veteranenombudsman is ingevoegd onder artikel 1 en artikel 7 van de Wet Nationale ombudsman.

Veteranenombudsman

naar de Veteranenombudsman. Hij kan bovendien rekenen op aandacht van de politiek en media gezien de maatschappelijke belangstelling rondom veteranen. Rapporten en standpunten krijgen doorgaans landelijke publiciteit.

Toekomst

Een permanente inrichting van de Veteranenombudsman binnen het Bureau Nationale ombudsman was in de Veteranenwet voorzien. Daarbij was het van belang om de opgedane kennis in dit specifieke ombudswerk te borgen binnen het Bureau Nationale ombudsman. De functie kwartiermaker Veteranenombudsman is verankerd als stafmedewerker in de personele formatie van het Bureau Nationale ombudsman. Naast deze stafmedewerker zijn met ingang van 1 december 2014 een drietal onderzoekers werkzaam binnen de expertgroep veteranen. De ambitie is om, naast de behandeling van klachten, meer onderzoek uit eigen beweging te doen naar onderwerpen die veteranen raken.

Door de Veteranenombudsman onder te brengen bij de Nationale ombudsman werd de onafhankelijkheid gegarandeerd. De toegang tot een onafhankelijke instantie verlaagt doorgaans de drempel tot het indienen van een klacht. De indieners van de Veteranenwet voorzagen in een budget van maximaal 300.000 euro. De institutionele kosten voor de Veteranenombudsman komen ten laste van de defensiebegroting.

5. Klachtenbeeld

In 2013 is het Bureau Nationale ombudsman, met het oog op de Veteranenwet, begonnen met het registreren van klachten van veteranen. In de periode 1 juli 2013 tot en met 31 december 2014 hebben 170 veteranen (of relaties van een veteraan) een beroep gedaan op de Veteranenombudsman. Voor het Bureau Nationale ombudsman was dit een relatief onbekende groep verzoekers met een nieuw soort klachten. Kenmerkend is de combinatie van complexiteit en emotionele lading. Naast veteranen en hun relaties wendden militaire oorlogs- en diensslachtoffers zich steeds vaker tot de Veteranenombudsman.

De Veteranenombudsman staat voor een persoonlijke benadering van veteranen die een beroep op hem doen. In de periode 2013-2014 hebben er 26 intakegesprekken met hen plaatsgevonden op het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag. Als de betrokken veteraan niet in staat was om naar Den Haag te reizen, vond het gesprek plaats op een afgesproken locatie in het land.

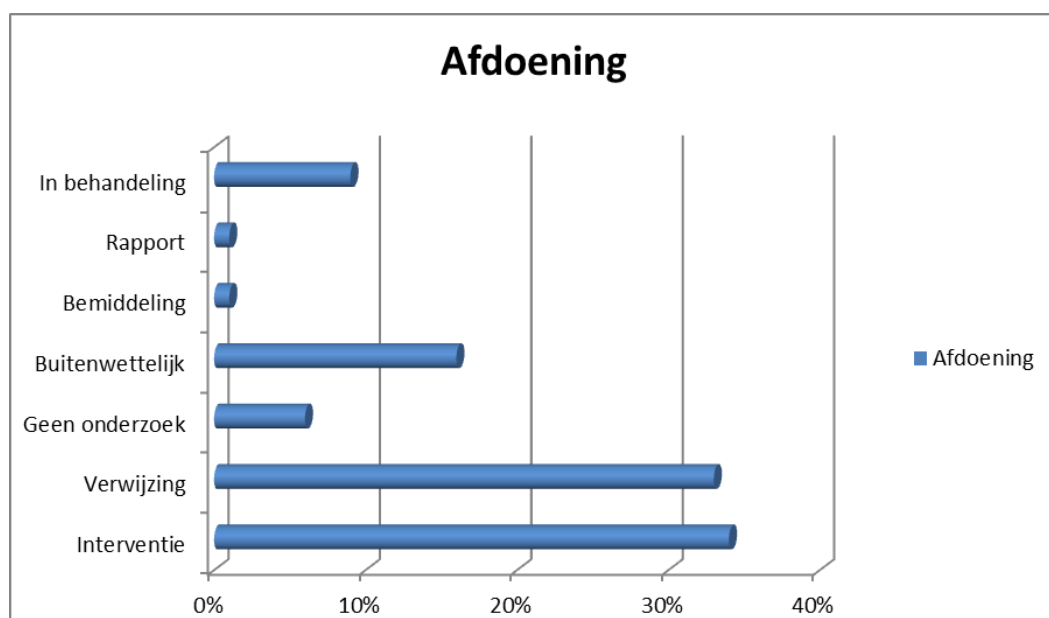
Afdoening klachten

Er zijn 58 (34%) klachten via interventie met de betreffende (overheid)instantie afgedaan. Verder zijn er 57 doorverwijzingen (33%) geweest van veteranen naar overheidsinstanties of naar instanties die een taak hebben ten aanzien van

Veteranenombudsman

veteranen zoals het Veteraneninstituut. Er zijn 27 buitenwettelijke klachten ontvangen (16%); de Veteranenombudsman kan deze niet behandelen omdat ze buiten zijn wettelijke bevoegdheid liggen. Bij 11 klachten heeft de opgevraagde informatie en het verrichte vooronderzoek niet geleid tot een formeel klachtonderzoek.

Hiernaast zijn er in genoemde periode 2 bemiddelingen geweest in individuele gevallen met het ministerie van Defensie. Verder zijn er 3 openbare rapporten gepubliceerd die betrekking hebben op een individuele klacht van een veteraan. Thema's in deze rapporten waren onder andere het schenden van de vereisten van maatwerk, voortvarendheid en de bijzondere zorgplicht door instanties. Op 1 januari 2015 waren er nog 15 klachten uit 2014 bij de Veteranenombudsman in behandeling.



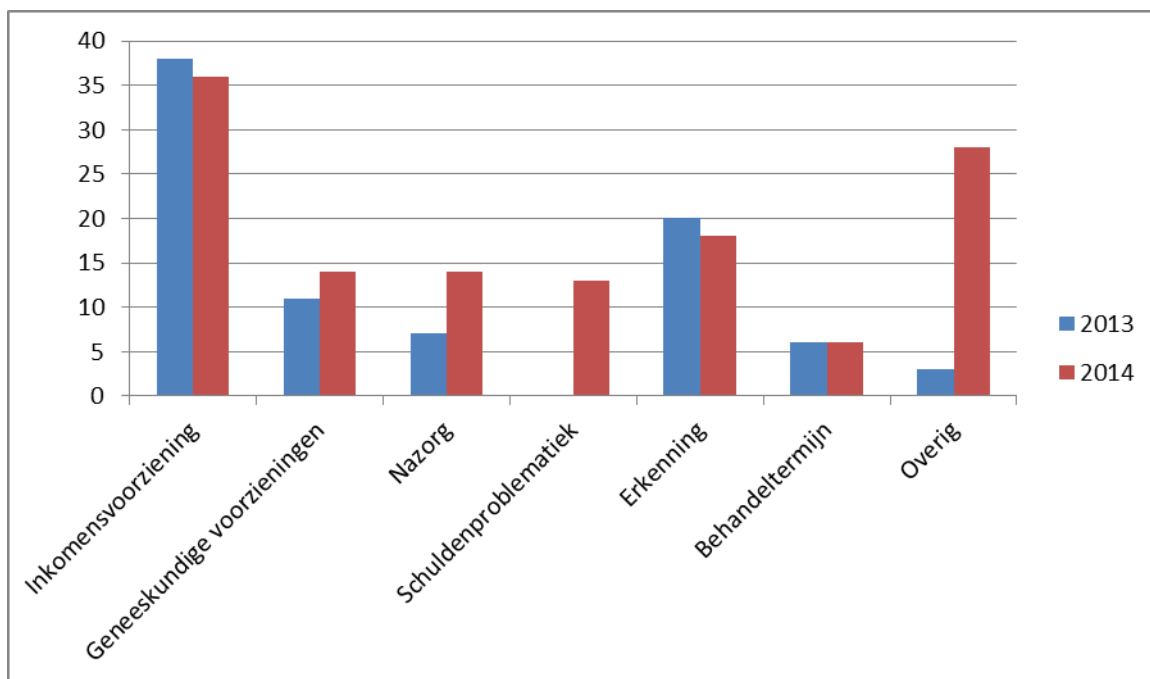
Figuur 1. Wijze van afdoening van klachten door de Veteranenombudsman in de periode 2013-2014

Veteranenombudsman

Soort klachten

De 170 binnengekomen klachten in de periode 2013-2014 telden in totaal 214 klachtelementen (een klacht kan meer klachtelementen hebben); de mogelijke klachtelementen zijn:

- Inkomensvoorzieningen (sociale zekerheid, regeling Ereschuld, invaliditeitspensioen, volledige schadevergoedingsregeling, vaststellingsovereenkomsten en voorzieningen voor militaire oorlogs- en diensslachtoffers)
- Geneeskundige voorzieningen (zorg ten aanzien van psychisch en/of fysiek letsel en medische voorzieningen)
- Erkenning (toekennen van medailles, onderscheidingen en insignes, waaronder het draaginsigne Gewonden en het Gevechtsinsigne)
- Nazorg (gerichte dossieraandacht, registratie en contact met veteraan)
- Schuldenproblematiek (schuldhulpverlening en bewindvoering)
- Behandeltermijn (van brieven, bezwaarschriften en klachten)
- Overig



Figuur 2. Frequentie klachtelementen behandelde klachten door Veteranenombudsman periode 2013-2014

Uit het klachtenbeeld valt op te maken dat ruim 34% van de klachten van veteranen betrekking heeft op inkomensvoorzieningen (74 klachten). In 2013 had een groot deel van deze klachten te maken met de uitvoering van de regeling Ereschuld. Daarnaast lopen veteranen die een beroep op de Veteranenombudsman doen regelmatig vast in het stelsel van sociale zekerheid,

Veteranenombudsman

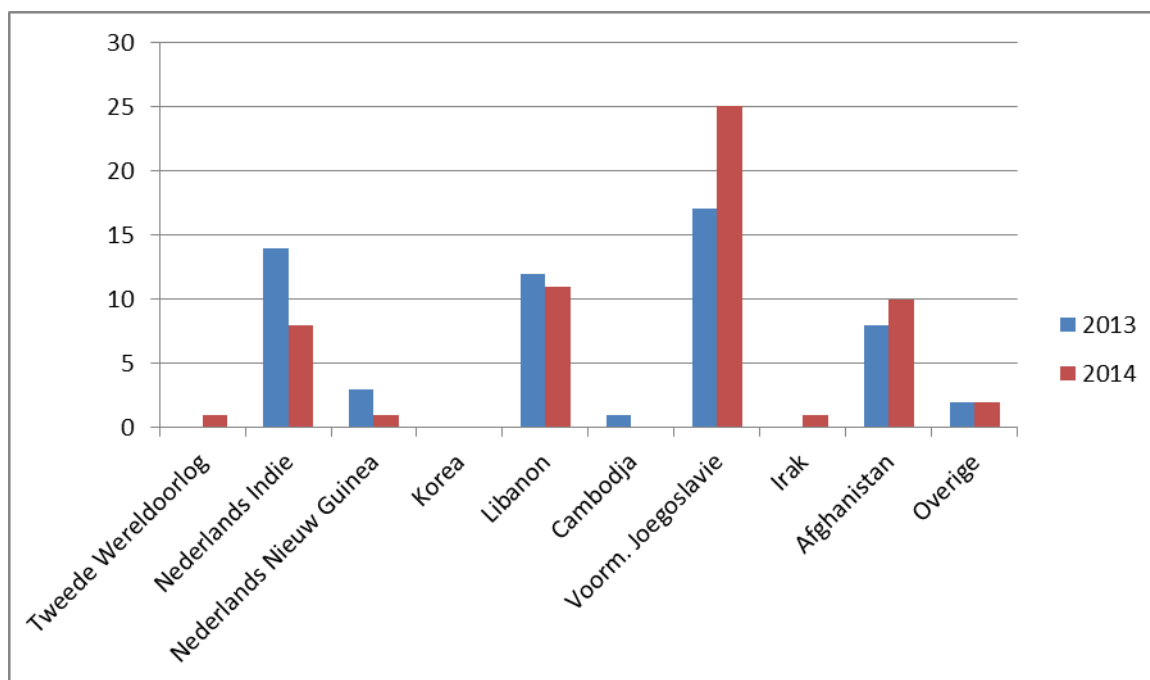
in het bijzonder van specifieke regelingen voor veteranen en militaire oorlogs- en diensslachtoffers.

In 2014 zijn er ten opzichte van 2013 opvallend veel klachten behandeld met betrekking tot schuldenproblematiek (12 klachten). Een groot deel van de veteranen dat een beroep doet op de Veteranenombudsman is een kwetsbare groep, die door hun inzet in het buitenland vaak (psychisch) beschadigd is. Hun klachten zijn doorgaans complex en emotioneel van aard.

Een aanzienlijk deel (58%) van de klachten heeft betrekking op het ministerie van Defensie. Dit zijn 97 klachten van het totaal van 170. Daarnaast wordt geklaagd over andere overheidsinstanties, waaronder gemeenten, uitkeringsinstanties en andere ministeries. Circa 10% van de klachten heeft betrekking op een privaatrechtelijke organisatie die een taak heeft ten aanzien van veteranen, zoals zorginstellingen, het Veteraneninstituut en stichting De Basis.

Achtergrond van veteranen die een beroep doen op de Veteranenombudsman

Om nader inzicht te verkrijgen in de veteranen die een beroep doen op de Veteranenombudsman is, voor zover mogelijk, een aantal specifieke kenmerken geregistreerd. Dit betreft de missie waaraan is deelgenomen en het krijgsmachtdeel waarbij de veteraan heeft gediend. Daarnaast is de leeftijd van de veteraan geregistreerd.

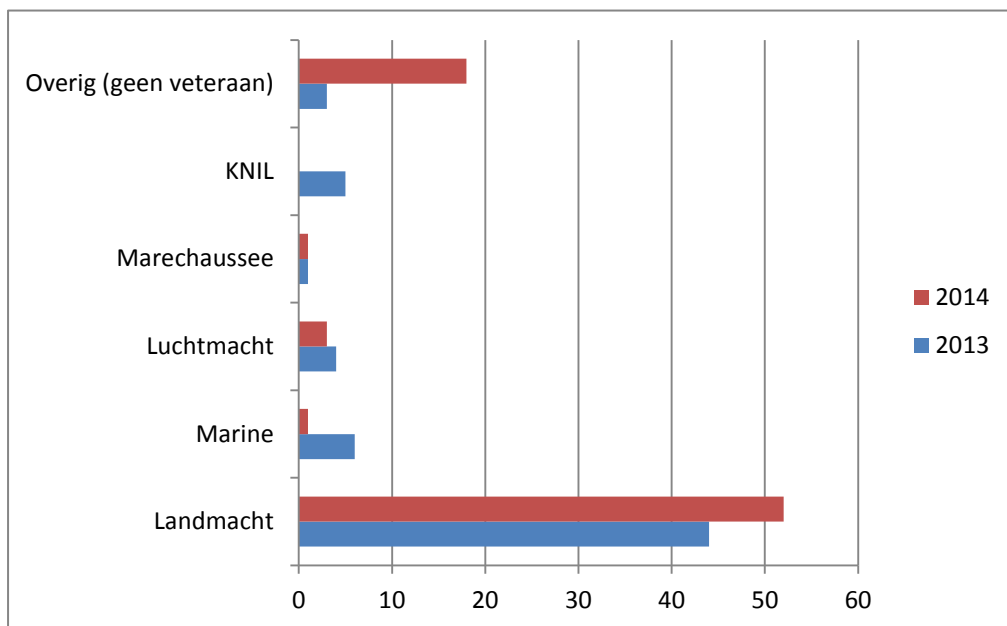


Figuur 3. Aantal behandelde klachten door de Veteranenombudsman in de periode 2013-2014 per missie

Veteranenombudsman

De grootste groep verzoekers (42%) heeft gediend in voormalig Joegoslavië, gevolgd door Libanon-veteranen (19%). Opvallend is het stijgend aantal verzoekers dat in Afghanistan heeft gediend. Gelet op de leeftijd van de Tweede Wereldoorlog- én Nederlands-Indië-veteranen is de verwachting dat het aantal klachten van deze groepen de komende jaren zal afnemen.

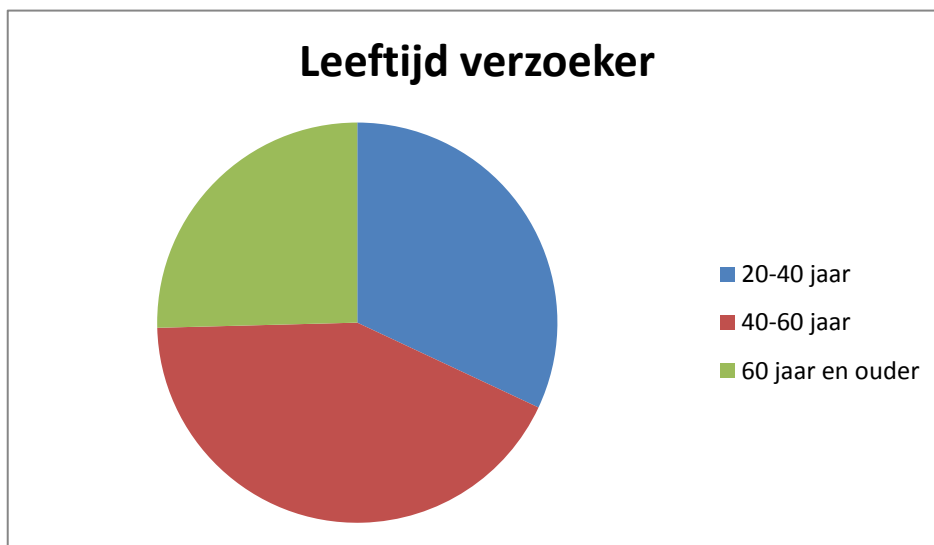
Verzoekers per krijgsmachtdeel



Figuur 4. Aantal behandelde klachten door Veteranenombudsman periode 2013-2014 per krijgsmachtdeel

De meeste verzoekers zijn veteranen die gediend hebben bij de Koninklijke Landmacht. Gezien de grote bijdrage van dit krijgsmachtdeel bij de grotere missies in Libanon, Bosnië en Afghanistan is dit verklaarbaar.

Veteranenombudsman



Leeftijd verzoekers

Figuur 5. Verhouding leeftijdscategorieën veteranen die klacht indienden bij de Veteranenombudsman in de periode 2013-2014

Uit bovenstaand overzicht valt op te maken dat de meeste veteranen (43%) die zich tot de Veteranenombudsman wendden in de leeftijdscategorie 40-60 jaar vallen. Met name veteranen die in Libanon en voormalig Joegoslavië hebben gediend zijn in deze leeftijdscategorie vertegenwoordigd.

6. Structurele knelpunten

Naast de behandeling van individuele klachten van veteranen houdt de Veteranenombudsman zich bezig met structurele knelpunten. Deze komen deels uit individuele klachten voort, maar ook uit onderzoek uit eigen beweging. In de periode 2013-2014 heeft de Veteranenombudsman de onderstaande onderwerpen behandeld:

Dossier keuringsprotocol Post Traumatisch Stress Syndroom/WIA

De Bond van Nederlandse Militaire Oorlogs- en Dienstslachtoffers (BNMO) diende een collectief bezwaar van 300 dossiers in tegen de verlagingen van het Militair Invaliditeitspensioen na het ingevoerde nieuwe keuringsprotocol in 2007. Na gesprekken met zowel de BNMO als het ministerie van Defensie heeft de Veteranenombudsman een zorgenbrief gezonden naar de minister van Defensie. De brief bevatte de aanbeveling de vele dossiers te categoriseren om zo de juridische procedures te bespoedigen. Hiernaast werd de minister van Defensie gewezen op het belang van een gedegen evaluatie van het keuringsprotocol. Inmiddels is de evaluatie van het protocol begonnen. De aanbeveling om dossiers te categoriseren is niet opgevolgd.

Veteranenombudsman

Nazorg vragenlijst Afghanistan veteranen

In de Veteranennota 2013/2014 noemde de minister van Defensie de nazorg-vragenlijst een punt van aandacht. Van de 6.000 post-actieve Afghanistan veteranen heeft circa 50% de nazorg-vragenlijsten, waar een zorgindicatie aan gekoppeld is, niet teruggestuurd naar het ministerie van Defensie. De Veteranenombudsman maakt zich zorgen over deze ontwikkeling en heeft in een notitie aan de vaste Kamercommissie laten weten dat het ministerie onvoldoende actie onderneemt om de non-respondenten te achterhalen.

Ereschuld versus Wet werk en bijstand

Uit klachtonderzoek bleek dat gemeenten verschillend omgingen met de toetsing van de Ereschuld als vermogen voor de Wet werk en bijstand. De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de aanbeveling van de Veteranenombudsman overgenomen om de Ereschuld op te nemen als vrijgesteld vermogen ten aanzien van de bijstandsuitkering.

Centrale Klachten Commissie Defensie

Naar aanleiding van meerdere klachten over de te lange behandeltermijnen van de Centrale Klachten Commissie Defensie heeft de Veteranenombudsman een zorgenbrief gestuurd naar de minister van Defensie. Zij deelde de zorgen, wat leidde tot enkele gerichte organisatorische aanpassingen.

Keuringslocatie Utrecht

Naar aanleiding van een klacht over de verplichte keuringslocatie Utrecht heeft de Veteranenombudsman een aanbeveling gedaan aan de minister van Defensie. Als reizen vanwege bijzondere redenen niet mogelijk is zou de keuring van een veteraan in de omgeving van zijn of haar woonplaats van moeten kunnen plaatsvinden. Het ministerie heeft deze aanbeveling overgenomen.

7. Klachten uit de praktijk

De onderstaande twee columns van de Nationale ombudsman zijn verschenen in de Telegraaf in 2014. Ze geven een beeld van de aard van de behandelde klachten en werkwijze van de Veteranenombudsman.

Gebukt onder herkeuringen...

Veteranen hebben vaak met gevaar voor eigen leven een belangrijke taak vervuld voor Nederland. Voor een deel van hen blijft dat niet zonder consequenties. Zij lopen bijvoorbeeld lichamelijk of geestelijk letsel op tijdens hun uitzending. Zoals Wiebe die na zijn terugkeer uit Bosnië te kampen heeft met een posttraumatisch stress syndroom (ptss).*

De moeder van Wiebe maakt zich ernstig zorgen over haar zoon die in 1993 als dienstplichtig militair naar voormalig Joegoslavië is uitgezonden. Met de

Veteranenombudsman

ervaringen van zijn uitzending worstelt hij nog elke dag en nacht. Ook zijn vrouw en kinderen lijden daar onder. Met als dieptepunt zijn poging tot zelfdoding. Sinds 2006 vraagt Wiebe diverse keren om hulp bij het ministerie van Defensie. Pas in 2010 krijgt hij een adequate behandeling. Diverse keuringen volgen, maar vaak veroorzaken deze keuringen ook weer veel stress en onzekerheid bij Wiebe. Als er in 2012 nog geen sprake is van een medische eindtoestand luidt de moeder van Wiebe de noodklok bij Defensie. Maar het blijft erg stil bij Defensie. De moeder van Wiebe is het wachten meer dan zat en schakelt de Nationale ombudsman in. Die is namelijk ook Veteranenombudsman. Wij sturen diverse aanmaningen naar de minister van Defensie en pas ruim een jaar later krijgt Wiebe's moeder eindelijk een reactie. Defensie kan geen reden geven voor deze vertraging. Wel biedt zij hiervoor excuses aan aan Wiebe's moeder. Daarnaast laat Defensie weten dat Wiebe tijdens zijn eerste herkeuring in 2009 niet voldeed aan de voorwaarden van de richtlijn Medische Eindtoestand. Daarom moest hij steeds nieuwe herkeuringen ondergaan.

Als Veteranenombudsman vinden wij het onbehoorlijk dat Wiebe onnodig lang heeft blootgestaan aan de spanningen voor de herbeoordelingen. Om nog maar niet te spreken over de lange tijd die het heeft geduurd voordat de moeder van Wiebe een reactie op haar noodkreet kreeg van Defensie. Defensie heeft in dit soort situaties een bijzondere zorgplicht maar heeft daar onvoldoende invulling aan gegeven. Dat baart ons zorgen. Inmiddels is in december 2013 voor Wiebe een medische eindtoestand vastgesteld en daaraan is een Militair Invaliditeitspensioen gekoppeld. Daarmee is er voor Wiebe, zijn gezin en zijn moeder in ieder geval een stukje meer rust en stabiliteit ontstaan.

**gefingeerde naam*

Veteraan in financiële nood

Mark en Cees* zijn partners. Mark is een veteraan met een post traumatische stressstoornis (PTSS). Zijn partner Cees is ernstig ziek en heeft dure medicatie nodig. Mark heeft veel last van migraine en straatvrees, waardoor hij nog weinig buiten komt. Cees moet door zijn ziekte maandelijks dure medicijnen kopen en regelmatig naar het ziekenhuis. Zij hebben beiden een forse schuld bij een deurwaarderskantoor. Als gevolg hiervan is onder andere beslag gelegd op het militaire invaliditeitspensioen en de Ereschulduitkering van Mark.*

Mark en Cees ontvangen conform de beslagvrije voet maandelijks een bedrag van ongeveer 2.400 euro, waar zij ook de medicatie van betalen. Als de deurwaarder er achter komt dat Mark en Cees al enkele jaren in het buitenland wonen, voelt deze zich niet meer verplicht om zich te houden aan de beslagvrije voet. Hij legt per direct beslag op het volledige militaire invaliditeitspensioen van Mark, ondanks een eerder overeengekomen betalingsregeling.

Veteranenombudsman

Het beslag heeft grote gevolgen voor Mark en Cees omdat zij hierdoor haast geen inkomen meer hebben en daardoor niet de noodzakelijke medicijnen voor Cees kunnen kopen. Dit heeft grote gevolgen voor zijn gezondheid. De advocaat van Mark bemiddelt met het deurwaarderskantoor, wat resulteert in een nieuwe berekening van de beslagvrije voet. De deurwaarder moet hiervan uitkeringsinstantie ABP op de hoogte stellen. Hij kan dan de nieuwe beslagvrije voet uitbetalen.

Tweeënhalve maand later en veel telefoontjes en mails verder heeft Mark nog steeds niets ontvangen van het ABP. Het ABP laat weten geen bericht van het deurwaarderskantoor te hebben ontvangen over de nieuwe beslagvrije voet. Het deurwaarderskantoor geeft geen krimp op de noodkreten van zowel de advocaat als van Mark. Ook het ABP krijgt geen opheldering op zijn vragen. Mark neemt ten einde raad contact op met de Veteranenombudsman, die de klacht met spoed oppakt gezien de financiële nood en de gezondheid van Cees en zich richt tot het deurwaarderskantoor. Het contact leidt tot actie bij het kantoor dat direct het ABP informeert.

Op verzoek van de Veteranenombudsman boekt het deurwaarderskantoor het bedrag van de vorige twee maanden met spoed over. Niet lang daarna laat Mark aan de Veteranenombudsman weten dat hij het bedrag heeft ontvangen. Een schrijnende situatie is hiermee voorkomen. De Veteranenombudsman is van mening dat de menselijke maat altijd centraal dient te staan. Na deze interventie is er voor Mark en Cees een stukje rust en stabiliteit ontstaan.

**gefingeerde naam*