



Rapport

Rapport over een klacht over het Ministerie van Defensie te Den Haag

Datum: 25 februari 2015

Rapportnummer: 2015/042

Klacht

Verzoeker was als korporaal onderhoudsmonteur uitgezonden naar Afghanistan. Van oktober 2007 tot februari 2008 was verzoeker werkzaam op "Kamp Holland" in Tarin Kowt. Taak van verzoeker was het onderhouden en repareren van aggregaten en verdeelkasten. Verzoeker klaagt erover dat:

1. het Ministerie van Defensie op geen enkele wijze gevolg heeft gegeven aan de conclusies uit een eerder verschenen rapport van de Inspectie Militaire Gezondheidszorg. In dit rapport concludeerde de Inspectie Militaire Gezondheidszorg onder andere dat er sprake was van onvoldoende verslaglegging en (verzuim)begeleiding van verzoeker tijdens en na zijn uitzending in Afghanistan in 2007/2008.
2. hij de gehele uitzending heeft moeten volbrengen, ondanks de door hem aangegeven medische klachten tijdens zijn missie in Afghanistan in 2007/2008.

Hiernaast klaagt verzoeker bij de Nationale ombudsman, tevens Veteranenombudsman (verder genoemd ombudsman) over het inhoudelijk handelen van militair medisch specialisten. Deze klachtelementen zijn niet in behandeling genomen, omdat het niet tot de taak van de ombudsman behoort om het handelen van medische specialisten te toetsen.

Bevindingen

Om de bevindingen begrijpelijk te maken, is er voor gekozen om eerst in vogelvlucht alle relevante gebeurtenissen te schetsen. Daarna worden de specifieke klachten onder de visie van verzoeker en het Ministerie van Defensie nader uiteengezet.

Periode missie Afghanistan 2007/2008

1. Verzoeker geeft aan dat hij in november 2007 bij het opstaan en zich strekken na werkzaamheden aan een aggregaat plotseling sensibele en motorische stoornissen in het rechterbeen krijgt, waarbij hij ook urine liet lopen. Verzoeker gaat vervolgens naar het militaire gezondheidscentrum op kamp Holland, maar kan daar in verband met aanvoer van gewonden niet direct terecht en moet op een later tijdstip terugkomen. De onderzoekend hulpverlener/arts vermoedt een hernia en wil verzoeker naar Dubai laten vervoeren voor een MRI scan. Nadat het transport wordt afgelast in verband met een andere repatriëring en er vervolgens een week niet kan worden gevlogen, oordeelt de militaire arts dat er sprake zou zijn van spit waarbij eerst kan worden volstaan met fysiotherapie.

2. Gedurende de uitzending houden de medische klachten bij verzoeker aan. Deze klachten uiten zich in acute rugpijnen en blijvende incontinentieklachten. Verzoeker

bezoekt meerdere malen het gezondheidscentrum op kamp Holland om zijn klachten te bespreken met de arts. Naar zeggen van verzoeker heeft hij meerdere malen gevraagd om een MRI te krijgen in Dubai. Dit zou volgens verzoeker al eerder gebeurd zijn bij andere militairen in vergelijkbare situaties.

3. Verzoeker stelt dat hij de resterende periode van zijn uitzending steevast een mutatie c.q. fysiotherapie voorgeschreven kreeg van de artsen. Deze mutatie van de arts hield in een inzetbeperking van halve dagen werken en geen tilwerkzaamheden verrichten. Dit ter ontlasting van de rug.

4. Volgens verzoeker brachten de hoeveelheid aggregaten en de slechte winterse omstandigheden veel onderhoudswerkzaamheden met zich mee. Halve dagen werken was in deze situatie onmogelijk, mede gelet op het feit dat verzoeker samen met sergeant X. verantwoordelijk was voor dit onderhoud. Daarbij komt dat de meeste werkzaamheden, gelet op de veiligheid en zwaarte, door twee man moesten worden uitgevoerd. In februari 2008 eindigt de reguliere uitzending van verzoeker en vliegt hij terug naar Nederland.

Periode terugkomst in Nederland 2008

5. Een maand na terugkomst in Nederland, maart 2008, meldt verzoeker zich ziek. Verzoeker verneemt, op een enkel telefoontje van zijn adjudant na, weinig meer van zijn werkgever. Gedurende het ziekteverzuim verblijft verzoeker op zijn thuisadres. Na een half jaar besluit de moeder van verzoeker dat deze situatie niet langer mag voortduren en schrijft een brief naar de commandant van het Defensie Helikopter Commando, alwaar verzoeker werkzaam was.

6. Op 21 november 2008 volgt een gesprek met de commandant van het Defensie Helikopter Commando, wat alsnog resulteert in afspraken over re-integratie, revalidatie en arbeidsvoorwaardelijke aspecten. Verzoeker is van mening dat van de gemaakte afspraken vervolgens weinig terecht is gekomen, met uitzondering van de start van zijn revalidatie.

7. Na een lang medisch traject bij het Centraal Militair Hospitaal en het Militair Revalidatie Centrum wordt vastgesteld dat verzoeker blijvend dienstongeschikt is. De acute rugpijnen en incontinentie zijn van blijvende aard bij verzoeker. In 2009 verlaat hij, op medische gronden, de Koninklijke Luchtmacht, met een aanvullend Militair Invaliditeit Pensioen (MIP).

8. Na zijn ontslag in 2009 zit verzoeker arbeidsongeschikt thuis. De medische behandelingen bij verzoeker gaan verder. Verzoeker doorloopt een langdurig behandeltraject van diagnostiek, revalideren zonder effect, een second opinion en een operatie binnen een academisch ziekenhuis in België.

9. De beperkingen die verzoeker als een jonge man van eind twintig ervaart leiden tot psychische problemen bij hem. Hij huult vaak, braakt af en toe van de pijn en de stress. Hoewel verzoeker inmiddels ontslagen is klopt hij voor hulp aan bij Defensie. Defensie wijst in eerste instantie psychologische hulp af, want zijn invaliditeit zou enkel lichamelijk van aard zijn. Op doorverwijzen van zijn huisarts wordt verzoeker in 2012 behandeld bij de afdeling psychiatrie van het regionale ziekenhuis in Tilburg. In de relatie tussen verzoeker en zijn partner leidt dit regelmatig tot spanningen, wat in de zomer van 2014 leidt tot een breuk.

Periode melding Inspectie Militaire Gezondheidszorg

10. Verzoeker besluit op 2 april 2012 tot een melding bij de Inspectie Militaire Gezondheidszorg (hierna IMG) over de gang van zaken. De IMG houdt toezicht op de kwaliteit van de militaire gezondheidszorg in Nederland en tijdens operationele inzet. De IMG is onafhankelijk en valt rechtstreeks onder de minister van Defensie.

11. De IMG onderzoekt de manier waarop personen en instellingen binnen de militaire gezondheidszorg werken. Daarnaast wordt, voor de gezondheidsbescherming van militairen, toezicht gehouden op de stralingshygiëne en voedselveiligheid bij Defensie. De inspectie bekijkt of regels niet worden overtreden en of er medisch zorgvuldig wordt gehandeld.

12. De IMG heeft binnen Defensie een onafhankelijke positie en valt rechtstreeks onder de minister, vertegenwoordigd door de Secretaris-Generaal. De IMG werkt samen met andere toezichthouders binnen en buiten Defensie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

13. Alle onderzoeksbevindingen van de IMG worden vastgelegd in een rapport. Daarin wordt een oordeel gegeven over de kwaliteit van zorg en/of de zorgvuldigheid van handelen van zorgverleners. Eventueel worden er aanbevelingen gedaan. Dit rapport stuurt de IMG aan alle direct betrokkenen of verantwoordelijken. Waar nodig vraagt de IMG om een plan van aanpak om de tekortkomingen weg te nemen. Zo nodig volgt herinspectie of herbeoordeling.

14. Op 2 april 2012 ontving de IMG een telefonische melding van maatschappelijk werk van Defensie namens verzoeker over mogelijk tekort geschoten militair medisch handelen. Volgens verzoeker zijn bij hem medische klachten ontstaan na werkzaamheden aan een aggregaat. In het kort verweet verzoeker in zijn melding bij de IMG de Militair Geneeskundige Dienst onvoldoende adequaat handelen in het uitzendgebied en bij zijn revalidatie in Nederland. Hiernaast verweet verzoeker de Koninklijke Luchtmacht onvoldoende begeleiding in zijn nazorg c.q. verzuim- en re-integratietraject in Nederland.

15. Op 12 april 2012 startte de IMG een onderzoek naar de melding van verzoeker. Op 27 september 2012 werd dit onderzoek afgerond met een rapport van de IMG. Met instemming van verzoeker worden de conclusies weergegeven. De Inspecteur kwam tot de conclusie dat:

"Er zijn geen aanwijzingen dat diagnostiek en aanvangsbehandeling door militair artsen in het uitzendgebied onvoldoende zorgvuldig is geweest. De verslaglegging van het klachtenbeloop/de vervolgbehandeling in het uitzendgebied schiet wel tekort."

"De neurologische verwijzing, alsmede het door de neurologen verrichte onderzoek en het ingezette beleid moeten als adequaat worden aangemerkt. Dit geldt echter niet voor de termijn van de primaire rapportage aan de eerste lijn."

"De wachttijd voor revalidatie moet te lang worden geacht."

"In de verslaglegging van de therapeuten in de eerste en de tweede lijn zijn een aantal discutabele, niet bij de gedane bevindingen passende, kwalificaties vermeld."

"De psychologische verslaglegging in het Militair Revalidatie Centrum (MRC) is duidelijk tekort geschoten; hetzelfde geldt ten aanzien van de aan melder gegeven voorlichting."

"De actie van de SEH na gemelde buikklachten is adequaat te achten."

"Aan de multidisciplinaire behandeling in het MRC is onvoldoende inhoud gegeven."

"De verzuimbegeleiding is tekort geschoten."

"Het neurologisch handelen moet, afgezien van enkele tekortkomingen in de verslaglegging, als adequaat worden aangemerkt."

"De in België verrichte ingegrepen zijn technisch juist uitgevoerd; doch er resteren vragen omtrent indicatie, voorlichting en effect."

16. Na het uitgebrachte rapport van de IMG verneemt verzoeker niets meer van het Ministerie van Defensie. Verzoeker wil voor thuis een aangepaste stoel vanwege zijn medische klachten, maar krijgt deze niet toegewezen. Hierop vraagt verzoeker de (destijds) Nationale ombudsman om hulp. De Nationale ombudsman benadert vervolgens de IMG. Door tussenkomst van de IMG wordt deze stoel alsnog geleverd aan verzoeker.

Periode interventie Nationale ombudsman 2013

17. De interventie van de Nationale ombudsman leidt mede tot een gesprek tussen de IMG en verzoeker en zijn raadsman. Verzoeker is van mening dat de Defensie tekort schoot in de zorg en begeleiding naar hem. Dit gesprek vond plaats op 12 maart 2013. De IMG stelt dat hij toetst in hoeverre er sprake is geweest van tekort geschoten zorg en daarover een uitspraak doet, maar geen verantwoordelijkheid draagt voor de zorg of de resultaten daarvan. De IMG heeft in dit gesprek medegedeeld dat interventie door de IMG heeft geleid tot toezegging van vergoeding van psychologische c.q. psychiatrische behandeling en begeleiding. Verzoeker zou graag weer willen werken, maar lichamelijke inspanningen resulteren in pijn. Verzoeker voelt zich niet gehoord door Defensie. Ook voelt verzoeker zich niet serieus genomen. Verzoeker besluit een letselschadezaak op te starten tegen Defensie.

Periode klacht bij Veteranenombudsman 2014

18. Op 27 mei 2014 dient verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman, tevens Veteranenombudsman, over de gang van zaken gedurende zijn uitzending in Afghanistan in 2007 tot heden. Na het aanleveren van meerdere documenten heeft een klachtonderzoeker van de ombudsman op 27 mei 2014 telefonisch contact met verzoeker. In dit overleg is besloten niet alle klachtelementen te onderzoeken. Op 22 juli 2014 opent de ombudsman een onderzoek naar bovengenoemde klacht van verzoeker. Bij brief van 19 september 2014 heeft de Hoogste Medische Autoriteit van het Ministerie van Defensie op de klacht gereageerd en een aantal onderzoeksvragen beantwoord. De ombudsman gaat ervan uit dat de Hoogste Medische Autoriteit in deze de minister van Defensie vertegenwoordigt.

Visie verzoeker

19. Verzoeker is van mening dat tijdens zijn uitzending in Afghanistan in 2007/2008 acute rugklachten en beenklachten door overbelasting ontstonden, met blijvende incontinentie als gevolg. Voor deze klachten is hij meerdere malen naar het militaire gezondheidscentrum geweest op de basis "kamp Holland" in Tarin Kowt, zo is het standpunt van verzoeker. Direct na zijn eerste rugklachten is hij in verband met pijn aan zijn rug naar de arts geweest op kamp Holland. Dit wordt schriftelijk bevestigd door zijn collega, sergeant X. In de verklaring van sergeant X staat opgenomen: *"De dag nadat F. (verzoeker) en ik de nieuwe verdeelkast hadden geplaatst is F. naar de arts geweest op Kamp Holland in verband met pijn in zijn rug. Deze rugpijn was ontstaan tijdens het plaatsen van de verdeelkast. Na zijn bezoek aan de arts vertelde F. mij dat er gekeken zou worden wanneer hij een scan zou kunnen krijgen in Dubai. Dit was namelijk al eerder gebeurd bij andere militairen. Er was door de arts een mutatie afgegeven om halve dagen te werken en geen tilwerkzaamheden te verrichten. Door de hoeveelheid werk en slechte weersomstandigheden hadden we veel onderhoudswerkzaamheden en storingen. Halve dagen werken in zo'n situatie is dus nagenoeg onmogelijk als er slechts twee mensen zijn om al deze werkzaamheden uit te voeren. Hierbij komt ook nog kijken dat de meeste werkzaamheden wel met twee man moeten worden uitgevoerd "* Verzoeker is van mening dat hij vroegtijdig naar Nederland had moeten worden gerepatriëerd, op basis van eerder genoemde medische klachten.

20. Bij terugkomst is de verzuimbegeleiding, waaronder adequate toepassing van de Wet Verbetering Poortwachter, tekort geschoten. Dit wordt mede bevestigd door de conclusies uit het rapport van de IMG, aldus verzoeker.

21. Verzoeker is van mening dat er veel mis is gegaan gedurende zijn uitzending en de periode die volgde tot zijn ontslag. Verzoeker ziet daarvoor bevestiging in het rapport van de IMG. Verzoeker is ontevreden over de invulling van de conclusies van dit rapport door het Ministerie van Defensie. Verzoeker stelt weinig tot geen coulance te hebben ervaren in verdere contacten met het Ministerie van Defensie, ondanks het uitgebrachte rapport van de IMG. Verzoeker stelt dat het Ministerie van Defensie geen terugkoppeling heeft

gegeven aan hem naar aanleiding van dit rapport, zowel individueel als algemeen. Verzoeker stelt dat het Ministerie van Defensie geen enkele maatregel of actie naar hem toe heeft ondernomen. Verzoeker is van mening dat excuses over de gehele gang van zaken minstens op hun plaats zouden zijn geweest. Hierbij is erkenning voor verzoeker leidend.

Visie Ministerie van Defensie

22. In de schriftelijke reactie van de Hoogste Medische Autoriteit van het Ministerie van Defensie (hierna: de minister) wordt gesteld dat het rapport van IMG volstond met conclusies op het gebied van de in casu verleende zorg en begeleiding. De IMG zag geen aanleiding tot specifieke aanbevelingen ter verbetering in verband met de geconstateerde structurele tekortkomingen. Wel is aan de zorgverantwoordelijken in algemene zin gevraagd om goede nota te nemen van de conclusies en waar nodig actie te doen nemen ter verbetering. De geconstateerde tekortkomingen liggen volgens de minister op het vlak van de individuele zorgverlener in de casus van verzoeker en niet zo zeer op de inrichting van (zorg)processen.

23. De constatering van de IMG in zijn rapport hebben niet direct geleid tot organisatorische aanpassingen, aangezien het volgens de minister geen structurele tekortkomingen zijn. Wel zijn een aantal constatering geadresseerd binnen de Defensie-organisatie. Deze constatering hebben betrekking op vijf punten. Deze punten omvatten de verslaglegging in het uitzendgebied, de termijn voor primaire rapportage tussen onderzoek en schriftelijke rapportage, de wachttijd voor revalidatie bij het Militair Revalidatie Centrum (MRC), psychologische verslaglegging en voorlichting in het MRC en de multidisciplinaire behandeling binnen het MRC. In algemene zin stelt Defensie dat op al deze punten de afgelopen jaren verbeteringen zijn doorgevoerd.

24. Met betrekking tot de gebrekkige verslaglegging in het uitzendgebied stelt de minister dat de verslaglegging door verantwoordelijk militair artsen inmiddels volledig digitaal is, waarmee de "groene kaart" (papier dossier) niet meer aan de orde is. Onvoldoende verslaglegging en onvoldoende traceerbaarheid wordt hiermee zoveel als mogelijk uitgesloten. Er bestaat altijd een risico op fouten, bijvoorbeeld onder uitzonderlijke operationele omstandigheden – zoals bij uitvallen van systemen, of door het niet goed opvolgen van de processen en werkwijzen c.q. onzorgvuldig handelen van individuele zorgverleners.

25. De minister erkent dat de verzuimbegeleiding bij verzoeker niet goed verlopen is en betreurt dit. Het is naar mening van de minister echter niet te wijten aan een structureel onjuiste invulling van de verzuimbegeleiding binnen de militaire organisatie.

26. Het Sociaal Medisch Team heeft als primaire doelstelling de commandant te ondersteunen in zijn taken als werkgever en hem gevraagd en ongevraagd te adviseren. Deze doelstelling is tweeledig. De belangrijkste taak van het SMT is het adviseren van de commandant in het kader van de uitvoering van diens taken op het gebied van

ziekteverzuim, re-integratie, uitzendbaarheid en dienstverlating. In het geval van verzoeker zijn er voor de minister geen aanwijzingen bekend dat het Sociaal Medisch Team (hierna SMT) op een andere wijze heeft gefunctioneerd.

27. In het IMG rapport is door verzoeker en zijn direct leidinggevende sergeant X aangegeven dat de arts een mutatie heeft afgegeven. In deze mutatie werd door de arts geadviseerd om halve dagen te werken en om geen tilwerkzaamheden te verrichten. Op basis van het geneeskundig onderzoek zijn er volgens de minister geen aanwijzingen dat repatriëring op medische gronden had moeten plaats vinden.

Aanvullende vragen klachtonderzoek

28. Naar aanleiding van de reactie van het Ministerie van Defensie heeft de ombudsman aanvullende vragen aan de IMG gesteld over het functioneren van het SMT in het uitzendgebied. Het was de ombudsman niet duidelijk of de zaak van verzoeker wel of niet besproken was in het SMT en of zijn medische klachten bij de commandant bekend waren.

29. In zijn antwoord liet de IMG aan de Veteranenombudsman weten dat op basis van de beschikbare medische gegevens niet kon worden vastgesteld dat verzoeker was ingebracht in het SMT. Het rapport van de IMG vermeldt dat noch uit de (suboptimale) medische verslaglegging, noch uit de verklaringen van de behandelaar(s) van destijds blijkt dat er een acute noodzaak werd gezien tot verdergaand medisch onderzoek elders en/of tot medische repatriëring. Uit de aantekeningen op de groene kaart blijkt slechts van verstrekte pijnstillers en – in derde instantie – fysiotherapie. Verdere notities ontbraken. Over mutaties en zodanig ziekteverzuim wordt niet gesproken waardoor SMT-bespreking niet voor de hand lag.

BEOORDELING

Ten aanzien van de klacht dat het Ministerie van Defensie op geen enkele wijze gevolg heeft gegeven aan de conclusies uit een eerder verschenen rapport van de Inspectie Militaire Gezondheidszorg.

1. Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Hierbij dient de overheid rekening te houden met gevolgen van haar handelen voor individuen. Dit impliceert dat het Ministerie van Defensie oog dient te hebben voor individuele dossiers van militairen en burgers die bijzondere aandacht behoeven.

2. De IMG verricht onderzoek naar ontvangen meldingen van medewerkers van Defensie. Die kunnen betrekking hebben op het tekortschieten van de algemene zorgvoorzieningen of het individuele handelen van zorgverleners. Deze meldingen kunnen worden gedaan door patiënten of andere betrokken personen of instanties. Ook

kan een militaire gezondheidsinstelling of een medewerker zich zelf tot de IMG wenden met vragen of problemen.

3. In het rapport "Geen gehoor bij de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)" uit 2012 van de Nationale ombudsman is als een van de van de aandachtspunten voor een behoorlijke invulling van de toezichtstaak van de IGZ genoemd, dat de patiënt er op moet kunnen vertrouwen dat de IGZ daadkrachtig consequenties verbindt aan haar onderzoek.

4. In het geval van verzoeker was de conclusie van het onderzoek van de IMG duidelijk en veelzeggend. In grote lijnen werd door de IMG vastgesteld dat er veel mis is gegaan. Met name op het gebied van registratie tijdens de missie, maar ook in de verzuimbegeleiding van verzoeker was de zorg van onvoldoende kwaliteit.

5. De ombudsman sluit zich bij de conclusies van de IMG aan. Er is veel mis gegaan in de zorg en begeleiding van verzoeker, tijdens én na zijn uitzending naar Afghanistan. De minister van Defensie is van mening dat het geen structurele tekortkomingen betreft. In haar reactie verwijst de minister naar een aantal algemene procesmatige verbeteringen in de geneeskundige bedrijfsvoeringketen. Het is voor ombudsman niet te toetsen of de gemaakte fouten bij de (na)zorg van verzoeker structureel van aard zijn. Derhalve kan de ombudsman hier geen uitspraak over doen.

6. Wel verbaast het de ombudsman dat de harde conclusies van het rapport van de IMG geen aanleiding hebben gevormd tot enige consequenties, in het algemeen of in individuele zin richting verzoeker. Een minder vrijblijvende terugkoppeling over alle fouten rondom de verzuimbegeleiding door het onderdeel waar verzoeker werkzaam was had op zijn minst plaats kunnen vinden. Slechts nota hoeven nemen van het rapport door betrokken onderdelen van Defensie, maar geen gevolg geven aan het rapport, is naar het oordeel van de ombudsman een gebrek aan inschatting van deze misstand. De reactie van de minister van Defensie op het onderzoek van de ombudsman geeft niet blijk van voldoende besef wat de impact is geweest van de hele gang van zaken op verzoeker. In haar antwoord wordt vermeld dat van structurele tekortkomingen geen sprake is. Het gaat bij deze klacht echter om de situatie van een individuele veteraan.

7. Naar verzoeker toe zijn door de minister van Defensie geen individuele maatregelen of acties ondernomen, noch excuses aangeboden, hoewel het rapport van de IMG hier volgens de ombudsman wel aanleiding voor zou geven. Verzoeker had redelijkerwijs mogen verwachten dat het rapport van de IMG zou leiden tot enig maatwerk naar hem toe, waaronder excuses en een mogelijk coulante opstelling. Belangstelling vanuit de hiërarchische lijn, zoals de eenheid waar verzoeker deel van uitmaakte, had in de lijn der verwachting gelegen. Dit is echter niet gebeurd. Verzoeker heeft pas iets van het Ministerie van Defensie vernomen, nadat hij zelf aandacht vroeg voor het rapport bij de IMG. De ombudsman kan zich voorstellen dat verzoeker zich op dit punt terecht in de steek gelaten voelde door de Defensieorganisatie. Dit is in strijd met het vereiste van maatwerk.

8. De ombudsman acht op dit punt de gedraging niet behoorlijk. Het aanbieden van excuses nadat zaken zijn misgegaan vraagt maatwerk van het Ministerie van Defensie. Dit maatwerk geeft aandacht en erkenning aan de persoon die excuses verdient. De ombudsman heeft in bovenstaande aanleiding gevonden voor een aanbeveling aan de minister van Defensie waarbij de ombudsman een verwijzing maakt naar de Excuuskaart¹ uit 2011 van de Nationale ombudsman.

Ten aanzien van de klacht dat verzoeker de gehele uitzending heeft moeten volbrengen, ondanks de door hem aangegeven medische klachten tijdens de missie in Afghanistan in 2007/2008.

9. Gedurende een missie wordt in opdracht van de detachementscommandant een Sociaal Medisch Team (SMT) samengesteld, om de commandant te adviseren over onder andere personele inzetbaarheid, repatriëring en (ernstige) incidenten. Het SMT heeft in dit geval als doelstelling de commandant te ondersteunen in zijn taken als werkgever en hem gevraagd en ongevraagd te adviseren.

10. De ombudsman stelt vast dat verzoeker zich tijdens zijn missie meerdere malen bij het militaire gezondheidscentrum heeft gemeld met zijn medische klachten. Dit leidde tot in ieder geval één mutatie, waarin verzoeker werd geadviseerd geen tilwerkzaamheden te verrichten én halve dagen te werken. Gelet op de zwaarte en intensiteit van de werkzaamheden van verzoeker - het onderhouden van aggregaten onder winterse omstandigheden - bleek het in praktijk vrijwel ondoenlijk om invulling te geven aan deze opgedragen arbeidsbeperking. De werkzaamheden van verzoeker waren specialistisch van aard en konden niet op korte termijn door andere verricht worden. Vanuit een gevoel van loyaliteit bleef verzoeker, ondanks zijn medische klachten, zijn taken uitvoeren. Dit wordt bevestigd door zijn direct leidinggevende sergeant X.

11. De vraag rijst of de militaire artsen een volledig beeld hadden bij de klachten van verzoeker, gelet op de gebrekkige verslaglegging van het klachtbeloop/vervolgbehandeling in het uitzendgebied. Bij verzoeker blijft het gevoel knagen dat een MRI scan geleid zou moeten hebben tot een eerdere repatriëring.

12. Het Ministerie van Defensie stelt zich op het standpunt, op basis van de beschikbare medische gegevens, dat een medische repatriëring niet aan de orde zou zijn geweest. De ombudsman stelt zich op dit punt uiterst terughoudend op. Het is niet aan de ombudsman een oordeel te geven over de medische besluitvorming rondom een repatriëring, mede gelet op het ontbreken van medische expertise.

13. Met betrekking tot de klacht over het moeten volbrengen van de uitzending door verzoeker onthoudt de Veteranenombudsman zich van een oordeel.

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/excuuskaart.pdf>

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Defensie te Den Haag betreffende het ontbreken van gevolgen naar aanleiding van het rapport van de IMG is gegrond vanwege de schending van het vereiste van maatwerk.

Met betrekking tot de klacht over het moeten volbrengen van de uitzending doet de ombudsman geen uitspraak en onthoudt zich van een oordeel.

Naar aanleiding van het klachtonderzoek geeft de ombudsman onderstaande overweging mee aan de minister van Defensie. Deze overweging heeft betrekking op de zorgvuldigheid van handelen van het Ministerie van Defensie.

Zorgvuldigheid

De ombudsman volgt het rapport van de IMG dat er sprake was van onzorgvuldigheid in de registratie van medische gegevens en behandelverloop rondom verzoeker. Door de medische dienst in het uitzendgebied is verzuimd een zorgvuldige registratie bij te houden. Gelet op de Veteranenwet is de minister van Defensie verantwoordelijk voor de voorbereiding, begeleiding en nazorg van veteranen. Een zorgvuldige registratie is van groot belang in de context van de bijzondere zorgplicht naar de veteranen die als gevolg van hun uitzending fysiek en/of psychisch gewond zijn geraakt. In de zaak van verzoeker is er zeven jaar na de uitzending nog steeds onduidelijkheid over de vraag of eerdere repatriëring erger letsel zou hebben kunnen voorkomen. Hierover heeft verzoeker inmiddels een letselschadezaak aangespannen tegen het Ministerie van Defensie.

Aanbeveling

De ombudsman beveelt de minister van Defensie aan om alsnog in gesprek te gaan met verzoeker. Het aanbieden van oprechte excuses aan verzoeker zou hierbij een uitgangspunt moeten zijn. Hierbij maakt de ombudsman een verwijzing naar de Excuuskaart² van de Nationale ombudsman uit 2011.

Slotbeschouwing

Conflicten tussen mensen en instanties zijn er regelmatig. Onderzoek wijst uit dat het aanbieden van excuses en het aanvaarden ervan veel kan betekenen voor het herstel van contact. Dit geldt ook voor de relatie tussen overheid en burger of, zoals in dit dossier, tussen Defensie en veteraan. Overheidsvertegenwoordigers gaan er vaak vanuit dat het maken van excuses onvermijdelijk leidt tot aansprakelijkheid. Dat is echter niet zo. Het maken van gepast excuus is een teken van behoorlijkheid.

² <https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/excuuskaart.pdf>

Rondom de bezoeken van verzoeker aan de medische voorzieningen in het uitzendgebied is een complexe problematiek ontstaan. Daarbij bleek dat de verslaglegging niet op orde was, wat achteraf tot een langslpende juridische strijd heeft geleid. Vervolgens zijn er fouten gemaakt in het traject van de nazorg en re-integratie van verzoeker na zijn missie.

Het is begrijpelijk dat verzoeker daardoor het gevoel heeft gekregen dat hij niet voldoende serieus genomen is en het vertrouwen in Defensie is kwijtgeraakt. Dat is ernstig en ik hoop dat de minister van Defensie door mijn aanbeveling tot het aanbieden van oprechte excuses, dat vertrouwen van verzoeker weer enigszins kan herstellen. Uitzgezonden militairen verdienen dat Defensie goed voor hen zorgt.

De Nationale ombudsman,
tevens Veteranenombudsman

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