



# Rapport

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

**Datum: 5 maart 2012**

**Rapportnummer: 2012/030**

## **Klacht**

Verzoeker klaagt er over dat:

Veteranen voor (her)keuringen voor een Militair Invaliditeitspensioen naar een locatie in Hoog Catharijne, Utrecht moeten komen. Dit terwijl dit voor sommige veteranen, zoals verzoeker, met een Post Traumatische Stress Stoornis moeilijk of zelfs ondoenlijk is omdat deze locatie erg druk is, wat bij hen erge gevoelens van stress kan oproepen.

## **Bevindingen en beoordeling**

### **Algemeen**

#### **I Bevindingen**

Indien (ex-)militairen als gevolg van hun werk als militair geestelijk of lichamelijk letsel hebben opgelopen kunnen zij een aanvraag doen voor een Militair Invaliditeitspensioen (MIP). De (her)keuring voor een MIP vindt, ongeacht de woonplaats van de aanvrager, plaats op een keuringslocatie in Hoog Catharijne (nabij Utrecht CS). Veel aanvragers van een MIP zijn veteraan en hebben geestelijk of lichamelijk letsel opgelopen tijdens hun uitzending.

Verzoeker is veteraan en krijgt vanwege een Post Traumatische Stress Syndroom (PTSS) een MIP van 40%. Verzoeker woont in de provincie Groningen. Verzoeker zegt dat hij als gevolg van de keuring voor het MIP in Hoog Catharijne veel psychische hinder heeft ondervonden en extra medicatie moet slikken vanwege de drukke situatie in Hoog Catharijne en op Utrecht CS.

De minister van Defensie zegt dat hij in 2010 slechts één klacht (op de ongeveer 800 keuringen) heeft ontvangen over de keuringslocatie in Hoog Catharijne. Verder schrijft de minister als reactie op de klacht en de gestelde vragen dat indien aanvragers bij de eerste beoordeling in Hoog Catharijne aangeven een keuring in Hoog Catharijne problematisch te vinden en de verzekeringsarts heeft deze klacht getoetst op consistentie dan wordt voor een eventuele herbeoordeling uitgeweken naar een kleinschalige defensielocatie in Utrecht en in uitzonderlijke gevallen zal de herbeoordeling zelfs bij de aanvrager thuis plaats vinden. Van belang is dan wel dat de veiligheid van de keuringsmedewerkers gewaarborgd wordt. Deze veilige werkomgeving voor de keuringsmedewerkers is aanwezig op de huidige keuringslocatie in Hoog Catharijne. Deze locatie is zeer gemakkelijk met het openbaar vervoer en met eigen vervoer (er is een parkeergarage onder) te bereiken. Tevens is van belang dat de deskundigheid gebundeld is op een centrale locatie. Op dit moment krijgt de minister relatief veel aanvragen binnen voor een MIP van mensen die psychisch letsel zouden hebben opgelopen als militair. Een rustigere keuringslocatie zou nadelig kunnen zijn voor mensen met alleen fysieke beperkingen, die van het openbaar

vervoer afhankelijk zijn. Veel keuringen vinden daarbij plaats in de morgen, wanneer het volgens de minister in het algemeen nog vrij rustig is in Hoog Catharijne.

De Nationale ombudsman heeft signalen van onder meer De Basis (betrokken bij onder andere het verlenen van nazorg aan veteranen) en een veteranenvereniging uit Noord-Nederland gekregen dat meer veteranen problemen ondervinden met de locatie voor de keuring voor een MIP. Dit betreffen klachten over de drukte van de locatie maar ook over de grote afstand tot de keuringslocatie vanuit bijvoorbeeld Groningen. Lange reizen kunnen voor mensen met bijvoorbeeld PTSS ook zeer belastend zijn.

In reactie op het verslag van bevindingen gaf de minister van Defensie nog aan dat na elke keuring in het kader van een MIP-aanvraag een enquête wordt afgenomen, de zogenaamde tevredenheids-enquête. Uit de uitkomsten van de enquête over 2011 blijkt slechts dat een aantal personen problemen ondervonden met het vinden van locatie (12 van 113); geen van de ondervraagden maakt een opmerking over de afstand. Slechts 1 van de 113 ondervraagden heeft aangegeven problemen met de locatie te hebben. Voor mensen die vanwege hun (dienst gerelateerde) aandoening problemen met de locatie of de afstand hebben, kan altijd een oplossing gezocht worden. Vereiste is dan wel dat de mensen vooraf hun bezwaren kenbaar maken. Dit kunnen zij ook al doen voor de eerste keuring. De eerste keuring kan dan ook op een andere locatie worden gehouden. De minister geeft niet uitdrukkelijk aan dat om een andere locatie kan worden verzocht.

## **II Beoordeling**

De overheid dient betrokken en oplossingsgericht op te treden. In voorkomende gevallen moet daarom maatwerk worden geleverd. 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.

Een keuringslocatie die makkelijk te bereiken is met zowel de auto als met openbaar vervoer is van groot belang. Tevens ziet de Nationale ombudsman in dat de veiligheid van de keuringsmedewerkers ook waarborging verdient. Daarnaast mag het niet belastend zijn voor mensen met psychische problemen, als gevolg van het werk als militair, om naar een keuring voor een MIP te gaan.

De Nationale ombudsman heeft de overtuiging dat er een groep (ex-)militairen is met bijvoorbeeld PTSS die problemen heeft met drukte bij de keuringlocatie in Hoog Catharijne. In dit soort gevallen mag van de overheid worden verwacht dat zij maatwerk levert. Dat houdt in dat aan betrokkenen de mogelijkheid wordt geboden voor een andere locatie, indien de locatie op Hoog Catharijne vanwege bijvoorbeeld psychische problematiek een probleem voor hen is. Wanneer veteranen aangeven dat zij liever op een andere locatie gekeurd willen worden, weegt de minister per geval af of naar een andere locatie wordt uitgeweken. Veel veteranen zijn echter niet op de hoogte van het feit dat zij

om een andere keuringslocatie kunnen verzoeken. De informatieverstrekking schiet hierin te kort. Hierdoor wordt in de praktijk niet steeds maatwerk geleverd, hoewel de mogelijkheid en de bereidheid er wel is.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging daarom niet behoorlijk voor zover het het leveren van maatwerk betreft.

Bovenstaande heeft de Nationale ombudsman aanleiding gegeven voor het doen van een aanbeveling.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Defensie te Den Haag, is gegrond wegens schending van het vereiste van maatwerk.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman beveelt de minister van Defensie aan in de uitnodigingen voor het uitvoeren van een (her)keuring te vermelden dat, indien de locatie in Hoog Catharijne belastend is voor een veteraan, gemotiveerd om een andere keuringslocatie kan worden verzocht.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 29 september 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Defensie te Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Ministerie van Defensie verzocht op de klacht te reageren.

Verder werd het verslag van bevindingen naar betrokkenen gezonden en werd hen verzocht op de bevindingen te reageren.

De reacties van verzoeker en de minister van Defensie gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

# Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Klacht van verzoeker van 29 september 2011;

Reactie van de minister van Defensie van 21 december 2011;

Reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen van 25 januari 2012;

Reactie van de minister van Defensie op het verslag van bevindingen van 10 februari 2012.