

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1690

Vragen van het lid **Van Helvert** (CDA) aan de Minister van Defensie over de berichtgeving «Ombudsman: vergoeding voor invalide veteranen moet sneller» (ingezonden 14 januari 2021).

Antwoord van Minister **Bijleveld-Schouten** (Defensie) (ontvangen 12 februari 2021).

Vraag 1 en 2

Hoe beoordeelt u de berichtgeving «Ombudsman: vergoeding voor invalide veteranen moet sneller»?

Hoe beoordeelt u het onderzoek van de veteranenombudsman naar de duur van de schadeprocedures na klachten van tientallen veteranen?

Antwoord 1 en 2

De Veteranenombudsman heeft een degelijk onderzoek uitgevoerd en daarbij alle partijen die een rol hebben in het proces van de afhandeling van letselschadeclaims betrokken. Op 3 september 2020 heeft hij een rondetafelconferentie georganiseerd waarvoor ook vertegenwoordigers van Defensie waren uitgenodigd. Ik heb met veel belangstelling kennis genomen van het rapport en ik ben blij met de suggesties voor verbetering van de zorg voor veteranen en voor het verkorten van de doorlooptijden van schadeprocedures. Zoals gebruikelijk krijgt de Veteranenombudsman binnen drie maanden een inhoudelijke reactie.

Vraag 3

Deelt u de opvatting van de veteranenombudsman dat in totaal honderden veteranen te maken hebben met een te trage afhandeling van aanvragen voor militair invaliditeitspensioen en aanvullende schadevergoeding, hetgeen tot veel stress en onzekerheid bij veteranen leidt, alsmede «schrijnende en onverteerbare situaties»?

Antwoord 3

Ik herken de klacht dat veteranen het in het algemeen lang vinden duren voordat hun letselschade is afgewikkeld. Ik realiseer mij ook dat een lang proces tot spanning en onzekerheid kan leiden bij veteranen. Toch komt het slechts incidenteel voor dat de afhandelingsduur van een letselschadeclaim leidt tot een klacht of bemiddelingsverzoek bij de Veteranenombudsman. In een groot deel van de zaken is sprake van goed contact tussen veteranen en

hun belangenbehartigers enerzijds en de letselschadejuristen van Defensie anderzijds en worden claims in goed overleg afgehandeld.

#### Vraag 4

Deelt u de opvatting van de veteranenombudsman dat een veteraan die invalide raakt binnen twee jaar schadevergoeding moet krijgen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat Defensie een aanvraag voor een schadevergoeding voortaan binnen twee jaar afhandelt?

#### Antwoord 4

Het vergoeden van letselschade is een essentieel onderdeel van het veteranenzorgsysteem en betreft een vorm van erkenning en waardering voor veteranen. Defensie streeft altijd naar een snelle en volledige afwikkeling van de claims. De zorgvuldige afwikkeling van een claim is echter een complex proces, dat ook bij een voortvarende aanpak de nodige tijd in beslag neemt. Ik ben mij ervan bewust dat de afhandelingsduur als te lang wordt ervaren. Naast dat Defensie al bezig is met verbeteringen van het proces en een evaluatie van de Regeling Volledige Schadevergoeding uit laat voeren door de Audit Dienst Rijk, ben ik blij met het rapport van het onderzoek dat de Veteranenombudsman heeft gedaan. Defensie streeft er naar – samen met betrokken partijen – de schadevergoeding binnen twee jaar af te handelen.

#### Vraag 5

Wat vindt u van de mogelijke oplossingen die in het rapport van de veteranenombudsman genoemd staan, zoals:

- het digitaliseren van medische dossiers, waarmee veel tijd gewonnen kan worden;
- een veteraan voortaan nog maar één keer medisch te keuren;
- ondersteuning van de veteraan door een zorgcoördinator tijdens de procedure?

#### Antwoord 5

Ik sta positief tegenover de aanbevelingen die de Veteranenombudsman noemt. Zoals ik u heb gemeld in de Veteranennota 2019 – 2020 (Kamerstuk 30 139, nr. 234) werkt Defensie aan de herziening van het uitkeringen en voorzieningenstelsel voor veteranen. In de beoogde herziening zijn ook deze elementen terug te vinden zoals het beperken van het aantal medische keuringen, een centrale rol voor de zorgcoördinator in het hele proces en goede ondersteuning van het proces door een verbeterde bedrijfsvoering en informatievoorziening.

#### Vraag 6

Bent u bereid over te gaan tot digitalisering van medische dossiers? Zo nee, waarom niet? Zo ja, binnen welke termijn? Kunnen tot die tijd artsen niet met elkaar bellen over reeds gedane keuringen?

#### Antwoord 6

Ik sta positief tegenover digitalisering van medische dossiers. Het digitaliseren van de bestaande medische dossiers is evenwel tijdrovend, kostbaar en levert beperkte tijds winst op. Daarbij is de complicatie dat sprake is van meerdere partijen (Defensie, ABP, UWV) die op dit moment elk hun eigen systeem kennen, al dan niet digitaal. Ik ga de aanbeveling van de Veteranenombudsman grondig bezien op de mogelijkheden die daadwerkelijk bijdragen aan tijds winst in het proces.

De collegiale afstemming tussen (keurings-)artsen vindt momenteel al plaats. Maar waar het gaat om keuringen door verzekeringsartsen is zorgvuldigheid en nauwkeurigheid geboden, waardoor mondelinge afstemming niet altijd mogelijk is.

#### Vraag 7

Is de pilot met drie advocatenkantoren wel genoeg? Kan niet direct bij alle zaken toenadering gezocht worden door Defensie, om de verharding in de juridische procedures te doorbreken?

#### Antwoord 7

De drie advocatenkantoren waarmee de pilot loopt, zijn de juridisch belangenbehartigers van het overgrote deel (tussen de 75 en 80 procent) van de veteranen die een claim bij Defensie hebben lopen. Het is een proef om te kijken wat werkt om daarna de afspraken te bestendigen. Om die reden is het aantal partijen in eerste aanleg beperkt tot deze drie hoofdpartijen. Naast dit proefproject streeft Defensie er in alle zaken naar om pro-actiever, duidelijker en transparanter op te treden richting de veteranen en hun belangenbehartigers. Dat is er juist op gericht om verharding te voorkomen of te doorbreken. Het doel hiervan is om in alle zaken de doorlooptijden te verkorten en om het schaderegelingsproces beter te laten aansluiten bij het rechtvaardigheidsgevoel van de veteraan.

#### Vraag 8

Herkent u zich in de kritiek van de veteranenombudsman dat tempo nogal eens ontbreekt bij de omgang van Defensie met veteranen? Waarom moet er al jaren worden gewacht op de toegezegde verbeteringen van het militair (invaliditeits-)pensioen, de klachtenafhandeling en de regeling voor militairen met PTSS? Waarom ontbreekt het kennelijk vaak aan een goede uitvoering? Wat bent u bereid hieraan te doen en binnen welke termijn?

#### Antwoord 8

Ik herken me in de kritiek van de Veteranenombudsman waar het gaat om de wachttijden voor medische keuringen en in de afhandelingsduur van schadeclaims. In de veteranennota 2019 -2020 heb ik daarover gerapporteerd. Ik herken me niet in de opmerking dat het vaak ontbreekt aan een goede uitvoering. Er wordt bij voortduring gewerkt aan verbeteringen van de zorg voor veteranen. Voor wat betreft de afhandeling van verzoeken om een schadevergoeding is de capaciteit hiervoor sinds 2015 bijna verdubbeld en ondersteunt de Landsadvocaat waar nodig. Verder is onlangs het Nederlands Veteraneninstituut tot stand gekomen als resultaat van de samenvoeging van zes veteranenorganisaties. Doordat expertise van de keten van zorg nu in een centrale organisatie is ondergebracht, kan beter afgestemd, geïntegreerd en meer doelgerichte zorg worden geleverd. Een centrale organisatie maakt het overzichtelijk voor de veteranen. Het Veteranenloket blijft bestaan en is effectiever en flexibeler ingericht (Kamerstuk 30 139 nr. 240 van 13 januari jl.). En zoals hierboven aangegeven, werkt Defensie aan de herziening van het uitkeringen en voorzieningenstelsel voor veteranen.

#### Vraag 9

Bent u bereid het rapport van de veteranenombudsman en uw reactie daarop naar de Kamer te sturen?

#### Antwoord 9

De Veteranenombudsman heeft een afschrift van het rapport aan uw kamer gestuurd. Mijn reactie op het rapport van de Veteranenombudsman volgt in het algemeen binnen drie maanden. Uw kamer krijgt daarvan een afschrift. Daarnaast rapporteer ik u in de Veteranennota over de verdere verbeteringen en over de herziening van het uitkeringen en voorzieningenstelsel voor veteranen.