

Vergaderjaar 2025–2026

30 139

Veteranenzorg

Nr. 291

BRIEF VAN DE MINISTER VAN DEFENSIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 december 2025

Begin dit jaar ontving ik van de Algemene Rekenkamer (Kamerstuk 30 139, nr. 280) en de Veteranenombudsman (2025Z02641) hun onderzoeksrapporten over de behandeling van letselschadeclaims van veteranen.

Met zijn rapport heeft de Veteranenombudsman Defensie en de belangenbehartigers van veteranen opgeroepen om met tijdig en transparant handelen te laten zien dat de behoeften van veteranen centraal staan. Dat betekent volgens de Veteranenombudsman dat alle partijen met elkaar moeten samenwerken en zich met toewijding moeten inspannen om de procedure van de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS) zo min mogelijk belastend en stressvol te laten zijn voor veteranen.

De conclusies en aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer en de Veteranenombudsman heb ik omarmd. Op 13 mei 2025 heb ik op het rapport van de Veteranenombudsman gereageerd en ik heb in mijn brief zes verbetermaatregelen aangekondigd (Kamerstuk 30 139, nr. 282). Met deze brief geef ik opvolging aan mijn toezegging om de Kamer voor het einde van dit jaar te informeren over de voortgang van de opvolging van de aanbevelingen van de Veteranenombudsman en de door mij aangekondigde verbetermaatregelen (Aanhangsel Handelingen II 2024/25, nr. 1581 (2025D10192)).

1. Werken met een behandelplan

De Veteranenombudsman concludeert dat de RVS-procedure nog steeds als stressvol en belastend wordt ervaren. Een belangrijke oorzaak is het gebrek aan inzicht in het verloop en de duur van de procedure. Om hier verbetering in te brengen, is de zogenoemde «RVS Routekaart» ontwikkeld. Dit is een gezamenlijk behandelplan, waarin de procedure stapsgewijs wordt toegelicht en vaste contact- en evaluatiemomenten aan de voorkant worden vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat de veteraan een duidelijk perspectief wordt geboden op het verloop van de behandeling van zijn verzoek om schadevergoeding.

De routekaart is opgebouwd rond de vier fasen van de RVS-procedure, zoals die in het rapport van de Algemene Rekenkamer is weergegeven, en wordt aan het begin van de procedure met de veteraan gedeeld en tijdens het huisbezoek nader toegelicht. Afhankelijk van de behoefte van de veteraan kan er van de routekaart gebruik worden gemaakt. De routekaart geeft direct inzicht in waar de veteraan zich bevindt in het proces en welke vervolgstappen nog volgen. De vormgeving en de wijze van gebruik van de routekaart is besproken met de belangenbehartigers van veteranen. Op dit moment wordt de inbreng van de belangenbehartigers verwerkt. De routekaart zal in het eerste kwartaal van 2026 in gebruik worden genomen in nieuwe dossiers en waar relevant in reeds lopende dossiers.

2. Standaardisering schadeposten

Een veteraan moet in plaats van voor het huidige maatwerktraject ook kunnen kiezen voor een snellere en eenvoudigere manier van afwikkelen. Op dit moment wordt een plan van aanpak uitgewerkt voor dit alternatieve schaderegelingstraject, dat vanaf het eerste kwartaal van 2026 geïmplementeerd zal worden. In dat alternatieve traject zal gewerkt worden met gestandaardiseerde uitgangspunten en schadebedragen. Daarbij wordt het mogelijk ook de processtappen meer te standaardiseren en daarmee te verkorten. Daarnaast zal Defensie kijken of ook in het maatwerkproces gebruik gemaakt kan worden van standaardbedragen, zodat ook daar tijdswinst geboekt kan worden. In het tweede kwartaal van 2026 zal ik de Kamer meer in detail over deze verbetermaatregel informeren.

3. Uitbreiding behandelcapaciteit letselschadeclaims

Zoals aangegeven in mijn brief aan de Veteranenombudsman is de behandelcapaciteit van de afdeling letselschadeclaims dit jaar met negen functies uitgebreid: zeven dossierbehandelaars, één coördinator voor de dossierbehandeling en één coördinator voor de ondersteuning. In april 2026 verwacht ik dat de eerste effecten hiervan merkbaar zijn.

4. Interne auditsystematiek

Defensie gaat gebruik maken van interne audits als instrument voor kwaliteitsmeting. Dit jaar is binnen de afdeling letselschadeclaims het cluster kennis- en kwaliteitsmanagement opgericht. Door dit cluster zijn prestatie indicatoren ontwikkeld op het gebied van dossierbehandeling, communicatie en doorlooptijd. De audits vormen een structurele basis om kwaliteit te meten, verbeteringen te volgen en te toetsen of gestelde kwaliteitsnormen worden behaald. Een nulmeting heeft al geleid tot een aanpassing van de werkafspraken, namelijk over reactietermijnen. Na ontvangst van een bericht van een belangenbehartiger zal Defensie bijvoorbeeld actief aangeven wanneer een reactie op het bericht verwacht kan worden.

5. Verbeteren communicatie met veteranen en met belangenbehartigers

Om de informatievoorziening richting veteranen over het proces te verbeteren, zijn er de afgelopen periode verschillende nieuwe communicatiemiddelen ontwikkeld en zijn bestaande middelen verbeterd. Zo zijn de tekst van een informatiefolder over de RVS en de eerste brief met uitleg over de procedure herzien op leesbaarheid. In het eerste kwartaal van 2026 zullen op een website diverse nieuwe communicatiemiddelen worden gepubliceerd: een animatiefilm, meerdere informatieve afbeeldingen, uitgeschreven vragen en antwoorden, en een interview. Om de website onder de aandacht te brengen en breed te verspreiden binnen het

veteranennetwerk wordt op dit moment actief de samenwerking opgezocht met bijvoorbeeld het Nederlands Veteraneninstituut en belangenbehartigers van veteranen en militaire oorlogs- en dienstsloft-offers.

In samenwerking met de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht (IGK) is er dit jaar een Klankbordgroep RVS opgericht, bestaande uit oud-defensie-collega's (waaronder veteranen) die een RVS-procedure hebben doorlopen. In de eerste sessie met de klankbordgroep stond het thema RVS-communicatie centraal, waarbij concept-versies van de hiervoor genoemde communicatiemiddelen door Defensie zijn gepresenteerd. De concepten werden positief ontvangen. De klankbordgroep zag de nieuwe communicatiemiddelen als een verbetering en hun reacties zijn meegenomen in de verdere ontwikkeling van die communicatiemiddelen. Vervolgssessies zullen worden ingepland voor 2026, waarbij ook de andere verbetermaatregelen zullen worden besproken.

Voor wat betreft de samenwerking tussen Defensie en de belangenbehartigers van veteranen heeft de Veteranenombudsman geconcludeerd dat partijen onvoldoende verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen handelen in de procedure en de invloed daarvan op het welbevinden van de individuele veteraan. De veteranenombudsman heeft partijen daarom opgeroepen met elkaar in gesprek te gaan en actief de samenwerking op te zoeken. Met betrekking tot die samenwerking kan ik melden dat Defensie periodiek overleg heeft met de Militaire balie, een vereniging van advocaten die rechtsbijstand verlenen aan onder andere veteranen. Daarnaast zijn er meerdere overleggen geweest met een aantal advocatenkantoren afzonderlijk. Deze overleggen gingen over de knelpunten in de samenwerking en de verbeterpunten die daarin mogelijk zijn. Een aantal verbeteringen zijn hieruit voortgekomen en worden al opgepakt. In individuele dossiers vindt er nu bijvoorbeeld meer rechtstreeks telefonisch contact tussen de dossierbehandelaars van Defensie en belangenbehartigers plaats. Dit heeft een positief effect op de samenwerking en de reactietermijnen. Defensie blijft in overleg zoeken naar mogelijkheden om de dossierbehandeling te verbeteren en meer tegemoet te komen aan de behoeften van de veteraan.

Tijdens de overleggen met belangenbehartigers is de vergoeding van de kosten van belangenbehartigers een terugkerend onderwerp. In de Uitvoeringsregeling Volledige Schadevergoeding (UVS) is bepaald dat die kosten gemaximeerd zijn. Vanuit de belangenbehartigers wordt aangegeven dat de maximering van die kosten een belemmering vormt om actief mee te kunnen werken aan bepaalde verbetermaatregelen. De wens om bijvoorbeeld vaker persoonlijk contact te hebben, kan er toe leiden dat het wenselijk is om meer dan één keer bij een veteraan op bezoek te gaan om zijn situatie en zijn behoeften te bespreken. Dit leidt dan mogelijk tot meer kosten van een belangenbehartiger. Kosten die deels voor rekening van de veteraan zullen komen als het tot een overschrijding van de maximale vergoeding leidt.

Ik acht het onwenselijk dat de maximering mogelijk een verbetering van de samenwerking met belangenbehartigers in de weg staat. Daarnaast acht ik het, gelet op de wijze waarop de procedures verlopen, ook onwenselijk als er redelijke kosten van een belangenbehartiger voor rekening van een veteraan komen. Om die reden laat ik onderzoek doen naar deze maximering. Ik verwacht dat dit in het eerste kwartaal van 2026 klaar is, zodat Defensie dit dan met de sociale partners kan bespreken.

6. Digitaal zaakvolgsysteem

Om te komen tot een zaakvolgsysteem heeft Defensie diverse mogelijkheden onderzocht. Het zelf realiseren van een zaakvolgsysteem zou een lange doorlooptijd kennen. Daarom wordt momenteel onderzocht of er bij het Rijk reeds applicaties beschikbaar zijn die, al dan niet na aanpassing, gebruikt kunnen worden voor het zaakvolgsysteem. Tevens wordt onderzocht of het mogelijk is om middels een zogenoemde mini competitie een zaakvolgsysteem via de markt te verwerven.

Eigen onderzoek van veteranen naar beleving schadeafwikkeling

Met mijn brief van 29 september 2025 (Kamerstuk 30 139, nr. 290) heb ik gereageerd op een verzoek van de vaste commissie voor Defensie om een reactie op een brief over de beleving van schadeafhandeling na uitzending. In mijn reactie heb ik aangegeven dat ik nog in afwachting was van het definitieve rapport dat een groep veteranen aan mij wil aanbieden en dat ik het definitieve rapport bij de nu voorliggende brief zal betrekken. Ik heb nog geen definitief rapport mogen ontvangen. Na ontvangst van dat rapport zal Defensie met de schrijvers in gesprek gaan en hun ideeën betrekken bij de verdere verbetering van het schaderegelingsproces.

Afsluitend

Het vergoeden van letselschade betreft een vorm van erkenning voor veteranen en is een belangrijk onderdeel van het veteranenzorgsysteem. De rapporten van de Algemene Rekenkamer en de Veteranenombudsman hebben een waardevolle bijdrage geleverd aan het verbeteren van de schadeafhandeling. Sinds het verschijnen van de rapporten is Defensie samen met veteranen en hun belangenbehartigers aan de slag gegaan met de diverse verbetermaatregelen. Stap voor stap wordt zo tot een verbetering van de dienstverlening aan veteranen gekomen. Defensie zal hier onverminderd mee doorgaan.

De Minister van Defensie,
R.P. Brekelmans