

Vergaderjaar 2009–2010

30 139

Veteranenzorg

Nr. 81

BRIEF VAN DE MINISTER VAN DEFENSIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 september 2010

In de brief van 2 juli 2010 met als kenmerk 2010Z10180/2010D28226 heeft de vaste commissie van Defensie mij verzocht de Kamer te informeren over het voornemen tot instellen van een centrale klachtencommissie voor veteranen en militaire oorlogs- en dienstslachtoffers, de daarbij te hanteren spelregels en enkele andere aspecten. Met deze brief voldoe ik aan dit verzoek.

Naar aanleiding van de motie van de leden Poppe, Voordewind, Eijsink en Diks (Kamerstuk 31 700 X, nr. 37) heeft de staatssecretaris besloten tot de instelling van een centrale klachtenfunctionaris en een centrale klachtencommissie voor veteranen en dienstslachtoffers. Op 13 november 2009 heeft de staatssecretaris de Kamer geïnformeerd over de rol van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie (Kamerstuk 30 139, nr. 63). In de Veteranennota 2009–2010 van 7 juni jl. (Kamerstuk 30 139, nr. 75) heb ik uiteengezet dat de centrale klachtenfunctionaris is aangesteld per 1 mei jl. en dat het voornemen bestaat de onafhankelijke overkoepelende centrale klachtencommissie voor veteranen en dienstslachtoffers eind 2010 in te stellen.

De overkoepelende centrale klachtencommissie behandelt klachten over de uitvoering van het veteranenbeleid door het Landelijk Zorgsysteem Veteranen (LZV) of door Defensie, het ABP of het Veteraneninstituut. Zoals de staatssecretaris heeft uiteengezet in zijn brief van 13 november 2009 (Kamerstuk 30 139, nr. 63) worden klachten over de uitvoering van het veteranenbeleid eerst ingediend bij de klachtencommissie van de desbetreffende instelling. De zorginstellingen van het LZV hebben een eigen klachtenregeling op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Voorts heeft het LZV een klachtenregeling voor klachten over de ketenzorg. Een klacht moet eerst bij de betrokken instelling zijn afgehandeld alvorens die door de centrale klachtencommissie in behandeling kan worden genomen.

Vooruitlopend op de oprichting van de overkoepelende centrale klachtencommissie kunnen veteranen en diensslachtoffers nu al terecht bij de op 1 mei jl. aangestelde centrale klachtenfunctionaris. Hij is het eerste aanspreekpunt voor de klager die een beroep doet op de centrale klachtencommissie. De klachtenfunctionaris geeft informatie en advies over de klachtenregelingen van het LZV, Defensie, het ABP of het Veteraneninstituut en verwijst cliënten zo nodig door naar de juiste instelling. Daarnaast bewaakt de klachtenfunctionaris de afwikkeling van klachten en kan hij hierin een bemiddelende rol spelen. Naar aanleiding van klachten kan de klachtenfunctionaris op eigen initiatief adviezen geven ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeleiden naar de centrale klachtencommissie. De klachtenfunctionaris maakt geen deel uit van deze commissie.

Voor een objectieve behandeling van de klachten is het van belang dat de centrale klachtencommissie onafhankelijk van Defensie kan werken. Om die reden dient de voorzitter van de centrale klachtencommissie ervaring te hebben met een onafhankelijke en zorgvuldige oordeelsvorming en zal de secretariële ondersteuning geen deel uitmaken van de defensieorganisatie.

In het notaoverleg van 24 juni jl. (Kamerstuk 30 139, nr. 77) heb ik gemeld dat voor het voorzitterschap van de centrale klachtencommissie mr. J.W. Wabeke is aangezocht. Hij heeft een ruime ervaring in publieke en maatschappelijke functies. De heer Wabeke is landelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening en treedt op korte termijn aan als raadsheer bij het Gerechtshof in Den Haag. Ik ben bijzonder verheugd dat hij zich bereid heeft verklaard deze belangrijke functie op zich te nemen.

De Kamer zal worden geïnformeerd over de uiteindelijke samenstelling van de centrale klachtencommissie en over het reglement dat in overleg met de centrales van overheidspersoneel moet worden vastgesteld. De centrale klachtencommissie zal na elk kalenderjaar een jaarverslag opstellen met een rapportage over de klachtenafhandeling. De Kamer zal dit jaarverslag ontvangen, voorzien van een appreciatie.

In mijn brief van 20 augustus 2010 (Kamerstuk 32 123 X, nr. 149) heb ik de relatie tussen de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht (IGK), tevens Inspecteur der Veteranen, en de Centrale Klachtenfunctionaris uiteengezet. De IGK kan veteranen die hebben verzocht om zijn bemiddeling doorverwijzen naar de centrale klachtencommissie.

De Nationale Ombudsman is ingesteld om de burger een mogelijkheid te geven klachten over de uitvoering van taken door de overheid voor te leggen aan een onafhankelijke en deskundige instantie. Aan dit recht wordt geen afbreuk gedaan met de instelling van een centrale klachtencommissie.

Wel kan de centrale klachtencommissie de Nationale Ombudsman verzoeken de behandeling van een bij hem ingediende klacht aan te houden totdat de centrale klachtencommissie haar oordeel heeft gevormd.

De minister van Defensie,
E. van Middelkoop