



Algemene Rekenkamer

T.a.v. [redacted] en [redacted]

Postbus 20015

2500 EA Den Haag

KD:Ambtelijke leiding
DIRECTORAAT-GENERAAL
BELEID

Locatie
Den Haag - Plein-
Kalvermarkt.
Kalvermarkt 32
's-Gravenhage

Postadres
Postbus 20701
2500 ES 'S-GRAVENHAGE
MPC 58B

Onze referentie
BS2024040867

*Bij beantwoording, datum,
onze referentie en onderwerp
vermelden.*

Datum 17-01-2025
Betreft Bestuurlijke reactie conceptrapport 'Focus op
schadevergoedingen voor veteranen'

Geachte [redacted],

Met veel belangstelling heb ik kennisgenomen van het rapport 'Focus op schadevergoedingen voor veteranen'.

U hebt tegelijkertijd met de Veteranenombudsman onderzoek gedaan naar de uitvoering van de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS). In uw onderzoek hebt u zich gericht op het aanvraagproces en de vraag gesteld waarom de doorlooptijd van een aanvraag om schadevergoeding voor de ene veteraan langer duurt dan voor de ander.

Ik waardeer het dat de Algemene Rekenkamer veel tijd en moeite in dit onderwerp heeft gestoken. Het vergoeden van letselschade betreft een vorm van erkenning voor veteranen en is een belangrijk onderdeel van het veteranenzorgsysteem.

Doorlooptijd

Zoals u in uw rapport aangeeft, streef ik ernaar om samen met een veteraan en zijn of haar belangenbehartiger een RVS-aanvraag binnen 2 jaar af te handelen. Uit uw onderzoek blijkt dat dit helaas in een groot deel van de zaken niet lukt. Bij ongeveer 60% van de aanvragen duurt de afhandeling langer dan 2 jaar. De gemiddelde doorlooptijd van het totale proces bedraagt 3 jaar.

Met uw onderzoek hebt u ook inzichtelijk gemaakt welke 4 fases veteranen doorlopen bij de afhandeling van een RVS-aanvraag, wat de doorlooptijden per fase zijn en welke factoren bijdragen aan een langere doorlooptijd. Zo maakt uw rapport duidelijk dat een aanvraag van een medisch of ander extern advies, een aanpassing van een schadeberekening en een wisseling van dossierbehandelaar factoren zijn die bijdragen aan een langere looptijd. Ik beschikte niet eerder over dergelijke onderbouwde cijfers. Ik ben u dan ook erkentelijk voor uw onderzoek en de nieuwe inzichten die uw rapport opleveren.

U geeft aan dat u op basis van uw onderzoek geen specifieke oplossingen aan kan reiken over hoe een RVS-aanvraag sneller afgehandeld kan worden. Dat komt volgens u door de aard van uw onderzoek en doordat de aanvragen teveel van elkaar verschillen. Hoewel u bijvoorbeeld ziet dat het inwinnen van extern advies vertragend werkt, blijkt het volgens u in de praktijk soms echter nodig te zijn om zo'n advies aan te vragen. Dat leidt dan helaas tot vertraging, maar zo'n advies

zorgt er wel voor dat er tot een oplossing kan worden gekomen.

Ondanks het feit dat er goede redenen kunnen zijn waarom een RVS-aanvraag lang duurt, realiseer ik mij dat de afhandelingsduur in veel zaken als te lang en belastend wordt ervaren. Ook omdat de RVS-procedure niet op zichzelf staat, maar plaatsvindt na een veelal lang traject van medische behandelingen en keuringen.

Mede daarom wil ik het stelsel van uitkeringen en voorzieningen voor veteranen en dienstslachtoffers optimaliseren. In de gesprekken die ik daartoe voer met de centrales van overheidspersoneel zal ik uw bevindingen meenemen. Uw rapport biedt een belangrijk aanvullend extern perspectief op de huidige uitvoeringspraktijk.

Hieronder reageer ik nog op enkele specifieke punten uit uw rapport.

Communicatie

Uit uw rapport blijkt dat de communicatie met de veteraan voor verbetering vatbaar is. Momenteel zie ik hoe de communicatie kan worden verbeterd. Door de afdeling letselschadeclaims wordt inmiddels gewerkt aan *infographics*, een animatiefilm en worden de gehanteerde formats herschreven op taalniveau B1. Daarnaast worden verbeterkansen gezien in meer direct contact tussen de veteraan, zijn belangenbehartiger en de behandelaar van Defensie.

Capaciteit afdeling letselschadeclaims

In uw rapport benoemt u dat Defensie met een structureel tekort aan letselschadejuristen kampt. Een uitbreiding van de capaciteit met 9 voltijdse werknemers zou de dienstverlening aan veteranen kunnen verbeteren. Op dit moment zit de afdeling letselschadeclaims in een reorganisatietraject om in de gewenste en noodzakelijke uitbreiding te voorzien.

Zaakvolgsysteem

U merkt terecht op dat Defensie geen ICT-systeem heeft waarin kan worden bijgehouden in welke fase een aanvraag zich bevindt. Voor u is onduidelijk of en zo ja, wanneer het ministerie een dergelijk systeem gaat aanschaffen. Ik ben bekend met de al langer bestaande wens van de afdeling letselschadeclaims om over een zaakvolgsysteem te beschikken en ik onderschrijf die behoefte. De eerste stappen om tot een nieuw systeem te komen, zijn inmiddels in gang gezet.

Belastingheffing

U wijst er in uw rapport op dat Defensie over de schadevergoedingen belasting verschuldigd is. Graag merk ik nog op dat dat inderdaad het uitgangspunt was, maar dat de Belastingdienst inmiddels heeft bepaald dat er sinds 25 maart 2022 geen belasting meer verschuldigd is over de schadevergoedingen. Er is een proces gestart om de betaalde belasting vanaf die datum terug te vragen.

KD:Ambtelijke leiding
DIRECTORAAT-GENERAAL
BELEID

Datum

17-01-2025

Onze referentie

BS2024040867

In uw slotwoord staat u terecht stil bij de bijzondere zorgplicht die Defensie heeft voor veteranen. U geeft aan dat een deel van de veteranen die u heeft gesproken niet altijd de zorg, de erkenning en de waardering ervaren die hen toekomt. Dit laat zien hoe belangrijk het is dat Defensie er alles aan blijft doen om in elke zaak de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden en om het schaderegelingsproces beter te laten aansluiten bij het rechtvaardigheidsgevoel van de veteraan. Samen met de belangenbehartigers van veteranen wil ik ervoor zorgen dat we tijdens de RVS-procedure naast elkaar blijven staan in plaats van tegenover elkaar. Het proces duurt lang, is ingewikkeld en vereist zorgvuldigheid van alle betrokkenen, maar het zou niet moeten voelen als een strijd tegen elkaar.

KD:Ambtelijke leiding
DIRECTORAAT-GENERAAL
BELEID

Datum

17-01-2025

Onze referentie

BS2024040867

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN DEFENSIE



Ruben Brekelmans