

Hoofddirecteur Personeel Defensie
Schout-bij-nacht P.F.M. Reesink EMSD
Ministerie van Defensie
Postbus 20701, 2500 ES Den Haag

Hilversum, 12 oktober 2017

Betreft: RZO Advies nr. 24 voorkomen van secundaire ziektewinst en -victimisatie in de veteranenzorg

Geachte Schout-bij-nacht Reesink,

In de contacten van de Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek met zowel veteranen(organisaties) als hulpverleners en instellingen van het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen komt een probleem naar voren dat naar onze mening belangrijk genoeg is om daarvoor in dit advies uw aandacht te vragen. Zoals bekend is de afgelopen jaren op basis van de Veteranenwet, andere regelgeving en flankerend beleid voor veteranen een uitvoerig stelsel van (zorg)voorzieningen en compensatieregelingen gerealiseerd. In het algemeen gesproken bestaan daarvoor goede gronden, maar de huidige situatie blijkt ook schaduwzijden te hebben. Zo kan het gebeuren dat door de thans bestaande voorzieningen en regelingen veteranen in een bepaalde afhankelijkheid worden gebracht, die een drempel vormt voor normaal functioneren en het krijgen van werk. Daarnaast hebben de ingewikkelde en langlopende procedures voor materiele zorg vaak een negatief effect op het welbevinden van de veteraan. Dit kan leiden tot zowel secundaire ziektewinst als secundaire victimisatie.

Begripsbepaling:

Van *secundaire ziektewinst* is sprake wanneer materiele voorzieningen het herstel belemmeren omdat het slachtoffer reële of vermeende voordelen heeft van zijn ziekte. Het heeft een negatieve connotatie alsof het slachtoffer bewust het herstel belemmert voor financieel gewin. Terwijl het vooral een gevolg is van systeeminvloeden die bewust en onbewust gedrag kunnen beïnvloeden.

Van *secundaire victimisatie* is sprake wanneer het slachtoffer voor een tweede maal slachtoffer wordt van hetzelfde incident door negatieve sociale reacties, (onwillige) instanties die niet willen of kunnen helpen en/of slopende bureaucratische procedures.

In beide gevallen komt iemand in een slachtofferrol. Mensen die in een slachtofferrol komen raken vaker in een afhankelijke positie en zijn soms niet meer in staat om iets anders te zijn dan een slachtoffer. Dat belemmert het herstel. Juist het gebruik maken van de gezonde elementen die bij eigen kracht horen worden minder aangesproken.

Aanpak:

Bij het adresseren van de problematiek van secundaire ziektewinst en -victimisatie heeft de RZO zich gericht op het krijgen van inzicht in de aspecten van het compensatiesysteem van Defensie die onbedoeld het herstel van de veteraan kunnen belemmeren of hem zelfs schade kunnen toebrengen. Pas vrij recent wordt wetenschappelijk onderzoek gedaan naar herstel belemmerende systemen vanuit het inzicht dat een goed compensatiesysteem niet hoeft te leiden tot belemmering van herstel.

Voor de totstandkoming van dit advies is in een expertmeeting¹ op basis van de hedendaagse wetenschappelijke kennis nog eens goed naar het compensatiesysteem voor veteranen van Defensie gekeken en is dit systeem vergeleken met de ervaringen met compensatiesystemen voor slachtoffers van medische fouten en verkeersongevallen. Vervolgens is vanuit diverse invalshoeken gekeken op welke punten het systeem voor veteranen zou kunnen worden aangepast, om de gesignaleerde (onbedoelde) nadelen te voorkomen. Van de expertmeeting is uitgebreid verslag gedaan aan Defensie.

De kwaliteit van leven is afhankelijk van meer dan de geestelijke gesteldheid van de veteraan en zijn systeem. Het werken aan de gezondheid heeft consequenties voor de materiële voorzieningen en andersom. Het beoordelen van aanspraken gerelateerd aan stoornissen is erg lastig en kan anti-therapeutisch werken. Als een vergelijking wordt gemaakt met de immateriële zorg dan wordt in de GGZ gewerkt van klacht naar kracht, de herstelbeweging. Daarin staat de persoon centraal. De veteraan zelf wordt gevraagd naar waar hij invloed op zou willen hebben. Wat hij zelf kan en waar hij hulp bij nodig heeft. Shared decision making in het samen werken aan herstel. Dit uitgangspunt zou ook voor de materiële zorg moeten gelden.

Aanbevelingen:

Op grond van de bevindingen van de expertmeeting komt de RZO tot de conclusie dat in een aantal gevallen verbeteringen op systeemniveau mogelijk zijn en doet zij op basis daarvan de volgende aanbevelingen:

Leg de focus van het compensatiesysteem zoveel mogelijk op het ondersteunen van herstel

Een goed compensatiesysteem is herstelgericht, waarin er op voorhand vanuit wordt gegaan dat iemand naar eigen vermogen weer kan participeren in de samenleving. En dat, waar het zorgsysteem tijdelijk onvermijdelijk kan zijn, meteen ook aandacht geschonken wordt aan zo goed mogelijk inhoud kunnen geven aan het leven zoals de veteraan dat wil leiden. Bij het leggen van de focus van de compensatie op herstel is het belangrijk de veteraan te betrekken bij zijn eigen herstelplan. Vraag hem naar zijn verwachtingen, benoem zijn eigen verantwoordelijkheden en bespreek de mogelijkheden om daaraan invulling te geven. Geld is daarbij een van de elementen, maar zeker niet het enige dat nodig is. Het is een noodzakelijke behoefte om het persoonlijke nadeel te compenseren wat overblijft na behandeling en terugkeer in de maatschappij.

Probeer de aanpak en doorlooptijd van (beoordelings)procedures beter te laten aansluiten bij het rechtvaardigheidsgevoel van de veteraan

Belangrijke invloed op het herstel heeft de beleving van rechtvaardigheid. De inrichting en uitvoering van de procedures voor het verkrijgen van compensatie hebben daar grote invloed op. Terwijl de meest belastende procedures slechts een beperkt doel hebben zoals het beoordelen van aanspraken. Proceduretechnische aspecten in de inrichting die de kans op herstel vergroten zijn: gelegenheid geven zijn verhaal te doen; goede informatie verstrekken; balans brengen in de wederzijdse rechten en plichten, bijvoorbeeld in de bewijslast ten aanzien van de oorzaak; alleen de minimaal noodzakelijke medische bewijsvoering vragen; weglek van tijd in het beoordelingsproces voorkomen; en de wijze van compenseren (wanneer welk bedrag) aanpassen aan de maatschappelijke situatie van de veteraan. De wijze waarop procedures worden uitgevoerd bepaalt voor een groot deel de ervaring met het systeem. Het gevoel van rechtvaardigheid wordt versterkt door serieus genomen te worden; het gevoel te hebben dat er geluisterd wordt; respectvol te worden behandeld; en prompte afhandeling. Want als er niet naar de veteraan wordt geluisterd hoe kan de uitkomst dan ooit rechtvaardig zijn?

¹ Deelnemers: vertegenwoordigers van de RZO, HDP, LZV en aangevuld met externe deskundigen: Prof. dr. mr. A.J. Akkermans, hoogleraar privaatrecht Faculteit der Rechtsgeleerdheid Vrije Universiteit Amsterdam. Richt zich momenteel met name op verkeersongevallen en medische fouten. Mevr. dr. N.A. Elbers, Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR), postdoc onderzoeker, proefschrift empowerment van letselschadeslachtoffers, waarin is gekeken naar het negatieve effect van letselschadeprocedures op herstel.

Naast zorg en compensatie wil het slachtoffer vaak waarheidsvinding, erkenning, excuses, te horen krijgen gelooft te worden en betrokken worden bij het voorkomen dat het in de toekomst nog een keer mis gaat. Het laatste geeft een positieve betekenis aan het trauma.

Laat duidelijker zien dat Defensie voortdurend streeft naar een rechtvaardige afhandeling

Uitdaging voor Defensie is een relatie tot stand te brengen waarbij de veteraan en de veteranengemeenschap overtuigd zijn van het serieus nemen van de veteraan en daarmee ook van de intentie van Defensie om een positief effect van de interventie te bewerkstelligen. Defensie biedt de veteraan de mogelijkheid in gesprek te komen met een voor hem relevante autoriteit. Coach hem daarin, neem als Defensie de verantwoordelijkheid voor wat hem is overkomen en wees niet terughoudend in het aanbieden van excuses waar van toepassing. Voor de geloofwaardigheid van Defensie is het belangrijk in het besluitvormingsproces een aantal elementen van afstand of onafhankelijkheid te introduceren. Breng in de procedure een stap in die laat zien dat Defensie redelijk en transparant is en dat Defensie zich richt op herstel op alle fronten van zijn leven. Vraag het oordeel van een bemiddelings-/klachtencommissie; maak gebruik van onafhankelijk gezag van bijvoorbeeld de landsadvocaat; of stel een paritaire commissie in. Tenslotte meer open zijn door inhoudelijk te reageren op media-aandacht voor claims en zo te werken aan de juiste beeldvorming.

Blijf voortdurend met het slachtoffer in direct contact

Zoveel mogelijk moet worden voorkomen dat het contact tussen de veteraan en Defensie wordt verbroken en de partijen tegenstanders worden. Dat kan door het invoeren van de hiervoor genoemde stap en door proactief met het slachtoffer om te gaan. Informeer de veteraan regelmatig over de voortgang van het proces. Anders komt de problematiek al snel in het juridische domein. De juridisering van de vraagstukken verbreekt het directe contact met de veteraan en belemmert diens rechtvaardigheidsgevoel en gezondheid.

Hoogachtend,

Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek

Prof. dr. U. Rosenthal
Voorzitter