

Ministerie van Defensie

Veteranenombudsman
t.a.v. de heer mr. R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bestuursstaf
Directie Juridische Zaken

Postadres
Postbus 20701
2500 ES 'S-GRAVENHAGE
MPC 588

Datum
Betreft Reactie op uw brief van 2 november 2020

www.defensie.nl

Onze referentie
852020023020

Uw referentie
202002584

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

Geachte heer Van Zutphen,

Op 2 november 2020 heeft u mij, vergezeld van een begeleidende brief, de monitor klachtbehandeling Defensie aangeboden. Met belangstelling heb ik daarvan kennisgenomen.

Het verbeteren van de klachtbehandeling bij Defensie blijft voor mij een continu aandachtspunt. Een goede klachtbehandeling versterkt immers het vertrouwen in onze organisatie en draagt bij aan het vergroten van een sociaal veilige werkomgeving. Daarom dienen burgers en medewerkers, maar ook oud-medewerkers en veteranen erop te kunnen vertrouwen dat hun klachten op een zorgvuldige wijze door Defensie worden opgepakt.

Zoals u bekend heb ik de behandeling van klachten door Defensie nog niet zo lang geleden extern laten evalueren. De uitkomsten van deze evaluatie zijn eind 2019 beschikbaar gekomen. Defensie is volop bezig om het proces te verbeteren en er zijn ook de nodige maatregelen gerealiseerd. Voorts werkt Defensie naar aanleiding van het rapport van de Commissie Giebels aan een herziening van het integriteitsstelsel van Defensie.

Veel van de in de klachtenmonitor genoemde punten hebben dan ook onze aandacht. Om de juiste lessen uit de monitor te kunnen trekken zou ik graag, in eerste instantie op ambtelijk niveau, het gesprek over uw bevindingen met u aangaan. Mijn ambtenaren zullen uw staf hierover benaderen.

Ik vertrouw erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

DE MINISTER VAN DEFENSIE

Drs. A.Th.B. Bijleveld Schouten