

# ‘We kunnen nog meer voor veteranen betekenen’

Op 1 april werd de bij het grote publiek wat minder bekende Reinier van Zutphen benoemd tot nieuwe Nationale ombudsman. Hij neemt daarmee de plaats in van waarnemend Nationale ombudsman Frank van Dooren en is daarmee eigenlijk ook de eerste Veteranenombudsman. De hoogste tijd voor een kennismaking met deze voormalige rechter. “Mooi om op een andere manier terug te zijn in het militaire veld.”

Door: Fred Lardenoye  
Foto: Bureau Nationale ombudsman

“8 Mei 1985 kwam ik op in Appingedam als ROAG, zo heette dat toen nog. Reserve Officier Academisch Gevormd.” De nieuwe Nationale ombudsman Reinier van Zutphen (55) weet het nog precies. “Het barstte er van de Canadese veteranen, want op 8 mei wordt daar elk jaar de bevrijding gevierd en dat was toen precies veertig jaar geleden.” Dat hij enige ervaring heeft met de krijgsmacht is wel zo handig nu de Nationale ombudsman tevens gekoppeld is aan de functie van Veteranenombudsman, zoals is vastgelegd in de Veteranenwet die in 2014 in werking trad. De vervulling van zijn dienstplicht paste prima in zijn carrière. “Ik ben als jurist ruim anderhalf jaar in Den Haag werkzaam geweest bij de stuurgroep militair straf- en tuchtrecht.” Daarna volgde hij met succes een opleiding voor de rechterlijke macht en is vervolgens als rechter op vele plaatsen actief geweest. “Op Curaçao ben ik ook militair rechter geweest. Ik kende daar de marinewereld goed, ook op Aruba. Toen ik in Almelo rechter was, maakte ik in Arnhem ook deel uit van de militaire kamer. Als reserveofficier ben ik bovendien een tijd bij de Militair Juridische Dienst actief geweest. Het is voor mij dus geen onbekend terrein en ik vind

het ontzettend mooi om op een heel andere manier terug te zijn in het militaire veld.”

## Bijzondere rol

Als we hem spreken, is Van Zutphen zeven weken aangetreden als Nationale ombudsman. “Ik ben vooral bezig geweest om me in te lezen en heb me voorbereid op het gesprek met de Tweede Kamer naar aanleiding van het jaarverslag dat mijn voorganger nog heeft geschreven. Voorts heb ik kennisgemaakt met Bart Hoitink, de IGK en tevens

## Veteranenombudsman

De Veteranenombudsman behandelt klachten van veteranen over overheidsinstanties en over niet-overheidsinstanties die een taak uitoefenen ten aanzien van veteranen, zoals zorginstellingen. Hij kan ook uit eigen beweging een onderzoek instellen. Verder adviseert de Veteranenombudsman regering en parlement en tot slot monitort hij de klachtbehandeling bij de instanties die zorg verlenen aan veteranen.

Het eerste anderhalf jaar ontving de Veteranenombudsman 170 klachten. Bijna 60 procent van de klachten gaat over het ministerie van Defensie. Er zijn 3 openbare rapporten uitgebracht en een derde van de klachten is doorverwezen naar andere instanties. Veel van de klachten gingen over inkomensvoorzieningen. Het grootste deel van de klachten is afkomstig van veteranen tussen de 40 en 60 jaar oud (43 procent) van wie de meesten hebben gediend in voormalig Joegoslavië en Libanon.

Veteranen kunnen een klacht indienen via 0800 33 55555 (gratis) of [veteranen@nationaleombudsman.nl](mailto:veteranen@nationaleombudsman.nl).

Inspecteur-Generaal der Veteranen.” Van Zutphen heeft zich door zijn staf inmiddels laten bijpraten over het specifieke van de functie van Veteranenombudsman. “Want het mandaat gaat verder dan alleen klachten over overheden. Het interessante is dat het ook gaat over het welzijn van de veteraan. Ik vind het mooi dat met het instellen van zo’n functie ook duidelijk wordt gemaakt wat voor een bijzondere rol veteranen spelen in Nederland.”

Van Zutphen beschouwt de functie van Veteranenombudsman dan ook als een speciaal aspect van zijn werk. “Het is niet wezenlijk anders dan het gewone ombudswerk, maar het geeft wel iets extra’s door de bijzondere achtergrond van een veteraan en wat dat met iemands leven kan doen. We zien dat ook in de klachten die ons bereiken.”

## Aard van klachten

Momenteel ontvangt de Veteranenombudsman zo’n honderd klachten per jaar (zie kader). “Daar kun je nog niet echt een beeld uithalen, daar-



Nationale ombudsman Reinier van Zutphen: “We gaan er nog een schepje bovenop doen.”

voor is het te vroeg. Ik wil mezelf nog de kans geven om daar patronen in te ontdekken. We zijn nu een jaar officieel bezig. De start was goed, maar nu moeten we vasthouden en doorzetten. Zorgen dat nog meer veteranen dan nu het geval is ons weten te vinden en hier en daar zelf zoeken naar punten waarvan we zeggen: dit zou veteranen enorm kunnen helpen als het op een andere manier is georganiseerd.” Een voorbeeld van dat laatste is het advies om de (her-)keuringen voor veteranen met een fysieke of psychische aandoening te decentraliseren. “Die vonden landelijk op een centraal punt in Utrecht plaats. Dat was voor veel veteranen bezwaarlijk, dus we hebben gezegd: organiseer het zo dat mensen korter bij huis gekeurd kunnen worden. Die aanbeveling is opgevolgd en dat vind ik ook heel verstandig.”

## Afghanistanveteraan

In maart bracht de Veteranenombudsman een rapport uit naar aanleiding van een individuele klacht van een Afghanistanveteraan (zie *Check Up 4-2015*). De klacht van de veteraan werd gegrond verklaard en de ombudsman oordeelde dat het

ministerie van Defensie onzorgvuldig was geweest, onder meer in het behandelverloop. Vooral de onzekerheid door het lange wachten werd bekritiseerd, maar dat is volgens Van Zutphen geen uitzondering. “Het uitblijven van een adequate reactie of het lang laten duren voordat er überhaupt een reactie komt, mensen voortdurend in onzekerheid laten – daar hebben we heel veel rapporten over geschreven. Dat is de categorie *no response*. Men reageert niet, te laat of incompleet. Dat komen we heel vaak tegen bij overheden.” Toch onderscheidt deze zaak zich nog van anderen, vindt hij. “Het ging om iemand bij wie dat extra spanning oplevert en dat vind ik helemaal onacceptabel. Deze persoon heeft extra aandacht nodig en dat heeft te maken met zijn veteranenstatus, daar moet extra zorgvuldig naar gekeken worden. Ik deel dan ook zonder meer de aanbevelingen in dat rapport, ook al zijn die nog onder mijn voorganger gemaakt.”

## Schepje erbovenop

Van Zutphen benadrukt dat zijn werk niet is afgelopen na het doen van aanbevelingen, ook al zijn ver-

dere middelen beperkt. “Ik kan het niet afdwingen, ik heb veel gezag, maar geen macht. Dat wil ik graag zo houden, want dat geeft je bijzondere positie weer, anders zou ik weer rechter moeten worden. Ik kan zeggen wat er zou moeten gebeuren en erop vertrouwen dat – als ik een goed rapport lever – de minister een aanbeveling volgt.” In dat kader heeft hij al een kennismakingsgesprek gehad met de minister. “Zij erkent dat wij een rol hebben bij dit soort klachten en dat zij goed zal luisteren naar onze aanbevelingen.” Volgens Van Zutphen leert ook de ervaring dat de aanbevelingen in negen van de tien gevallen worden opgevolgd. “Maar het gaat mij om die ene waarbij dat niet gebeurt. Dan is het monitoren waarom dat niet gebeurt, navraag doen naar waarom niet en dan van je laten horen.” De nieuwe Nationale ombudsman is vol ambitie. “Wij moeten doorgaan met bekend zijn als instantie die ertoe doet. De start is goed geweest, maar we gaan er nog een schepje bovenop doen. Ik denk dat we nog heel veel meer kunnen betekenen voor veteranen dan we nu al doen. We kunnen nog beter!” ●