

'Ik sta pal voor de veteranen,

Mr. Reinier Franciscus Bernard van Zutphen, voormalig rechter met internationale ervaring en universitair docent, is sinds 1 april behalve Nationale ombudsman ook Veteranenombudsman. Verwacht van hem, ruim 3 maanden na zijn aantreden, (nog) geen ferme, kloeke uitspraken over bijvoorbeeld de (na)zorg voor veteranen.



Geen zwart-wit beschouwingen of *sweeping statements* in de zin van 'zo is het en dat gaat het worden!'. Maar daar lijkt de nieuwe Veteranenombudsman ook de man niet naar. Van Zutphen heeft meer de uitstraling van '*speak softly, and carry a big stick*'. "Ik sta pal voor de veteranen, - dat staat buiten kijf, ze zijn hier altijd welkom", benadrukt de kersverse onafhankelijke klachtenbehandelaar ten behoeve van (actieve) veteranen.

Zero tolerance-beleid

Maar geen misverstand: Indien nodig schuwt Van Zutphen gedecideerde uitspraken niet. Onlangs nog zei de Veteranenombudsman op de radio¹ dat Defensie haar '*zero tolerance-beleid*' meer behoedzaam zou moeten toepassen op militairen die drugs gebruiken. Nu worden die militairen zonder pardon aan de dijk gezet terwijl er volgens Van Zutphen best gevallen denkbaar zijn waarin die militairen juist meer aandacht en zorg nodig hebben.

"Ik ben niet tegen de regel maar de regel moet wel goed toegepast worden", liet de ombudsman weten. Hij wees in dit verband op militairen die, terug van een krachtig ingrijpende missie aan de drugs zijn geraakt om hun wellicht traumatische ervaringen te kunnen verwerken.

Eerste prioriteit voor de Veteranenombudsman en zijn medewerkers is nu ervoor te zorgen dat "de mensen je weten te vinden en dat we effectieve oplossingen aandragen". En van vitaal belang is ook dat de Veteranenom-

budsman als functionaris die autonoom Defensie en andere instanties gevraagd c.q. ongevraagd van adviezen en aanbevelingen voorziet, dezelfde statuus geniet als de Nationale ombudsman. Daarin wordt naar verwachting voorzien door de bij wet vastgelegde 'twee-eenheid' van de ombudsfuncties. "Ik heb ervoor gekozen toen ik Nationale ombudsman werd om persoonlijk óók Veteranenombudsman te zijn, - intern hadden wij daar namelijk ook anders invulling aan kunnen geven."

Band met Defensie

De jurist Van Zutphen koestert een jarenlange band met Defensie die stamt uit zijn tijd als dienstplicht-soldaat. In de rang van reservekapitein was hij als jurist actief bij de Militaire Juridische Dienst Krijgsmacht. En later als rechter (lid) bij de Militaire Kamer van het Gerechtshof in Arnhem. Maar ook 'buitengaats' bleef de huidige Veteranenombudsman op de een of andere manier meer of minder sterk betrokken bij Defensie. Op Curaçao waar hij van 1998 tot 2003 als rechter verbonden was aan de rechtbank in Willemstad, fungeerde Van Zutphen ook als de appelrechter voor de militaire rechtspraak. Die lange connectie met Defensie heeft er ontegenzeggelijk toe bijgedragen om de functie en rol van Veteranenombudsman in executieve zin, zelf te beoefenen en niet intern elders in de organisatie te 'beleggen'.

Dr. Alex Brenninkmeijer, de voorganger van de huidige ombudsman, vatte medio vorig jaar de koe bij de horens en ging zonder officieel consent van de minister van Defensie aan het werk als Veteranenombudsman.

Brenninkmeijer toonde zich in een brief aan de minister van Defensie bezorgd dat de Veteranenwet, in 2011 door de Tweede Kamer aangenomen, nog altijd niet in werking was getreden.² Die bezorgdheid deelde hij met veteranen die met hun klachten bij de Nationale ombudsman hadden aangeklopt. "Daarom zal ik vanaf 1 juli a.s. als Veteranenombudsman de (-) klachten in ieder geval in ontvangst nemen en bekijken hoe ik in de aanloop van de inwerkingtreding van de wet op een redelijke manier met deze klachten kan omgaan. Dit opdat de veteranen niet de dupe worden van een langlopend wetgevingsproces en bij mij voor een gesloten deur komen."

¹ NPO Radio 1, 'De Ochtend', 26 juni 2015

² Brief van de Nationale ombudsman dd 19 juni 2013 met als onderwerp: 'Veteranenombudsman'

ze zijn hier altijd welkom'

'Verstandige beslissing'

De minister reageerde monter en laconiek op de hartenkreet van Brenninkmeijer. "De Veteranenombudsman kan direct aan de slag. Handen uit de mouwen, zou ik zeggen," liet mevrouw Hennis weten. En zo geschiedde. "Met instemming van de Tweede Kamer nam (Brenninkmeijer) ondanks het ontbreken van de formele bevoegdheid zijn verantwoordelijkheid als Veteranenombudsman."³

Ombudsman Van Zutphen vindt dat zijn voorganger toen een "verstandige beslissing" heeft genomen om zonder 'officieel mandaat' aan het werk te gaan als klachtenbehandelaar voor veteranen. "Verstandig en nodig omdat heel wat mensen behoefte hadden aan een ombudsman om zaken voor ze te gaan regelen. Er waren veteranen, militairen, die al met enige regelmaat bij ons aanklopten. Hulp bieden gebeurde dan in het kader van wat de Nationale ombudsman mag en dat is toch enigszins beperkter dan de bevoegdheden die de Veteranenombudsman heeft."

Die bevoegdheden voorzien er onder meer in dat de Veteranenombudsman, afgezien nog van de overheden, elke instantie die vanuit de zorg, ondersteuning en maatschappelijk werk een relatie heeft met veteranen, mag aanspreken en (gevraagd of ongevraagd) van adviezen en aanbevelingen voorzien.

Klachten complex en emotioneel

Dat de Nederlandse veteranen hun ombudsman ook na zijn informele start goed weten te vinden, blijkt onder meer uit het aantal van 220 klachten dat sindsdien bij de klachtenbehandelaar is gedeponereerd⁴. Het leeuwendeel van die klachten betreft het ministerie van Defensie, maar ook "decentrale overheden zoals gemeenten" kregen klachten van veteranen aan hun broek. Bovendien kreeg de Veteranenombudsman ook klachten voorge-

legd die betrekking hebben op "niet-overheid instanties, waaronder zorginstellingen die een taak hebben ten aanzien van veteranen."

In zijn eerste verslag van werkzaamheden aan de Tweede Kamer maakt de Veteranenombudsman er onder meer melding van dat de binnengekomen klachten "veelal complex en emotioneel van aard (zijn). De klachten hebben betrekking op inkomensvoorzieningen, geneeskundige voorzieningen, schuldenproblematiek, nazorg en erkenning. Daarnaast klagen veteranen over de traagheid van de behandeling van hun klachten, voornamelijk door het Ministerie van Defensie.

De grootste groep veteranen die zich tot de Veteranenombudsman wenden zijn mannen van middelbare leeftijd die gediend hebben in Libanon of voormalig Joegoslavië. Opvallend is de recente toename van jonge Afghanistan veteranen die een beroep doen op de Veteranenombudsman."

Voor de ombudsman is het zaak na een probleem in kaart te hebben gebracht, te proberen de bezwaarde zo snel mogelijk verder te helpen. Soms leidt een zaak c.q. cluster van zaken tot het schrijven van een rapport.

Afstemming met Veteraneninspecteur

"Zo hebben we een aantal rapporten geschreven," licht Van Zutphen toe. "Een daarvan ging over een Afghanistanveteraan die na terugkomst in Nederland gezondheidsklachten had gekregen. En de vraag was of dat kon worden gerelateerd aan zijn actieve dienst." Een snelle, adequate reactie van Defensie zou (zeker ook in dit geval) op haar plaats zijn. Toen die evenwel alsmaar op zich liet wachten zijn we ertoe overgegaan een rapport over de betreffende zaak te schrijven.



³ 'Verslag van de werkzaamheden van de Veteranenombudsman' over 2013 en 2014.

⁴ Ibid.



Zijn de veteranen die bij u aankloppen de mensen die zich in eerste instantie bij de Inspecteur der Veteranen hebben gemeld en daar geen soelaas vonden?

Van Zutphen: "Het soort problemen dat zich voordoet kan wel eens gelijk zijn. Daarom heb ik regelmatig overleg met de Inspecteur Generaal der Krijgsmacht, IGK, tevens Veteraneninspecteur. Vanuit zijn functie binnen de Defensieorganisatie doet hij wat mogelijk is om de veteranen op weg te helpen. Als Veteranenombudsman heb ik meer armslag en ruimte om te handelen omdat ik niet hoor bij de Defensieorganisatie en meer afstand heb en nemen kan. Ik kan, anders dan de IGK-Veteraneninspecteur overal informatie opvragen en loskrijgen. Dat maakt mijn positie net even iets sterker. Dat is ook de reden waarom de Tweede Kamer destijds gezegd heeft dat naast een goed functionerende inspectie ook een onafhankelijke buiten de organisatie staande ombudsman nodig is. Ik heb de vrijheid om gevraagd dan wel ongevraagd te oordelen of ik een bepaalde gang van zaken behoorlijk vind of niet. Overigens komen de problemen die de Veteraneninspecteur ter ore komen, uiteindelijk ook bij mij. Daarom is afstemming tussen beide instellingen zo noodzakelijk. Sommige problemen kunnen namelijk beter eerst door de Veteraneninspecteur worden opgepakt."

Betekent dit dat u met uw bevindingen en rapporten de Veteraneninspecteur kunt overrulen in bepaalde zaken?

"Nee, zo zie ik het niet. Het zou weliswaar in de praktijk kunnen, maar ik heb het probleem dat u schetst zich niet zien voordoen in de anderhalf jaar dat de Veteranenombudsman nu actief is. De samenwerking met de IGK-Veteraneninspecteur is intensief en goed, de persoonlijke verhoudingen zijn uitstekend en we weten precies van elkaar wat we wel of niet mogen, - dat helpt ook enorm. En bovendien we komen niet op elkaars terrein. Ik doe dus geen aanbevelingen aan, zeg maar,

de commandant Landstrijdkrachten, - nee, dat is echt iets voor de IGK. Ik richt mij tot de overheid, in dit geval de minister van Defensie!"

Maar kun je het loket van de IGK-Veteraneninspecteur een eerste klachtenfilter noemen voor de Veteranenombudsman?

"Ik denk dat veel militairen toch eerst de stap maken naar de IGK als ze nog een band voelen met Defensie. Maar we zien dat er ook militairen zijn die, nadat ze teruggekomen zijn van een missie of de organisatie hebben verlaten, wat afstand nemen van Defensie. We constateren dat er een groep mensen is die teleurgesteld is in Defensie als werkgever. Dat zijn mensen die liever niet terug gaan naar, zeg maar, het apparaat, maar direct naar de Veteranenombudsman stappen. Voor die mensen is er zeker een echte rol weggelegd voor mij als de Veteranenombudsman."



Meer klachten

Als een rapport eenmaal op het tapijt ligt gaat de Veteranenombudsman niet met gekruiste armen in de fauteuil zitten afwachten of en hoe daar op wordt gereageerd door de aangesproken (decentrale) overheid of instantie(s). Hij beseft daarbij wel niet te beschikken over rechterlijke bevoegdheden en dat hij geen oplossingen e.d. dwingend kan opleggen.

"Wij houden hoe dan ook goed in de gaten wat er met onze aanbevelingen gebeurt of niet. Als er niet op wordt ingegaan dan wil ik wel weten waarom niet. Daar zouden overigens best goede redenen voor kunnen zijn, - maar dat wil ik dan wel weten. In het geval er geen goede redenen zijn dan maak ik daar werk van, - men hoort dan luid en

duidelijk van mij. Ik wil in mijn werk natuurlijk wel effectief zijn, - zeker als mensen daar baat bij hebben. Maar dan moet er wel naar me geluisterd worden."

Hoe laagdrempelig is de Veteranenombudsman voor klagers en hulpzoekenden?

"Iedereen met een klacht, hulpvraag, of wat dan ook, is hier welkom. Als we bij een bepaalde klacht denken dat we (nog) niet zelf aan de slag mogen en dat andere instanties daar eerst bij betrokken moeten worden, dan zetten we de mensen op het goede spoor, helpen ze aan de goede adressen en andere informatie.

Laat ik het zo zeggen: Ik ben tevreden over het aantal klachten in het eerste jaar van de Veteranenombudsman, maar ik vind het (nog) niet genoeg. Waarmee ik wil zeggen dat de naamsbekendheid van de Veteranenombudsman nog wat meer mag worden opgevoerd."

Hoe gaat u dat aanpakken?

"Door gesprekken en interviews zoals deze en door mijn gezicht te laten zien. Zo was ik op de Veteranendag en ik ga geregeld op pad. Bijvoorbeeld naar het Veteraneninstituut, de belangenverenigingen van en voor veteranen en de instellingen die klaar staan om veteranen bij te staan. Ik ga met de heer Uri Rosenthal⁵ aan tafel en ik wil ook gewoon zien wat er in het 'militaire veld' gebeurt. Ik heb, gezien mijn militaire verleden natuurlijk wel enig benul van de defensieorganisatie, maar ik wil heel graag weer 'betrokken' zijn, - kijken en meedoen. Dus gewoon ook een keer met bijvoorbeeld de minister mee naar een missiegebied. Daardoor hoop ik een goed en helder beeld te krijgen van wat er speelt met als bijkomend voordeel dat men gaat beseffen dat ik er ook echt voor de veteranen ben."



Dit 'proactieve' beleid van de Veteranenombudsman gaat, zo wordt verwacht, in het komend jaar onder meer leiden tot een aantal "uitvoerige, diepgravende en analytische rapporten". De basis hiervoor zouden onderwerpen kunnen zijn die aangeleverd worden door veteranen of andere belanghebbenden. De tijd is rijp, zeker nu "de fase van kwartier maken" achter de rug is en de ombudsman voor veteranen "goed in de grondverf" staat.



Met name ook met dit soort wellicht publiciteit genererende onderzoeken wil de Veteranenombudsman zijn bekendheid en gezag verder uitbouwen.

Meer 'gevoeligheid' voor 'probleemveteraan'

Een mogelijk onderwerp voor een van die diepgravende rapporten zou wellicht de (na) zorg voor veteranen kunnen zijn. Of daar nog het een en ander aan schort? De Veteranenombudsman weegt zijn woorden nog secuurder dan hij, door de bank genomen, toch al doet. "Het apparaat zou, als het gaat om mensen die uitgezonden zijn geweest, wat sneller de link moet leggen met de omstandigheid dat ze die ervaring hebben gehad in hun carrière, - in hun leven, en dan met name de impact die dat heeft gehad en nog altijd heeft. Die gevoeligheid is er natuurlijk wel maar die verdient nog wat meer, noem het maar, *finetuning*. Defensie moet sneller op het netvlies krijgen dat ze met een veteraan te maken heeft en dat ze daar extra aandacht voor moeten hebben. Zeker als het gaat om problemen in de sociale sfeer. Die gevoeligheid hoort ook bij het Defensieapparaat."

In het 'nazorgtraject' zou Defensie meer alertheid aan de dag kunnen leggen voor wat betreft de nazorgformulieren. In de praktijk blijkt dat slechts 40% van de nazorgformulieren geretourneerd wordt door de aangeschreven veteranen. Dit percentage moet ontegenzeggelijk omhoog temeer daar het gaat om een vragenlijst die een beeld moet geven hoe het, na de terugkeer van een missie, de militair en zijn/haar thuisfront is vergaan c.q. vergaat. Zaken die daarbij in beeld komen zijn onder meer (verhoogde) agressie (het 'korte lontje'), verslaving, slapeloosheid, depressiviteit, conflictgedrag etc.

De Veteranenombudsman pleit dan ook voor 'flankerend beleid' in de vorm van "een persoonlijke benadering" waarbij Defensie proactief de veteranen die de nazorglijst niet terug gezonden hebben thuis bezoekt en zo eventuele 'zorgmijders' eruit pikt.

⁵ Voorzitter van de Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek (RZO).