nederlands veteranen instituut

Datum
19 februari 2026

Kenmerk
BSU 26.002

Nationale Ombudsman
T.a.v. Reinier van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Nederlands Veteraneninstituut
Willem van Lanschotlaan 1
Postbus 125, 3940 AC Doorn
+31 88 334 0050

info@nlveteraneninstituut.nl
nlveteraneninstituut.nl

IBAN NL65 INGB 0009 5226 98
KVK 30187277

Betreft
Reactie NLVi op rapport *Erken mijn zorgen*

Geachte heer Van Zutphen,

Op 12 december 2024 reikte u in Doorn aan mij het rapport *Erken mijn zorgen* uit; de resultaten uit het onderzoek naar de ondersteuning van relaties van veteranen.

De hoofdconclusie van het rapport was dat de overheid te weinig erkenning en waardering voor de relaties van onze veteranen heeft. Deze conclusie kwam voort uit drie hoofdpunten, te weten:

1. De bijzondere zorgplicht voor relaties is niet breed bekend;
2. De invulling van de bijzondere zorgplicht voor relaties is te beperkt;
3. Er wordt te weinig geïnvesteerd in lotgenotencontact en ontspanningsactiviteiten.

U kunt zich ongetwijfeld voorstellen dat een rapport als dit, zeker wanneer het wordt ingeleid door een uitzending van het programma POINTER, een enorme impact op mij en vooral op onze medewerkers in het werkveld van de zorg heeft gehad.
De drie hoofdpunten van de conclusie werden en worden herkend, alleen ontstond initieel wel de vraag of wij als instituut en/of onze medewerkers hierop konden worden aangesproken. Er zit immers een volgordelijkheid in het kunnen uitvoeren van de aanbevelingen. Daarbij is het NLVi (deels) afhankelijk van de uitvoering van de aanbevelingen die aan het Ministerie van Defensie zijn gericht.

Als Nederlands Veteraneninstituut stellen wij, in het kader van de uitvoering van de bijzondere zorgplicht als omschreven in de Veteranenwet en het Veteranenbesluit, ons ten doel om hulp en dienstverlening te bieden aan veteranen en hun relaties. Wanneer er dan ook een organisatie in Nederland zou moeten begrijpen welk effect uitzend gerelateerde problematiek op het gezin heeft, dan zijn wij dat.

Als instituut zagen wij het dan ook als onze verantwoordelijkheid om de door u aangedragen aanbevelingen (voor zover mogelijk) te onderzoeken en eventuele verbeterpunten te implementeren. Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het door ons ingezette proces met eventuele verbeterpunten ter implementatie.

Ondernomen acties
Het Nederlands Veteraneninstituut heeft in reactie op het rapport een drietal stappen genomen om de aanbevelingen en conclusies verder te onderzoeken, om concrete aanbevelingen aan het Ministerie van Defensie te kunnen doen en om concrete veranderingen binnen haar eigen processen door te voeren.

1. De afdeling Herstel en Ondersteuning (Zorg) is, zoals in december 2024 beloofd, in gesprek gegaan met de relaties en veteranen die hebben meegewerkt aan het onderzoek van zowel Pointer als van de Veteranenombudsman.

2. Er zijn in samenwerking met het Ministerie van Defensie drie werkgroepen geformeerd met als doel de aanbevelingen van de Veteranenombudsman zorgvuldig te onderzoeken, te vertalen naar concrete acties en verbeteringen, en waar mogelijk bij te dragen aan een beleidsplan dat ten goede komt aan de ondersteuning en begeleiding van relaties van veteranen.
3. Er zijn concrete veranderingen doorgevoerd en er is een plan van aanpak opgesteld voor het vervolg.

De gesprekken die we gevoerd hebben met de relaties en de veteranen hebben meer tijd in beslag genomen dan verwacht. Ook al was er snel een rode draad zichtbaar, ieder individueel verhaal bevat waarde voor het resultaat dat we uiteindelijk willen bereiken.
De integratie van resultaten uit de gesprekken met de resultaten uit de drie werkgroepen kon dan ook pas plaatsvinden na het laatste gesprek. Uiteindelijk heeft dit pas plaatsgevonden na de zomer van 2025.
Het NLVi en het LZV hebben verder onderzoek laten uitvoeren naar de aanbevelingen voor de zorg voor relaties. In november zijn deze uitkomsten met de relaties die hebben meegewerkt gedeeld.

Samenvattend kunnen we stellen dat onze conclusies in lijn zijn met die van uw onderzoek.

We doen veel voor onze veteranen, dienstslachtoffers en hun relaties, maar we zijn ons niet altijd bewust van de specifieke behoefte van de relatie. We willen hier meer bewust van zijn zodat we snel(ler) concrete ondersteuning kunnen bieden.

We concluderen daarnaast ook dat er veel onduidelijkheid bestaat over de bijzondere zorgplicht. Overigens niet alleen bij de relaties van veteranen (e.a.), maar ook bij onze eigen medewerkers en bij onze partners en stakeholders. Deels ligt dit in het beter beschikbaar krijgen en stellen van informatie, deels is het ook een kwestie van verwachtingen-management. De wens om ondersteuning te willen bieden aan relaties zoals we dat bij veteranen kunnen is een mooie ambitie, de praktijk is echter dat het NLVi andere partners en stakeholders nodig heeft om die ambities te realiseren.

Er bestaat dan ook nog veel onduidelijkheid over wat er nu precies bedoeld wordt wanneer we praten over zorg. Een betere informatievoorziening, helder verwachtingen-management en het actief benaderen van relaties bij de aanmelding en intake moeten in ieder geval worden verbeterd.

Samenvattend

1. De communicatie over ons aanbod is reeds verbeterd en zal in de toekomst blijven verbeteren.
    a. Op onze website zijn al aanpassingen doorgevoerd.
    b. De nieuwe website zal hier komend jaar nog meer in kunnen betekenen met bijvoorbeeld een eigen pagina voor relaties.
    c. Er zijn nieuwe folders gemaakt die bij een huisbezoek worden uitgereikt.
    d. Bij de intake wordt de relatie bewuster aangesproken en meegenomen.
    e. Onze medewerkers worden beter geïnformeerd over waar we voor staan en welke rechten er zijn voor relaties.
2. We bewegen van een afwachtende naar een proactieve benadering van relaties.
3. Eind 2025 heeft de afdeling Herstel en Ondersteuning (Zorg) een reorganisatie ondergaan. Hierin is meegenomen dat elke regio een aandachtsfunctionaris relaties zal krijgen met als taak het domein relaties op de agenda te blijven houden en als expert in de regio te kunnen functioneren.
4. Het aantal Thuisfrontdagen en het aantal deelnemers wordt in 2026 uitgebreid.
5. Er komen vanaf Q2 2026 meer programma's en activiteiten voor relaties.
    a. Vanaf eind Q2 worden er tevens meer activiteiten in de regio ondernomen en komen er informatieavonden specifiek voor relaties.
6. In samenwerking met het LZV is er gekeken naar welke zorg we samen kunnen bieden aan relaties van veteranen. Een gezamenlijk opgesteld document (position paper) zal in Q1 2026 verspreid worden onder de

zorgverleners en zal bijdragen aan de informatievoorziening over de zorgplicht die wij jegens de relaties hebben.

7. Op korte termijn gaan we een klankbordgroep inrichten om te sparren over de stappen die wij zetten en om een continu proces van afweging tussen noodzaak, behoefte en mogelijkheden te kunnen blijven maken.

Daarnaast is er nog een aantal kleinere veranderingen die we doorvoeren, die ik hier verder niet zal benoemen. Mocht dit nog tot vragen leiden, dan zijn wij natuurlijk bereid deze te beantwoorden in een persoonlijk gesprek. Veel belangrijker is het dat we geleerd hebben van het onderzoek en de persoonlijke gesprekken, waardoor we ons meer bewust zijn geworden van wat er nodig is binnen een gezin waar de nodige uitzend gerelateerde problematiek is ontstaan. We pakken de aanbevelingen uiterst serieus op vanuit een intrinsiek gevoelde verantwoordelijkheid.

Met vriendelijke groet,

Nederlands Veteraneninstituut
Directeur-bestuurder

Paul Hoefsloot
Brigadegeneraal