



veteranen ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Nederlands Veteraneninstituut
Directeur/bestuurder
Postbus 125
3940 AC DOORN

Geachte heer Hoefsloot,

In 2020 kwam het onderzoeksrapport 'Focus op Dutchbat III' uit. De begeleidingscommissie (Commissie Borstlap) bij dat onderzoek deed een aantal aanbevelingen. Aanbeveling 6 betrof het organiseren en faciliteren van terugkeerreizen naar Srebrenica voor Dutchbat III veteranen en hun thuisfront. Die taak werd door de minister van Defensie belegd bij het Nederlands Veteraneninstituut.

Klacht van een Dutchbat I veteraan

Vorig jaar heeft de Veteranenombudsman een klacht ontvangen van een Dutchbat I veteraan die betrokken is geweest bij de organisatie van de eerste terugkeerreizen voor Dutchbat III veteranen omdat hij goede contacten had in Srebrenica en omgeving. Deze klacht had onder meer betrekking op: het verblijf in te dure hotels, alcoholgebruik door deelnemers en begeleiders, de omgang met de lokale bevolking en het onvoldoende rekening houden met de wensen van de deelnemers om bepaalde plaatsen te bezoeken. Daarnaast meent deze veteraan nog aanspraak te hebben op bepaalde vergoedingen voor door hem ten behoeve van de organisatie van de terugkeerreizen geleverde diensten.

Gesprekken met het Nederlands Veteraneninstituut

Wij zijn over zijn klacht met u in gesprek gegaan. U gaf in dat gesprek aan dat één van de begeleiders is aangesproken op zijn drankgebruik en inmiddels ook niet meer als begeleider meegaat. Ook vertelde u dat de reizen momenteel beter en professioneler verlopen dan in het begin. U bood aan de veteraan tegemoet te willen komen in de door hem geclaimde kosten mits het om een redelijk bedrag ging en hij daarmee de kwestie zou kunnen afsluiten.

Op uw aanbod hebben we ook gesproken met de programmamanager Terugkeerreizen en de directeur Erkenning en waardering. Zij gaven een uitgebreide toelichting op de inhoud van het programma van de reizen. Ze gaven daarbij aan ook geleerd te hebben van de ervaringen van de eerste reizen in 2022. Het reisprogramma is doorontwikkeld. Zo wordt in de voorbereidingsbijeenkomst gekeken in hoeverre er rekening gehouden kan worden met de wensen van de deelnemers. Op het vliegveld in Dortmund krijgen de deelnemers een Vip-behandeling en het reisprogramma is minder vol gemaakt. Uit de door het Nederlands Veteraneninstituut gehouden evaluaties blijkt dat de waardering van de meeste Dutchbat III veteranen en hun meereizende partners/relaties hoog is.

Gesprek met Vereniging Dutchbat III

Wij hebben over de terugkeerreizen ook contact gezocht met het bestuur van de Vereniging Dutchbat III. Zij gaven aan dat het programma in hun ogen

Pagina 1

Datum

3 april 2025

Onderwerp

terugkeerreizen Dutchbat III

Ons nummer

2025/041

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl /
veteranen

nog steeds te vol is met als gevolg dat de deelnemers onvoldoende de kans krijgen om de opgedane ervaringen goed te verwerken en tussen de onderdelen door tot rust te komen. In dat kader gaven zij aan dat het goed zou zijn om de reisduur met één dag te verlengen van vijf tot zes dagen. Verder stelden zij dat er voor de deelnemers geen maatwerk wordt geleverd met betrekking tot de inhoud van het reisprogramma en dat de nazorg na terugkeer van de reis onvoldoende is. Een aantal bij hun bekende deelnemers zou zich na de reis (weer) onder behandeling hebben moeten laten stellen.

Het bestuur van de vereniging heeft ons vervolgens in contact gebracht met vier Dutchbat III veteranen (en hun partners) die mee geweest waren met verschillende terugkeerreizen en die hun ervaringen met ons wilden delen.

Gesprekken met Dutchbat III veteranen

De vier Dutchbat III veteranen met wie wij hebben gesproken zijn op terugkeerreis geweest in 2022, 2023 en 2024 (2X). Zonder uitzondering vinden ze het programma te vol met als gevolg dat je niet de tijd hebt om ervaringen goed te verwerken, je lange dagen in de bus moet zitten en 's avonds pas laat (niet voor 21:00 uur) de avondmaaltijd kan gebruiken. Twee deelnemers noemen het overmatige gebruik van alcohol, ook door de reisleiding. Ook is het gebrek aan maatwerk genoemd waardoor aan de ene kant plaatsen waaraan men een bepaalde herinnering heeft, niet kunnen worden bezocht en aan de andere kant er wel verplichte onderdelen zijn waar men niets mee heeft. De Engelstalige tolk maakt het voor sommige deelnemers lastig om een emotioneel beladen gesprek met de Moeders van Srebrenica te voeren. Ook benoemen enkele deelnemers het tekortschieten van de nazorg na thuiskomst, bijvoorbeeld als de terugkomdag niet doorgaat.

Waardering is er ook. In de eerste plaats voor het feit dat het Nederlands Veteraneninstituut de terugkeerreizen met een inhoudelijk programma onder professionele leiding mogelijk maakt. Verder ook voor het feit dat er wordt geleerd van negatieve ervaringen en er nu bijvoorbeeld meer deelnemers met eenzelfde achtergrond bij elkaar worden gezet. De reizen dragen ertoe bij dat de drempel is weggenomen om later nog een keer naar Bosnië terug te keren.

Beeld van de Veteranenombudsman

Voor de Veteranenombudsman staat voorop dat hij er geen twijfel over heeft dat het Nederlands Veteraneninstituut met een aantal diep gemotiveerde medewerkers zijn best doet om de terugkeerreizen zo goed mogelijk te laten verlopen.

Uit de verschillende gesprekken die we over het onderwerp 'terugkeerreizen' hebben gevoerd, is verder duidelijk geworden dat er rond dit onderwerp begrijpelijkerwijs heel veel emotie wordt gevoeld. Door de gebeurtenissen tijdens hun uitzending zijn de veteranen van Dutchbat III vaak voor het leven getekend. Confrontatie tijdens de terugkeerreis met bepaalde plaatsen, mensen en gebeurtenissen kan herinneringen oproepen en spanningen veroorzaken. Hier moet genoeg tijd en ruimte voor zijn en als het nodig is, moet de reisleiding daar dan op dat moment voor adequate opvang zorgen. Ook na de terugkeerreis kan er nog een zorgbehoefte zijn waarvoor de veteraan (of zijn relatie) bij het Nederlands Veteraneninstituut moet kunnen aankloppen.



Suggesties van de Veteranenombudsman

Om de terugkeerreizen nog beter te laten verlopen en om in enigermate tegemoet te kunnen komen aan de van verschillende kanten geuite wensen en signalen, geeft de Veteranenombudsman aan het Nederlands Veteraneninstituut een aantal verbeterpunten mee:

- Verleng de reisduur met één dag tot zes dagen en verkort daarmee het dagelijkse programma. De deelnemer heeft dan meer tijd om tussen de onderdelen door tot rust te komen;
- Inventariseer vooraf de wensen van de individuele deelnemers om bepaalde plaatsen te bezoeken en probeer zoveel mogelijk aan die wensen tegemoet te komen;
- Zorg voor voldoende deskundige begeleiding en opvang tijdens en na afloop van de reis;
- Benader deelnemers, die niet naar de terugkomdag komen en/of het evaluatieformulier niet terugsturen, actief om te informeren hoe het met hen gaat;
- Let op het gebruik van alcoholhoudende dranken.

Een reactie op deze verbeter suggesties zien wij graag binnen drie maanden tegemoet.

Een afschrift van deze brief zenden wij ter informatie aan de minister van Defensie, de Vaste Commissie voor Defensie van de Tweede Kamer, de Vereniging Dutchbat III en de veteranen met wie wij hebben gesproken. De brief wordt ook gepubliceerd op onze website.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
tevens Veteranenombudsman

Reinier van Zutphen