



PERSBERICHT

Ondersteuning van veteranenorganisaties

Installatie Centrale Klachtencommissie Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Den Haag oktober 2013 – Op 25 september 2013 heeft de Voorzitter van het Veteranen Platform, brigadegeneraal b.d. Hein Scheffer, in Doorn de Centrale Klachtencommissie Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform geïnstalleerd. Deze klachtencommissie wordt voorgezeten door mevrouw mr. T.H. (Tanja) ten Wolde (advocaat militair recht bij Plieger & Saija Advocaten). De leden zijn de heren Loek Habraken, Hugo van de Kamp, John Rutten, Bernard Schutte, Bob Segaar en Herman Tenten. De leden hebben allen veel ervaring met de erkenning, waardering en (materiële / immateriële) zorg voor veteranen. Voor de behandeling van een klacht wordt de voorzitter bijgestaan door de twee commissieleden met de meest relevante ervaring en kennis in relatie tot de klacht. De klachtencommissie kan niet rechtstreeks door individuele veteranen worden aangesproken, maar is opgericht om veteranenorganisaties te assisteren bij de behandeling van klachten die bij hen zijn binnengekomen over de ontvangen nuldelijnsondersteuning. De klachtencommissie is te bereiken via het secretariaat van het Veteranen Platform info@veteranenplatform.nl.

Kwaliteit van de Nuldelijnsondersteuning

Het Veteranen Platform is met de steun van het vfonds in 2012 begonnen met een driejarig project om de nuldelijnsondersteuning van veteranen en hun relaties te versterken. Dit moet leiden tot het opzetten van een landelijk dekkend systeem van genormeerde nuldelijnsondersteuning. De kern wordt gevormd door een landelijk dekkend netwerk van opgeleide nuldelijnschelpers die onder andere zijn te bereiken via de Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv). Momenteel zijn de opleidingen in volle gang en wordt hard gewerkt aan het waarborgen van de kwaliteit van het ondersteuningssysteem. Onderdeel van de kwaliteit is een goede klachtenprocedure voor veteranen die niet tevreden zijn over de ondersteuning door een nuldelijnschelper (of zijn/haar organisatie). Ontevreden veteranen moeten aankloppen bij de organisatie die de nuldelijnschelper heeft geleverd. In de meeste gevallen kan een goed gesprek uitkomst bieden. Maar helpt dat niet en wordt besloten om een formele klacht in te dienen, dan hebben de veteraan en de nuldelijnschelper recht op een zorgvuldige behandeling van deze klacht. Deze klacht wordt behandeld door de organisatie waar de nuldelijnschelper toe behoort. Om de organisatie te ondersteunen bij de behandeling van de klacht kan de organisatie desgewenst een beroep doen op de Centrale Klachtencommissie

Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform. Gedurende het Project kunnen ook de Ontmoetingscentra van het samenwerkingsverband VeteranenOntmoetingsCentra gebruik maken van de diensten van de klachtencommissie.

Fotobijschrift: vlnr: John Rutten, Herman Tenten, Hugo van de Kamp, Tanja ten Wolde, Bob Segaar, Loek Habraken, Mettes van der Giessen (ambtelijk secretaris), Bernard Schutte.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

De foto is vrij voor publicatie, Nadere informatie in te winnen bij Dhr Stan Wulffaert, bestuurslid van de Stichting Veteranen Platform, tel 0611 640 565, stan.wulffaert@gmail.com www.veteranenplatform.nl



Het driejarig project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform wordt mede mogelijk gemaakt door de ondersteuning van het vfonds (Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg).