

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



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

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