



Jaarverslag 2013
Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen
Veteranen Platform



Veteranen Platform
Belangenbehartiger van Nederlandse Veteranen



*Dit project wordt mogelijk gemaakt door
het vfonds*

Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen
Projectleider: Mettes van der Giessen
Verantwoordelijk bestuurslid VP: Sjaak Severs; relatienummer vfonds 10274
Subsidieverstrekker: vfonds dossiernummers 11519, 11520 en 11521
Versie: DB-VP goedgekeurd 17 januari 2014

Aanleiding en doelstelling van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen

In de loop der jaren zijn er veel particuliere initiatieven ontplooid gericht op de ondersteuning van de veteranen. Het samenstel van initiatieven dekt niet de gehele veteranen populatie af, is niet altijd genormeerd en sluit niet volledig aan op de professionele zorg. Meerdere initiatieven hebben onvoldoende voortzettingsvermogen terwijl ze wel voorzien in een behoefte. Met de 'Leusdenconferenties' en het 'Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen' heeft het vfonds (Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg) in 2012 het initiatief genomen om onder meer structuur aan te brengen in de organisatie en financiering van de nuldelijnsondersteuning aan veteranen. Voor het Project heeft het vfonds tot 2016 in totaal €735.000 toegezegd. Doel van het project is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven voor veteranen en hun relaties, zoals gedefinieerd in de Veteranenwet, door de kwaliteit van de initiatieven te bevorderen, op elkaar af te stemmen en eenduidig en eenvoudig toegankelijk te maken in een landelijk dekkend, kostenarm, genormeerd en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem, dat aansluit bij de behoefte van de doelgroep en de professionele hulpverlening. Met als resultaat dat bij elke hulpvraag van een veteraan of bij elke gelegenheid waar veteranen fysiek dan wel virtueel bij elkaar komen contact kan worden gemaakt met of door een getrainde nuldelijnshelper en het niet uitmaakt met welke partner in het totaalsysteem de veteraan in contact komt; hij wordt begeleid naar de meest geschikte partner in het ondersteunings- of zorgsysteem (gezamenlijke sociale kaart).

Daarmee financiert het vfonds niet langer afzonderlijke particuliere initiatieven in de nuldelijnsondersteuning maar een totaalsysteem. Als de belangenbehartiger van alle veteranen lag het voor de hand dat het Veteranen Platform (VP) de afstemming tussen alle nuldelijnsinitiatieven voor veteranen organiseert en daarmee nu de regie voert over het landelijk dekkend nuldelijnsondersteuningssysteem en de aansluiting daarvan op de dienstverlening en zorg voor veteranen.

Fasering van het project

Voorwaarde voor de samenwerking is het definiëren van een gezamenlijke doelgroep (=veteranen en hun relaties conform de Veteranenwet) en de gezamenlijke basisactiviteiten daar op te richten. Daarnaast zal iedere veteranenorganisatie zich blijven richten op zijn eigen doelgroep. Verbondenheid met behoud van de eigen identiteit.

Fasering:

- (1) inrichten van een genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem per lidorganisatie VP;
- (2) integreren van de systemen van de lidorganisaties VP in een landelijk dekkend genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem VP;
- (3) ondersteunen van de inrichting van een landelijk dekkend genormeerd en financieel zelfstandig opererend samenwerkingsverband van Veteranen Ontmoetingscentra (VOC);
- (4) systemen VP en VOC samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnsondersteuning;
- (5) de samenwerking met partijen in de omgeving van het totaalsysteem zekerstellen en het hele systeem borgen voor de toekomst in de staande organisaties.

Tegelijkertijd wordt samengewerkt met de Stichting Waardering en Erkenning Politie teneinde informatie uit te wisselen en gebruik te maken van elkaars faciliteiten. De totale duur van het Project is maximaal drie jaren.

Dynamiek van het project



De organisaties verenigd in het VP en het VOC onderschrijven de noodzaak te komen tot één landelijk dekkend nuldelijnsondersteuningssysteem voor veteranen en hun relaties. Door de regie te voeren over dit totaalsysteem en het centraal financieren van het totaalsysteem, worden de deelnemende organisaties gestimuleerd om samen te werken en elkaar te ondersteunen. Uittreden en toetreden van veteranenorganisaties is een zaak van het VP en VOC zelf.

In de financiering van veteranenactiviteiten wordt onderscheid gemaakt tussen erkenning en waardering, nuldelijnsondersteuning, dienstverlening en zorg. Via het project financiert het vfonds de nuldelijnsondersteuning en het (inkopen van) dienstverlening (zoals trainingen, ontmoetingsmomenten en lotgenotencontacten). De financiering en verantwoording van de bestedingen gebeurt bedrijfsmatig, zowel van het totaalsysteem als van de deelnemende organisaties. Het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning

Veteranen valt onder de verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur-VP (DB-VP) en de vice-voorzitter VP is belast met het directe toezicht.

Financiering van het project

In verband met de onafhankelijke posities van het VP en de VOC en de overzichtelijkheid van de financiële verantwoording wordt door het vfonds aan het VP per jaar drie aparte projectsubsidies verstrekt voor maximaal drie jaren (2013 t/m 2015) voor een totaal van maximaal € 245.000 per jaar. De subsidies zijn de projectsubsidie voor het VP ad. € 100.000/jr (dossiernr. 11519), de projectsubsidie voor het project zelf ad. € 60.000/jr (dossiernr. 11520) en de projectsubsidie voor het VOC ad. € 85.000/jr (dossiernr. 11521).



Financiële verantwoording van het project

Procedures besteding projectsubsidies

De besteding van de projectsubsidies valt onder verantwoordelijkheid van de penningmeester VP en wordt gecontroleerd door de accountant van het VP. De Projectleider legt verantwoording af in elke bijeenkomst van het DB-VP en indien nodig aan het Algemeen Bestuur VP (AB-VP).

Project: De projectsubsidie voor het Project bestaat uit de vergoeding van de uren (gemaximaliseerd) en onkosten van de Projectleider en activiteiten ten dienste van het Project zelf. Dat zijn onder meer de bijeenkomsten met de contactpersonen van de lidorganisaties, de landelijke ontmoetingsdag nuldelijnschelpers, deelname aan de vergaderingen van het VOC en collectieve verzekeringen voor nuldelijnschelpers. De Projectleider dient elke maand een declaratie in bij de vice-voorzitter VP. Kosten van projectactiviteiten worden gedeclareerd bij de penningmeester VP.

VP: Een lidorganisatie VP declareert na afloop van elk kwartaal de gemaakte kosten bij de Projectleider met een overzicht van de georganiseerde activiteiten, de gemaakte kosten en het aantal nuldelijnssteuncontacten (voor declaratie/rapportage formulier zie bijlage E). De te declareren kosten bestaan uit bureaustkosten met een maximum van € 900 per jaar en de directe kosten van de nuldelijnschelpers. In overleg kan hier van af worden gegaan. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Overschrijden van de reservering is voor rekening en eigen risico van de lidorganisatie VP. De Projectleider toetst of de gelden zijn besteed aan activiteiten die passen bij de doelstelling van het Project en binnen de reservering vallen, en of er voldoende aandacht wordt gegeven aan het vfonds en de Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv). Vervolgens adviseert de Projectleider de penningmeester VP over de betaling van de declaratie. De penningmeester VP betaalt vervolgens uit. De boekhouding van de lidorganisatie VP is zodanig ingericht dat de kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. Voor de uitwerking van de financiële werkafspraken zie bijlage C.

VOC: voorzitter VOC reserveert een bedrag voor VOC-brede activiteiten (onder meer deelname aan de Nederlandse Veteranendag, trainingen en presentatie op veteranenactiviteiten) en maakt over het restant een verdeling over de Ontmoetingscentra op basis van de activiteiten per Ontmoetingscentrum (OC) en de openingstijden met nuldelijnssteun. De verdeling wordt voorgelegd aan de Projectleider en voor planning vastgesteld en toegewezen. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Het OC declareert per kwartaal met een verantwoording van de georganiseerde activiteiten en gerealiseerde openingstijden en rapporteert het aantal bezoekers en nuldelijnssteuncontacten. De kwartaaldeclaraties/rapportages worden door het OC aan de vz-VOC ter beoordeling voorgelegd (voor declaratie/rapportage formulier zie bijlage H). De vz-VOC toetst of het OC zich houdt aan de afspraken, de gelden zijn besteed binnen de doelstelling van het Project en past binnen de toewijzing aan het OC. Vervolgens adviseert de vz-VOC de Projectleider over de betaling van de declaratie tot het maximum van de toewijzing. De Projectleider toetst of de gedeclareerde activiteiten passen binnen de doelstelling van het Project en of voldoende aandacht is gegeven aan het vfonds en de DiSKv. Vervolgens adviseert de Projectleider de penningmeester VP over de betaling van de declaratie. Overschrijden van de toewijzing is voor rekening en eigen risico van het OC. De boekhouding van het OC is zodanig ingericht dat de kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. Bij aanvang van het Project zijn de OCa in een workshop geïnformeerd over de vereisten van de financiële verantwoording. Het streven is dat na het eerste jaar een OC één maal per jaar wordt bezocht door de controller van het Veteranen Instituut (Vi) voor een advies aan het OC over de inrichting van de boekhouding en aan de Projectleider over de kwaliteit van de verantwoording. Gerealiseerd in 2013 zijn de controllersbezoeken aan: MDKL Nuth 22-5-2013, De Treffer 19-8-2013, De Oude Stomp (Alphen) 3-9-2013 en Stichting VDB 30-10-2013. Gepland in 2014 zijn: Spoorzicht 9-1-2014; 't Eldershoes 13-1-2014; De Oude Stomp (Vught) 14-1-2014; De Veldpost januari 2014. De Projectleider, leden DB-VP en de Marketing assistent vfonds bezoeken de OCa op incidentele basis.

Financiële uitputting projectsubsidies 2013

Project	Betaald en verplicht
Saldo t.o.v. inkomsten (75% van € 60.000 + restant 2012)	-€ 5.571,15
Saldo t.o.v. toezegging vfonds (100% van € 60.000 + restant 2012)	€ 9.428,85
VP	
Saldo t.o.v. inkomsten (75% van € 100.000)	-€ 4.015,45
Saldo t.o.v. toezegging vfonds (100% van €100.000)	€ 20.984,55
VOC	
Saldo t.o.v. inkomsten (75% van € 85.000)	-€ 15.902,04
Saldo t.o.v. toezegging vfonds (100% van € 85.000)	€ 5.347,96
Project totaal	
Saldo 01-0-12014 t.o.v. inkomsten (75% van € 245.000 + restant 2012)	-€ 25.488,64
Saldo 01-01-2014 t.o.v. toezegging vfonds (100% van € 245.000 + restant 2012)	€ 35.761,36

Toelichting:

Conform de regeling bevoorschotting is door het vfonds 75% van de toegekende subsidie 2013 van €245.000 in januari 2013 overgemaakt. Na goedkeuring van de inhoudelijke en financiële verantwoording wordt de resterende 25% overgemaakt in 2014. Op 1 januari 2014 is van de ontvangen 75% van de toekenning ongeveer €25.500 meer uitgegeven en verplicht dan ontvangen. Op de totale toekenning van 100% is ongeveer €35.000 minder uitgegeven en verplicht dan toegekend. Dat is inherent aan een startend project zonder eigen vermogen. Het betreft een dynamisch project waarin de uitgaven zullen fluctueren in de jaren dat het project loopt, terwijl zonder eigen vermogen en een betaling van 75% van de toekenning, nooit meer dan 75% kan worden uitgegeven en terughoudend moet worden omgegaan met aanvullende verplichtingen tot 100% van de toekenning. Verzoek aan het vfonds is dan ook de onderschrijding van € 35.000 te beschouwen als een gevolg van de dynamiek van het project en de 75% toekenningsregel van het vfonds. Derhalve niet te verrekenen met de toekenning voor 2014 maar pas bij de toekenning voor het subsidiejaar 2015 indien van toepassing.

Voor de begroting en uitputting per projectsubsidie zie bijlage A.

Stand van zaken van het Project per fase

(1) Inrichten van een genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem per lidorganisatie VP.

26 Lidorganisaties VP (zie bijlage D) hebben zich aan het project verbonden en een coördinator aangewezen die verantwoordelijk is voor de selectie, training, inzet en ondersteuning van de nuldelijnschelpers van de lidorganisatie. Het AB-VP onderkent dat de mogelijkheden van de lidorganisaties onderling verschillen en zich in de tijd ontwikkelen. Daarom worden lidorganisaties die nog niet of nog niet volledig uitvoering kunnen geven aan de afspraken in het Nuldelijnsondersteuningssysteem Veteranen Platform, de mogelijkheid geboden om zich tot uiterlijk 1 juli 2014 te verbinden als kandidaat-partij. De kandidaat-partij verplicht zich naar vermogen deel te nemen en zich in te spannen om uiterlijk 1 juli 2014 zich als partij te verbinden.

De randvoorwaarden voor de ondersteuning van de nuldelijnschelpers van de lidorganisaties zijn door het Project ingevuld. De lidorganisaties krijgen geld om de bereikbaarheid van de nuldelijnschelpers te organiseren, b.v. voor mobiele telefoons, bureaunkosten en interne afstemming. Erg belangrijk is de kwaliteit van de nuldelijnschelpers en daarvoor worden (aanvullende) trainingen van de Basis aangeboden. Vrijwilligheid houdt in dat tijd ter beschikking wordt gesteld maar de inzet als nuldelijnschelper de persoon geen geld mag kosten. Daarom worden de onkosten, voornamelijk reiskosten, vergoed. Uiteraard mag de nuldelijnschelper geen risico lopen en is er bij Achmea een collectieve aanvullende verzekering afgesloten (non-profit). Tenslotte is er op centraal niveau een klachtencommissie ingesteld waar klachten zorgvuldig kunnen worden afgedaan ter bescherming van de belangen van de klager én de nuldelijnschelper.

Het is aan de lidorganisaties om de nuldelijnschelpers aan de eigen leden verder in te vullen.

(2) Integreren van de systemen van de lidorganisaties VP in een landelijk dekkend genormeerd en kostenarm nuldelijnschelperssysteem VP.

De samenwerking tussen de lidorganisaties VP die zich aan het Project hebben verbonden is geborgd met een convenant (bijlage B). De coördinatoren komen 3x per jaar onder leiding van de Projectleider bij elkaar om af te stemmen en de DiSKv zorgt voor de bereikbaarheid van de nuldelijnschelper dicht bij de steun behoevende veteraan en zijn relaties. Daarmee zijn door het Project ook de randvoorwaarden voor de samenwerking tussen de lidorganisaties ingevuld en is het aan de veteranenorganisaties om deze verder uit te bouwen.

Helaas zijn er van de 26 deelnemende lidorganisaties er 5 die hun nuldelijnschelperscapaciteit (nog) niet beschikbaar stellen voor de landelijke dekking, dat zijn de: AVOM, BNMO, BOSS, BVW en LVVGNKD. De BNMO en LVVGNKD bieden vooralsnog alleen hun diensten aan aan de eigen leden.

Overigens is een substantieel aantal van hun nuldelijnschelpers ook lid van andere veteranenorganisaties en maken via die weg deel uit van het landelijk dekkend systeem.

(3) Ondersteunen van de inrichting van een landelijk dekkend genormeerd en financieel zelfstandig opererend VOC.

De OCa hebben een belangrijke regionale functie en zijn een smeltkroes van veteranen en relaties van alle missies. Doel van het Project is de samenwerking tussen de deelnemende OCa uit te bouwen en met de lidorganisaties VP te versterken, en de ontmoetingscentra financieel onafhankelijk te maken van subsidie van het vfonds.

Net als bij de lidorganisaties VP zijn er afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en kwaliteit van de nuldelijnschelperondersteuning. Gelijktijdig aan het traject van de lidorganisaties VP krijgt ook de samenwerking tussen de OCa in het VOC steeds meer gestalte. Het VOC bestaat uit 11 OCa met 20 locaties (waaronder op Curaçao) en twee mobiele ontmoetingscentra (zie bijlage G).

De randvoorwaarden voor de ondersteuning door de OCa zijn nu ingevuld met een bijdrage gekoppeld aan openingstijden en activiteiten, training van nuldelijnschelpers, verzekering van nuldelijnschelpers en een centrale klachtencommissie.

De OCa in het VOC volgen hun eigen handboek en convenant (bijlage F), en geven georganiseerde en genormeerde nuldelijnschelperondersteuning die is afgestemd op de doelgroep. De OCa zijn laagdrempelig, goed bereikbaar en de openingstijden zijn afgestemd op de lokale behoefte. Tijdens de openingstijden zijn getrainde nuldelijnschelpers aanwezig.

In het startjaar 2013 is de samenwerking verstevigd. Gesteund door het Project positioneert het VOC zich in toenemende mate op het veteranenlandschap als serieuze gesprekspartner en de plek waar onder meer fysieke activering, opvang en ondersteuning worden mogelijk gemaakt. De stabiliteit is vergroot in de besturing, de afspraken en landelijke afstemming van activiteiten in het VOC en de bedrijfsvoering van de respectievelijke OCa; waarbij de eerste OCa onafhankelijk worden van subsidie van het vfonds.

Het jaar 2013 is afgesloten met 15.000 nieuwe bezoekers en meer dan 25.000 bezoekers in totaal. Komend jaar hoopt het VOC door nauwere samenwerking met de lidorganisaties VP op nog meer bezoekers en deelnemers aan activiteiten. Voor de vergaderingen van het DB-VP en AB-VP heeft het DB-VP besloten met ingang van 2014 zoveel als mogelijk gebruik te maken van de faciliteiten van de OCa.

Het jaar 2014 staat voor verdere ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit door het aanbieden van trainingen van de Basis, aanvullende op het OC toegespitste trainingen, het maken van nadere afspraken en het vergroten van de transparantie. Op het gebied van kwantiteit door het organiseren van gezamenlijke activiteiten, ruimere openingstijden en ook de veteraan thuis op te zoeken (outreaching nuldelijnschelperondersteuning vanuit het OC).

(4) Systemen VP en VOC samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnschelperondersteuning.

Momenteel zijn er 190 getrainde nuldelijnschelpers opgenomen in het systeem waarvan nu rond de 60 met een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis. Gebaseerd op de woonplaatsen van de nuldelijnschelpers en de verzorgingsgebieden van de ontmoetingscentra wordt Nederland als volgt afgedekt.



In de witte gebieden wordt extra geïnvesteerd in het werven van nuldelijnsbepalers. Streven is om eind 2015 met 500 nuldelijnsbepalers met een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis heel Nederland te hebben afgedekt. Overigens hebben MDKL en Veteraan & Thuisfront mobiele capaciteit voor inzet in de witte weergegeven gebieden.

Hét instrument om de nuldelijnsbepalers landelijk en buiten de eigen veteranenorganisatie in te kunnen zetten is de DiSKv. In de DiSKv vindt de veteraan de weg naar steun, een dienst of de toegang tot de professionele hulpverlening specifiek voor de veteraan en zijn relatie. Op de DiSKv zijn 132 diensten of activiteiten voor veteranen opgenomen. Zie: <http://www.disk-veteranen.nl/>. In een aparte pagina onder het Vi is opgenomen een lijst met de postcodes en woonplaatsen van alle nuldelijnsbepalers en de organisatie waar ze te bereiken zijn. Hierdoor kan iedereen die beschikt over internet kijken of er een nuldelijnsbepaler in de buurt woont van de steun behoevende veteraan en hoe deze is te bereiken. De DiSKv is ook een belangrijk instrument voor het Centraal Aanmeld Punt (CAP; straks Veteranenloket), instellingen van het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV), ABP, gemeenten, huisartsen, politie en dergelijke om een beroep te kunnen doen op de diensten van een nuldelijnsbepaler of de veteranen waarmee zij in contact zijn te wijzen op de mogelijkheid van nuldelijnsbepalingsondersteuning. De DiSKv is door het Project ingericht en vervolgens overgedragen aan het Vi.



(5) De samenwerking met partijen in de omgeving van het totaalsysteem zekerstellen en het hele systeem borgen voor de toekomst in de staande organisaties.

Vanaf de start van het Project vindt afstemming plaats met het ABP, Vi, Sociaal Juridisch Loket, LZV, de Basis en de BNMO (t.a.v. de dienstverlening aan veteranen). In 2014 zullen er zes regionale bijeenkomsten worden georganiseerd voor de nuldelijnsbepalers en de organisaties die in contact komen met veteranen waarmee het op dat moment minder goed gaat. Het betreft de instellingen LZV, zorgcoördinatoren/casemanagers ABP, gemeenten, huisartsen en de politie in de regio. Deze bijeenkomsten staan in het teken van het kennismaken met elkaars behoeften en mogelijkheden. Voor de nuldelijnsbepalers wordt dan ook aan kennisborging gedaan. In het Veteranenbesluit is de coördinatie van de nuldelijnsbepalingsondersteuning belegd bij het VP en het faciliteren van de nuldelijnsbepalingsondersteuning bij het Vi. In overleg met het Vi, VP, VOC en vfonds zullen de activiteiten van het project eind 2015 worden overgedragen en geborgd in de staande organisaties.

Overige Activiteiten Project 2013

Centrale Klachtencommissie Nuldelijnsbepalers Veteranen Platform.

Tijdens een bijeenkomst op 25 september 2013 is de Centrale Klachtencommissie Nuldelijnsbepalers Veteranen Platform (CKC VP) door de Vz-VP ingesteld. Vz-CKC VP is mevr. mr. Tanja ten Wolde. Met de leden is voor vier jaren een vrijwilligersovereenkomst aangegaan. De leden nemen deel op persoonlijke titel. De CKC VP is een belangrijk instrument voor de borging van de kwaliteit van de nuldelijnsbepalingsondersteuning, zowel voor wat betreft de uitvoering door de lidorganisatie/nuldelijnsbepalers als naar de gebruikers van het nuldelijnsbepalingsondersteuningssysteem (veteranen maar ook instellingen, gemeenten, enz.). Op voorstel van Vz-VP en bekrachtigd door het DB-VP worden de diensten van de CKC VP voor de duur van het Project ook aangeboden aan de OCa in het VOC. De OCa van het VOC hebben vervolgens afgesproken in alle voorkomende gevallen gebruik te maken van de diensten van de CKC-VP. Voor het persbericht over de installatie van de CKC VP zie bijlage J.

Trainingen.

Door de Basis in samenwerking met COGIS zijn drie nieuwe trainingen voor nuldelijnsbepalers ontwikkeld die recht geven op een Certificaat van Bekwaamheid en een speciale coin. Het certificaat heeft geldigheid van één jaar. De geldigheid wordt steeds met een jaar verlengd door het deelnemen aan terugkomdagen/ontmoetingsdagen. De trainingen zijn alleen toegankelijk na een intakegesprek met de coördinator van de veteranenorganisatie om zeker te stellen dat de kandidaat voldoet aan de noodzakelijke competenties om de training te kunnen volgen.

De basis training is een instap voor vrijwilligers die nog niet eerder een training hebben ontvangen. De aanvullende training is bedoeld voor nuldelijnsbepalers die in een eerder stadium een training hebben gevolgd van de Basis of MDKL (gericht op het werken in een ontmoetingscentrum), maar nog niet in het bezit zijn van een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis. De Workshop Nuldelijnsbepalingsondersteuning is bedoeld voor vrijwilligers die ervaring hebben als professioneel hulpverlener.

Door de Basis is een speciale pagina 'Activiteiten voor Nuldelijnsbepaling' aangemaakt: www.de-basis.nl/nuldelijnsbepaling waarop de trainingen worden aangeboden.

Landelijke Ontmoetingsdag NuldelijnsHelpers Veteranen.

Op zaterdag 14 december 2013 is op de Basis in Doorn de eerste Landelijke Ontmoetingsdag NuldelijnsHelpers Veteranen gehouden. Deze ontmoetingsdag stond in het teken van het geven van erkenning en waardering aan de nuldelijnsHelpers, het met elkaar kennismaken en kennis- en ervaringsoverdracht. Aan deze dag hebben ruim 140 nuldelijnsHelpers deelgenomen. Gastsprekers waren Commandant Landstrijdkrachten luitenant-generaal Mart de Kruif en voorzitter LZV drs. Berend Berendsen. Voor het persbericht zie bijlage I.

Verzekeringen.

In aanvulling op de persoonlijke verzekering van de nuldelijnsHelpers en op de vrijwilligersverzekering van de gemeenten is met Achmea op non-profit basis een aanvullende verzekering afgesloten voor de nuldelijnsHelpers van het VP en het VOC. Het betreft: Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers; Persoonlijke eigendommenverzekering; Aansprakelijkheid Vrijwilligers; Aansprakelijkheidsverzekering Rechtspersonen; Verkeersaansprakelijkheid Rechtspersonen; Rechtsbijstandverzekering voor Vrijwilligers.

Logo.

Voor de herkenbaarheid van de nuldelijnsOndersteuning en het landelijk dekkend ondersteuningssysteem voor alle veteranen en hun relaties is een eigen logo ontworpen dat ook wordt gebruikt op de coin bij het Certificaat van Bekwaamheid. Het woordje 'nuldelijns' staat letterlijk op de lijn van de donkerblauwe cirkel of nul. De donkerblauwe cirkel is het middelpunt, de hulpvrager of ontvanger. Deze staat centraal, het gaat om hem of haar. De twee open cirkels zijn de naaste steunverleners die om de hulpvrager heen staan; het beschermende en helpende aspect. De kleuren zijn de kleuren van het VP en het VOC omdat zij beiden het systeem vormen waar het VP de coördinatie over heeft.



Coin.

Als teken van erkenning en waardering voor de nuldelijnsHelpers en voor de herkenbaarheid van de gecertificeerde nuldelijnsHelpers is een coin ontwikkeld met aan de ene kant het logo van de nuldelijnsOndersteuning en aan de andere kant het logo van de Basis met het nummer van het Certificaat van Bekwaamheid.



Enquête NuldelijnsHelpers: wie zijn ze en wat doen ze?

Op verzoek van het Project heeft het Vi onder de deelnemers aan het project een enquête uitgezet met als doel een indicatie te krijgen van de achtergronden, ervaringen en behoeften van nuldelijnsHelpers en de uitkomsten te benutten bij de verdere inrichting van de nuldelijnsOndersteuning. De uitkomsten worden gepubliceerd in de Checkpoint van maart 2014.

Ambities 2014

De speerpunten van het Project voor 2014 zijn: het verder uitbouwen van het systeem; het borgen van de kwaliteit; het managen van de verwachtingen van de veteraan en de nuldelijnsHelper; en het beschikbaar stellen van de diensten van het systeem, naast aan de veteranen/relaties, ook aan de partijen die zich met het welzijn van de veteranen en de relaties bezighouden (onder meer de 'first contact' partijen politie, gemeenten en huisartsen).

Uitbouwen van het systeem.

Voordurend wordt er naar gestreefd om meer veteranenorganisaties deel uit te laten maken van het nuldelijnsOndersteuningssysteem. De financiële mogelijkheden van het Project worden nog niet door alle lidorganisaties VP ten volle benut.

In samenspraak met het Vi worden veteranenorganisaties en nuldelijnsHelpers die (nog) niet uit willen of kunnen maken van het systeem, gekoppeld aan het systeem (onder meer opnemen in de DiSKv en deelnemen aan trainingen) en kunnen een financiële bijdrage krijgen van het Vi.

De rapportages van de veteranenorganisaties zijn nog onvoldoende om een betrouwbaar beeld te geven over het aantal nuldelijnscontacten. Daar zal in 2014 meer aandacht aan worden gegeven.

Borgen van de kwaliteit.

De kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning is voorwaardelijk voor het goed kunnen helpen van de veteraan maar ook voor het vertrouwen van de organisaties die met veteranen te maken hebben om van de diensten van de nuldelijnshelpers gebruik te maken of de mogelijkheid van nuldelijnsondersteuning onder aandacht van de veteraan te brengen. Door de trainingen en ontmoetingsdagen wordt de kwaliteit vergroot en geborgd.

Managen van verwachtingen.

Een onderdeel van de kwaliteit van de nuldelijns helper is dat hij de verwachtingen van de veteraan en van zich zelf weet te managen. Verwachtingen die niet waar kunnen worden gemaakt leiden tot frustratie. Daarvoor is training en veel met elkaar van gedachten wisselen essentieel en maakt het managen van verwachtingen deel uit van alle activiteiten georganiseerd door het Project.

Beschikbaar stellen van de diensten van het systeem.

Tijdens de Landelijke Ontmoetingsdag Veteranenhelpers heeft voorzitter LZV zijn visie op de nuldelijnsondersteuning gegeven en die is helemaal in lijn met de visie van het Project. Professionele organisaties en nuldelijn dienen elkaar aan te vullen waarbij professionele organisaties bijdragen aan de nuldelijnsondersteuning met informatie, training en faciliteiten. Daarbij heeft het toekomstige Veteranenloket een belangrijke functie in het elkaar versterken door de werkzaamheden af te stemmen. De nuldelijnsondersteuning is een vorm van dienstverlening die wordt aangeboden aan de veteranen en hun relaties, de professionele hulpverleners van het LZV en ABP en overige partijen die zich bezighouden met het welzijn van de veteranen en de relaties. Een belangrijke doelgroep van het Project zijn instanties die vaak in contact komen met veteranen zoals gemeenten, huisartsen en politie. Zij dienen op de hoogte te zijn van de nuldelijnsondersteuning voor veteranen om veteranen waarmee zij in contact zijn in voorkomend geval te wijzen op de mogelijkheid van nuldelijnsondersteuning.

In 2014 zullen naast de trainingen weer een landelijke ontmoetingsdag worden georganiseerd maar ook 6 regionale terugkomdagen waarbij wordt geïnvesteerd in de contacten met de organisaties die in contact komen met veteranen waarmee het op dat moment minder goed gaat zoals LZV, ABP, gemeenten, huisartsen en de politie.

Start afronding van het Project

In het kader van de afronding van het Project eind 2015 is er in 2013 overleg geweest met de HDP en het bestuur van het Vi. In 2014 wordt het eerste jaar van het Project geëvalueerd en bezien of de ondersteuning van de nuldelijnsondersteuning veteranen via het Vi kan lopen als een bijzondere vorm van erkenning & waardering. Het bestuur van het Vi is daar enthousiast over maar neemt pas een definitief standpunt in na kennisname van de risicoanalyse die deel uitmaakt van de evaluatie. Ondertussen is in het Veteranenbesluit bepaald dat 'het Vi het lotgenotencontact faciliteert door het ontplooiën en ondersteunen van initiatieven terzake (zoals de zogenaamde nuldelijnsondersteuning)'. Voorts dat het VP 'de nuldelijnsondersteuning voor veteranen coördineert'. Hoe dit door Defensie verder wordt ingevuld zal in de loop van 2014 blijken en in het verlengde daarvan wordt bepaald hoe en in welke mate het fonds aanvullend financiert.

Bijlage A: Begroting en uitputting projectsubsidies

Projectsubsidie Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen

Inkomsten van vfonds		Uitgaven/declaraties 2013 Project					
datum	2013		Begroot	Betaald	Verplicht	Betaald en verplicht	
01-01-2013	Restand 2012 vfonds	€ 5.433,26	Totaal kosten Projectleider (1104*€45)	€ 49.680,00	€ 40.277,39	€ 4.200,00	€ 44.477,39
29-1-2013	Inkomsten vfonds 2013 (75% van € 60.000)	€ 45.000,00	Totaal onkosten Projectleider	€ 4.800,00			
			Kosten projectvergaderingen	€ 5.000,00	€ 3.621,93	€ 0,00	€ 3.621,93
			Kosten Ontmoetingsdag de Basis	€ 7.000,00	€ 0,00	€ 7.000,00	€ 7.000,00
			Kosten Ontmoetingsdag pres. VOC	€ 0,00	€ 125,00	€ 0,00	€ 125,00
			Kosten verzekering tot 310816	€ 750,00	€ 580,09	€ 0,00	€ 580,09
			Kosten financiële administratie 2013	€ 200,00	€ 200,00	€ 0,00	€ 200,00
			Reserve	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
31-12-2013		€ 50.433,26	Totaal uitgaven	€ 67.430,00	€ 44.804,41	€ 11.200,00	€ 56.004,41
	Restant toezegging vfonds (25% van € 60.000)	€ 15.000,00					
Saldo t.o.v. inkomsten (75% van € 60.000 + restant 2012)					€ 5.628,85		-€ 5.571,15
Saldo t.o.v. toezegging vfonds (100% van € 60.000 + restant 2012)					€ 20.628,85		€ 9.428,85

Toelichting:

In 2013 is 75% van de projectsubsidie opgegaan aan de kosten van Projectleider en 25% aan kosten van het Project zelf.

Projectsubsidie lidorganisaties VP

Inkomsten van vfonds		Uitgaven					
datum	2013		Begroot	Betaald	Verplicht (toezegging kwartaal 4)	Betaald en verplicht 2013	
29-01-2013	Inkomsten vfonds 2013 (75% van € 100.000)	€ 75.000,00	Kosten CKC	€ 2.000,00	€ 1.027,24	€ 0,00	€ 1.027,24
			Lidorganisaties bureaunkosten	€ 24.000,00	€ 4.782,32	€ 18.617,68	€ 23.400,00
			Lidorganisaties inzet helpers	€ 25.000,00	€ 6.998,45	€ 10.000,00	€ 16.998,45
			Bijdrage aan mobiel OC 50%	€ 3.750,00	€ 3.750,00	€ 0,00	€ 3.750,00
			Logo	€ 1.500,00	€ 1.210,00	€ 0,00	€ 1.210,00
			Coin (500x)	€ 5.000,00	€ 4.483,06	€ 0,00	€ 4.483,06
			Kosten ING rekening	€ 50,00	€ 32,07	€ 0,00	€ 32,07
			Terugkomdag KCT	€ 1.500,00	€ 1.182,10	€ 0,00	€ 1.182,10
			Pilotopleiding Doorn (incl reisk)	€ 7.500,00	€ 7.223,47	€ 0,00	€ 7.223,47
			Training locatie Nuth	€ 4.500,00	€ 4.820,00	€ 0,00	€ 4.820,00
			Training locatie Eindhoven	€ 4.500,00	€ 2.984,56	€ 1.500,00	€ 4.484,56
			Training locatie Havelte	€ 4.500,00	€ 4.392,50	€ 0,00	€ 4.392,50
			Training locatie Alphen a/d Rijn	€ 4.500,00	€ 0,00	€ 4.500,00	€ 4.500,00
			Aanv. Training locatie Schaarsbergen	€ 1.500,00	€ 1.512,00	€ 0,00	€ 1.512,00
			Reserve	€ 10.200,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
31-12-2013		€ 75.000,00	Totaal uitgaven	€ 100.000,00	€ 44.397,77	€ 34.617,68	€ 79.015,45
	Restant toezegging vfonds (25% van € 100.000)	€ 25.000,00					
Saldo t.o.v. betaling vfonds (75% van € 100.000)					€ 30.602,23		-€ 4.015,45
Saldo t.o.v. toezegging vfonds (100% van € 100.000)					€ 55.602,23		€ 20.984,55

Toelichting:

De verplichtingen in het vierde kwartaal zijn relatief hoog in vergelijking met de eerdere kwartalen vanwege de opstart van het Project. Ook worden in het vierde kwartaal de kosten van de Landelijke Ontmoetingsdag Nuldelijnschepers gedeclareerd (meer dan 135 deelnemers).

Projectsubsidie VOC

Stichting Veteranenplatform ING 6533821							
Project Nuldelijnsondersteuning deel VOC 2013							
datum	2013		Uitgaven/declaraties 2013 VOC op locatie	Begroot	Betaald	Verplicht (toezegging kwartaal 4)	Betaald en verplicht 2013
29-01-2013	Inkomsten vfonds 2013 (75% van € 85.000)	€ 63.750,00	Alphen, De Oude Stomp	€ 9.000,00	€ 7.500,00	€ 1.500,00	€ 9.000,00
			Amsterdam, De Veldpost	€ 4.500,00	€ 3.000,00	€ 1.500,00	€ 4.500,00
			Apeldoorn, Home Base Support	€ 10.900,00	€ 7.500,00	€ 3.400,00	€ 10.900,00
			Hoensbroek, 't Eldershoes	€ 4.200,00	€ 3.200,00	€ 1.000,00	€ 4.200,00
			Curacao	€ 2.400,00	€ 1.397,00	€ 1.003,00	€ 2.400,00
			Eindhoven, De Treffer	€ 8.500,00	€ 2.500,00	€ 6.000,00	€ 8.500,00
			Havelte, Veteraan en Thuisfront	€ 4.000,00	€ 3.999,59	€ 0,41	€ 4.000,00
			Sassenheim, Duin en Bollenstreek	€ 5.500,00	€ 4.000,00	€ 1.500,00	€ 5.500,00
			Nuth, MDKL	€ 14.140,00	€ 12.140,00	€ 2.000,00	€ 14.140,00
			Den Bosch, De Ouwe Stomp	€ 1.000,00	€ 0,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
			Doetinchem, Spoorzicht	€ 1.500,00	€ 0,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
			Opl MDKL	€ 5.300,00	€ 5.730,00	€ 0,00	€ 5.730,00
			NLVD	€ 4.050,00	€ 4.050,00	€ 0,00	€ 4.050,00
			Mobiel OC 50%	€ 3.750,00	€ 3.750,00	€ 0,00	€ 3.750,00
			T-shirts	€ 0,00	€ 450,00	€ 0,00	€ 450,00
			Onkosten ING rekening	€ 0,00	€ 32,04	€ 0,00	€ 32,04
			Reserve	€ 6.260,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
31-12-2013		€ 63.750,00	Totaal	€ 85.000,00	€ 59.248,63	€ 20.403,41	€ 79.652,04
	Restant toezegging vfonds (25% van € 85.000)	€ 21.250,00					
Saldo t.o.v. betaling vfonds (75% van € 85.000)						€ 4.501,37	-€ 15.902,04
Saldo t.o.v. toezegging vfonds (100% van € 85.000)						€ 25.751,37	€ 5.347,96

Toelichting:

De toezegging van het vfonds is gemaximaliseerd op € 85.000 terwijl de daadwerkelijke kosten hoger zijn. Verdeling over de OCa is naar verhouding van de toegevoegde waarde voor het totaal systeem.

Bijlage B: convenant Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Convenant

Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

2013

Inhoudsopgave

1. Missie Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

2. Convenant

3. Bijlagen:

Bijlage 1: Ondertekeningsbladen

Bijlage 2: Communicatie

Bijlage 3: Financiering

Bijlage 4: Toetreding en uittreding Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Missie Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

De Stichting Veteranen Platform (opgericht op 2 mei 1989) is een koepelorganisatie, een samenwerkingsverband van Nederlandse veteranenorganisaties, waarmee de collectieve communicatie met veteranen wordt bevorderd. Het Veteranen Platform (VP) wordt door Defensie geraadpleegd over beleidsvoornemens, ideeën en standpunten en fungeert zo als klankbord. Voorts behartigt het VP de belangen van de aangesloten organisaties en de belangen van de aangesloten leden. Als derde taak treedt het VP op als intermediair en aanspreekpunt op het gebied van veteranen en veteranenaangelegenheden voor de overheid en overige instellingen. Tot slot vertegenwoordigt het VP de lidorganisaties bij (inter) nationale evenementen en bij overlegfora.

Met het nuldelijnsondersteuningssysteem van het VP wordt de veteraan en zijn relatie door de lidorganisaties laagdrempelige opvang aangeboden en daarmee een bijdrage geleverd aan de verwerking of hantering van psychosociale en psychische klachten na een ingrijpende gebeurtenis en de gevolgen daarvan. De collegiale of persoonlijke context, geven de mogelijkheid om ondersteuning te laten plaatsvinden zonder oordeel, commentaar of kritiek en juist met openheid, begrip en steun; aspecten die bij de verwerking van groot belang zijn. Daarbij maakt het niet uit of de oorzaak van de noodzakelijke ondersteuning is gelegen in- of buiten de dienst. (Ex-) militairen en hun relaties worden daarmee niet uitgesloten.

Met als resultaat dat bij elke gelegenheid waar de veteranen fysiek dan wel virtueel bij elkaar komen contact kan worden gemaakt met of door een nuldelijns helper, en het niet uitmaakt met welke partner in het totaalsysteem de veteraan in contact komt; hij wordt begeleid naar de meest geschikte partner in het ondersteuningssysteem of het professionele hulpsysteem.

Convenant Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Het Algemeen Bestuur van het VP onderkent dat de mogelijkheden van de lidorganisaties onderling verschillen en zich in de tijd ontwikkelen. Daarom worden lidorganisaties die nog niet of nog niet volledig uitvoering kunnen geven aan de afspraken in het Nuldelijnsondersteuningssysteem Veteranen Platform, de mogelijkheid geboden om zich tot uiterlijk 1 juli 2014 te verbinden als kandidaat-partij. De kandidaat-partij verplicht zich uitvoering te geven aan de met een (*) aangegeven artikelen, naar vermogen deel te nemen en zich in te spannen om uiterlijk 1 juli 2014 zich als partij te verbinden.

Ondertekening van het convenant door een partij of kandidaat-partij geschiedt door het insturen van het ondertekeningsblad dat gevoegd wordt bij het convenant in bijlage 1.

In het licht van het bovenstaande komen het VP en de samenwerkende partijen en kandidaat-partijen in de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform het volgende overeen:

Artikel 1 Doelstelling van de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

1. (*) Doel van de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform is:
 - het aanbieden van laagdrempelige opvang aan veteranen en hun relaties en daarmee een bijdrage leveren aan de verwerking van psychosociale en psychische klachten na een ingrijpende gebeurtenis en de gevolgen daarvan;
 - in voorkomend geval de doorgeleiding naar de professionele hulpverlening en contact houden tijdens de verwerking.
2. Om aan de doelstelling te voldoen richten de partijen ieder voor zich en gezamenlijk een nuldelijnsondersteuningssysteem in dat bestaat uit:
 - minimaal één opgeleide nuldelijns helper voor de eigen leden en bij voorkeur met dezelfde missie ervaring als waar de partij voor staat;
 - (*) minimaal één contactpersoon in de Sociale Kaart Veteranen.
3. (*) Om aan de doelstelling te voldoen realiseert het VP:
 - de integratie van de nuldelijnsondersteuningssystemen van de partijen tot één Nuldelijnsondersteuningssysteem Veteranen Platform;
 - de samenwerking met de samenwerkende ontmoetingscentra in de 'Veteranen OntmoetingsCentra' om te komen tot een landelijk dekkend totaalsysteem;
 - de samenwerking met de omgeving van het totaalsysteem;
 - de financiering van de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform.

Artikel 2 Verplichtingen partijen

1. (*) Partijen verbinden zich om de taken en verantwoordelijkheden waarover overeenstemming is bereikt in of krachtens dit convenant uit te voeren.
2. (*) Partijen verplichten zich voorts in algemene zin bij te dragen aan de uitvoering en realisatie van de afspraken die op basis van dit convenant worden gemaakt, de samenwerkingsverbanden in dat kader en het functioneren de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform.
3. (*) Partijen stimuleren en faciliteren overleg over de nuldelijnsondersteuning aan veteranen binnen en buiten hun organisaties. Partijen stemmen hun beleid en uitvoering, werkwijze en uitvoering van taken en verantwoordelijkheden zoveel mogelijk af en informeren regelmatig doch tenminste een keer per kalenderjaar het Algemeen Bestuur van het VP.
4. Partijen verplichten zich om deel te nemen aan kwaliteitscontroles door of namens het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen.
5. (*) Partijen verplichten zich om aandacht te geven aan de nuldelijnsondersteuning op de website en in periodieken en daarbij te verwijzen naar het vfonds (Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg) conform aanwijzing van het vfonds.
6. (*) Partijen verplichten zich ter verzekering van een wederzijdse goede en juiste communicatie te houden aan de afspraken over communicatie vastgelegd een bijlage 2.

Artikel 3 (*) Doelgroep

1. De doelgroep van Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform wordt gevormd door alle veteranen en hun relaties, ongeacht of de oorzaak van de noodzakelijke ondersteuning is gelegen in- of buiten de dienst. (Ex-)

militairen en hun relaties worden daarmee niet uitgesloten.

2. Voor de definitie van veteraan en relatie wordt aangesloten bij de Veteranenwet:
 - veteraan: de militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van Onze Minister is aangewezen;
 - relatie: de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel en bloed- en aanverwanten in de eerste of tweede graad van de veteraan.

Artikel 4 (*) Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen

1. Voor het organiseren van de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform is onder verantwoordelijkheid van het VP het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen gestart.
2. Binnen de kaders van dit convenant is het doel van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven van de partijen voor een gezamenlijk gedefinieerde doelgroep, door de kwaliteit van de initiatieven te bevorderen, op elkaar af te stemmen, en eenduidig en eenvoudig toegankelijk te maken in een kostenarm, landelijk dekkend en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem, dat aansluit bij de behoefte van de doelgroep en de beschikbare professionele hulpverlening.
3. Duur van het project is maximaal drie jaren te rekenen vanaf 1 september 2012.

Artikel 5 Nuldelijns helper

1. (*) In het kader van dit convenant wordt gesproken over nuldelijnsondersteuning en nuldelijns helper indien de ondersteuning wordt gegeven door een opgeleide nuldelijns helper. De nuldelijns helper begeleidt de veteraan in voorkomend geval naar de professionele hulpverlening, houdt contact tijdens de verwerking, maar onthoudt zich van elke vorm van professionele hulpverlening.
2. Voor de nuldelijns helper geldt vrijwillig maar niet vrijblijvend.
3. De nuldelijns helper heeft de volgende taken:
 - in contact komen met de doelgroep;
 - vroegtijdig signaleren en tijdig doorverwijzen;
 - bieden van praktische hulp;
 - stimuleren van (zelf) verwerking;
 - contacthouden tijdens het proces van verwerking;
 - betrekken van het sociale netwerk van de betrokken veteraan;
 - aandacht voor de (negatieve) reacties uit de omgeving;
 - anoniem registreren van de contacten.

De nuldelijns helper onthoudt zich van elke vorm van professionele hulpverlening.

4. De nuldelijns helper heeft de volgende competenties:
 - communicatieve vaardigheden;
 - goed kunnen luisteren;
 - invoelend vermogen;
 - robuust, daadkrachtige persoonlijkheid;
 - zelfstandig;
 - betrouwbaar.

5. De volgende onkosten van de nuldelijns helper worden uit het Project vergoed:
 - reiskosten openbaarvervoer 2e klas of gebruik eigen auto € 0,30 / km kortste afstand ANWB;
 - het gebruik van twee eenvoudige consumpties indien een ontmoeting op een commerciële locatie noodzakelijk is;
 - aansprakelijkheidsverzekering;
 - overige onkosten na voorafgaande toestemming van het bestuur van de partij en het Project namens het VP.
6. Ter ondersteuning van de nuldelijns helper draagt de partij zorg voor:
 - beschrijven van de functie van nuldelijns helper en borgen in de statuten van de partij of anderszins;
 - afspraken vastgelegd in een overeenkomst met het bestuur van de partij;
 - beschikbaarheid van communicatiefaciliteiten die de privacy van de nuldelijns helper waarborgen;
 - aansprakelijkheidsverzekering.
7. Ter ondersteuning van de partij draagt het Project Versterking Nuldelijns ondersteuning Veteranen zorg voor:
 - normering van de kwaliteit van de nuldelijns helper;
 - generieke functiebeschrijving nuldelijns helper;
 - beschikbare opleiding en supervisie;
 - organisatie van een jaarlijkse themadag voor nuldelijns helpers;
 - beschikbaarheid van een (digitale) Sociale Kaart Veteranen (DiSKv);
 - financiering van het nuldelijns ondersteuningssysteem van de partijen door het vergoeden van onkosten.

Artikel 6 Kwaliteit

1. Het Project Versterking Nuldelijns ondersteuning Veteranen draagt zorg voor een kwaliteitszorgsysteem (borging, beheersing en sturing) en controle op de kwaliteit. Het staat de individuele partijen vrij om verdergaande kwaliteitseisen vast te stellen.
2. Het voldoen aan de vereiste kwaliteit van de nuldelijns ondersteuning voor de individuele veteraan is een eigen verantwoordelijkheid van de partijen.

Artikel 7 Klachten

1. Partijen zorgen ervoor dat het voor alle, bij de nuldelijns ondersteuning betrokken personen, duidelijk is dat zij zich met klachten over de nuldelijns ondersteuning bij de leverende partij kunnen melden.
2. Partijen onderschrijven door ondertekening van dit convenant het Klachtenreglement Vrijwilligers VP voor in ieder geval klachten tegen nuldelijns helpers.

Artikel 8 Middelen

1. Partijen maken nadere afspraken over de vergoeding van de onkosten voor nuldelijns ondersteuning die voortvloeien uit de Nuldelijns ondersteuning Veteranen Platform. Daarbij is het uitgangspunt dat de Nuldelijns ondersteuning Veteranen Platform wordt gefinancierd door het fonds.
2. De Nuldelijns ondersteuning Veteranen Platform is kostenarm en de onkostenvergoeding is op basis van behoeftstellingen en declaratie.

3. De afspraken over de onkostenvergoeding van het Nuldelijnsondersteuningssysteem VP zijn vastgelegd in bijlage 3 van dit convenant.

Artikel 9 (*) Evaluatie

1. De werking van het convenant zal na ondertekening door partijen aan het eind van elk kalenderjaar geëvalueerd worden, voor het eerst over 2013, uiterlijk binnen drie maanden na het einde van het betreffende kalenderjaar.
2. De resultaten van de evaluatie worden in het jaarverslag van het VP opgenomen. In ieder geval wordt geïnventariseerd in hoeverre hetgeen door partijen in het convenant is vastgelegd ook is gerealiseerd.

Artikel 10 (*) Naleving en wijziging convenant

1. Partijen onderschrijven de doelstelling van het convenant en verplichten zich ieder voor zich voor zover het de eigen verantwoordelijkheid betreft de vastgelegde afspraken na te komen.
2. Indien er sprake is van omstandigheden die naar het oordeel van een der partijen zouden moeten leiden tot herziening van het convenant, dan wordt hierover binnen het Algemeen Bestuur van het VP overleg gevoerd.
3. Wijzigingen van of aanvullingen op het convenant worden na besluitvorming binnen het Algemeen Bestuur van het VP schriftelijk overeengekomen.

Artikel 11 (*) Duur van het convenant: toetreding en uittreding

1. Dit convenant treedt op de dag van ondertekening door de partijen in werking voor het lopende kalenderjaar. Het convenant bindt uitsluitend de partijen die het ondertekenen. Het convenant wordt van jaar tot jaar stilzwijgend verlengd.
2. Het Algemeen Bestuur van het VP bepaalt op welke wijze toetreding en uittreding van partijen plaatsvindt. Dit is nader uitgewerkt in bijlage 4 van dit convenant. In ieder geval is ieder der partijen gerechtigd deelname aan het convenant op te zeggen tegen het einde van een kalenderjaar met een opzegtermijn van tenminste drie maanden.

Artikel 12 (*) Bijlagen

1. Dit convenant heeft de volgende bijlagen:
Bijlage 1: Ondertekeningsbladen (kandidaat-) partijen
Bijlage 2: Communicatie
Bijlage 3: Financiering
Bijlage 4: Toetreding en uittreding Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform
2. De bijlagen maken deel uit van het convenant. Wijzigingen van of aanvullingen op de bijlagen worden na besluitvorming binnen het Algemeen Bestuur van het VP schriftelijk overeengekomen met partijen.

BIJLAGEN

Bijlage 1 (*) Ondertekeningsbladen

Bijlage 2 (*) Communicatie

De voorzitter van het VP of diens waarnemer verzorgt de communicatie over de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform in de landelijke pers en de media. Communicatie via de regionale pers en media kan plaatsvinden door de bij het VP aangesloten partijen. Deze communicatie moet in overeenstemming zijn met de communicatie richtlijnen van het VP en zijn afgestemd met de voorzitter van het VP, of diens waarnemer. Communicatie over de Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform, of over de ondersteuning die aan veteranen wordt aangeboden, mag op geen enkele wijze schadelijk zijn voor de ondersteuning of hulpverlening aan veteranen en hun relaties, noch voor andere binnen het VP opererende partijen.

De partijen voldoen aan de volgende communicatie verplichtingen:

- verwijzen op de website en in periodieken naar het vfonds conform aanwijzing vfonds;
- hebben het onderwerp nuldelijnsondersteuning en DiSKv duidelijk en vindbaar aanwezig op de websites van de partijen.

Bijlage 3 Financiering

De onkosten en eventuele aanvullende behoeften worden onderbouwd door behoeftestellingen.

Voor het eind van elk kalenderjaar dient het bestuur van de partij bij het Project een behoefte in voor het komende jaar bestaande uit:

- opleidingsplaatsen nuldelijnsheper;
- raming onkosten nuldelijnshepers;
- raming bijzondere kosten in het kader van het Project (b.v. communicatie of bijzondere bijeenkomsten die eventueel niet via Begeleid Lotgenoten Contact kunnen worden ingevuld).

Uiterlijk eind december krijgt de partij een toewijzing voor het komende jaar van het Project.

De partij declareert na afloop van elk kwartaal bij het Project met een overzicht van de gemaakte kosten en een overzicht van de activiteiten. De boekhouding van de lidorganisatie is zodanig ingericht dat die kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Overschrijding van de kosten is voor rekening en eigen risico van de partij.

Bijlage 4 (*) Toetreding en uittreding Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Het VP en de nuldelijnsondersteuning zijn voortdurend in ontwikkeling. Partijen kunnen aan het convenant worden toegevoegd, dan wel worden aangemerkt uit te treden. Het Algemeen Bestuur van het VP neemt daartoe een besluit. Toetsingscriteria zijn onder meer: participatie, ontwikkelen initiatieven, kwaliteit, kwantiteit, toegevoegde waarde en ambities. Toetreding van een partij zal door het DB-VP schriftelijk aan de overige partijen worden medegedeeld.

Bij niet voldoen aan de uit dit convenant voortvloeiende verplichtingen door een partij of wanneer voortzetting van de samenwerking met hem om andere redenen niet langer in redelijkheid gevegd kan worden van de andere partijen, kunnen de laatsten bij monde van het Algemeen Bestuur van het VP de deelname aan dit convenant aan een partij opzeggen, en kan opzegging door besluit van het Algemeen Bestuur van het VP plaatsvinden. De betrokken partij zal van deze opzegging schriftelijk op de hoogte worden gesteld waarna alle participerende partijen een afschrift van het uittredingsdocument ontvangen.

Een aangesloten partij heeft het recht zich terug te trekken als partij met inachtneming van het in artikel 11 lid 2 van het convenant bepaalde. In dat geval zal door de voorzitter Algemeen Bestuur van het VP, namens, en met instemming van het Algemeen Bestuur van het VP een uittredingsdocument worden opgemaakt. Alle aangesloten partijen worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

Bijlage C: Financiële werkafspraken Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen en Veteranenorganisaties VP

Inleiding

Het Veteranen VP is gehouden om binnen zes maanden na afsluiting van het boekjaar een 'Bestedingenverklaring' aan te bieden aan het vfonds met daarbij een accountantsverklaring en een rapportage in welke mate de gestelde doelen zijn gerealiseerd en welk bereik, resultaat, aantal deelnemers/bezoekers de activiteit heeft gehad.

Om te kunnen voldoen aan de subsidievoorwaarden van het vfonds zijn financiële richtlijnen opgesteld en opgenomen als bijlage 3 bij het convenant VP.

In aanvulling op de in het convenant opgenomen vergoedingen heeft het AB-VP op 21 maart 2013 ingestemd met de volgende vergoedingen; normering voor planning:

- € 200 bureaunkosten in 2013
- € 100 aanschaf hardware bereikbaarheid in 2013
- € 100 bereikbaarheid in 2013
- € 500 onderhoud organisatie met o.a. maximaal 2x een bijeenkomst in 2013
- Aantoonbare meerkosten alleen na toestemming vooraf (Projectleider + Vice-Vz VP).
- Voor planningsdoeleinden hanteert de projectleider € 100 reiskosten per opleiding per deelnemer.

Uitgangspunt blijft dat maatwerk voor de veteranenorganisatie nodig is en mogelijk moet zijn, maar ook beheersbaar.

Declareren

Een veteranenorganisatie VP declareert na afloop van elk kwartaal bij het Project met een overzicht van de gemaakte kosten en een overzicht van de activiteiten (voor declaratieformulier zie bijlage). De boekhouding van de veteranenorganisatie VP is zodanig ingericht dat die kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Overschrijding van de kosten is voor rekening en eigen risico van de veteranenorganisatie VP.

Toetsen van de declaratie.

De Projectleider toetst of de veteranenorganisatie VP zich houdt aan de afspraken, de gelden zijn besteed binnen de doelstelling van het Project en past binnen de toewijzing aan de veteranenorganisatie VP. Vervolgens adviseert de Projectleider de penningmeester VP over de betaling van de declaratie.

Voorwaarden/checklist voor uitbetaling declaraties van veteranenorganisaties

Bij de beoordeling van de declaratie hanteert de Projectleider de volgende checklist:

- Convenant getekend als partij
- Betreft inzet van een nuldelijns helper: overeenkomst met veteranenorganisatie (na 1 aug eis, als verzekeringen zijn zeker gesteld), en opgeleid nieuwe stijl, of ervaringsdeskundige met herhalingsopleiding, of ervaringsdeskundige zonder herhalingsopleiding (tot 1 juli 2014)
- DiSKv: aparte pagina nuldelijns ondersteuning in DiSKv en up to date, en contactpersoon met contactinformatie in DiSKv en up to date, en logo en link DiSKv met toelichting op de website veteranenorganisatie
- Woonplaats/postcode/veteranenorganisatie van nuldelijns helper bekend bij Projectleider en gepubliceerd op de DiSKv (d.z.v. Projectleider *)
- Vfonds: logo vfonds met link naar webpagina indien er een speciale webpagina is voor de nuldelijns ondersteuning ('is mede mogelijk gemaakt door het vfonds'), en logo vfonds met link op webpagina bij artikelen over nuldelijns ondersteuning
- Declaratie: kostenarm, en binnen afspraken AB-VP, of binnen uitzonderingen gemaakt met Projectleider en Vice-Vz VP, en voorgeschreven declaratieformulier volledig ingevuld, en financiële verantwoording opvraagbaar.

*) de woonplaats/postcode/veteranenorganisatie is bedoeld voor het overzicht van woonplaatsen van nuldelijns helpers. Indien een veteranenorganisatie (VP en VOC) geen nuldelijns helper beschikbaar heeft kan de veteranenorganisatie kijken in de lijst welke veteranenorganisatie een nuldelijns helper in de buurt heeft van de veteraan en vervolgens met behulp van de DiSKv deze veteranenorganisatie benaderen met het verzoek contact te maken met de veteraan.

Bijlage D: Convenantpartners Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Naam	Afkorting	adres	postcode	plaats
Stichting Artillerie Veteranen Associatie	AVA	Postbus 1000	8084 ZX	't Harde
Algemene Vereniging van Oud- en actief dienend personeel van de Koninklijke Marine	AVOM	Postbus 10024	1301AA	Almere
Stichting Benteng	Benteng (kandidaat)	De Schild 23	5481 NA	Schijndel
Bond van Nederlandse Militaire Oorlogs- en Dienstslachtoffers	BNMO (kandidaat)	Postbus 100	3940 AC	Doorn
Bond van Oud-Stoottroepers en Stoottroepers	BOSS	Ganzerik 8	8255 KD	Swifterbant
Bond van Wapenbroeders	BVW	Postbus 93	3940 AB	Doorn
Vereniging Contact Oud en actief dienende Mariniers	COM	Willem Dreessingel 47	4871 GW	Etten-Leur
Commandostichting / Vereniging Veteranen KCT	COS/VKCT	Postbus 5011	4700 KA	Roosendaal
Johan Willem Friso vereniging	JWF	Postbus 10100	8330 KA	Steenwijk
Landelijke Vereniging Veteranen Geneeskundige Diensten	LVVGNKD	Bazuindreef 22	3845 DB	Harderwijk
Stichting Federatie van Organisaties van Veteranen en Oudgedienden van de Militaire Luchtvaart	MILU	Ravenweg 145	7331 LC	Apeldoorn
Nederlandse Unifil Vereniging	NUV	Irenestraat 9	4811 SB	Breda
Politie Veteranen Platform (vereniging)	PVP	Postbus 2287	1000 CG	Amsterdam
Unie van Nederlandse Veteranen	UNV	Van Hobokenhaven 63	2992 HH	Barendrecht
Vereniging Huzaren van Boreel	VHvB	Postbus 3003	3800 DA	Amersfoort
Vereniging Jonge Veteranen	VJV	Graaf Ferdinandlaan 12	3434 SP	Nieuwegein
Vereniging Oud-Militairen Indiëgangers	VOMI	Van Hobokenhaven 63	2992 HH	Barendrecht
Vereniging Veteranen Regiment Genietroepen	VRG	Postbus 10151	5260 GC	Vught
Vereniging Veteranen Grenadiers en Jagers (11 Infbat vAslt GGJ)	VVGJ	Postbus 9208	6800 HK	Arnhem
Vereniging Veteranen en Oud Militairen Korps Militaire Administratie	VVO-MA	Postbus 109	3769 ZJ	Soesterberg
Vereniging voor Veteranen en Postactieven van het Regiment Verbindingsstroepen	VVPRV (kandidaat)	Majoor Landzaatweg 14	3911 AV	Rhenen
Vereniging Veteranen van het Regiment Bevoorrading en Transport	VVRBT	Postbus 109	3769 ZJ	Soesterberg
Veteranen Vereniging Regiment Limburgse Jagers	VVRLJ (kandidaat)	Wervelstraat 32	5961 VC	Horst a/d Maas
Vereniging Veteranen van het Regiment Technische Troepen	VVRTT	Brinksestraat 13	6842 AN	Arnhem
Vereniging Van Veteranen Garderegiment Fuseliers Prinses Irene	VVVGFP	Laan van Everswaard 47	4617 LH	Bergen op Zoom
Vereniging Wounded Warriors Nederland	WWNL	Kometensingel 150	1033 BZ	Amsterdam

Bijlage E: declaratieformulier lidorganisatie VP



**Stichting Veteranen Platform
Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen
DECLARATIEFORMULIER Lidorganisatie
.... kwartaal 2013**

Veteranenorganisatie:

Adres:

Plaats:

Verantwoordelijk bestuurslid: Tel.

BANKREKENINGNUMMER organisatie: Ten name van:

Naam nuldelijnsheper: 1.
2.
3.
4.
5.

ONKOSTEN

Nuldelijnsheper	Kosten auto	Kosten trein	Consumpties	Totaal
	€ 0,30/km	2 ^e klas		
1	€	€€	€	
2	€	€€	€	
3	€	€€	€	
4	€	€€	€	
5	€	€€	€	

OVERIGE KOSTEN nuldelijnsheper en organisatie(na toestemming vooraf van de projectleider)

Omschrijving	Bedrag
.....	€
.....	€
.....	€
.....	€
.....	€

Totaal declaratie €

Ondergetekende, bestuurslid van de, verklaart namens het bestuur dat de kosten zijn gemaakt conform de afspraken in het AB-VP en vastgelegd in het convenant nr. datum

Getekend te d.d.:

Handtekening:

Naam:

Bijlage F: convenant Samenwerkende Ontmoetingscentra in het VOC

Convenant

Samenwerkende Ontmoetingscentra in het VOC

2013

Inhoudsopgave

1. Partijen in het VOC
2. Missie samenwerkende ontmoetingscentra en VOC
3. Convenant
4. Bijlagen:
 - Bijlage 1: Communicatie
 - Bijlage 2: Toetreding en uittreding VOC
 - Bijlage 3: Financiële richtlijnen VOC

Partijen in het VOC

Voorzitter VOC

Stichting Ontmoetingscentrum Limburgse Veteranen “Het Eldershoes”

Stichting Veteranen Brabant Zuid Oost (SVBZO) “De Treffer”

Stichting Het Veteranenhuis Smilde

Stichting Veteranen Amsterdam “ De Veldpost” (SVA)

Stichting De Oude Stomp

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening & Kameraadschappelijke Legereenheden (MDKL)

Stichting Home Base Support, Echos Home (HBS)

Veteranen Vereniging Curacao

Missie samenwerkende ontmoetingscentra en VOC

In oktober 2010 is door zorg van de Bond van Nederlandse Militaire Oorlogs- en Dienstsachtoffers (BNMO), het Veteraneninstituut (Vi) en het Veteranen Platform (VP) een nuldelijn conferentie gehouden. Deze conferentie markeert het officiële begin van de samenwerking tussen verschillende veteranen ontmoetingscentra in het ‘Veteranen Ontmoeting Centra’ (VOC). Dit zijn particuliere organisaties in Nederland en Curaçao, aangevuld met de ECHO's Homes van de non-profit Stichting Home- Base Support organisatie, die samen een sociaal netwerk vormen waarin diverse activiteiten voor de veteraan en het thuisfront worden georganiseerd.

Door het samenbrengen van georganiseerde en niet georganiseerde veteranen e.a. vervullen ontmoetingscentra een essentiële regionale functie. Met de nuldelijnsondersteuning wordt aandacht gegeven aan de volgende taken: het in contact komen met de doelgroep; het bieden van praktische hulp; het stimuleren van een gezonde verwerking; vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing; monitoring van het proces van verwerking; het betrekken van het sociale netwerk van de betrokken veteraan; en aandacht voor de (negatieve) reacties uit de omgeving. De ontmoetingscentra bieden een inloopvoorziening, waarbij nuldelijnsondersteuning geboden wordt. Ontmoeting, kameraadschap, gezelligheid en begrip zijn van belang. Een directe koppeling met het Landelijk Zorgsysteem Veteranen (LZV) is voorwaardelijk. Daarnaast is de diversiteit van de centra tevens bepalend voor het aanbod aan de doelgroep. Activering, advisering, saamhorigheid, versterking van erkenning en waardering, brede maatschappelijke functie in de samenleving zijn hiervan concrete voorbeelden. Bovendien kan er op locatie faciliteiten reünies geboden worden, vergaderlocatie en overige ondersteuning aan organisaties verenigd in het VP en de doelgroep in het algemeen. Bovenstaande sluit verwante doelgroepen zoals de risicoberoepen politie, brandweer en ambulancepersoneel niet uit.

Convenant VOC

Preambule

Veteranen kunnen doorgaans op eigen kracht en met behulp van de eigen directe omgeving, waaronder collega's en relaties, gevolgen van een ingrijpende gebeurtenis adequaat hanteren. Lang niet iedereen vertoont symptomen. En als dat wel het geval is, is er vaak sprake van natuurlijk herstel na enige tijd. Slechts enkelen ontwikkelen klachten en hebben professionele hulpverlening nodig (arts, maatschappelijk werk, psycholoog, schuldhulpverlening, materiele zorg, enz.).

Het is van groot belang bij veteranen te voorkomen dat een hulpvraag ontstaat en, als die toch ontstaat, de veteraan en/of zijn relatie de beschikbare ondersteuning krijgt aangeboden van de eigen directe omgeving bestaande uit de werkgever, familie, vrienden en lotgenoten. Organisaties verenigd in het VP, reünieverbanden, bonden, ontmoetingscentra en het Vi verlenen (georganiseerde) nuldelijnsondersteuning aan veteranen.

Basis voor de zorg aan de veteraan is het kringenmodel van de geestelijke gezondheidszorg. Het model gaat ervan uit dat de zorg voor de veteraan bij hem of haar zelf begint. De veteraan is in eerste instantie verantwoordelijk voor de eigen gezondheid. Zodra dit nodig is, echter, kan steun gezocht worden bij de omliggende kringen, waarbij naar buiten toe stapsgewijs meer professionele hulpverlening wordt ingezet. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is het bevorderen van het eigen herstel, en de gefaseerde inzet van meer professionele hulp bij dat herstel.

De eerste kring, het door prof. dr. Gersons benoemde 'steunsysteem dat niet tot de gezondheidszorg wordt gerekend', bestaat uit de werkgever/commandant, familie, vrienden en lotgenoten. De georganiseerde nuldelijnsondersteuning heeft als doel vanuit de samenwerkende steunsystemen met genormeerde en geprotocolleerde laagdrempelige opvang een bijdrage te leveren aan de verwerking van psychosociale en psychische klachten na een ingrijpende gebeurtenis en de gevolgen daarvan zoals schuldproblematiek.

Er kan niet vanuit worden gegaan dat een veteraan met een (zich ontwikkelende) hulpvraag actief op zoek gaat naar ondersteuning of zorg. Een belangrijke taak van de samenwerkende ontmoetingscentra is het actief in contact te komen met veteranen. Nuldelijnshelpers zijn aanwezig bij gelegenheden waar veteranen bij elkaar komen. Bij initiatieven georganiseerd door een ontmoetingscentrum ligt de verantwoordelijkheid voor de nuldelijnsondersteuning bij dat ontmoetingscentrum. Het signaleren van publieke initiatieven waar veel veteranen bij elkaar komen en het zekerstellen van de aanwezigheid van nuldelijnshelpers wordt aanvullend georganiseerd.

De samenwerkende ontmoetingscentra streven naar een effectief en efficiënt systeem van nuldelijnsinitiatieven voor veteranen in een eenduidig en eenvoudig toegankelijk landelijk dekkend en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem dat aansluit bij de behoefte van de veteranen en de professionele hulpverlening.

In het licht van het bovenstaande komen de partijen het volgende overeen:

Artikel 1 Doelstelling samenwerkende ontmoetingscentra en het VOC

4. Doel van de samenwerkende ontmoetingscentra en het VOC is het landelijk aanbieden van laagdrempelige opvang aan veteranen en zijn relatie en daarmee een bijdrage leveren aan de verwerking van psychosociale en psychische klachten na een ingrijpende gebeurtenis en de gevolgen daarvan.
5. Om aan de doelstelling te voldoen beheren de partijen ieder voor zich dan wel gezamenlijk een ontmoetingscentrum met minimaal de volgende kenmerken:
 - fysieke locatie;
 - geen winstoogmerk, opbrengsten komen volledig ten goede aan de veteranen;
 - afgestemd op de specifieke doelgroep;
 - laagdrempelig en bereikbaar;
 - openingstijden zijn afgestemd op de lokale behoefte;
 - competente en opgeleide vrijwilligers;

- anonieme registratie van nuldelijnscontacten: status van de persoon, aantal contacten, duur van de contacten, soort problemen, de missies waaraan gerelateerd en eventuele doorverwijzing naar welke professionele hulpverlening. Er wordt door de nuldelijns helper dus geen dossier aangelegd.

6. Om aan de doelstelling te voldoen realiseert het VOC:

- de integratie van de nuldelijns ondersteuning van de partijen tot één landelijk dekkend nuldelijns ondersteuningssysteem van ontmoetingscentra;
- de samenwerking met de Nuldelijns ondersteuning Veteranen Platform om te komen tot een integraal landelijk dekkend totaalsysteem;
- de samenwerking met de omgeving van het totaalsysteem;
- verdeling van de financiering door het vfonds (Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg) over de partijen.

Artikel 2 Verplichtingen partijen

7. Partijen verbinden zich om de taken en verantwoordelijkheden waarover overeenstemming is bereikt in of krachtens dit convenant uit te voeren en zijn neergelegd in dit convenant en de bijlagen.
8. Partijen verplichten zich voorts in algemene zin bij te dragen aan de uitvoering en realisatie van de afspraken die op basis van dit convenant worden gemaakt, de samenwerkingsverbanden in dat kader en het functioneren van de nuldelijns ondersteuning in een landelijk dekkend systeem.
9. Partijen stimuleren en faciliteren overleg over de nuldelijns ondersteuning aan veteranen binnen en buiten hun organisaties. Partijen stemmen hun beleid en uitvoering, werkwijze en uitvoering van taken en verantwoordelijkheden zoveel mogelijk af en informeren elkaar regelmatig in het overleg VOC.
10. Partijen verplichten zich aan het gestelde in het door het VOC vastgestelde Generiek Handboek Ontmoetingscentra.
11. Partij verplichten zich aan de in het VOC gemaakte afspraken over voorwaarden, criteria en prestatie-indicatoren ten behoeve van het VOC als collectief en de afzonderlijke OC.
12. Partijen verplichten zich om deel te nemen aan kwaliteitscontroles door of namens het Project Versterking Nuldelijns ondersteuning Veteranen.
13. Partijen verplichten zich om ruime aandacht te geven aan de nuldelijns ondersteuning op de website en in periodieken, en daarbij te verwijzen naar het vfonds conform de aanwijzingen van het vfonds.
14. Partijen verplichten zich ter verzekering van een wederzijdse goede en juiste communicatie te houden aan de afspraken over communicatie.

Artikel 3 Doelgroep

3. De doelgroep wordt gevormd door alle veteranen en hun relaties, ongeacht of de oorzaak van de noodzakelijke ondersteuning is gelegen in- of buiten de dienst. (Ex-) militairen en personeel van verwante risicoberoepen zoals politie, brandweer en ambulance en hun relaties worden daarmee niet uitgesloten.
4. Voor de definitie van veteraan en relatie wordt aangesloten bij de Veteranenwet:
 - veteraan: de militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van Onze Minister is aangewezen.;

- relatie: de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel en bloed- en aanverwanten in de eerste of tweede graad van de veteraan.

Artikel 4 Nuldelijnsondersteuning

Onder nuldelijnsondersteuning wordt verstaan:

- het pro-actief aanbieden van laagdrempelige opvang en daarmee een bijdrage leveren aan de verwerking van psychosociale en psychische klachten na een ingrijpende gebeurtenis en de gevolgen daarvan;
- in voorkomend geval de doorgeleiding naar de professionele hulpverlening en contact houden tijdens de verwerking.

Artikel 5 Kwaliteit

3. Het voldoen aan de vereiste kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning voor de individuele veteraan is een eigen verantwoordelijkheid van de partijen.
4. Het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen draagt zorg voor een kwaliteitszorgsysteem (borging, beheersing en sturing) en controle op de kwaliteit. De kwaliteitseisen zijn basiseisen. Het staat de individuele partijen vrij om verdergaande kwaliteitseisen vast te stellen.

Artikel 6 Klachten

Partijen zorgen ervoor dat het voor alle, bij de nuldelijnsondersteuning betrokken personen, duidelijk is dat zij zich met klachten over de nuldelijnsondersteuning bij de partij kunnen melden.

Artikel 7 Middelen

4. De partijen voorzien in hun eigen financiële middelen.
5. Via het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen subsidieert het vfonds de samenwerkende ontmoetingscentra. Doel van het project is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven van de partijen voor een gezamenlijk gedefinieerde doelgroep, door de kwaliteit van de initiatieven te bevorderen, op elkaar af te stemmen, en eenduidig en eenvoudig toegankelijk te maken in een kostenarm, landelijk dekkend en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem, dat aansluit bij de behoefte van de doelgroep en de professionele hulpverlening. Oogmerk van de financiering via het Project is eind 2015 te komen tot een landelijk dekkend netwerk van genormeerde en financieel zelfstandige veteranen ontmoetingscentra.
6. Opstellen van een voorstel voor de verdeling van de beschikbare subsidie vindt plaats door en in het VOC. De grondslag voor de verdeling wordt gevormd door het activiteitenplan en de begroting van de partijen enerzijds en de regionale bedekking en bereikt effect anderszins.

Artikel 9 Evaluatie

3. De werking van het convenant zal na ondertekening door partijen aan het eind van elk kalenderjaar uiterlijk binnen drie maanden na het einde van het betreffende kalenderjaar geëvalueerd worden.
4. De resultaten van de evaluatie zullen in het jaarverslag van het VOC worden opgenomen. In ieder geval wordt geïnventariseerd in hoeverre hetgeen door partijen in het convenant is vastgelegd ook is gerealiseerd.

Artikel 10 Naleving en wijziging convenant

4. Partijen onderschrijven de doelstelling van het convenant en verplichten zich ieder voor zich voor zover het de eigen verantwoordelijkheid betreft de vastgelegde afspraken na te komen.
5. Indien er sprake is van omstandigheden die naar het oordeel van een der partijen zouden moeten leiden tot herziening van het convenant, dan wordt hierover binnen het VOC overleg gevoerd.
6. Wijzigingen van of aanvullingen op het convenant worden na besluitvorming binnen het VOC schriftelijk overeengekomen.

Artikel 11 Duur van het convenant: toetreding en uittreding

3. Dit convenant treedt op de dag van ondertekening in werking voor het lopende kalenderjaar . Het convenant bindt uitsluitend de partijen die het ondertekenen. Het convenant wordt van jaar tot jaar stilzwijgend verlengd.
4. Het VOC bepaalt op welke wijze toetreding en uittreding van partijen plaatsvindt. Dit is nader uitgewerkt in bijlage 2 van dit convenant.

Artikel 12 Bijlagen

2. Dit convenant heeft de volgende bijlagen:
Bijlage 1: Communicatie
Bijlage 2: Toetreding en uittreding VOC
Bijlage 3: Financiële richtlijnen VOC
3. De bijlagen maken deel uit van het convenant. Wijzigingen van of aanvullingen op de bijlagen worden na besluitvorming binnen het VOC schriftelijk met partijen overeengekomen.

Ondertekening

Bijlage 1 Communicatie

De voorzitter van het VOC of diens waarnemer verzorgt de communicatie over de nuldelijnsondersteuning door de samenwerkende ontmoetingscentra in de landelijke pers en de media. Communicatie via de regionale pers en media kan plaatsvinden door de bij het VOC aangesloten partijen. Deze communicatie moet in overeenstemming zijn met de communicatie richtlijnen van het VOC en zijn afgestemd met de voorzitter van het VOC, of diens waarnemer. Communicatie over de nuldelijnsondersteuning of over de ondersteuning die aan veteranen wordt aangeboden, mag op geen enkele wijze schadelijk zijn voor de ondersteuning of hulpverlening aan veteranen en hun relaties, noch voor andere binnen het VOC opererende partijen, noch stigmatiserend zijn voor het beeld van de veteraan.

Regionale communicatie blijft een eigen verantwoordelijkheid. VOC partijen gebruiken in principe de eigen website als officieel communicatiemiddel . Op de sociale media wordt in principe alleen als privépersoon gecommuniceerd.

Bijlage 2 Toetreding en uittreding VOC

Het VOC en de nuldelijnsondersteuning is voortdurend in ontwikkeling. Partijen kunnen aan het convenant worden toegevoegd, dan wel worden aangemerkt uit te treden. Het VOC neemt daartoe een besluit. Toetsingscriteria zijn onder meer: participatie, ontwikkelen initiatieven, kwaliteit, kwantiteit, toegevoegde waarde en ambities.

Bij niet voldoen aan de uit dit convenant voortvloeiende verplichtingen door een partij of wanneer voortzetting van de samenwerking met hem om andere redenen niet langer in redelijkheid gevegd kan worden van de andere partijen, kunnen de laatsten bij monde van het VOC de samenwerking met een partij opzeggen, en kan opzegging door besluit van het VOC plaatsvinden. De betrokken partij zal van deze opzegging schriftelijk op de hoogte worden gesteld waarna alle participerende partijen een afschrift van het uittredingsdocument ontvangen.

Een aangesloten partij heeft het recht zich terug te trekken als partij met inachtneming van het in artikel 11 van het convenant bepaalde. In dat geval zal door de voorzitter VOC, namens, en met instemming van het VOC een uittredingsdocument worden opgemaakt. Alle aangesloten partijen worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Een uittredende partij verplichten zich omwille van de continuïteit van zorg een termijn van zes maanden in acht te nemen.

Bijlage 3 Financiële richtlijnen VOC

Algemeen

Een goede financiële administratie en rapportage zijn nodig om de volgende redenen:

- a. Verantwoorden van alle kosten en opbrengsten, zowel intern (bestuur) als extern (subsidieverstrekkers, donateurs en overige geldgevers).
- b. Het in de hand houden van de uitgaven, op basis van realisatie en verwachtingen, waardoor tijdig bijgestuurd kan worden.
- c. Het voorkomen van onrechtmatig gebruik van subsidiegelden.
- d. Voorwaardelijk voor het kunnen ontvangen van subsidie van het fonds via het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning.

Basisvereisten

1. Activiteitenplan, passend binnen de Statuten (missie en visie) van de organisatie.
2. Begroting op basis van het activiteitenplan.
3. Kwartaalrapportage over voortgang van de realisatie van de geplande activiteiten en financieel overzicht rekening van baten en lasten.
4. Per kwartaal een liquiditeitsoverzicht, dat inzicht geeft of de financiële middelen voldoende zijn om de (verwachte) uitgaven te dekken.
5. Jaarrekening en Jaarverslag.
6. Meerjarenplan (3 a 5 jaar).
7. Een deugdelijke grootboekadministratie.
8. Onafhankelijke controle bij betalingen.
9. Kascontrolecommissie.

1. Activiteitenplan

Hierin wordt aangegeven wat de doelstelling van het VOC is en welke activiteiten in het voorliggende jaar worden ontplooid om die doelstellingen te bereiken.

Per activiteit wordt een korte omschrijving gegeven waarin de volgende zaken terugkomen:

- a. de inhoud van de activiteit, bijvoorbeeld een reünie;
- b. doel(groep) van de activiteit en het te behalen resultaat (b.v. x deelnemers);
- c. hoeveel vrijwilligers en materieel zijn ervoor nodig;
- d. is het een jaarlijkse terugkerende of een eenmalige activiteit;
- e. hoe wordt de activiteit gefinancierd.

2. Begroting op basis van activiteitenplan

Per activiteit wordt bepaald welke kosten daaraan verbonden zijn en hoe deze kosten gedekt worden door subsidies of andere bijdragen. Bij voortzetting van bestaande activiteiten kan gebruik gemaakt worden van de ervaringscijfers van afgelopen jaren, rekening houdend met prijsstijgingen van ongeveer 2% per jaar. Voor

nieuwe activiteiten dient in kaart te worden gebracht wat de verwachte kosten en opbrengsten zijn volgens het door het VOC aangenomen model-begroting. De begroting bevat ook een toelichting hoe de belangrijkste posten zijn opgebouwd/berekend.

3. Kwartaalrapportage

Per kwartaal wordt een schriftelijke evaluatie gemaakt van het activiteitenplan waarin opgenomen is in hoeverre in het achterliggende kwartaal(en) de doelstellingen zijn gehaald. Dit is een inhoudelijk verslag. Daarnaast een financieel verslag waarin de gerealiseerde cijfers vergeleken worden met de begroting en wordt geanalyseerd of de begroting voor de rest van het jaar toereikend is, of dat er een over- of onderschrijding te verwachten is. Bij dreigende overschrijding van de begroting dient te worden aangegeven hoe dit gecompenseerd gaat worden. Bij een onderschrijding dient men aan te geven welke activiteiten aanvullend in het lopende jaar worden georganiseerd of dat men de onderschrijding door middel van een bestemmingsreserve (met specifiek doel) meeneemt men naar het volgende subsidiejaar.

4. Liquiditeitsoverzicht

In dit overzicht wordt aan het begin van het kwartaal aangegeven hoe de financiële stand van zaken op dat moment is, met een doorkijk naar het einde van het jaar op basis van de verwachte inkomsten en uitgaven in de rest van het jaar.

Het overzicht is van belang voor het geven van inzicht in de beschikbare liquide middelen die aangewend moeten worden om alle uitgaven af te dekken.

5. Jaarrekening en Jaarverslag

Binnen 3 maanden na het einde van het jaar wordt het jaarverslag gemaakt inclusief de jaarrekening (balans en rekening van baten en lasten) volgens het door het VOC aangenomen model.

6. Meerjarenplan (3 a 5 jaar)

Het activiteitenplan wordt gebaseerd op een meerjarenplan voor de komende 3 (tot maximaal 5) jaren per activiteit volgens het door het VOC aangenomen model.

Voor het activiteitenplan dat per 2013 ingaat, moet er rekening mee worden gehouden dat er na 3 jaar (dus vanaf 2016) in principe geen subsidie van het fonds meer beschikbaar is.

7. Een deugdelijke grootboekadministratie

Om een goede financiële verantwoording op een structurele en, bij voorkeur, uniforme manier mogelijk te maken is een deugdelijke grootboekadministratie noodzakelijk opgezet volgens het door het VOC aangenomen rekeningschema. Jaarnota's of jaarlijkse subsidies die in eens worden betaald c.q. ontvangen, worden 12 gelijke delen in de administratie verwerkt.

8. Onafhankelijke controle bij betalingen

De betalingen worden in principe verricht door de penningmeester. Om meer zekerheid te krijgen over verantwoorde betalingen dient een 2^{de} persoon, en in dit geval een bestuurslid, deze betalingen vooraf te controleren. Om te laten zien dat dit daadwerkelijk gebeurt, parafeert dit bestuurslid de te betalen facturen.

9. Kascontrolecommissie

Er is een kascontrolecommissie (KCC) die jaarlijks de jaarrekening controleert. Deze wordt samengesteld op voordracht van het bestuur en ingesteld door het bestuur, en bestaat uit minimaal 2 niet tot het bestuur behorende personen. Gedurende de jaren 2012 tot en met 2015 zal een persoon namens het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning als observator deel uitmaken van deze KCC. De KCC rapporteert aan het bestuur de bevindingen ten aanzien van het gevoerde financiële beheer over het afgelopen jaar. Gedurende de jaren 2012 tot en met 2015 zal de Projectleider Versterking Nuldelijnsondersteuning de hiervoor genoemde stukken (activiteitenplannen, begrotingen, kwartaalrapportages, jaarverslag en jaarrekening) ontvangen.

Bijlage G: Partijen samenwerkende veteranenontmoetingscentra

Veteranen Vereniging Curaçao	Marinekazerne Suffisant, gebouw 9, kamer 4
Stichting Ontmoetingscentrum Limburgse Veteranen „het Eldershoes“	Aldenhofstr 13 6431 KA Hoensbroek
Stichting Home-Base Support	Johannes, Postweg 5, 7973 JB Darp
Stichting Veteranen Duin & Bollenstreek Veteranenontmoetingscentrum Duin & Bollenstreek “VOCDB”	Wilhelminalaan 5, 2171 CS Sassenheim
Stichting Veteranen centrum “De Oude Stomp”	Louis Pasteurweg 7, 2408 AH, Alphen aan de Rijn
Stichting Veteranen Brabant Zuidoost “De Treffer”	Smitsstraat 17, 5611 HM Eindhoven
Stichting Veteraan & Thuisfront	Johannes, Postweg 5, 7973 JB Darp
Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Kameraadschap Legereenheden	Hellebroek 37, 6361AA Nuth
Stichting Veteranen Oost-Nederland Veteranenontmoetings-centrum “Spoorzicht”	Terborgseweg 79, 7001 GP, Doetinchem
Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Veteranen Amsterdam “De Veldpost”	Kometensingel 150, 1033 BZ Amsterdam
Veteranen Inloophuis Vught “OuweStomp”, (ontmoetingscentrum) Stichting “De Ouwe stomp”	Isabellakazerne, Reutsedijk 11, 5264 PC Vught

Bijlage H: declaratieformulier VOC



**Stichting Veteranen Platform
Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen
DECLARATIEFORMULIER Ontmoeting centrum
..... kwartaal 2013**

Ontmoetingscentrum:

Adres:

Plaats:

Voorzitter Tel.

BANKREKENINGNUMMER organisatie: Ten name van:

Activiteit 1

Omschrijving:

Datum:

Kosten ten laste van reservering kwartaal 2013:

.....	€
.....	€
.....	€

Activiteit 2

Omschrijving:

Datum:

Kosten ten laste van reservering kwartaal 2013:

.....	€
.....	€
.....	€

Totaal declaratie €

Ondergetekenden verklaren hiermee dat de uitgaven zijn gedaan en verantwoord conform de afspraken gemaakt in het VOC zoals vastgelegd in het convenant nr. datum

Handtekening:

Handtekening:

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum:

(Voorzitter en een tweede tekeningbevoegde persoon die vermeld staan in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.)

Handtekening:

Naam: H.C.M. van Tilburg

Functie: Voorzitter VOC

Plaats:

Datum:

Bijlage: Nuldelijnscontacten in de declaratieperiode

Status van de persoon		Aantal
	veteraan	
	werkelijke dienst	
	buiten dienst	
	dienstslachtoffer	
	relatie	
	anders (toelichten hieronder)	
	Totaal aantal personen	
	Waarvan nieuwe personen	
	Totaal aantal contacten	
	Totaal aantal contacturen	

Om inzicht te krijgen in de inzet van nuldelijnshelpers is het nodig te weten met hoeveel hulpvragers er contact is geweest en hun status, het aantal contacten en de totale duur van de contacten. T.a.v. de contacturen gaat het alleen om duur van het daadwerkelijke contact met de persoon.

Nuldelijnsondersteuning i.r.t. (meer opties per persoon mogelijk)		Aantal
	wonen	
	inkomen	
	partner	
	andere relaties	
	vrije tijd	
	psychisch	
	anders (toelichten)	

Om inzicht te krijgen in de aard van de problemen wordt gevraagd welke problemen de hulpvragers hebben. Uit de aard der zaak kan een persoon meerdere problemen hebben.

Doorverwezen		Aantal
	CAP	
	huisarts	
	Sociaal Juridisch Loket	
	anders (toelichten)	

Om inzicht te krijgen in het oplossend vermogen van de nuldelijnsondersteuning is het nodig te weten het aantal hulpvragers dat is doorverwezen. Overigens kan het contact doorlopen ná doorverwijzing.

Naam missie (meerdere missie per persoon mogelijk)		Aantal

Om inzicht te krijgen in de probleemmissies is het nodig te weten in welke missie(s) de veteranen hebben gediend.

Dit formulier inleveren of opsturen naar de Projectleider Nuldelijnsondersteuning

Veteranen door tussenkomst van de Voorzitter Veteranen OntmoetingsCentra

Bijlage I: persbericht landelijke ontmoetingsdag nuldelijshelpers veteranen



Hoge opkomst bij eerste landelijke ontmoetingsdag nuldelijshelpers veteranen

Nuldelijners in Doorn

Doorn, 15 december 2013 - Zo'n 140 vrijwilligers in de steun en opvang van veteranen en hun dierbaren waren op zaterdag 14 december in Doorn bijeen voor een landelijke ontmoetingsdag. Deze activiteit maakte deel uit van het driejarige project Versterking Nuldelijnssteuning Veteranen van het Veteranen Platform (VP) met financiële steun van het vfonds. De nuldelijshelpers veteranen zoals de vrijwilligers worden genoemd, vormen een landelijk netwerk dat in staat is om op een verantwoorde en laagdrempelige wijze veteranen met een hulpvraag op te vangen en zo nodig de weg te wijzen naar het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV).

De landelijke ontmoetingsdag vond plaats in het nieuwe gebouw van Stichting de Basis. Deze stichting heeft deze dag in opdracht van het VP ook uitgevoerd, in nauwe samenspraak met de projecteider vanuit het VP, Mettes van der Giessen. In de morgenuren waren er toespraken van Hein Scheffer (brigadegeneraal b.d. en voorzitter VP), Mart de Kruif (luitenant-generaal en commandant landstrijdkrachten), en drs. Berend Berendsen (voorzitter LZV). Mart de Kruif bood speciaal voor deze gelegenheid een nieuwe coin aan Hein Scheffer. Het ging om de eerste in de reeks met het nummer 001. De coin is een metalen munt voor nuldelijshelpers veteranen met een certificaat van bekwaamheid vanwege het goed doorlopen van de trainingen van Stichting de Basis. Hein Scheffer ontving eerder al het eerste certificaat van bekwaamheid uit handen van directeur-bestuurder van de Basis Hugo van de Kamp en is hij zo voortrekker voor alle andere nuldelijshelpers. De coin is afgeleid van het logo van de nuldelijnssteuning dat door Hein Scheffer in zijn toespraak is onthuld.



Bewondering en waardering

Hein Scheffer bood met zijn presentatie een uitgebreide toelichting op het landelijk netwerk. De centrale vraag is: veteraan, hoe kan ik je helpen? Om tot dat netwerk te komen zijn afspraken gemaakt met veteranenorganisaties en ontmoetingscentra, is een compleet aanbod van trainingen en workshops ontwikkeld door de Basis, is een centrale klachtencommissie ingericht en zijn nog tal van andere voorwaarden gesteld en voor een goed deel al ingevuld. Eind 2015 moet het netwerk volwassen zijn met zo'n vijfhonderd gecertificeerde veteranehulpers. Speerpunten voor 2014 zijn het investeren in kwaliteit, het managen van verwachtingen en het zoeken van de samenwerking met instanties die vaak in contact komen met veteranen zoals gemeenten en huisartsen. De commandant landstrijdkrachten Mart de Kruif stak zijn bewondering en waardering voor dit project en de nuldelijshelpers niet onder banken of stoelen. Hij prees de inzet en verantwoordelijkheidszin van de aanwezige nuldelijshelpers en verklaarde al maatregelen te hebben genomen deze vorm van steun in te voeren in zijn organisatie en een goede aansluiting van de landmacht bij dit systeem. Hij ontving daarvoor een spontaan applaus van de nuldelijshelpers.

De werking en mogelijkheden van het LZV werden uitgebreid toegelicht door Berend Berendsen en dat bood een welkome aanvulling op de kennis van de nuldelijshelpers over de veteranenzorg in Nederland. Het gaat om ketenzorg en dat betekent dat cliënten met een enkele toegang - het Centraal Aanmeldpunt Veteranen (CAP) - zorg op maat kunnen ontvangen, in principe zo dicht mogelijk bij huis. De heer Berendsen benadrukte de hoge

kwaliteitseisen van het LZV en noemde het zijn persoonlijke missie om de veteraan en zijn dierbaren de best mogelijke zorg te kunnen bieden. Hij waarschuwde echter ook voor te hoge verwachtingen, zoals 24/7 crisiszorg en crisisopvang voor veteranen vanuit het LZV. Dat kan alleen waargemaakt worden door inzet van de reguliere instanties op dit gebied. Hij benadrukte het belang van de ondersteuning vanuit de eigen omgeving van de veteraan. Het doel moet zijn om elkaar te versterken door het werk goed af te stemmen. Als primeur voor deze dag toonde hij ook het nieuwe logo van het Veteranenloket dat naar verwachting in de eerste helft van 2014 open zal gaan.

Diverse workshops

's Middags waren er twee rondes van vijf workshops voor de nuldelijnschelpers veteranen. Ze konden zo informatie en ervaringen delen op heel diverse terreinen. Zoals de dagelijkse praktijk van de nuldelijnschelper, het balans houden in afstand en nabijheid in het contact met de veteraan en de problematiek van de partner en het gezin van de veteraan. De nuldelijnschelpers kregen ook meer informatie over de werking van het Centraal Aanmeldpunt Veteranen (CAP) en de mogelijkheden en onmogelijkheden als een veteraan eventueel in aanraking komt met de politie. Met de hoge opkomst van 140 nuldelijnschelpers, waren ook de workshopzalen flink vol. Maar dat verhinderde niet dat de nuldelijnschelpers in een serieuze en ingetogen sfeer zoveel mogelijk meenamen van de workshopleiders en natuurlijk elkaar. De dag werd afgesloten met een informeel samenzijn, waarbij ook weer de stands van ABP, Veteraneninstituut, Sociaal Juridisch Loket, LZV, Samenwerkende Veteranen OntmoetingsCentra, VP en de Basis bezocht konden worden voor informatie.

Deze dag werd mede mogelijk gemaakt door het vfonds en Stichting de Basis.



Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Nadere informatie over het project Versterking Nuldelijnschelpersteuning Veteranen bij de projectleider, Mettes van der Giessen, tel 06 13 34 33 67, MvdGiessen@outlook.com

De foto's zijn vrij voor publicatie.

Meer informatie over het Veteranen Platform: www.veteranenplatform.nl

Bijlage J: persbericht installatie Centrale Klachtencommissie Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform



Veteranen Platform
Belangenbehartiger van Nederlandse Veteranen

Den Haag, oktober 2013

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.

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.

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).