



Jaarverslag 2014 en jaarplan 2015
Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen



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: Peter Klijn; relatienummer vfonds 10274
Subsidieverstrekker: vfonds dossiernummers 2014: 11828, 11829 en 11916
Datum: 140215

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 dekte niet de gehele veteranen populatie af, was niet altijd genormeerd en sloot niet volledig aan op de professionele zorg. Meerdere initiatieven hadden onvoldoende voortzettingsvermogen terwijl ze wel voorzien in een behoefte. Met de 'Leusdenconferenties' en het 'Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen' heeft het vfonds in 2012 het initiatief genomen om 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, militaire dienstsachtoffers en hun relaties¹, 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 zij 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) zodat ondersteuning kan worden gegeven dicht bij waar de veteraan woont.

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.

Voor actuele achtergrond- en praktische informatie over het Project wordt verwezen naar de website van het VP: <http://veteranenplatform.nl/category/praktische-info-nuldelijnsondersteuning/>

Fasering van het project

Voorwaarde voor de samenwerking is het definiëren van een gezamenlijke doelgroep (=veteranen, militaire dienstsachtoffers en hun relaties conform de Veteranenwet) en de gezamenlijke basisactiviteiten daar op te richten. Daarnaast richt iedere veteranenorganisatie zich 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) inrichten van een landelijk dekkend genormeerd en financieel zelfstandig opererend samenwerkingsverband van Veteranen Ontmoetingscentra (V.O.C.);
- (4) systemen VP en V.O.C. samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnsondersteuning (NOS);
- (5) de samenwerking met partijen in de omgeving van het NOS 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 en eindigt eind 2015.

Dynamiek van het project



In het Veteranenbesluit van 19 juni 2014 is het VP door Defensie belast met de coördinatie van de nuldelijnsondersteuning voor veteranen, dienstsachtoffers en hun relaties. De veteranenorganisaties verenigd in het VP en de V.O.C. werken samen in één landelijk dekkend NOS. 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 V.O.C. zelf.

¹ Waar in dit document wordt gesproken over veteranen wordt ook bedoeld op militaire dienstsachtoffers en relaties.

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 (inkopen van) dienstverlening (zoals trainingen 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 V.O.C., 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 € 735.000 voor het hele project. De subsidies 2014 zijn: projectsubsidie voor de V.O.C. € 85.000 (dossiernr. 11828); projectsubsidie voor het VP € 100.000 (dossiernr. 11829); en projectsubsidie voor het project zelf € 60.000 (dossiernr. 11916).



Voor de procedures besteding projectsubsidies wordt verwezen naar bijlage A.

Financiële uitputting projectsubsidies 2014

Subsidie Project nr. 11916 in euro's

Baten		
Subsidie vfonds	€ 60.000	
Rente	€ 6	
		€ 60.006
Lasten		
Salaris	€ 52.519	
Projectlasten	€ 19.889	
Verplicht/overloop		
		€ 72.408
Resultaat		€ -12.401

Subsidie nuldelijnsondersteuning VP nr. 11829 in euro's

Baten		
Subsidie vfonds 2014	€ 100.000	
Rente	€ 50	
Bijdrage Vi reiskosten Veteranenloket	€ 3.270	
		€ 103.320
Lasten		
Projectlasten	€ 107.281	
		€ 107.281
Resultaat		€ -3.961

Subsidie nuldelijnsondersteuning V.O.C. nr. 11828 in euro's

Baten		
Subsidie vfonds 2014	€ 85.000	
Rente	€ 13	
		€ 85.013
Lasten		
Projectlasten	€ 86.622	
Verplicht/overloop		
		€ 86.622

Resultaat		€ -1.609
------------------	--	-----------------

Overzicht Saldi bestemmingsfondsen per 31 december 2014

Bestemmingsfonds Nuldelijnsondersteuning Veteranenorganisaties VP (157)	2014
Stand per 1 januari	€ 56.695
Correctie over 2013, zie toelichting	€ 4.450
Resultaat	€ -3.961
Stand per 31 december	€ 57.184

Bestemmingsfonds Projectleider Nuldelijnsondersteuning (535)	2014
Stand per 1 januari	€ 16.936
Correctie over 2013, zie toelichting	€ -3.976
Resultaat	€ -12.401
Stand per 31 december	€ 559

Bestemmingsfonds Nuldelijnsondersteuning samenwerkingsverband OCa (821)	2014
Stand per 1 januari	€ 4.848
Correctie over 2013, zie toelichting	€ 7.382
Resultaat	€ -1.609
Stand per 31 december	€ 10.621

Bij besprekingen in augustus 2014 met het vfonds bleek dat er onduidelijkheid bestond over de saldi van de bestemmingsfondsen zoals deze werden gepresenteerd in de Jaarrekening VP 2013 en de onderliggende verslagen. Bij controle van met name de bestedingsfondsen van het Project Nuldelijnsondersteuning bleek dat er geen aansluiting gevonden kon worden tussen de banksaldi en de saldi bestedingsfondsen in de Jaarrekening VP 2013. Dit heeft geresulteerd in een nader onderzoek en vaststelling van de daadwerkelijke saldi hetgeen heeft geleid tot correcties op de eindsaldi van de bestemmingsfondsen in de Jaarrekening VP 2013.

Projectsubsidies 2015

Door het vfonds is in de vierde subsidieronde van 2014 besloten om de volgende projectsubsidies toe te kennen:

12288 Stichting Veteranen Platform Projectsubsidie 2015 nuldelijnsondersteuning VOC € 85.000

12289 Stichting Veteranen Platform Projectsubsidie 2015 nuldelijnsondersteuning € 100.000

12291 Stichting Veteranen Platform Projectsubsidie 2015 projectleider nuldelijnsondersteuning € 40.000

Het Project loopt eind 2015 af. Het vfonds betaalt 75% begin 2015 en de resterende 25% ná afloop van het Project. Ter overbrugging staat het VP garant voor deze 25% ad. € 56.250.

In januari is het gros van de betalingen over 2014 gedaan. Voor het Jaarplan 2015 en de begroting 2015 wordt uitgegaan van nog te besteden: € 293.364.

Organisatie NOS	Coördinatie	€ 12.845,00	Bijeenkomsten en workshops coördinatoren NOS
	CKC	€ 3.030,00	Centrale Klachten Commissie
	Communicatie	€ 9.525,00	presentie evenementen en aanschrijven doelgroepen
	BBB	€ 700,00	Noodopvang Bed, Bad, Brood
	Verzekering	€ 560,00	Aanvullende verzekering voor nuldelijnshelpers
	DiSKv	€ 1.300,00	Digitale Sociale Kaart Veteranen; abonnement en onderhoud
	Project	€ 44.598,00	Kosten Project NOS
	Correctie	-€ 3.700,00	4 uur per week ondersteuning Bureau VP

Onderhoud Kwaliteit	Trainingen	€ 73.600,00	Trainingen de Basis
Verenigingen		€ 62.750,00	Kosten NOS van de verenigingen VP
V.O.C.		€ 85.000,00	Kosten NOS ontmoetingscentra V.O.C.
Reserve		€ 3.156,00	
Begroting 2015		€ 293.364,00	

Stand van zaken van het Project per fase

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

De randvoorwaarden voor de ondersteuning van de nuldelijnschelpers van de lidorganisaties zijn door het Project ingevuld. De lidorganisaties krijgen een financiële bijdrage om de bereikbaarheid van de nuldelijnschelpers te organiseren, b.v. voor telefoonkosten, bureaunkosten en interne afstemming. 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 klager én de nuldelijnschelper.

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

Eind 2014 hebben 36 lidorganisaties VP zich aan het project verbonden en een coördinator NOS aangewezen die verantwoordelijk is voor de selectie, training, inzet en ondersteuning van de nuldelijnschelpers van de lidorganisatie (zie bijlage C). Daarnaast nemen twee verenigingen deel buiten het convenant en dus zonder vergoeding, omdat zij niet kunnen voldoen aan alle voorwaarden van het convenant. Twee stichtingen nemen deel aan het coördinatieoverleg van het Project omdat zij (nog) niet kunnen toetreden tot het VP, hun kosten worden gedragen door het Veteraneninstituut (Vi). De samenwerking tussen de lidorganisaties VP die zich aan het Project hebben verbonden is gedurende het Project geborgd met een convenant en daarna in de statuten van het VP. De coördinatoren NOS komen 3x per jaar onder leiding van de Projectleider bij elkaar om af te stemmen en de Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv) zorgt voor de bereikbaarheid van de nuldelijnschelper dicht bij de steun behoevende veteraan. Daarmee is door het Project in de randvoorwaarden voor de samenwerking tussen de lidorganisaties voorzien en is het aan de veteranenorganisaties om deze verder in te vullen.

(3) Inrichten van een landelijk dekkend genormeerd en financieel zelfstandig opererend V.O.C..

De OCa hebben een belangrijke regionale functie en zijn een smeltkroes van veteranen en relaties van alle missies. In toenemende mate vinden (de veteranen van) geüniformeerde beroepen de OCa en wordt de regionale politiek bereikt. De OCa in de V.O.C. volgen hun eigen handboek en convenant, en geven georganiseerde en genormeerde nuldelijnschelpersondersteuning die is afgestemd op de doelgroep. De OCa zijn laagdrempelig, makkelijk bereikbaar en de openingstijden zijn afgestemd op de regionale behoefte. Eind 2014 telt de V.O.C. 11 partners met in totaal 20 locaties.

Doel van het Project is de samenwerking tussen de deelnemende OCa uit te bouwen en met de lidorganisaties VP te versterken. Tevens om de ontmoetingscentra in de gelegenheid te stellen financieel onafhankelijk te worden van subsidie van het vfonds. Gesteund door het Project positioneert de V.O.C. zich in toenemende mate in het veteranenlandschap als serieuze gesprekspartner en de plek waar onder meer fysieke activering, opvang en ondersteuning mogelijk gemaakt worden. De stabiliteit is vergroot in de besturing, de afspraken en landelijke afstemming van activiteiten in de V.O.C. en de bedrijfsvoering van de respectievelijke OCa. Ondanks de subsidie van het vfonds zijn er twee OCa die het in 2014 financieel nauwelijks hebben kunnen bolwerken. Met één daarvan is door het DB-VP in 2014 intensief overleg gepleegd om een doorstart in 2015 mogelijk te maken maar zal afhankelijk zijn van regionale financiële ondersteuning. Binnen de V.O.C. worden de financieel zwakkere OCa op dit moment nog onvoldoende ondersteund door de financieel sterkere OCa, omdat er onvoldoende zicht is op de stappen die de zwakkere OCa zouden moeten nemen om hun situatie te verbeteren. Het voortbestaan van een OC is afhankelijk van eigen bijdragen en de lokale ondersteuning door de gemeente, middenstand en particulieren. Daar zullen de respectievelijke OCa zelf in moeten investeren door hun toegevoegde waarde aan te tonen.

Net als bij de lidorganisaties VP zijn er afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en kwaliteit van de nuldelijnschelpersondersteuning. De randvoorwaarden voor de ondersteuning door de OCa zijn ingevuld met een financiële bijdrage gekoppeld aan openingstijden en activiteiten, training van nuldelijnschelpers, verzekering van nuldelijnschelpers en een centrale klachtencommissie. Tevens is er met de vrijwilligers een vrijwilligerscontract

afgesloten. Op elk samenwerkend OCa van de V.O.C. zijn door de Basis getrainde nuldelijnsbepalers tijdens de openingstijden aanwezig. Outreachende ondersteuning aan veteranen vindt plaats, mensen worden uit hun sociaal isolement gehaald en gereactiveerd op de OCa.

Vanwege de vaak hoge leeftijd van bezoekende veteranen en om het naoberschap van de OCa te vergroten hebben 15 OCa een AED op bruikleen gekregen gefinancierd uit het surplus van het fonds voor de bronzen buste voor de erevoorzitter VP luitenant-generaal b.d. Ted Meines, het Veteraneninstituut (Vi) en het Project. De eerste AED is uitgereikt door Ted Meines zelf aan de vz-V.O.C. in het Ontmoetingscentrum van de Stichting Veteranen Duin en Bollenstreek op 11 juli 2014.

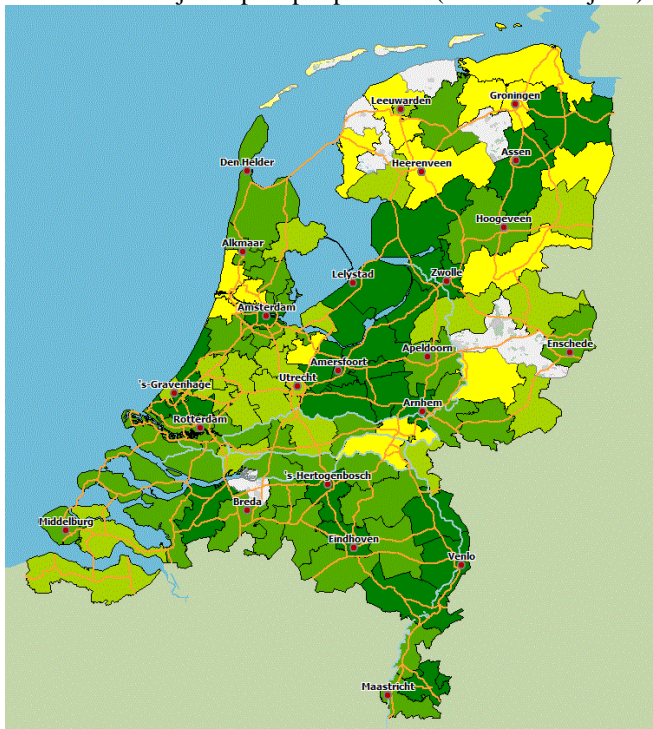
Naar verwachting zal de V.O.C. in 2015 een stichting worden en er naar streven als buitengewoon lid toe te treden tot het VP. Het jaar 2015 staat in het teken van de verdere ontwikkeling van de bedrijfsvoering en het invulling geven aan de regionale functie voor de veteranen, nuldelijnsbepalers en professionele hulp- en zorgverleners. In de relaties en de toegevoegde waarde in de regio zal in een aantal gevallen meer geïnvesteerd moeten worden. Onder het principe één voor allen, allen voor één dient meer gekeken te worden naar onderlinge hulp en ondersteuning. Hier is nog veel in te bereiken. Om de OCa in hun bestaan te ondersteunen heeft de Inspecteur der Krijgsmacht tevens Inspecteur de Veteranen (GK/IDV) het voornemen om begin 2015 de burgemeesters van gemeenten met een OC uit te nodigen op "De Zwaluwenberg" om hun te informeren over nuldelijnsbepaling en de rol van de veteranenontmoetingscentra daarin tegen de achtergrond van de WMO. Uiteindelijke doelstelling is dat de OCa meer ondersteuning krijgen vanuit en door de gemeente. De bedrijfsplannen 2015 zullen in het eerste kwartaal van 2015 uitsluitend geven over de bedrijfsgezondheid van de respectievelijke OCa en daarmee de verdere financiering.

In 2014 vond de Project-afstemming met de OCa plaats in het overleg van de V.O.C.. Met ingang van december 2014 worden de coördinatoren NOS van de OCa uitgenodigd voor het overleg van de coördinatoren NOS van het VP.

(4) Systemen VP en V.O.C. samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnsbepaling.
Het NOS kan worden gezien als één integraalsysteem met een extern skelet en een intern skelet.

Extern skelet, de DiSKv.

Momenteel zijn er in totaal 450 (kandidaat-) nuldelijnsbepalers opgenomen in het systeem waarvan de 257 met een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis. Gebaseerd op de woonplaatsen van de nuldelijnsbepalers en de verzorgingsgebieden van de ontmoetingscentra wordt Nederland als volgt afgedekt. Waarbij hoe donkerder hoe meer nuldelijnsbepalers per postcode (eerste twee cijfers).



In de witte gebieden moet nog meer worden geïnvesteerd. Haalbaar is om eind 2015 met 425 nuldelijnsbepalers met een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis heel Nederland te hebben afgedekt. Daarnaast hebben MDKL en Veteraan & Thuisfront mobiele capaciteit voor inzet tijdens evenementen.

Hét instrument om de nuldelijnschelpers landelijk 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. Op de DiSKv zijn 154 diensten of activiteiten voor veteranen opgenomen. Zie: <http://www.disk-veteranen.nl/>. In een aparte zoekpagina 'nuldelijnschelpervinder' kunnen op postcode of woonplaats de nuldelijnschelpers in de buurt van de veteraan worden gevonden en bereikt. Hierdoor kan iedereen die beschikt over internet, kijken of er een nuldelijnschelper in de buurt woont van de steun behoevende veteraan, zijn/haar belangrijkste kenmerken en hoe te bereiken. De DiSKv is daarmee een belangrijk instrument voor veteranen, relaties, Veteranenloket, instellingen Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV), ABP, gemeenten, huisartsen, politie en dergelijke om een beroep te doen op de diensten van een nuldelijnschelper. Daarmee vormt de DiSKv het externe skelet van de NOS. De DiSKv is door het Project ingericht en vervolgens overgedragen aan het Vi.



Intern skelet.

Het intern skelet van het NOS wordt gevormd door de V.O.C. vanuit de diverse functies die de OCa vervullen: vaste locaties verspreid over Nederland; huiskamer en activering van (voornamelijk postactieve) veteranen; regionale functie voor veteranen, nuldelijnschelpers, professionele hulp- en zorgverleners (inclusief LZV); gemeente; outreachende nuldelijnschelperondersteuning vanuit locatie én postcode nuldelijnschelper; regionale functie voor omwonenden (o.a. AED); enz.

De toegevoegde waarde van de V.O.C. is dus niet alleen de regionale functie voor de veteranen.

In 2015 wordt bezien of HomeBaseSupport met zijn ECHOS Homes de ruggengraat zou kunnen vormen van het intern skelet. Enerzijds als gemeenschappelijke huiskamer voor jonge, oude, actieve en postactieve veteranen; dus alle veteranen. Anderzijds door vanaf april 2015 professionele bedrijfsmatige ondersteuning te leveren aan vz-V.O.C. en de afzonderlijke OCa.

(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 het begin van het Project vindt afstemming plaats met het ABP, BNMO, de Basis, Defensie Vi, LZV en Sociaal Juridisch Loket.

Eind 2014 zijn twee regionale bijeenkomsten georganiseerd voor de nuldelijnschelpers en de organisaties die in contact komen met veteranen waarmee het op dat moment minder goed gaat. Het betreft de instellingen LZV en Veteranenloket. Geprobeerd is ook de civiele hulp- en zorgverleners in de regio zoals ambtenaren WMO, wijkagenten, wijkverpleegkundigen, huisartsen, enz. bij deze regionale bijeenkomsten te betrekken maar heeft niet het gewenste effect opgeleverd. Door zorg van het OC (Echos Homes) zijn de civiele professionele hulp- en zorgverleners geïnformeerd over het NOS maar heeft niet geleid tot het bezoeken van de bijeenkomst om nader kennis te maken.

Sinds 11 juni 2014 biedt het Veteranenloket toegang tot de informatie over veteranaangelegenheden (erkenning, waardering, zorg), de dienstverlening (erkenning en waardering), de ondersteuning en de zorgverlening van het ministerie van Defensie, Vi, het LZV, het ABP en het VP. En maakt deze centraal bereikbaar via één website en telefoonnummer. Het VP is een samenwerkingspartner in het Veteranenloket. Het VP coördineert de inzet van door de Basis gecertificeerde nuldelijnschelpers en voorziet naar vermogen in kortstondige opvang bed-bad-brood (BBB) van veteranen die in sociaal-maatschappelijke nood verkeren. In 2014 zijn door zorg van het Vi / Veteranenloket 5 bijeenkomsten georganiseerd verspreid over Nederland waarin de (aspirant-) nuldelijnschelpers zijn geïnformeerd over het Veteranenloket en de afspraken over het benaderen van het Veteranenloket.

De samenwerking met het Veteranenloket is goed. De Projectleider heeft zitting in het Uitvoeringsoverleg Veteranenloket. Individuele gevallen waarin het procesmatig niet helemaal goed is verlopen worden besproken door het Waarnemend Hoofd Veteranenloket en de Projectleider. Sinds de opening van het Veteranenloket is in 27 gevallen een nuldelijnschelper ingeschakeld.

Naast de rol die de coördinator NOS vervult ter ondersteuning van de nuldelijnschelper is het vanaf 1 januari 2015 mogelijk voor de coördinator NOS en de nuldelijnschelper om via het Veteranenloket in contact te komen met een maatschappelijke werker van de Basis om mee van gedachten te wisselen, een soort MW-helptdesk.

In het Veteranenbesluit is de coördinatie van de nuldelijnschelperondersteuning belegd bij het VP en het faciliteren van de nuldelijnschelperondersteuning bij het Vi. Met ingang van 2015 is het VP een vereniging met leden en buitengewone leden. Daarmee is het mogelijk geworden om meer veteranenorganisaties met een eigen NOS (b.v. V.O.C.) als lid aan het VP te verbinden en daarmee beter invulling te geven aan de coördinatie van de nuldelijnschelperondersteuning.

In overleg met Defensie, vfonds, Vi, V.O.C. en VP zullen de activiteiten van het project eind 2015 worden overgedragen en geborgd in de staande organisaties. De voorgestelde taakverdeling op hoofdlijnen is als volgt:

- Defensie beleid en financiering; vfonds aanvullende financiering;
- VP: coördinatie, afgeleid beleid/verdere kaderstelling, planning, advisering en vulling NOS; geeft als zodanig kaders aan en stemt af met het Vi;
- HBS: bedrijfsmatige ondersteuning van Vz-V.O.C. en de afzonderlijke OC ((controle-) bedrijfsplannen en boekhouding) en financieel beheer subsidie V.O.C. (betaling en verantwoording) en eventueel soft franchising;
- Tussen het VP en Vi zal nader moeten worden afgestemd de volgende taken: ontvanger en beheerder totale subsidie, beheer Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv), planning en betaling van de trainingen, planning en betaling van de bijeenkomsten coördinatoren nuldelijnsondersteuning (voorzeten door bestuurslid VP), betaling van de landelijke/regionale/bijzondere bijeenkomsten nuldelijnshelpers, communicatie/presentatie nuldelijnsondersteuning (of VP), frontoffice (of Bureau VP), financiële regelingen Centrale Klachten Commissie (CKC).

De invulling is mede afhankelijk van de inrichting en omvang van de financiering waarover Defensie, vfonds en VP begin 2015 afspraken maken.

Overige Activiteiten Project

Centrale Klachtencommissie Nuldelijnshelpers Veteranen Platform.

In 2014 is de Centrale Klachtencommissie Nuldelijnshelpers Veteranen Platform (CKC VP) één keer bij elkaar gekomen voor overleg. Gesproken is over de consequenties van het Veteranenbesluit en een wijzigingsvoorstel in het klachtenreglement over 'het nalaten van handelen' of 'verkeerd handelen'. Daarvoor wordt een 'Protocol handelen bij conflict van plichten' opgesteld.

Vz-CKC is tweemaal geraadpleegd over een mogelijke klacht maar heeft verder niet geleid tot een formele behandeling van deze twee klachten omdat deze niet door de klagers zijn doorgezet.

Trainingen.

Door de Basis in samenwerking met ARQ zijn drie trainingen voor nuldelijnshelpers ontwikkeld die recht geven op een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis en een speciale coin van het VP. 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 NOS om zeker te stellen dat de kandidaat voldoet aan de noodzakelijke competenties om de training te kunnen volgen. De coördinator NOS meldt de kandidaat aan voor de training.

De gewone training is een instap voor vrijwilligers die nog niet eerder een training hebben ontvangen. De aanvullende training is bedoeld voor nuldelijnshelpers die in een eerder stadium een training hebben gevolgd van de Basis maar nog niet in het bezit zijn van een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis. De Workshop Nuldelijnsondersteuning is bedoeld voor vrijwilligers die ervaring hebben als professioneel hulpverlener. In 2014 zijn gerealiseerd: 6 basistrainingen; 12 aanvullende trainingen en 2 workshops.

Helaas komt het voor dat aspirant-nuldelijnshelpers door coördinatoren NOS voor een training worden aangemeld terwijl ze niet voldoen aan de competenties van nuldelijnshelper of ze worden voor de verkeerde training aangemeld. Dat verstoort de training en leidt tot teleurstelling bij alle deelnemers. Ook is er nog regelmatig 'no show' waarmee schaarse opleidingscapaciteit verloren gaat en geld wordt verspild (€ 150 pp/trainingsdag). Coördinatoren NOS zijn daar op aangesproken.

Trainingen 2015

Gepland voor 2015 staan 156 trainingsplaatsen: 10 basistrainingen; 2 aanvullende trainingen en een workshop. In een aantal gevallen is de eendaagse aanvullende training te kort gebleken en wordt in 2015 uitgebreid naar twee dagen (een dag plus terugkomdag).

Nieuwe trainingen voor nuldelijnshelpers in ontwikkeling en mogelijk in 2015 beschikbaar:

- workshop voor coördinatoren NOS (gericht op intervisie en de match tussen nuldelijnshelper en de veteraan);
- workshop financiën, verslaving en agressieregulatie;
- workshop Hoeveel is te veel? Wanneer is middelengebruik een probleem geworden en hoe gaat u hier dan mee om?
- workshop civiele zorg / civiele hulpverlening / sociale kaart / zorgplattegrond;
- workshop herkennen van terugval en omgaan met uitbehandelde veteranen.

Regionale- en landelijke bijeenkomsten.

Als proef zijn eind 2014 twee regionale bijeenkomsten georganiseerd (in Ermelo en Oirschot). Het eerste deel bestond uit het in groepen veteranenhelpers bespreken van casuïstiek en delen van praktijkervaringen. Het tweede plenaire deel bestond uit presentaties en discussies met professionele hulpverleners van het LZV (zorgcoördinatie Veteranenloket, GV, DCBMW, maatschappelijk werk de Basis en 2e lijns GGZ).

In 2015 zullen nog vijf regionale bijeenkomsten worden georganiseerd in de Harskamp, Havelte, Heerlen (bij Sevagram) en Rotterdam. De vijfde locatie volgt.

Vanwege de regionale bijeenkomsten is in 2014 geen Landelijke Ontmoetingsdag Nuldelijnshelpers Veteranen georganiseerd. Wegens het succes van de regionale bijeenkomsten en de financiële ruimte 2015 is definitief besloten geen Landelijke Ontmoetingsdag 2015 te organiseren.

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 de V.O.C.. Het betreft: Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers; Persoonlijke eigendommenverzekering; Aansprakelijkheid Vrijwilligers; Aansprakelijkheidsverzekering Rechtspersonen; Verkeersaansprakelijkheid Rechtspersonen; Rechtsbijstandverzekering voor Vrijwilligers.

Communicatie.

Ter ondersteuning van de Projectleider is tijdelijk een communicatiedeskundige ingehuurd. Bijzondere aandacht is nodig voor veteranen die niet zijn aangesloten bij een vereniging of zich niet hebben laten registreren als veteraan. In 2014 is begonnen met het benaderen van de sociale omgeving van de veteraan en de professionele hulp- en zorgverleners (van 'veteraan, hoe kan ik je helpen' naar 'kent u een veteraan' en 'wat kunnen we samen voor de veteraan betekenen'). Zo worden relaties, gemeenten, kerken, (vereniging van) huisartsen, wijkverpleegkundigen, vakorganisaties van hulpverleners, social media van de Politie, enz. benaderd. Verder is de nuldelijnsondersteuning zichtbaar vertegenwoordigd bij belangrijke drukbezochte publieksevenementen niet specifiek voor de veteraan zoals de 50+ beurs, maar in 2015 ook de motorbeurs in Utrecht. Voor het benaderen van de veteraan en zijn directe omgeving en voor professionele hulpverleners zijn twee afzonderlijke folders ontwikkeld in een oplage van meer dan 10.000 exemplaren elk. Deze worden uitgedeeld tijdens evenementen maar zijn ook bedoeld om uitgereikt te worden door nuldelijnshelpers/leden van veteranenorganisaties in hun eigen wijk of gemeente. Daarmee vervullen nuldelijnshelpers een belangrijke ambassadeursrol in het bereiken van de omgeving van de veteraan.

Punt van aandacht is het uitdragen van de juiste boodschap, voornamelijk naar de gemeenten (wethouders, WMO-loket, WMO-coördinator). Het zal duidelijk zijn dat het NOS geen mantelzorg biedt. Maar als een professionele hulp- of zorgverlener functioneel in contact komt met een veteraan/relatie die oprechte aandacht nodig heeft, deze veteraan/relatie wordt doorverwezen of contact met een nuldelijns helper wordt opgenomen. In de communicatie wordt nauw samengewerkt met de communicatiedeskundigen van Defensie, LZV, Veteranenloket en Vi in de Werkgroep Communicatie. Het is belangrijk dat de diverse doelgroepen (veteranen, militaire dienstsachtoffers en hun relaties, en overige stakeholders) de naam en de mogelijkheden van het Veteranenloket blijven horen en gebruiken. Het Veteranenloket besteedt aandacht aan en verwijst door naar alle samenwerkende partijen. Van de andere kant zal in alle communicatie uitingen van het Project aandacht worden gegeven aan het Veteranenloket. Dat concept wordt in 2015 in ieder geval doorgevoerd in twee activiteiten:

- Tijdens de NLVD 2015 wordt de nuldelijnsondersteuning op het Malieveld anders, meer geïntegreerd gepresenteerd. Waar afgelopen jaren het rustpunt was komt een centraal terras dat wordt ingericht als ontmoetingscentrum met daaromheen de hele keten van nuldelijnsondersteuning, Veteranenloket en LZV.
- Nationaal Militair Museum: op 26 november 2014 is samen met D-Vi en Vz-V.O.C. overleg gevoerd met de vestigingsdirecteur NMM, mevrouw Hedwig Saam, over een permanente presentatie/presentie variërend van het neerleggen van folders t/m een ingericht ontmoetingscentrum waarin aandacht wordt gegeven aan het VP, BNMO, Veteranenloket, nuldelijnsondersteuning, vfonds, enz. Directeur NMM is positief maar moet dat als vestigingsdirecteur overleggen met de partners in het consortium. In 2015 vindt een vervolgoverleg plaats.

BBB-opvang.

Bij sociaal maatschappelijke nood is vaak behoefte aan een noodvoorziening (bed-bad-brood) zonder dat er sprake is van een zorgvraag. De zorgverlening kan daar niet in voorzien. Het opvangen van veteranen in deze nood maakt onderdeel uit van nuldelijnsondersteuning. In eerste instantie wordt BBB-opvang geleverd door Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Veteranen Amsterdam; Maatschappelijke Dienstverlening Kameraadschappelijke Legereenheden (Nuth); "De Compound" (Assen) of het Koninklijk Tehuis voor Oud-Militairen en Museum Bronbeek (Arnhem). Anders in een hotel. In 2014 is drie keer een beroep gedaan op BBB-opvang.

Enquête Nuldelijnsonderzoek 2.0

De enquête onder nuldelijnschelpers van 2013 door het Vi wordt begin 2015 herhaald maar dan aangevuld met vragen naar de ervaringen van de nuldelijnschelpers met het Veteranenloket en een analyse van de kwartaalrapportages nuldelijnscontacten. De enquête wordt weer via de coördinatoren NOS verspreid.

Vrouwelijke nuldelijnschelpers

Om meer aandacht te geven aan vrouwelijke veteranen en de vrouwelijke relaties van de veteranen zijn vrouwelijke nuldelijnschelpers met een apart ‘vlaggetje’ zichtbaar gemaakt in de DiSKv. Tevens zijn de vrouwelijke nuldelijnschelpers via de coördinatoren NOS gevraagd om zich ook aan te melden bij de stichting die zich speciaal richt op de (ex-) relaties van veteranen en van andere geüniformeerde beroepen MeforYou <http://www.stichtingmeforyou.nl/>

Bijlage A: 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 coördinatoren NOS van de deelnemende organisaties, deelname aan de vergaderingen van de V.O.C. en collectieve verzekeringen voor nuldelijnshelpers. 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. De te declareren onkosten worden voor elk jaar vastgesteld en bestaan uit de kosten ter ondersteuning van de nuldelijns helper en de directe onkosten van de nuldelijns helpers. In overleg kan van de normbedragen af worden geweken. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Overschrijden van de reservering is voor rekening en eigen risico van de lidorganisatie VP. De Projectleider toetst achteraf of de gelden zijn besteed aan activiteiten die passen bij de doelstelling van het Project, passen binnen de toewijzing, en of er voldoende publicitaire aandacht wordt gegeven aan het fonds 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 gemaakte kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. De financiële werkafspraken worden elk jaar met de coördinatoren NOS bijgesteld en na goedkeuring van het DB-VP gepubliceerd op de website van het VP (bijlage B).

V.O.C.: vz-V.O.C. reserveert een bedrag voor V.O.C. -brede activiteiten (onder meer bestuursonkosten, specifieke trainingen en gezamenlijke presentatie op veteranenactiviteiten) en maakt op basis van de activiteiten van het Ontmoetingscentrum (OC) en de openingstijden over het restant een verdeling over de OCa. Uitgangspunt voor de beschikbaarheid is een bijdrage van € 7,- per openingsuur met een door de Basis gecertificeerde nuldelijns helper. Als basis dient het bedrijfsplan van het OC. De verdeling wordt voorgelegd aan de Projectleider en voor planning vastgesteld. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Het OC declareert per kwartaal met een verantwoording van de georganiseerde activiteiten en gerealiseerde openingstijden met een door de Basis gecertificeerde nuldelijns helper, en rapporteert het aantal bezoekers en nuldelijnssteuncontacten. De kwartaaldeclaraties/rapportages worden door het OC aan de vz-V.O.C. ter beoordeling voorgelegd. De vz-V.O.C. 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-V.O.C. de Projectleider over de betaling van de declaratie tot het maximum van de reservering. De Projectleider toetst de gedeclareerde activiteiten of die passen binnen de doelstelling van het Project en of voldoende publicitaire aandacht is gegeven aan het fonds en de DiSKv. Vervolgens adviseert de Projectleider de penningmeester VP over de betaling van de declaratie. Overschrijden van de reservering is voor rekening en eigen risico van het OC. De boekhouding van het OC is zodanig ingericht dat de kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. Eind van het jaar verantwoordt het OC de activiteiten en bestedingen in een jaarverslag. De Projectleider, leden DB-VP en de Marketing assistent fonds bezoeken de OCa op incidentele basis. Naast inzet in het OC worden nuldelijns helpers ook ingezet buiten het OC, meestal vanuit een postcode woonplaats. Deze outreachende nuldelijns ondersteuning komt ten laste van het budget bestemd voor het VP.

Bijlage B: Financiële werkafspraken Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen en Veteranenorganisaties VP 2014

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 6 maart 2014 ingestemd met de volgende vergoedingen; normering voor planning:

- € 200 bureaunkosten in 2014
- € 100 aanschaf hardware bereikbaarheid in 2014
- € 100 bereikbaarheid in 2014
- € 750 onderhoud organisatie met o.a. maximaal 2x een bijeenkomst in 2014 te besteden in een Ontmoetingscentrum (bijdrage maximaal € 15 pp); na toestemming Projectleider op een kazerne (bijdrage maximaal € 10 pp).

Aantoonbare meerkosten alleen na toestemming vooraf (Projectleider + Vice-Vz VP). Voor planningsdoelinden hanteert de projectleider maximaal 100 km enkele reis 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. 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 nuldelijnshelper: de vrijwilliger heeft overeenkomst met veteranenorganisatie en is opgeleid nieuwe stijl, of ervaringsdeskundige met herhalingsopleiding, of ervaringsdeskundige zonder herhalingsopleiding. Na 2014 houder van een certificaat van bekwaamheid van de Basis
- DiSKv: aparte pagina nuldelijnsondersteuning 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 nuldelijnshelper 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 nuldelijnsondersteuning ('is mede mogelijk gemaakt door het vfonds'), en logo vfonds met link op webpagina bij artikelen over nuldelijnsondersteuning
- 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 nuldelijnshelpers. Indien een veteranenorganisatie (VP en V.O.C.) geen nuldelijnshelper beschikbaar heeft kan de veteranenorganisatie kijken in de lijst welke veteranenorganisatie een nuldelijnshelper 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 C: deelnemers Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen eind 2014

Convenantpartners Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen (36)

- Algemene vereniging van Oud- en actief dienend personeel van de KM (AVOM)
- Artillerie Veteranen Associatie (AVA)
- Bond van Nederlandse Militaire Oorlogs- en Dienstslachtoffers (BNMO)
- Bond van Oud-Stoottroepers en Stoottroepers (BOSS)
- Bond van Wapenbroeders (BVW)
- Commandostichting/Veteranen Korps Commando Troepen (COS/VKCT)
- Johan Willem Friso Vereniging (JWF)
- Landelijke Vereniging Veteranen Geneeskundige Diensten (LVVGKND)
- Nederlandse Unifil Vereniging (NUV)
- Politie Veteranen Platform (PVP)
- Regiment Bevoorradings- en Transporttroepen (VVRBT)
- Stichting Federatie van Org. van Vetn en Oud-Gedienden van de Mil. Luchtvaart (MiLu)
- Stichting Marechaussee Contact (SMC)
- Stichting Reservisten Veteranen Nederland (SRVN) / Koninklijke Vereniging van Nederlandse Reserve Officieren (KVNRO)
- Unie van Nederlandse Veteranen (UNV)
- Vereniging Contact Oud en actief dienende Mariniers (COM)
- Vereniging Draggers Militaire Dapperheidsonderscheidingen (VDMD)
- Vereniging Huzaren van Boreel (VHvB)
- Vereniging Jonge Veteranen (VJV)
- Vereniging Nederlands Nieuw-Guinea Militairen 1945-1962 (VNNGM 1945-1962)
- Vereniging Oud-Leden 1 (NL) UN Signal Battalion (Signal Bat)
- Vereniging Oud-Militairen Indiëgangers Nederland (VOMI)
- Vereniging Regiment Infanterie Oranje Gelderland (VRIOG)
- Vereniging van Ex- en Actief dienende Vrouwelijke Militairen der KM (Ex-Act KM)
- Vereniging Veteranen en Oud-Militairen Korps Militaire Administratie (VVO-MA)
- Vereniging Veteranen Grenadiers en Jagers (VVGJ)
- Vereniging Veteranen Regiment Genietroepen (VRG) / Vereniging van Oud-Pontoniers en Torpedisten (VOPET)
- Vereniging Veteranen Regiment van Heutz (VVRvH) / Stichting Benteng / Vereniging van Oud-Korea Strijders (VOKS)
- Vereniging Veteranen van het Regiment Technische Troepen (VVRTT)
- Vereniging Veteranen Vereniging Veteranen Gardereg Fuseliers Prinses Irene (VVVGFPI)
- Vereniging voor Veteranen en Postactieven van het Reg. Verbindingstroepen (VVPRV)
- Vereniging Wounded Warriors Nederland (WWNL)
- Veteranen Vereniging Regiment Limburgse Jagers (VVRLJ)

Buiten het convenant (geen onkostenvergoeding)

- Koninklijke Vereniging van Eervol ontslagen Offn van de NL Krijgsmacht (KVEO)
- Koninklijke Vereniging van Marine Officieren (KVMO)

Gelieerd (onkostenvergoeding Vi)

- Stichting Dutch Marines
- Stichting MeforYou

V.O.C. (11 partners met 20 locaties) <http://veteranenontmoetingscentra.nl/>

- Home Base Support, ECHOS Homes; 7 locaties in Nederland
- Stichting De Oude Stomp; Alphen aan de Rijn
- Stichting Maatschappelijke Dienstverlening & Kameraadschap Legereenheden; Nuth met vestigingen Beilen, Hank en Tilburg
- Stichting Ontmoetingscentrum Limburgse Veteranen, Het Eldersshoes; Hoensbroek
- Stichting Ouwestomp; Vught
- Stichting Veteraan & thuisfront; Havelte
- Stichting Veteranen Amsterdam, De Veldpost; Amsterdam
- Stichting Veteranen Brabant Zuid Oost, De Treffer; Eindhoven
- Stichting Veteranen Ontmoetingscentrum Duin & Bollenstreek; Sassenheim
- Stichting Veteranen Oost-Nederland, Spoorzicht; Doetinchem
- Veteranen Vereniging Curaçao