



Instructie verkrijgen advies van een maatschappelijk werker

De Basis ondersteunt vrijwilligers van nuldelijnsinitiatieven door aanwezigheid van maatschappelijk werkers in ontmoetingscentra voor het geven van informatie en begeleiding. In december 2014 zijn tussen het Project en de Basis afspraken gemaakt om naast aanwezigheid in ontmoetingscentra ook per telefoon en/of e-mail ondersteuning te bieden aan de nuldelijnshelpers die deel uitmaken van het door het Veteranen Platform gecoördineerde, landelijke dekkende NuldelijnsOndersteuningsSysteem (NOS). Deze steun wordt alleen gegeven tijdens de kantooruren en aan gecertificeerde nuldelijnshelpers van het NOS. Het NOS biedt kameraadschappelijke steun aan veteranen, militaire diensslachtoffers en hun relaties conform de Veteranenwet en bestaat uit de veteranenverenigingen van het VP en de ontmoetingscentra van de samenwerkende Veteranen OntmoetingsCentra (V.O.C.).

De ondersteuning bestaat uit consultatie en/of informatie en advies door een gespecialiseerd maatschappelijk werker van de Basis binnen het kader van Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV) aan de nuldelijnshelper. De nuldelijnshelper kan steun vragen voor een van zijn ondersteuningcontacten (cliënten) of over een praktijksituatie die de helper tegenkomt.

De ondersteuning van gespecialiseerd maatschappelijk werk van de Basis zal in eerste instantie worden aangeboden in de vorm van een telefonisch consult (informatie en adviesgesprek) of per e-mail.

Proces:

1. Nuldelijnshelper belt het Veteranenloket en meldt zich aan als nuldelijnshelper die een informatie en adviesgesprek wil met een maatschappelijk werker. De nuldelijnshelper identificeert zich met zijn naam, postcode en certificaatnummer.
2. Receptie van het Veteranenloket registreert de beller (checken in DiSKv of lijst gecertificeerden van de Basis) en zet rechtstreeks door naar het Basis Aanmeldpunt (BAP).
3. Wanneer het BAP in gesprek is, stuurt de receptie van het VL de BAP medewerker een mail met het verzoek contact op te nemen met de nuldelijnshelper.
4. In bijzondere gevallen kan de BAP medewerker, op basis van de inhoud van het gesprek, overwegen om de nuldelijnshelper in contact te brengen met een regionaal gespecialiseerd maatschappelijk werker voor aanvullende ondersteuning in zijn werk als nuldelijnshelper.
5. Indien de problematiek de nuldelijn overstijgt, wordt de nuldelijnshelper geadviseerd de veteraan te overtuigen zich aan te melden bij het VL of dat op zijn verzoek namens hem te doen.