



**Veteranen Platform**  
*Belangenbehartiger van Nederlandse Veteranen*

## **Aanwijzing VP**

### **Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform 2016**

### *VP als coördinator van de nuldelijnsondersteuning*

De Vereniging Veteranen Platform (VP) is met het Veteranenbesluit door Defensie belast met de coördinatie van de nuldelijnsondersteuning<sup>1</sup>. Om de nuldelijnsondersteuning te kunnen coördineren is het nodig dat er een formele relatie bestaat tussen het VP en de organisaties die nuldelijnsondersteuning leveren én het VP zeggenschap heeft over de middelen om de nuldelijnsondersteuning mogelijk te maken. Aan het eerste wordt invulling gegeven met het (buitengewoon) lidmaatschap van het VP. Aan het tweede wordt invulling gegeven door het beheer van de subsidies van Defensie en van het vfonds (Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg) voor het Nuldelijnsondersteuningssysteem Veteranen (NOS).

### *Statuten en huishoudelijk reglement VP*

Het VP heeft onder meer het volgende opgenomen in haar statuten:

#### Artikel 3. Doel

d. het bevorderen dat de aangesloten organisaties het verwerkingsproces van hun veteranenleden en hun relaties gaan faciliteren, onder meer door adequaat opgeleide nuldelijnshelpers in te zetten en ook verder de materiële en immateriële belangen van hun veteranenleden en hun relaties behartigen.

Het VP heeft onder meer het volgende opgenomen in haar Huishoudelijk Reglement:

#### 2. Toelatingscriteria voor Gewone Leden

e. In de doelstelling van de kandidaat vereniging moet zijn opgenomen dat zij zorg draagt voor kameraadschappelijke ondersteuning in het algemeen en ondersteuning van het verwerkingsproces van de leden in het bijzonder, onder meer door inzet van opgeleide veteranenhelpers en door het ontplooiën van diverse saamenhorigheidsactiviteiten. Voor zover dit nog niet aanwezig is, dient de kandidaat vereniging binnen zes maanden binnen de vereniging een NOS in te richten dat beschikbaar is voor alle veteranen, militaire dienstsachtoffers en hun relaties.

#### 3. Toelatingscriteria voor Buitengewone Leden

b. In de doelstelling van de kandidaat organisatie dient opgenomen te zijn dat de organisatie zich inzet voor erkenning en waardering voor de veteranen en/of in de doelstelling is opgenomen dat zij zorg draagt voor sociale kameraadschappelijke ondersteuning in het algemeen en ondersteuning van het verwerkingsproces van de leden in het bijzonder, onder meer door inzet van opgeleide veteranenhelpers en door het ontplooiën van diverse saamenhorigheidsactiviteiten. Dit NOS dient beschikbaar te zijn voor alle veteranen, militaire dienstsachtoffers en hun relaties.

Met deze aanwijzing worden nadere richtlijnen gegeven aan de lidorganisaties<sup>2</sup> VP over de inrichting en uitvoering van de nuldelijnsondersteuning in het jaar 2016.

### *Doelstelling van het NOS*

Met het NOS wordt de veteraan, militaire dienstsachtoffer 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. Met als resultaat dat 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 hulp- en zorgsysteem.

### *Doelgroep*

De doelgroep van NOS wordt gevormd door alle veteranen, militaire dienstsachtoffers 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 op voorhand uitgesloten.

Voor de definitie van veteraan en relatie wordt aangesloten bij de Veteranenwet en de Voorzieningenregeling voor militaire oorlogs- en dienstsachtoffers:

- 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;

<sup>1</sup> Veteranenbesluit Nota van Toelichting, toelichting bij artikel 2. ‘...voorts behartigt het VP de belangen van de aangesloten organisaties en coördineert zij de nuldelijnsondersteuning voor veteranen...’

<sup>2</sup> Onder de lidorganisaties worden verstaan de leden en buitengewone leden

- relatie: de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel en bloed- en aanverwanten in de eerste of tweede graad van de veteraan;
- militaire dienstslachtoffer: de beroepsmilitair, de gewezen beroepsmilitair, de dienstplichtige militair, de gewezen dienstplichtige, alsmede de reservist en de gewezen reservist die ten gevolge van invaliditeit aantoonbare beperkingen ondervindt.

#### *Coördinatie NOS door het VP*

Om aan de doelstelling van het NOS te voldoen doet het VP het volgende :

- versterkt en ondersteunt het NOS van de lidorganisatie door:
  - o het normeren van de kwaliteit van de nuldelijnsheper;
  - o het aanbieden van opleiding en training;
  - o het financieren van het NOS van een veteranenorganisatie (geen ontmoetingscentrum) door het vergoeden van onkosten. Voor de gemaakte onkosten krijgen de veteranenorganisatie en de nuldelijnsheper een tegemoetkoming; deze wordt elk jaar door de Ledenvergadering VP vastgesteld aan de hand van het jaarplan NOS en de begroting NOS;
  - o het financieren van het NOS van een ontmoetingscentrum of samenwerkingsverband van ontmoetingscentra door een tegemoetkoming in de kosten gebaseerd op het Jaarplan van het ontmoetingscentrum of samenwerkingsverband, met daarin minimaal per ontmoetingscentrum gespecificeerd de openingstijden met een gecertificeerde nuldelijnsheper en activiteiten speciaal voor nuldelijnsondersteuning. De verdeling van het toegewezen budget wordt elk jaar door het bestuur VP vastgesteld;
  - o het maken van financiële werkafspraken NOS lidorganisaties VP 2016, zie bijlage;
  - o het organiseren van regionale bijeenkomsten voor nuldelijnshepers en hulpverleners;
  - o het beschikbaar hebben van een Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv);
  - o het beschikbaar stellen van een Centrale Klachtencommissie (CKC);
  - o het aanbieden van een collectieve verzekering;
  - o het verzorgen van de communicatie over het NOS;
- integreert het NOS van de lidorganisaties tot één overkoepelend NOS en voert daarover de coördinatie;
- stelt de financiering van het NOS en de samenstellende delen zeker;
- voorziet in actuele informatie over het NOS op de website van het VP;
- organiseert de samenwerking met de omgeving van het NOS.

#### *Verplichtingen van de lidorganisatie*

Om aan de doelstelling NOS te voldoen richt de lidorganisatie een eigen NOS in voor de eigen doelgroep en stelt deze beschikbaar aan alle veteranen, militaire dienstslachtoffers en hun relaties.

De lidorganisatie:

- heeft de nuldelijnsondersteuning opgenomen in de statuten of Huishoudelijk Reglement. Anderszins ter goedkeuring door het VP;
- heeft een minimaal één door de Basis gecertificeerde nuldelijnsheper voor de eigen doelgroep;
- heeft met de nuldelijnshepers een vrijwilligersovereenkomst;
- organiseert de bereikbaarheid van de eigen nuldelijnshepers;
- voorziet de nuldelijnshepers van een geldig certificaat van bekwaamheid van de Basis;
- onderhoudt de eigen NOS en doet aan intervisie voor de eigen nuldelijnsheper door minimaal 2x per jaar een bijeenkomst te organiseren met de nuldelijnshepers en meldt de bijeenkomsten met intervisie aan bij de Basis. Om het certificaat geldig te houden neemt de nuldelijnsheper minimaal 1x per jaar deel aan een terugkoment van de eigen organisatie (met intervisie) én 1x per twee jaar aan een terugkoment van de Basis (regionale bijeenkomst, training, workshop, e.d.);
- heeft een coördinator NOS (in principe gecertificeerd als nuldelijnsheper én als coördinator), die met bereikbaarheidsgegevens is opgenomen in de DiSKv en deelneemt aan de bijeenkomsten en workshops voor coördinatoren NOS;
- voorziet de nuldelijnsheper en coördinator NOS van communicatiefaciliteiten die de privacy van de nuldelijnsheper en coördinator NOS waarborgen;
- geeft aandacht aan de nuldelijnsondersteuning op de website van de lidorganisatie. Op de webpagina's die gaan over nuldelijnsondersteuning en in communicatie-uitingen over nuldelijnsondersteuning wordt verwezen naar de (1) DiSKv met logo en toelichting, (2) het Veteranenloket met logo en telefoonnummer en (3) het vfonds door het plaatsen van het logo vfonds met link naar webpagina van het vfonds en de tekst 'is mede mogelijk gemaakt door het vfonds'.
- heeft een eigen pagina in de DiSKv en is up to date met informatie over de organisatie, het eigen NOS en de coördinator NOS of contactpersoon;
- onderschrijft het Klachtenreglement Nuldelijnshepers VP voor in ieder geval klachten tegen een nuldelijnsheper of de nuldelijnsondersteuning van de lidorganisatie;

- draagt er voor zorg dat het voor alle, bij de nuldelijnsondersteuning betrokken personen en organisaties, duidelijk is dat zij zich met klachten over de nuldelijnsondersteuning bij de leverende partij terecht kunnen.

#### *Nuldelijnsondersteuning, coördinator NOS en nuldelijnshelper*

Van nuldelijnsondersteuning door een nuldelijnshelper is sprake indien de ondersteuning wordt gegeven door een door de Basis gecertificeerde nuldelijnshelper. De nuldelijnshelper onthoudt zich van elke vorm van professionele hulpverlening. In voorkomend geval begeleidt de nuldelijnshelper de veteraan naar de professionele hulpverlening en houdt contact tijdens de verwerking. Voor de nuldelijnshelper geldt vrijwillig maar niet vrijblijvend.

De coördinator NOS heeft de volgende taken:

- uitvoering geven aan aanwijzingen en instructies van het VP betreffende de nuldelijnsondersteuning;
- werven en selecteren van nuldelijnshelpers voor de eigen organisatie;
- gecertificeerd krijgen en houden van nuldelijnshelpers volgens het kwaliteitstraject nuldelijn (bijlage);
- aansturen, coachen en intervisie van de eigen nuldelijnshelpers;
- zekerstellen van de bereikbaarheid van de eigen nuldelijnshelpers;
- vertalen van een hulpvraag naar nuldelijnsondersteuning en vervolgens de inschatting maken of er een match tot stand kan komen tussen de veteraan en de (eigen) nuldelijnshelper;
- koppelen van de veteraan/vraag om ondersteuning aan de eigen nuldelijnshelper. Is daarvoor bereikbaar en opgenomen in de DiSKv met minimaal naam, e-mailadres en telefoonnummer;
- 2x per jaar organiseren van een bijeenkomst met de nuldelijnshelpers voor afstemming en intervisie; meldt deze bijeenkomsten aan bij de Basis;
- autoriseren van declaraties van door de coördinator ingezette nuldelijnshelpers;
- declareren van de kosten van de lidorganisatie/nuldelijnshelpers en rapporteren van de nuldelijnscontacten (bijlage).

De nuldelijnshelper heeft de volgende taken:

- contact maken met de doelgroep / individuele veteraan, militaire diensslachtoffer en/of relatie;
- geven van oprechte aandacht;
- bieden van praktische hulp;
- vroegtijdig signaleren en tijdig doorverwijzen;
- 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 waarbij de privacy van de veteraan blijft gewaarborgd.

## **Bijlage: Financiële werkafspraken NOS VP en lidorganisaties VP 2016**

### *Inleiding*

Het VP is gehouden om binnen zes maanden na afsluiting van het boekjaar een 'Bestedingenverklaring' aan te bieden aan Defensie en 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.

### *Lidorganisaties niet zijnde een ontmoetingscentrum*

Het Bestuur VP heeft voor 2016 voor normering en planning ingestemd met de volgende vergoedingen;:

- € 200 voor aantoonbaar gemaakte bureaunkosten
- € 100 voor aanschaf hardware bereikbaarheid
- € 100 voor bereikbaarheid
- € 750 voor onderhoud van het NOS van de organisatie met o.a. maximaal 2x een bijeenkomst in 2016 te besteden in een Ontmoetingscentrum (bijdrage max. € 15 pp); na toestemming vice-voorzitter VP op een kazerne (bijdrage max. € 10 pp). Dit exclusief de reiskosten.

Aantoonbare meerkosten alleen na toestemming vooraf van vice-voorzitter VP. Voor planningsdoeleinden hanteert de vice-voorzitter VP max. 50 km enkele reis per nuldelijnscontact en max. 100 km enkele reis per opleiding.

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

### *Ontmoetingscentrum of samenwerkingsverband van ontmoetingscentra*

- de onkosten van outreachende ondersteuning worden vergoed conform de veteranenorganisatie, waarbij de nuldelijns helper van het ontmoetingscentrum indien nodig 1x op bezoek gaat en daarna betrokkene naar het ontmoetingscentrum laat komen.
- de tegemoetkoming van de kosten conform de afspraken gemaakt binnen de V.O.C..

### *Declareren*

Een lidorganisatie declareert na afloop van elk kwartaal bij het VP met een overzicht van de gemaakte kosten en een overzicht van de activiteiten. Zie bijlage declaratieformulier en bijvoegsel. De boekhouding van de lidorganisatie is zodanig ingericht dat de kosten zichtbaar en controleerbaar zijn. Indien noodzakelijk kan een voorschot worden verstrekt. Overschrijding van de tegemoetkoming in de kosten is voor rekening en eigen risico van de lidorganisatie.



**Vereniging Veteranen Platform  
Nuldelijnsondersteuning Veteranen  
DECLARATIEFORMULIER Lidorganisatie  
.... kwartaal 2016**



Lidorganisatie: .....

Adres: .....

Plaats: .....

Verantwoordelijk bestuurslid: ..... Tel. ....

BANKREKENINGNUMMER organisatie: ..... Ten name van: .....

Naam nuldelijns helper: 1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

**ONKOSTEN**

Nuldelijns helper	Kms EV	Kosten EV € 0,30/km	Kosten trein 2 <sup>e</sup> klas	Consumpties	Totaal
1	.....	€ .....	€ .....	€ .....	€ .....
2	.....	€ .....	€ .....	€ .....	€ .....
3	.....	€ .....	€ .....	€ .....	€ .....
4	.....	€ .....	€ .....	€ .....	€ .....
5	.....	€ .....	€ .....	€ .....	€ .....

**OVERIGE KOSTEN** nuldelijns helper en organisatie (na toestemming vooraf van de vice-voorzitter VP)

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

**Totaal declaratie** € .....

Ondergetekende, bestuurslid van de ....., verklaart namens het bestuur dat de kosten zijn gemaakt conform de Aanwijzing VP Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform 2016.

Getekend te ..... d.d. ....:

Handtekening:

Naam:



# Stichting Veteranen Platform

Nuldelijnsondersteuning Veteranen  
**DECLARATIEFORMULIER**  
Ontmoetingscentrum V.O.C.  
..... kwartaal 2016



Ontmoetingscentrum: .....  
Adres: .....  
Plaats: .....  
Voorzitter ..... Tel. ....  
BANKREKENINGNUMMER organisatie: ..... Ten name van: .....

### Activiteit 1

Omschrijving: .....  
Datum: .....  
Kosten ten laste van reservering ..... kwartaal 2016:  
..... € .....  
..... € .....  
..... € .....

### Activiteit 2

Omschrijving: .....  
Datum: .....  
Kosten ten laste van reservering ..... kwartaal 2016:  
..... € .....  
..... € .....  
..... € .....

**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:  
Functie: Voorzitter VOC  
Plaats: .....  
Datum: .....

**Bijvoegsel bij declaratieformulier: verantwoording kms per nuldelijns helper en individuele contacten.****Verantwoording kms per nuldelijns helper**

Veteranenorganisatie:

Postcode woonplaats nuldelijns helper:

Nummer certificaat van de Basis:

Kwartaal:

Datum	Van postcode	Naar postcode	Afstand vv	Reden / bijzonderheden
		<b>Totaal</b>	0	

**Individuele 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 nuldelijns helpers 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.

Nuldelijns ondersteuning i.r.t. (meer opties per persoon mogelijk)	Aantal
wonen	
inkomen	
partner	
andere relaties	
vrije tijd	
psychisch	
Bed, bad, brood	
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.

Hoeveel nachten, waar, met helper?

Doorverwezen	Aantal
Veteranenloket	
huisarts	
Sociaal Juridisch Loket	

Om inzicht te krijgen in het oplossend vermogen van de nuldelijns ondersteuning is het nodig te weten het aantal hulpvragers dat is doorverwezen. Overigens kan het contact



anders (toelichten)	
---------------------	--

doorlopen ná doorverwijzing.

<b>Contacten Veteranenloket</b>		<b>Aantal</b>
benaderd door het VL		
contacten met een zorgcoörd.		
contacten met een Mwer		
anders (toelichten)		

Om inzicht te krijgen in de samenwerking met het Veteranenloket en maatschappelijk werk

<b>Hoe mee in contact gekomen</b>		<b>Aantal</b>
DiSKv		
Civiele hulpverlener		
Veteranenloket		
Evenement		

Om inzicht te krijgen in hoe de veteraan de weg vindt naar de nuldelijnsondersteuning

<b>Naam missie (meerdere missie per persoon mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>

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

Dit formulier inleveren bij Bureau VP per post of e-mail.

Bezoekadres:

Willem van Lanschotlaan 1

3941 XV Doorn

Tel: (+31) 343 474141

Email: info@veteranenplatform.nl

Postadres:

Postbus 133

3940 AC Doorn

## **Bijlage: kwaliteitstraject nuldelijn**

### Opzet kwaliteitstraject nuldelijn

De kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning dient te zijn geborgd. Op basis van 'Professioneel Opleiden van Vrijwilligers' is door de Basis een kwaliteitstraject opgezet.

### Nuldelijnsondersteuning (NOS)

#### 1. De nuldelijnshelper veteranen:

- a. Heeft de basistraining nuldelijnshelper veteranen van de Basis met een certificaat afgesloten.
- b. Kwaliteitsborging na de training:
  - (1) minimaal 1x per 2 jaar deelnemen aan bespreken van intervisie en nieuwe ontwikkelingen o.l.v. coördinator NOS;
  - (2) 1x per 2 jaar opfrissen vaardigheden aan de hand van ingebrachte leervragen of actueel thema o.l.v. een trainer /coach.

Door het volgen van minimaal één van bovenstaande activiteiten per jaar wordt het certificaat "current" gehouden. Is er na anderhalf jaar (gerekend vanaf laatst gevolgde training/kwaliteitsborging) geen herhaling geweest dan vervalt het certificaat, wordt DiSKv conform aangepast en wordt in principe de nuldelijnshelper niet meer ingezet.

#### 2. Coördinator NOS

- a. Heeft met goed gevolg de basistraining nuldelijnshelper veteranen van de Basis doorlopen of hij/zij kan op andere wijze aantonen minimaal over de vaardigheden te beschikken als de nuldelijnshelper veteranen ter beoordeling van de coördinator van het VP.
- b. Volgt binnen ca 1,5 jaar na 01-05-2015 of na aantreden de volgende workshops:
  - (1) Workshop "werving en selectie" van vrijwilligers;
  - (2) De "Juiste match";
  - (3) Vinger aan de pols;
  - (4) Intervisie.

De coördinator NOS krijgt een certificaat van de Basis wanneer hij bovenstaande (4) workshops heeft gevolgd en voldoet aan het onder a. gestelde.

#### 3. Voor zowel de nuldelijnshelper veteranen als de coördinator NOS zullen er follow-up workshops / trainingen worden gegeven aan de hand van praktijkvragen. Deze dienen v.w.b. de nuldelijnshelper om het jaar en v.w.b. de coördinator NOS 1x per jaar gevolgd te worden.

### Kwaliteitsregistratie

De Basis registreert de gecertificeerde nuldelijnshelers en coördinatoren NOS. De Basis attendeert het VP op het verlopen van registratie en geeft aan opties tot scholing.