



**Jaarverslag 2015 en Eindrapport
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 MBA
Verantwoordelijk bestuurslid VP: Peter Klijn
Relatienummer vfonds 10274
Datum: 31-12-2015

Aanleiding en doelstelling van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen

Aanleiding

In de loop der jaren zijn er veel particuliere initiatieven ontplooid gericht op de ondersteuning van de veteranen, militaire diensslachtoffers en hun relaties. Het samenstel van initiatieven dekte niet de gehele 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 het 'Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen' heeft het vfonds (het Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg) eind 2012 het initiatief genomen om structuur aan te brengen in de organisatie en financiering van de nuldelijnsondersteuning aan veteranen, militaire diensslachtoffers en hun relaties.

Doelstelling

Doel van het project is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven voor veteranen, militaire diensslachtoffers 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 gecertificeerde 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 ondersteunings- of zorgsysteem (gezamenlijke sociale kaart) zodat ondersteuning kan worden gegeven dicht bij waar de veteraan woont.

Coördinatie door VP

Als de belangenbehartiger van alle veteranen is het Veteranen Platform (VP) in 2012 door het vfonds gevraagd het landelijk dekkend nuldelijnsondersteuningssysteem te vormen en daar de regie over te voeren. Met het Veteranenbesluit van 19 juni 2014 is het VP door Defensie belast met de coördinatie van de nuldelijnsondersteuning voor veteranen.

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

Fasering van het project

Fasering:

- (0) Het schrijven van het projectplan en het definiëren van een gezamenlijke doelgroep (=veteranen, militaire diensslachtoffers en hun relaties conform de Veteranenwet) en de gezamenlijke basisactiviteiten daar op te richten.
- (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 veteranen (NOS) en bekend stellen bij de doelgroepen;
- (5) de samenwerking met partijen in de omgeving van het NOS zekerstellen en het hele systeem borgen voor de toekomst in de staande organisaties.

Dynamiek van het project



De veteranenorganisaties verenigd in het VP en de V.O.C. werken samen in één landelijk dekkend NOS met behoud van de eigen identiteit. Door de centrale regie en financiering van het totaalsysteem, zijn 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.

In de financiering van veteranenactiviteiten is onderscheid gemaakt tussen erkenning en waardering,

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

nuldelijnsondersteuning, dienstverlening en zorg. Via het project heeft het vfonds de organisatie en uitvoering van de nuldelijnsondersteuning gefinancierd. De financiering en verantwoording van de bestedingen gebeurde bedrijfsmatig, zowel van het totaalsysteem als van de deelnemende organisaties. Het project viel onder het directe toezicht van het bestuur VP. De vice-voorzitter VP hield toezicht op de uitvoering en de penningmeester VP op de financiële zaken.

Financiering van het project

Voor het project heeft het vfonds in de periode september 2012 – december 2015 het VP €735.000 subsidie verstrekt. Voor de overzichtelijkheid van de verantwoording en de onafhankelijke posities van het VP en de V.O.C., is het totaal verdeeld over drie aparte projectsubsidies: V.O.C. €255.000, het VP €300.000 en voor de projectkosten €180.000.

Voor de gevolgde procedures besteding projectsubsidies wordt verwezen naar bijlage A.



Financiële uitputting project

Realisatie 2015

	VP Organisaties	V.O.C.	Projectkosten	Totaal
Budget	100.000	85.000	40.000	225.000
Bijdrage Vi			1.961	1.961
Realisatie (incl. organisatie landelijke dag)	-142.537	-95.889	-7.236	-245.662
Realisatie salaris en bureaunkosten			-48.137	-48.137
Resultaat	-42.537	-10.889	-13.412	-66.838

Bestemmingsfondsen

	VP Organisaties	V.O.C.	Projectkosten	Totaal
Stand per 1 januari 2015	57.184	10.621	559	68.364
Resultaat	-42.537	-10.889	-13.412	-66.838
Overheveling	-13.000	0	13.000	0
Stand per 31 december 2015	1.647	-268	147	1.526

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 ingevuld. De lidorganisaties krijgen een financiële bijdrage om de inzetbaarheid en bereikbaarheid van de nuldelijnschelpers te organiseren. De kwaliteit van de nuldelijnschelpers is geborgd met door de Stichting de Basis gecertificeerde nuldelijnschelpers. De onkosten, voornamelijk reiskosten, worden vergoed. Met de nuldelijnschelpers zijn vrijwilligerscontracten afgesloten. Nuldelijnschelpers worden per veteranenorganisatie ingezet door een eigen coördinator NOS². Om persoonlijke risico's uit te sluiten is er bij Achmea een collectieve aanvullende verzekering afgesloten (non-profit). Tenslotte is er op centraal niveau de Centrale Klachtencommissie Nuldelijnschelpers Veteranen Platform (CKC) 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 nuldelijnschelperssysteem VP.*

² Coördinator NOS wordt gebruikt om onderscheid te maken met de zorgcoördinatoren van het Veteranenloket.

Eind 2015 bestaat het nuldelijnsondersteuningssysteem uit 39 lidorganisaties VP. De nuldelijnschelpers zijn beschikbaar voor alle veteranen en hun relaties. Initieel was de samenwerking vastgelegd in convenanten met de afzonderlijke lidorganisaties. Met de omvorming van het VP van stichting naar vereniging in 2015 is de nuldelijnsondersteuning geborgd in de statuten van het VP. Elk jaar is door het VP een Aanwijzing VP Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform uitgegeven met nadere richtlijnen voor de lidorganisaties VP over de inrichting en uitvoering van de nuldelijnsondersteuning. Voor het jaar 2015 zie bijlage B. 2 tot 3 keer per jaar zijn de coördinatoren NOS bij elkaar geweest voor afstemming. Ook de coördinatoren NOS van de afzonderlijke ontmoetingscentra en twee stichtingen die (nog) niet hebben kunnen toetreden tot het VP hebben daar aan deelgenomen.

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

De ontmoetingscentra hebben een belangrijke regionale functie en zijn een smeltkroes van veteranen en relaties van alle missies. De ontmoetingscentra hebben vaste locaties verspreid over Nederland en bieden onder meer: huiskamer en activering van (voornamelijk postactieve) veteranen; regionale functie voor veteranen, nuldelijnschelpers, professionele hulp- en zorgverleners (inclusief LZV); aanspreekpunt voor de gemeente; outreachende nuldelijnsondersteuning vanuit locatie én postcode nuldelijnschelper; regionale functie voor omwonenden (o.a. AED). De Ontmoetingscentra zijn laagdrempelig, makkelijk bereikbaar en de openingstijden zijn afgestemd op de regionale behoefte. De V.O.C. bestaat uit 11 ontmoetingscentra met 21 locaties. 3 Locaties (in Arnhem, Hardenberg en Lochem) zitten in het proces om toe te treden. Daarnaast hebben MDKL en Veteraan & Thuisfront mobiele capaciteit voor inzet tijdens evenementen. Ontmoetingscentra in de V.O.C. volgen hun eigen handboek en convenant, en geven georganiseerde en genormeerde nuldelijnsondersteuning die is afgestemd op de doelgroep.

Net als bij de lidorganisaties VP zijn er afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning. De randvoorwaarden voor de ondersteuning door de ontmoetingscentra zijn ingevuld met een financiële bijdrage gekoppeld aan openingstijden met door de Basis gecertificeerde nuldelijnschelpers. Daarnaast kent de V.O.C. een aanvullende training voor de nuldelijnschelpers toegespitst op het werken in een ontmoetingscentrum. Met de nuldelijnschelpers zijn vrijwilligerscontracten afgesloten, ze zijn aanvullend verzekerd en maken in voorkomend geval bij klachten gebruik van de CKC. De Aanwijzing VP Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform is ook op de V.O.C. van toepassing.

Vanwege de vaak hoge leeftijd van bezoekende veteranen en om het naoberschap van de ontmoetingscentra te vergroten hebben 15 ontmoetingscentra 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.

Met de subsidie van het fonds is de ontmoetingscentra de gelegenheid gegeven zich financieel te versterken. Dat is gedeeltelijk gelukt. Een aantal ontmoetingscentra kan nog niet voortbestaan zonder subsidie. Momenteel zijn er twee ontmoetingscentra (in Amsterdam en Sassenheim) op zoek naar een nieuwe locatie omdat hun huidige locatie niet meer beschikbaar is. Het voortbestaan van een ontmoetingscentrum is afhankelijk van eigen bijdragen en de lokale ondersteuning door de gemeente, middenstand en particulieren. Daar zullen de respectievelijke ontmoetingscentra zelf in moeten blijven investeren door hun toegevoegde waarde in de regio aan te tonen.

Om de ontmoetingscentra in hun bestaan te ondersteunen heeft de Inspecteur Generaal der Krijgsmacht tevens Inspecteur de Veteranen (IGK/IDV) in 2015 de burgemeesters van gemeenten met een ontmoetingscentrum uitgenodigd op "De Zwaluwenberg" om hen te informeren over nuldelijnsondersteuning en de rol van de veteranenontmoetingscentra daarin tegen de achtergrond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Uiteindelijke doelstelling is dat de ontmoetingscentra meer ondersteuning krijgen door de gemeente en vanuit de gemeente.

De bestuurskracht van de individuele ontmoetingscentra is versterkt en de samenwerking tussen de ontmoetingscentra is uitgebouwd en geborgd. Dit heeft er toe geleid dat het vrijblijvende samenwerkingsverband eind 2015 is omgevormd tot de Stichting Samenwerkende Veteranen Ontmoeting Centra. De stichting heeft het buitengewoon lidmaatschap van het VP aangevraagd.

(4) Systemen VP en V.O.C. samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnsondersteuning.

Het NOS kan worden gezien als één integraalsysteem met een extern skelet en een intern skelet.

Extern skelet, de DiSKv met de nuldelijnschelpers

Momenteel zijn er 538 (kandidaat-) nuldelijnschelpers van het VP en V.O.C. opgenomen in het systeem waarvan er 32 in opleiding zijn en 382 het Certificaat van Bekwaamheid van de Basis hebben behaald.

Hét instrument om de nuldelijnsbepalers landelijk in te kunnen zetten is de Digitale Sociale Kaart Veteranen (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 158 diensten of activiteiten voor veteranen opgenomen. Zie: <http://www.disk-veteranen.nl/>. In een aparte zoekpagina



‘nuldelijnsbepalervinder’ kunnen op postcode of woonplaats de nuldelijnsbepalers in de buurt van de veteraan worden gevonden en via een coördinator NOS worden bereikt. Hierdoor kan iedereen die beschikt over internet, kijken of in de buurt van de steun behoevende veteraan er een nuldelijnsbepaler woont, zijn/haar belangrijkste kenmerken inzien en weten hoe hem / haar te bereiken. De DiSKv is daarmee een belangrijk instrument voor veteranen, bekenden, Veteranenloket, instellingen Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV), ABP, gemeenten, huisartsen, politie en dergelijke om een beroep te doen op de diensten van een nuldelijnsbepaler. Daarmee vormt de DiSKv het externe skelet van het NOS.

Sinds eind 2014 zijn zeven regionale bijeenkomsten georganiseerd voor de nuldelijnsbepalers en de professionele hulpverleners van het LZV (zorgcoördinatie Veteranenloket, Geestelijke Verzorging, DCBMW, maatschappelijk werk de Basis en 2e lijns Geestelijke GezondheidsZorg). Waar mogelijk worden deze bijeenkomsten georganiseerd in een ECHOS-Home. Met gemiddeld 36 deelnemers per bijeenkomst zijn de bijeenkomsten goed bezocht.

Naast dat de Ledenvergadering VP wordt georganiseerd in een van de ECHOS-Homes vergadert het Bestuur VP in principe in steeds een ander ontmoetingscentrum. Daarmee maakt het bestuur kennis met de verschillende ontmoetingscentra en wordt met de leiding van de ontmoetingscentra van gedachten gewisseld over het NOS.

Intern skelet

Het intern skelet van het NOS wordt gevormd door de V.O.C. vanuit de regionale functies die de ontmoetingscentra vervullen voor veteranen en nuldelijnsbepalers.

Sinds 2015 wordt er aan gewerkt Home Base Support met zijn ECHOS-Homes de ruggengraat te laten vormen van het intern skelet. Enerzijds vanuit de unieke positie van de ECHOS-Homes als gemeenschappelijke huiskamer voor jonge, oude, actieve en postactieve veteranen; dus alle veteranen. Anderzijds door de professionele staf die vanaf april 2015 bedrijfsmatige ondersteuning levert aan vz-V.O.C. en de afzonderlijke ontmoetingscentra.

(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 de Basis, Defensie Vi, LZV, ABP, BNMO en het Sociaal Juridisch Loket (tot het opheffen in 2015). Vertegenwoordigers van de genoemde instellingen nemen deel aan de regionale bijeenkomsten.

Veteranenloket

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. Ter introductie van het Veteranenloket zijn door het Vi en het VP regionale bijeenkomsten georganiseerd voor nuldelijnsbepalers. Het VP is een samenwerkingspartner in het Veteranenloket voor het bieden van nuldelijnsbepalsondersteuning en van kortstondige opvang bed-bad-brood-budget (BBBB) van veteranen die in sociaal-maatschappelijke nood verkeren. Het VP heeft zitting in het Uitvoeringsoverleg Veteranenloket. Individuele gevallen waarin nuldelijnsbepalsondersteuning en/of de samenwerking met de professionele zorg niet helemaal goed is verlopen worden besproken door het Hoofd Veteranenloket en het VP. In 2015 is dat twee keer nodig geweest. Het Veteranenloket rapporteert sinds de opening in juni 2014 in 32 gevallen een nuldelijnsbepaler te hebben ingeschakeld. Dat is zorgwekkend weinig en Hoofd Veteranenloket is gevraagd de registratie te bezien en de zorgcoördinatoren nogmaals te wijzen op de toegevoegde waarde van de nuldelijnsbepalsondersteuning. Sinds de invoering eind 2014 is in totaal 8 gevallen gebruik gemaakt van de BBBB voorziening.

Vanaf 1 januari 2015 is het mogelijk voor de coördinator NOS en de nuldelijnsbepaler om via het Veteranenloket in contact te komen met een maatschappelijk werker van de Basis om mee van gedachten te wisselen, een soort MW-helpdesk.

Collegiaal netwerk Defensie

In 2015 is het overleg met Defensie gestart om de nuldelijnsbepalsondersteuning te integreren met, maar in ieder geval aan te laten sluiten op, het collegiaal netwerk van de commandant. Het idee is gelanceerd om een Digitale Sociale Kaart militairen (DiSKm) te ontwikkelen waarin de nuldelijnsbepalsondersteuning van de commandant

(collegiaal netwerk, vertrouwenspersonen, geestelijk verzorgers) en nuldelijnschelpers in de regio zichtbaar zijn en eventueel inzetbaar door een aparte regiocoördinator. Defensie is nog niet bereid om het NOS buiten de poort open te stellen voor militairen binnen de poort (ook niet in pilot vorm). Reden hiervoor is onder andere dat men eerst een goede start wil maken met de uitrol van het Collegiaal Netwerk Defensie. Een gemiste kans voor Defensie omdat het NOS zich niet beperkt tot trauma risk management en er ook is voor de relaties.

Borging van het project in de staande organisatie

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., stichting *MeforYou* gericht op relaties en stichting Dutch Military Veterans die actief is op facebook) als buitengewoon 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 zijn de activiteiten van het project eind 2015 overgedragen en geborgd in de staande organisatie VP. De taakverdeling is op hoofdlijnen als volgt:

- Coördinatie: de vice-voorzitter VP is verantwoordelijk voor de coördinatie, formuleren van afgeleid beleid/verdere kaderstelling, planning, advisering en vulling van het NOS.
- Uitvoering: Bureau VP beheert de DiSKv; verzorgt de planning en betaling van de trainingen, de bijeenkomsten coördinatoren NOS, de landelijke/regionale/bijzondere bijeenkomsten nuldelijnschelpers; verzorgt de communicatie/presentatie nuldelijnschelperondersteuning, het frontoffice en het secretariaat van de CKC.

Tijdens de ledenvergadering van het VP op 6 november 2015 hebben het vfonds, Defensie en het VP een convenant 'nuldelijnschelperondersteuning Veteranen Platform' ondertekend. Dit convenant betreft de invulling en financiering van de nuldelijnschelperondersteuning voor veteranen voor de jaren 2016-2018. Defensie draagt bij aan de organisatie-, opleidings- en inzetkosten van het NOS. Het vfonds draagt aanvullend bij aan de nuldelijnschelperondersteuning in de ontmoetingscentra en de organisatie van regionale bijeenkomsten met nuldelijnschelpers en hulp- en zorgverleners.

Voor het convenant zie <http://veteranenplatform.nl/wp-content/uploads/2016/01/Convenant-Nuldelijns.pdf>

Overige Activiteiten van het project

Centrale Klachtencommissie Nuldelijnschelpers Veteranen Platform

Het is de verantwoordelijkheid van het VP en de lidorganisaties om te voorkomen dat er een klacht wordt ingediend door een zorgvuldige dienstverlening en empathisch reageren op vragen en klachten. Mocht er een serieuze en formele klacht worden ingediend, zeker als die kan leiden tot een juridisch vervolg, is het gebruik van een klachtencommissie noodzakelijk. Van de veteranenorganisaties van het VP en de V.O.C. kan niet worden verwacht een eigen klachtencommissie ingesteld te hebben voor een klacht die er misschien nooit komt. Door het VP is een centrale klachtencommissie ingesteld waar een veteranenorganisatie op verzoek gebruik van kan maken voor klachten over de nuldelijnschelperondersteuning en/of nuldelijnschelper van de organisatie. De CKC is elk jaar een keer bij elkaar gekomen voor overleg. Sinds de instelling is de vz-CKC 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 voor nuldelijnschelpers

Door de Basis in samenwerking met ARQ zijn drie trainingen voor nuldelijnschelpers ontwikkeld die recht geven op een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis en een speciale coin van het VP. Dat zijn een driedaagse basistraining, een tweedaagse aanvullende training en een eendaagse workshop voor professionals in de zorg. De kwaliteit van de nuldelijnschelpers wordt bewaakt door de Basis. Het certificaat heeft een geldigheid van één jaar. De geldigheid wordt steeds met een jaar verlengd door het deelnemen van de nuldelijnschelper aan terugkomdagen/ontmoetingsdagen georganiseerd met de Basis en intervisie door zorg van de eigen veteranenorganisatie. De trainingen zijn alleen toegankelijk na een intakegesprek met de eigen coördinator NOS om zeker te stellen dat de kandidaat voldoet aan de noodzakelijke competenties om de training te kunnen volgen. In 2015 zijn gerealiseerd: 11 basistrainingen (7 afgerond, 4 lopend), 1 aanvullende training en 1 workshop voor professionals.

Met de Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma (NtVP) is overleg opgestart om de nuldelijnschelpers ook te certificeren als opvangmedewerkers. Plan is om daarvoor in 2016 een partnerschap met de NtVP aan te gaan.

Trainingen voor coördinatoren NOS

De coördinatoren NOS van de veteranenorganisaties vervullen een belangrijke rol in het systeem. Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor de kwaliteit van de nuldelijnschelpers van hun organisatie en het organiseren van hun inzet.

In 2015 heeft de Basis de volgende workshops gegeven die leiden tot een specifiek certificaat voor coördinatoren NOS: werving & selectie van vrijwilligers; de juiste match; vinger aan de pols en intervisie. Meer dan 30 coördinatoren NOS hebben 3 of meer van deze workshops gevolgd. In 2016 komen daar bij de workshops civiele zorg, civiele hulpverlening, sociale kaart en zorgplattegrond.

Trainingen zijn zo veel als mogelijk georganiseerd in ontmoetingscentra van de V.O.C. zodat de inkomsten ten goede komen aan de veteranen.

Regionale- en landelijke bijeenkomsten

In december 2013 is een landelijke bijeenkomst van nuldelijnsHelpers georganiseerd. In 2014 is begonnen met twee regionale bijeenkomsten (in Ermelo en Oirschot). In 2015 zijn vijf regionale bijeenkomsten georganiseerd in de Harskamp, Havelte, Heerlen (bij Sevagram), Rotterdam en Hoorn, met een gemiddelde opkomst van 36 deelnemers per locatie. Het eerste deel van de bijeenkomst bestond uit het in groepen veteranenHelpers bespreken van casuïstiek en delen van praktijkervaringen onder leiding van een trainer van de Basis. Het tweede plenaire deel bestond uit presentaties en discussies met professionele hulpverleners van het LZV (zorgcoördinatie Veteranenloket, Geestelijke Verzorging, DCBMW, maatschappelijk werk de Basis en 2e lijns GGZ). Op 30 januari 2016 organiseert het VP in samenwerking met de V.O.C. en de Basis een landelijke bijeenkomst voor nuldelijnsHelpers en hun coördinatoren NOS rond het thema 'verbinden'. Daarmee wordt ook het einde van het project gemarkeerd.

Verzekeringen

In aanvulling op de persoonlijke verzekering van de nuldelijnsHelpers en 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

Intern

Op de website van het VP is een eigen pagina ingericht over het NOS (<http://veteranenplatform.nl/>). De pagina bevat enerzijds een groot aantal artikelen en downloads als praktische informatie voor nuldelijnsHelpers. Anderzijds worden nieuwsfeiten gerelateerd aan het NOS gepubliceerd. Deze nieuwsberichten verschijnen ook op de homepage en krijgen daardoor extra aandacht. Op de website van de Basis staan de trainingen en landelijke- en regionale bijeenkomsten (<http://www.de-basis.nl/inschrijven/vp-nuldelijn.aspx>).

Extern

De communicatie was eerst alleen gericht op de veteranen zelf 'veteraan, hoe kan ik je helpen'. In 2014 is begonnen met het benaderen van de sociale omgeving van de veteraan en de professionele hulp- en zorgverleners 'kent u een veteraan' en 'wat kunnen we samen voor de veteraan betekenen'. Zo zijn relaties, gemeenten, kerken, (vereniging van) huisartsen, wijkverpleegkundigen, vakorganisaties van hulpverleners, de Politie, enz. benaderd. Verder was de nuldelijnsOndersteuning zichtbaar vertegenwoordigd bij belangrijke drukbezochte publieksevenementen niet specifiek voor de veteraan zoals de 50+ beurs in 2014 en de motorbeurs in Utrecht in 2015. 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 zijn uitgedeeld tijdens evenementen en door nuldelijnsHelpers/leden van veteranenorganisaties in hun eigen wijk of gemeente (o.a. aan de huisarts, wijkagent, wijkverpleegkundige, gemeentehuis, enz.). Daarmee vervullen nuldelijnsHelpers een belangrijke ambassadeursrol in het bereiken van de omgeving van de veteraan.

Ter ondersteuning van de projectleider is in 2014 en 2015 op projectbasis een communicatiedeskundige ingehuurd. Bijzondere aandacht was nodig voor veteranen die niet zijn aangesloten bij een vereniging of zich niet hebben laten registreren als veteraan bij het Vi. In 2015 is een landelijke mailingcampagne uitgevoerd gericht op de omgeving van de veteraan. De campagne bestond uit het toezenden van de twee NOS folders in hard copy aan een groot aantal relevante doelorganisaties en autoriteiten³, met een oproep om de folders verder te verspreiden en onder de aandacht te brengen binnen het specifieke werkkterrein van de aangeschreven

³ Alle Nederlandse gemeentes (400x), één brief gericht aan de burgemeester, één brief gericht aan de wethouder portefeuillehouder zorg met verzoek tot doorgeleiding naar relevante loketten/instanties binnen hun gemeente; LZV instanties; Landelijke (koepel)organisaties van zorgverleners (circa 25 instanties waaronder de Landelijke Huisartsen Vereniging, GGZ Nederland, GGD Nederland, KNMG, redactie Medisch Contact etc); Informeel netwerk politiefunctionarissen (50x); Regionale Veiligheidshuizen (40x); Kerken / levensbeschouwende organisaties; Leger des Heils Hoofdkwartier en rechtstreeks naar circa 80 lokale opvangcentra.

instanties. De mailing per brief is opgevolgd door een digitale mailing van de brief en de folders in pdf, zodat verdere verspreiding van de boodschap en de folders binnen de aangeschreven instanties optimaal werd gefaciliteerd. De mailing is bij een aantal “centraal-georganiseerde” instanties zoals de Protestantse Kerk Nederland (PKN), het Leger des Heils en de Vereniging Nederlandse Gemeentes ook per mail en telefonisch toegelicht en gemotiveerd.

Het aanbod voor het toezenden van extra folders vond vooral weerklank bij gemeentes. De respons en “bereidwilligheid” om de folder binnen de eigen organisatie verder te verspreiden was bij een aantal andere instanties echter gering. Onder andere omdat het NOS als concurrentie werd gezien voor de eigen diensten en het promoten van acties van derden niet past binnen hun beleid. Het bereiken van de landelijke politie organisatie via één loket is ten dele gelukt. In het maartnummer 2015 van het politievakmaandblad ‘Blauw’ is een artikel opgenomen over het NOS en aandacht gevraagd voor de mogelijke rol van de politiefunctaris bij contacten met een veteraan. Verder is het NOS opgenomen in het Politie Kennisnet, een interne kennisbank die politiemensen kunnen raadplegen. Bedacht moet worden dat veteranenzorg voor de meeste aangeschreven instanties slechts één van de vele aandachtspunten in hun dagelijkse werk vormt en dat binnen hun eigen werkterrein het aantal veteranen dat ondersteuning nodig heeft minimaal is. Niettemin is wegens de grote vraag naar de folders een tweede druk uitgegeven. Het drukwerk is “om niet” verzorgd via de drukwerkvoorzieningen van Defensie.

In de communicatie is nauw samengewerkt met de communicatiedeskundigen van Defensie, LZV, ABP, Veteranenloket en Vi in de Werkgroep Communicatie. Het is belangrijk dat de diverse doelgroepen (veteranen, militaire dienstslachtoffers en hun relaties, en overige belanghebbenden) de naam en de mogelijkheden van het Veteranenloket blijven horen en gebruiken. Het NOS heeft daarin zijn eigen plaats. Deze samenwerking heeft er toe geleid dat tijdens de Nederlandse Veteranendag 2015 op het Malieveld het NOS prominent aanwezig was en geïntegreerd is gepresenteerd, samen met het Veteranenloket en het LZV. Deze aanpak is als succesvol ervaren. Nog in een verkennende fase is de samenwerking met het Nationaal Militair Museum (NMM). In november 2014 en verschillende malen in 2015 is samen met D-Vi en Vz-V.O.C. overleg gevoerd met de vestigingsdirecteur NMM en vastgoedonderneming Heijmans over een permanente presentatie/presentie variërend van het neerleggen van folders tot en met een ingericht ontmoetingscentrum waarin aandacht wordt gegeven aan het VP, BNMO, Veteranenloket, nuldelijnsondersteuning, vfonds, enz. Het vfonds is bereid om daar financieel aan bij te dragen. Buiten het neerleggen van de folders heeft het overleg nog niet geleid tot een permanente presentatie. De afspraken voor nader overleg met directeur NMM in 2016 zijn gemaakt.

Ook buiten de veteranengemeenschap bestaat steeds meer belangstelling en waardering voor het NOS. Het succes van het project heeft er toe geleid dat in de Nota van Toelichting bij het Veteranenbesluit het VP is opgenomen als de coördinator van de nuldelijnsondersteuning en Defensie na 2015 de nuldelijnsondersteuning gaat financieren aangevuld door het vfonds. In diverse Kamerstukken en brieven van de minister van Defensie wordt het NOS genoemd en de toegevoegde waarde onderschreven. Een ander bewijs dat het NOS inmiddels een goede bekendheid en waardering geniet is de uitnodiging van de Vaste Kamer Commissie van Defensie aan de coördinatoren NOS om de Tweede Kamer te bezoeken op 26 juni 2015. Aansluitend was er een ontmoeting met de minister van Defensie en fotomoment met haar, waarbij zij haar waardering voor het NOS en de nuldelijnshelpers uitsprak. Waardering komt niet alleen van Defensie en de parlementariërs. Zo besteedde de minister van Veiligheid en Justitie Van der Steur tijdens het symposium ‘De mens in uniform’, gehouden op 21 mei 2015 op de Basis, ruime aandacht aan het systeem van kameraadschappelijke ondersteuning en noemde hij het NOS een goed voorbeeld.

Tenslotte is het project springplank geweest voor nieuwe initiatieven die in het vacuüm zitten tussen het NOS en de LZV structuur. Voorbeeld is ‘de Compound’ in Assen waar inmiddels 24 veteranen beschermd wonen. Ook het deelnemen van nuldelijnshelpers van niet-lidorganisaties aan trainingen en van hun besturen aan overleggen over het NOS, bijgedragen aan het uitgroeien van nieuwe initiatieven tot waardevolle bijdragen aan het NOS.

Het verwerven van meer naamsbekendheid van het NOS is een kwestie van lange adem en verdient ook in de toekomst blijvende aandacht. Met name het bekend stellen van het NOS door de nuldelijnshelpers zelf in hun (privé) contacten met frontlinie organisaties werkt erg goed. Door middel van een olievlekwerking van het succesverhaal krijgt het NOS een vaste plaats bij nog meer relevante organisaties en bij de vele veteranen die nog onbekend zijn met het systeem.

Punt van aandacht is het bewaken van de beeldvorming over veteranen en het managen van verwachtingen. Het NOS VP biedt geen mantelzorg. Om de beeldvorming over de veteraan niet negatief te beïnvloeden is de communicatie richting de veteraan in 2015 verlegd van primair nuldelijnsondersteuning naar primair erkenning en waardering waar nuldelijnsondersteuning deel van uit maakt.

BBBB-opvang

Bij sociaal maatschappelijke nood is vaak behoefte aan een noodvoorziening bed-bad-brood-budget (BBBB) zonder dat er sprake is van een zorgvraag. De zorgverlening kan daar niet snel in voorzien. Het opvangen van veteranen in deze nood maakt onderdeel uit van nuldelijnsondersteuning. In eerste instantie wordt bed-bad-brood-opvang geleverd door 7 (semi) ontmoetingscentra. Anders in een hotel. Sinds de invoering eind 2014 is in totaal 8 keer een beroep gedaan op bed-bad-brood-opvang. Met budget wordt bedoeld op een bedrag van een paar honderd euro nodig om een veteraan en zijn relaties te helpen die snel geld nodig heeft voor bijvoorbeeld reiskosten naar een opvang of tijdelijke huisvesting van een gezin dat op straat staat. Het geld wordt vervolgens aangevuld uit een van de steunfondsen. Het budget-deel is pas sinds november 2015 beschikbaar en is in 2015 geen beroep op gedaan.

Enquête NuldelijnsHelpers

De enquête onder nuldelijnsHelpers van 2013 door het Vi is in 2015 herhaald, maar dan aangevuld met vragen naar de ervaringen van de nuldelijnsHelpers met het Veteranenloket en een analyse van de kwartaalrapportages nuldelijnscontacten. De antwoorden komen op hoofdlijnen overeen met die van een eerder gehouden enquête eind 2013. Enkele opvallende bevindingen zijn: de nuldelijnsHelpers vinden het NOS inmiddels strakker georganiseerd en zij zijn positief over de aansturing en begeleiding die zij krijgen van de coördinatoren NOS binnen hun eigen organisatie. Ook de samenwerking met het Veteranenloket en de zorgcoördinatoren van het Loket worden als (zeer) positief ervaren.

Voor het rapport zie <https://www.veteraneninstituut.nl/wp-content/uploads/2015/03/Rapport-nuldelijnsHelpers-definitief.pdf>

Vrouwelijke nuldelijnsHelpers

Om meer aandacht te geven aan vrouwelijke veteranen en de vrouwelijke relaties van de veteranen zijn vrouwelijke nuldelijnsHelpers met een anders gekleurd 'vlaggetje' zichtbaar gemaakt in de DiSKv. Tevens zijn de vrouwelijke nuldelijnsHelpers 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*.

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 bestuur-VP en indien nodig aan de Ledenvergadering VP (LV-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 nuldelijnsHelper en de directe onkosten van de nuldelijnsHelpers. In overleg kan van de normbedragen worden afgeweken. 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 de LV-VP gepubliceerd op de website van het VP (bijlage C).

V.O.C.: vz-V.O.C. reserveert een bedrag voor V.O.C. -brede activiteiten (onder meer bestuurskosten, 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 Ontmoetingscentra. Uitgangspunt voor de beschikbaarheid is een bijdrage van € 7,- per openingsuur met een door de Basis gecertificeerde nuldelijnsHelper. 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 nuldelijnsheper, 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 V.O.C., 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 vfonds 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 vfonds bezoeken de Ontmoetingscentra op incidentele basis.

Naast inzet in het OC worden nuldelijnshepers ook ingezet buiten het OC, meestal vanuit een postcode woonplaats. Deze outreachende nuldelijnssteuning komt ten laste van het budget bestemd voor het VP.

Bijlage B: Aanwijzing VP Nuldelijnssteuning Veteranen Platform 2015

VP als coördinator van de nuldelijnssteuning

De Vereniging Veteranen Platform (VP) is met het Veteranenbesluit door Defensie belast met de coördinatie van de nuldelijnssteuning⁴. Om de nuldelijnssteuning te kunnen coördineren is het nodig dat er een formele relatie bestaat tussen het VP en de organisaties die nuldelijnssteuning leveren én dat het VP zeggenschap heeft over de middelen om de nuldelijnssteuning mogelijk te maken. Aan het eerste wordt invulling gegeven door convenanten met lidorganisaties. Aan het tweede wordt invulling gegeven door het beheer van de subsidie van het vfonds (Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg) voor het Nuldelijnssteuningssysteem 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 nuldelijnshepers 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 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 veteranenhepers en door het ontplooiën van diverse samenhangende activiteiten. 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 diensslachtoffers 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 veteranenhepers en door het ontplooiën van diverse samenhangende activiteiten. Dit NOS dient beschikbaar te zijn voor alle veteranen, militaire diensslachtoffers en hun relaties.

Met het lid worden van de Vereniging VP zijn de convenanten van de lidorganisaties met het Project NOS vervallen.

Met deze aanwijzing worden nadere richtlijnen gegeven aan de lidorganisaties⁵ VP over de inrichting en uitvoering van de nuldelijnssteuning in het jaar 2015.

Doelstelling van het NOS

⁴ Veteranenbesluit Nota van Toelichting, toelichting bij artikel 2. '...voorts behartigt het VP de belangen van de aangesloten organisaties en coördineert zij de nuldelijnssteuning voor veteranen...'

⁵ Onder de lidorganisaties worden verstaan de leden en buitengewone leden

Met het NOS wordt de veteraan, het militaire dienstslichtoffer 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 geeft de mogelijkheid om ondersteuning te laten plaatsvinden zonder oordeel, commentaar of kritiek maar 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 gekoppeld aan de meest geschikte partner in het ondersteuningssysteem en indien nodig begeleid naar het professionele hulp- en zorgsysteem.

Doelgroep

De doelgroep van NOS wordt gevormd door alle veteranen, militaire dienstslichtoffers 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 dienstslichtoffers:

- 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 van de veteraan in de eerste of tweede graad ;
- militair dienstslichtoffer: de beroepsmilitair, de gewezen beroepsmilitair, de dienstplichtig militair, de gewezen dienstplichtige, alsmede de reservist en de gewezen reservist die ten gevolge van invaliditeit aantoonbare beperkingen ondervindt.

Coördinatie door het VP

Om aan de doelstelling 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 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 2015;
 - 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 dienstslichtoffers 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 nuldelijnsheper 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 deze bijeenkomsten aan bij de Basis. Om het certificaat geldig te houden neemt de nuldelijnsheper minimaal 1x per jaar deel aan een terugkommoment van de eigen organisatie én 1x per twee jaar aan een terugkommoment van de Basis (regionale bijeenkomst, training, workshop, e.d.);
- heeft een coördinator NOS (in principe gecertificeerd als nuldelijnsheper), 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 nuldelijnsheper op de website van de lidorganisatie. Op de webpagina's die gaan over nuldelijnsheper en in communicatie-uitingen over nuldelijnsheper wordt verwezen naar de DiSKv met logo en toelichting, het Veteranenloket met logo en telefoonnummer en 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 nuldelijnsheper van de lidorganisatie;
- draagt er zorg voor dat het voor alle, bij de nuldelijnsheper betrokken personen, duidelijk is dat zij met klachten over de nuldelijnsheper bij de leverende partij terecht kunnen.

Nuldelijnsheper, coördinator NOS en nuldelijnsheper

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

De coördinator NOS heeft de volgende taken:

- werven en selecteren van nuldelijnshepers voor de eigen organisatie;
- gecertificeerd krijgen en houden van nuldelijnshepers;
- aansturen, coachen en intervisie van/met de eigen nuldelijnshepers;
- zekerstellen van de bereikbaarheid van de eigen nuldelijnshepers;
- vertalen van een hulpvraag naar nuldelijnsheper en vervolgens de inschatting maken of er een match tot stand kan komen tussen de veteraan en de (eigen) nuldelijnsheper;
- koppelen van de veteraan/vraag om ondersteuning aan de eigen nuldelijnsheper. Is daarvoor bereikbaar en opgenomen in de DiSKv met minimaal naam, e-mailadres en telefoonnummer;
- 2x per jaar organiseren van een bijeenkomst met de nuldelijnshepers voor afstemming en intervisie; meldt deze bijeenkomsten aan bij de Basis;
- autoriseren van declaraties;
- declareren van de kosten van de lidorganisatie/nuldelijnshepers en rapporteren van de nuldelijnscontacten.

De nuldelijnsheper heeft de volgende taken:

- contact maken met de doelgroep / individuele veteraan, militaire diensslachtoffer en/of relatie;
- 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.

Bijlage C: Financiële werkafspraken Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen en lidorganisaties VP 2015

Inleiding

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

Veteranenorganisaties

Het Bestuur VP heeft voor 2015 ingestemd met de volgende vergoedingen; normering voor planning:

- € 200 bureaunkosten
- € 100 aanschaf hardware bereikbaarheid
- € 100 bereikbaarheid
- € 750 onderhoud organisatie met o.a. maximaal 2x een bijeenkomst in 2015 te besteden in een Ontmoetingscentrum (bijdrage max. € 15 pp); na toestemming projectleider op een kazerne (bijdrage max. € 10 pp). Dit exclusief de reiskosten.

Aantoonbare meerkosten alleen na toestemming vooraf (projectleider + Vice-Vz VP). Voor planningsdoeleinden hanteert de projectleider 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 kosten van outreachende ondersteuning conform de veteranenorganisatie;
- de tegemoetkoming van de kosten conform de afspraken gemaakt binnen de V.O.C..

Declareren

Een lidorganisatie VP declareert na afloop van elk kwartaal bij het project met een overzicht van de gemaakte kosten en een overzicht van de activiteiten. Zie Bijvoegsel. De boekhouding van de lidorganisatie 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 lidorganisatie VP.