



Veteranen Platform

Belangenbehartiger van Nederlandse Veteranen

Evaluatie Nuldelijnsondersteuning VP

*In het kader van de financiering van de Nuldelijnsondersteuning
2016-2021.*

Evaluatie NOS in het kader van de financiering van de nuldelijnsondersteuning in 2016-2021.

Inleiding.

In het Veteranenbesluit is het Veteranen Platform (VP) belast met de coördinatie van de nuldelijnsondersteuning voor veteranen. Hiertoe heeft het VP een landelijk dekkend nuldelijnsondersteuningssysteem (NOS) ingericht dat voor de uitvoering van haar taken tot in beginsel 2020 subsidie ontvangt van zowel het vfonds als van het ministerie van Defensie. De evaluatie is uitgevoerd in het kader van het verkrijgen van financiering voor de nuldelijnsondersteuning in 2016-2021.

1 Organisatie NOS

1.1 Beschrijving organisatie

1.1.1 Voorgeschiedenis

In november 2010 is er een conferentie Nuldelijns Zorg georganiseerd door onder meer het VP. Er waren op dat moment een aantal veteranenorganisaties die ieder op hun eigen wijze een vorm van ondersteuning boden aan de veteraan die daaraan behoefte had. Organisaties verenigd in het VP, reünieverbanden, bonden, ontmoetingscentra en het Veteraneninstituut (Vi) verleenden al dan niet (georganiseerde) nuldelijnsondersteuning aan veteranen.

Al die initiatieven dekten echter niet de gehele veteranen populatie af. Ook waren ze niet altijd kwalitatief genormeerd en/of sloten niet volledig aan op de professionele zorg.

Meerdere initiatieven hadden onvoldoende voortzettingsvermogen terwijl ze wel voorzagen in een behoefte.

Met de 'Leusdenconferenties' heeft het vfonds in 2012 het initiatief genomen om structuur aan te brengen in de organisatie en financiering van de nuldelijnsondersteuning aan veteranen. Daarop werd het "Project Versterking Nuldelijns Ondersteuning Veteranen" geïntroduceerd met als doel het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijns initiatieven voor veteranen, militaire diensslachtoffers en hun relaties, zoals gedefinieerd in de Veteranenwet, door de kwaliteit van de initiatieven te bevorderen, op elkaar af te stemmen en eenduidig en eenvoudig toegankelijk te maken in een landelijk dekkend, kostenarm, genormeerd en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem, dat aansluit bij de behoefte van de doelgroep en de professionele hulpverlening.

Het project is onder verantwoordelijkheid van het VP in 2013 gestart en eind 2015 succesvol afgerond. In overleg met Defensie, vfonds, Vi, koepel van samenwerkende Veteranenontmoetingscentra (V.O.C.) en VP zijn de activiteiten van het project overgedragen en geborgd in de staande organisatie VP.

Nog lopende het project heeft Defensie in de Nota van Toelichting bij het Veteranenbesluit van 19 juni 2014 het VP belast met de coördinatie van de nuldelijnsondersteuning voor veteranen, diensslachtoffers en hun relaties.¹ De vicevoorzitter van het VP is de coördinator NOS. Op 6 november 2015 hebben Defensie en het VP het convenant 'nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform' ondertekend. Dit convenant betrof de invulling en financiering van de nuldelijnsondersteuning voor veteranen voor de jaren 2016-2018. Defensie draagt als (ex-) werkgever bij aan de organisatie-, opleidings- en inzetkosten van het NOS. Het vfonds draagt aanvullend bij aan de nuldelijnsondersteuning in de ontmoetingscentra en de organisatie van regionale bijeenkomsten met nuldelijnsondersteuners en hulp- en zorgverleners.² Voor de periode 2016-2018 betrof de financiering door Defensie t.b.v. NOS €135.000 op jaarbasis. Het vfonds droeg dezelfde periode bij met € 100.000 per jaar.

Voor vervolgfianciering werd afgesproken dat in 2018 de opzet, werking en financiering van het nuldelijnsondersteuningssysteem worden geëvalueerd en deze evaluatie als basis dient voor de toewijzing van financiële middelen voor 2019 e.v. jaren. Lopende de evaluatie is de financiering voor 2019 zeker gesteld.

¹ file:///C:/Users/Gebruiker/Dropbox/RZO%20MvdG%20LF/Instellingsbeschikking/Veteranenbesluit.html

1.1.2 Projectfase 2013- 2015; faciliteren en coördineren

Het landelijk dekkend NOS bestaat uit de afzonderlijke nuldelijnsondersteuningssystemen van de veteranenorganisaties aangesloten bij het VP en de V.O.C.. De V.O.C. bestaat uit een aantal ontmoetingscentra (OCa) en is buitengewoon lid van het VP. In het projectplan is ook de relatie met de actief dienende veteranen benoemd. Los van de eigen verantwoordelijkheid van de commandanten als werkgever en het daarbij behorende Collegiaal Netwerk staat het NOS ook ter beschikking van de commandant en/of de actief dienende veteraan.

In dat document werden ook de taken en competenties van een nuldelijnsondersteuner benoemd, gebaseerd op de richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden.

Tevens is daarbij de invoering van een Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiskV) geïntroduceerd.

Voor wat betreft het aantal nuldelijnsondersteuners per aangesloten organisatie is destijds vastgesteld dat het kan verschillen per organisatie, maar dat minimaal één nuldelijnsondersteuner beschikbaar is en opgenomen in de DiskV.

Met betrekking tot particuliere initiatieven werd afgesproken dat deze kunnen aansluiten bij een initiatief van een aangesloten organisatie, een OC van de V.O.C. dan wel het Vi. Op termijn zou bekeken worden of eventueel een zelfstandige aansluiting op het NOS mogelijk was, uiteraard onder acceptatie van de door het NOS gestelde eisen.

² <http://veteranenplatform.nl/wp-content/uploads/2014/11/convenant.pdf>

Het project NOS is gefaseerd ingevoerd in de periode 1-1-2013 tot en met 31-12-2015. Voor die periode werden door het vfonds per jaar drie aparte projectsubsidies verstrekt voor een totaal van maximaal € 245.000 per jaar (projectsubsidie voor de aangesloten organisaties VP ad. € 100.000, de projectsubsidie voor het project zelf ad. € 60.000 en de projectsubsidie voor de V.O.C. ad. € 85.000). De verantwoording voor de uitgaven liepen via de projectleider NOS. De bestuursverantwoordelijkheid lag bij de vicevoorzitter VP. Het streven was erop gericht om eind 2015 over 500 gecertificeerde nuldelijnsondersteuners te beschikken. Voor deze nuldelijnsondersteuners is een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten en in september 2013 is een klachtencommissie ingesteld, de Centrale Klachten Commissie (CKC). De noodzakelijke trainingen werden door de Basis i.s.m. COGIS en later ARQ opgezet en verzorgd.

Het aantal bij het VP aangesloten organisaties groeide in de projectfase van 26 in 2013 naar 36 in 2014 en tenslotte 39 in 2015.

Aan het einde van de projectfase waren er in totaal 538 (aspirant) nuldelijnsondersteuners, waarvan 382 gecertificeerd, 32 in opleiding en de overige 124 voorbestemd om in 2016 de basistraining te gaan volgen. Alle gecertificeerden beschikken naast een certificaat over een genummerde en op naam gestelde coin.

In 2015 is ook geïnvesteerd in het bereiken van relevante doelorganisaties zoals gemeenten, het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV); landelijke (koepel)organisaties van zorgverleners, Huisartsen Vereniging, GGZ Nederland, GGD Nederland etc. Dit initiatief werd over het algemeen positief ontvangen, maar het heeft tijd nodig om een plaats te krijgen binnen de diverse gemeenten, etc.

Voor een uitgebreid verslag van het project wordt verwezen naar het Jaarverslag 2015 en Eindrapport Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen³.

Tijdens de projectfase is ook het Veteranen Loket operationeel geworden. Het aantal geregistreerde doorverwijzingen van het Veteranen Loket naar het NOS was sinds de opening op 11 juni 2014 tot einde projectfase 32, en dat werd toen als alarmerend laag beschouwd.

In 2015 is het overleg met Defensie gestart om de nuldelijnsondersteuning te laten sluiten op het collegiaal netwerk van de Operationele Commando's.

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 als buitengewoon lid aan het VP te verbinden en daarmee beter invulling te geven aan de landelijke dekking en de coördinatie van de nuldelijnsondersteuning.

³ <https://veteranenplatform.nl/wp-content/uploads/2016/01/Jaarverslag-2015-en-eindverslag-NOS-v311215-def.pdf>

1.1.3 Operationaliserings fase 2016 – 2018; naar regisseren en regionaliseren: project NOS 2.0

Begin 2016 heeft het VP het NOS geëvalueerd. Met het overgaan naar de verenigingsstructuur, de coördinatieopdracht van de minister en de bereidheid van de meeste aangesloten organisaties om de aansturing over te laten aan het VP is besloten tot een andere aansturing van het NOS: van faciliteren en coördineren naar regisseren en regionaal organiseren. In de Algemene Vergadering van november 2017 is besloten dat het bestuur VP de aansturing van het NOS van de afzonderlijke aangesloten organisaties overneemt en daarmee verantwoordelijk is voor de uitvoering van de nuldelijnsondersteuning door de nuldelijnsondersteuners/ ontmoetingscentra van de in het NOS deelnemende aangesloten organisaties. Om de aansturing te verstevigen is het NOS regionaal ingedeeld met per regio een eigen vorm van aansturing. Vanuit de regio's wordt de aansluiting met het maatschappelijk werk en gemeentelijke- / zorg instanties gerealiseerd.

1.1.4 Borgingsfase 2019 – 2021; implementeren en toekomst bestendig borgen

Na de succesvolle pilot van de regionalisering in Brabant is begonnen met de uitrol van de regionalisering in de rest van Nederland. Met Defensie en het vfonds is overleg over de financiering van het NOS in 2020 en volgende jaren. Met Defensie is in het kader van de governance van de uitvoering van het veteranenbeleid overleg in hoeverre de taken en financiering van het NOS kunnen worden ondergebracht bij de nieuwe organisatie naar aanleiding van de nieuwe governance.

1.1.5 Beschrijving organisatie NOS 2.0

Het NOS 2.0 heeft een regionale structuur die is gebaseerd op de provinciegrenzen en de grenzen van de regio's van het maatschappelijk werk van de Basis. De regionale indeling en aansturing heeft een aantal voordelen, onder meer:

- De regionale coördinator is een fysiek aanspreekpunt voor alle instanties in de regio die met veteranen te maken (kunnen) krijgen. Onder meer de WMO afdelingen van gemeenten, (regionale) opvanginstellingen GGZ, wijkverpleegkundigen, wijkagenten, daklozenopvang, zorginstellingen etc..
- De nuldelijnsondersteuning is goed vindbaar voor de veteraan in zijn eigen woonomgeving, maar ook voor ketenpartners als Veteranenloket, Maatschappelijk werk, en zorginstellingen van het LZV, etc.
- Het maakt de contacten tussen de coördinator en een ondersteuner eenvoudiger en kan i.s.m. maatschappelijk werk effectief en efficiënt worden afgestemd.

De organisatie in NOS 2.0 is opgebouwd uit 3 lagen (zie bijlage 1)

- De coördinator NOS ondersteund door de bestuursmedewerker en medewerker Bureau VP/NOS.

- Regionale coördinatoren; een functionaliteit die in een regio door meerdere personen kan worden ondersteund.
- Nuldelijnsondersteuners.

In de interim fase bestaan tot volledige regionalisering van het NOS twee modellen naast het regionale model. Afhankelijk van de voorkeur van de aangesloten organisatie kan de inzet van de nuldelijnsondersteuner ook plaatsvinden door of na overleg met de coördinator van de aangesloten organisatie.

1.1.6 Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden

1.1.6.1 Aansturing NOS

De organisatie NOS 2.0 is gebaseerd op landelijke coördinatie, met een aansturing en inzet van de nuldelijnsondersteuner op regionaal niveau. De bestuurlijke en beleidsverantwoordelijkheid voor het NOS is binnen het bestuur van het VP belegd bij de vicevoorzitter, bijgestaan door een bestuursmedewerker en een medewerker van het bureau VP.

De coördinator NOS is verantwoordelijk voor de inrichting en aansturing van het NOS, en legt daarover verantwoording af aan het Bestuur / Algemene Vergadering. Hij draagt zorg voor de vulling van de NOS-organisatie (structuurdeel en de nuldelijnsondersteuners); de kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning; het beschikbaar hebben van de noodzakelijke randvoorwaarden (financiën, trainingen, enz.); de afstemming met de partijen binnen en buiten het NOS; en het aansturen van de NOS-organisatie.

1.1.6.2 Taken en bevoegdheden regionaal coördinator

De regionaal coördinator is verantwoordelijk voor de aansturing en inzet van de nuldelijnsondersteuners in zijn regio; de afstemming met de coördinerend maatschappelijk werker; de contacten met externe partijen in zijn regio; en het op de hoogte houden van de coördinator NOS. Hij legt daarover verantwoording af aan de coördinator NOS.

De functie van regionaal coördinator kan – afhankelijk van de grootte van de regio, het aantal gemeenten binnen de regio en het aantal ondersteuners dat moet worden aangestuurd - door meer dan een persoon worden ingevuld.

Elke regionaal coördinator heeft een eenduidig emailadres (bv rcbrabant@nuldelijnsondersteuning.nl) alsmede een uniek telefoonnummer dat gebruikt wordt door de dienstdoende regionaal coördinator. Op deze wijze is de vindbaarheid en bereikbaarheid geoptimaliseerd.

1.1.6.3 Taken en bevoegdheden nuldelijnsondersteuner.

Deze zijn opgenomen in het competentieprofiel dat als bijlage 4 is gevoegd.

1.2 Procesbeschrijving

1.2.1 Algemeen

De volgende spelers maken deel uit van het proces NOS: de veteraan en zijn relaties, de Nuldelijnsondersteuners, de Regionaal coördinator, de Maatschappelijk werker, de Coördinerend maatschappelijk werker, het Veteranenloket, en de Geestelijke verzorging. Een ondersteuningsvraag kan op verschillende wijzen in het NOS terecht komen. Door direct contact met een nuldelijnsondersteuner, via het Veteranenloket, via de DiskV en via een partij van het LZV.

Dit bepaalt de vervolgstappen en het daarbij behorende proces.

1.2.2 Procesflow

In het kader van NOS 2.0 is in nauwe samenwerking met maatschappelijk werk een procesflow opgezet die als leidraad dient bij het afhandelen van ondersteuningsvragen. Deze procesflow is gevoegd als bijlage 5.

Maatschappelijk werk heeft die procesflow vertaald naar een identiek exemplaar voor intern gebruik. Zie bijlage 6.

1.2.3 Protocol Maatschappelijk Werk

Om maatschappelijk werk voor de veteraan zeker te stellen is met de Basis een samenwerkingsprotocol opgesteld. Dit is inclusief de inbreng van het maatschappelijk werk in de basistraining en betrokkenheid bij de regionale bijeenkomsten. Daardoor kennen de spelers elkaar, verloopt de samenwerking soepel en is de betrokkenheid groot. Het samenwerkingsprotocol wordt periodiek bijgesteld naar aanleiding van de ervaring in de regio's bij daadwerkelijke inzet, zie bijlage 7.

1.2.4 Protocol Geestelijke Verzorging

Contact is gelegd met de Geestelijke Verzorging voor een vergelijkbaar protocol voor die gevallen waarin zij te maken hebben met zorgmijders / zorgzoekers die niet zelf de hulp / ondersteuning willen of kunnen zoeken. Of dat nuldelijnsondersteuners in contact zijn met een veteraan die Geestelijke Verzorging op prijsstelt.

1.2.5 Protocol Landelijk Zorgsysteem Veteranen

Met het programmabureau LZV zijn de eerste gesprekken gevoerd om de inzet van de nuldelijnsondersteuner te regelen tijdens de periode van behandeling dan wel in de transitiefase na de uitbehandeling.

1.3 Verslaglegging

De vicevoorzitter is coördinator NOS en rapporteert zijn bevindingen in elke Bestuursvergadering en periodiek in de Algemene Vergadering. Tevens maakt het thema NOS onderdeel uit van de jaarlijkse Heidagen van het Bestuur. De bevindingen worden vastgelegd in de respectievelijke verslagen, waaronder het jaarlijkse bestuursverslag.

1.4 Opleidings- en certificeringsproces

1.4.1 Vulling en selectie

Uitgangspunt is dat de (aankomend) nuldelijnsondersteuner lid is van een bij het VP aangesloten organisatie. Op basis van de behoefte vraagt de coördinator NOS de aangesloten organisaties om kandidaat nuldelijnsondersteuners. Gevuld wordt op basis van het aantal ondersteuners nodig voor het 24/7 bemensen van het landelijk dekkend systeem en een aantal criteria. Elke (nieuwe) aangesloten organisatie mag minimaal 2 ondersteuners leveren. Als een (kleine) organisatie niet in staat is om voldoende ondersteuners aan te leveren, maar zich wel conformeert aan het NOS (voorwaarde voor toetreding VP), dan volstaat dat.

Voor de aangesloten organisatie die reeds (langer) lid is van het VP en al een (groot) aantal ondersteuners in het NOS heeft, geldt dat verdere aanvulling alleen is toegestaan voor zover dit voorziet in de door de coördinator NOS gestelde behoefte. Daarbij wordt gekeken naar evenredige verdeling over de regio's en aangesloten organisaties; en de verhouding veteranen / relaties, man / vrouw en jong / oud.

1.4.2 Basistraining

Nadat de kandidaten zich hebben aangemeld en voldoen aan de criteria, krijgen zij toegang tot een Elektronische Leer Omgeving (ELO), waarbij men een module dient af te werken, waarin onder andere op de motivatie en ervaring wordt ingegaan. De uitkomsten worden gebruikt tijdens de intakegesprekken die daarop volgend plaatsvinden o.l.v. de Hoofdtrainer van de Basis en de bestuursmedewerker NOS.

Na een positief intakegesprek wordt een volgende module van ELO opengesteld ter voorbereiding op de basistraining.

De basistraining wordt verzorgd door de Basis. De Basis bevindt zich in het proces van accreditatie bij het Nederlandse Vereniging voor Psychotrauma.

De basistraining is sinds 2018 een blended leeromgeving. Een ELO, een tweedaagse training met rollenspel, een praktijkperiode en een afsluitende assessmentdag.

Het trainingsmodel is opgenomen als bijlage 8. De inhoud van de training als bijlage 9.

Momenteel worden maximaal 2 basistrainingen per jaar aangeboden.

1.4.3 Vervolproces

Na het succesvol afronden van de basistraining komt de nuldelijnsondersteuner onder de regionaal coördinator. Deze draagt zorg voor inzet, maar ook voor het current houden van de ondersteuner, nodig om gecertificeerd te blijven.

De nuldelijnsondersteuner neemt elk jaar verplicht deel aan:

- 2 regionale bijeenkomsten (inhoud deels opgelegd door de coördinator NOS en deels door de regionaal coördinator);
- een casuïstiek dag o.l.v. maatschappelijk werk;
- een 1 op 1 gesprek met de regionaal coördinator.

Indien er een (hercertificerings)training door de coördinator NOS wordt opgelegd, dan komt daarmee één regionale bijeenkomst te vervallen.

Het bijhouden van deze gegevens gebeurt in de bestaande DiskV aangevuld met een aangepast Content Management Systeem NOS in samenhang met het nieuw ontwikkeld Registratie Systeem NOS, voor het gebruik op regionaal niveau.

Indien de ondersteuner in een tijdvak van 12 maanden niet aan de verplichtingen heeft voldaan, wordt deze door de regionaal coördinator onzichtbaar gemaakt in de DiskV en niet meer ingezet, tot het moment dat weer aan alle eisen is voldaan.

Indien een ondersteuner gedurende een tijdvak van 24 maanden niet aan de verplichtingen heeft voldaan, wordt deze door de landelijk coördinator uit de DiskV verwijderd.

2 Data

2.1 Frequentie inzet

De frequentie van inzet is zeer gevarieerd en verschilt per nuldelijnsondersteuner. Dit heeft te maken met de achtergrond van de nuldelijnsondersteuner in relatie tot de achtergrond van de veteranen, de overgang naar een regionale indeling en de wijze waarop de nuldelijnsondersteuner door de regionale coördinator of coördinator van een aangesloten organisatie wordt ingezet.

2.2 Aantal contacten

De rapportages zijn gekoppeld aan het declaratiesysteem. Maar niet elk nuldelijns gesprek brengt kosten met zich mee. Ook is niet altijd duidelijk wanneer sprake is van een nuldelijnscontact, een kameraadschappelijk koffiegesprek of een maatschappelijk werk waardig gesprek. Coördinatoren van de aangesloten organisaties houden niet altijd de gesprekken goed bij.

Bij de regio's is dit duidelijk gestructureerd en wordt de inzet bewaakt. De beoordeling van "nuldelijnscontact ja/nee" met daaraan gekoppeld de registratie (voor zover toegestaan) en de rapportage worden geregistreerd door de regionaal coördinator. Bijgehouden wordt:

- aard van de ondersteuningsvraag;
- via welke weg de ondersteuningsvraag is binnen gekomen;
- wanneer het eerste contact heeft plaats gevonden;
- wanneer en hoeveel vervolg contacten er hebben plaats gevonden;
- overleg over de ondersteuningsvraag met regionaal coördinator en maatschappelijk werk;
- of en zo ja wanneer de ondersteuningsvraag is opgelost;
- of en zo ja wanneer de ondersteuningsvraag de eerste lijn is ingegaan, en daarmee formeel een hulpvraag is geworden.

2.3 Aantal doorverwijzingen naar het Veteranenloket / zorg

De gegevens over 2018 geven aan dat van de 520 veteranen met contactmomenten op basis van de ondersteuningsvraag er uiteindelijk 75 zijn doorverwezen naar de 1^{ste} lijns begeleiding van het maatschappelijk werk. Zie bijlage 10.

2.4 Bereikte effect (impact van financiële input)

Naast de hierboven genoemde doorverwijzingen is het in 255 gevallen tot een oplossing gekomen.

3 Relatie NOS met de samenwerkende Veteranenontmoetingscentra

De OCa hebben een belangrijke regionale functie en zijn een smeltkroes van veteranen en relaties van alle missies. De OCa hebben vaste locaties verspreid over Nederland en bieden onder meer: huiskamer en activering van (voornamelijk post-actieve) veteranen; regionale functie voor veteranen, nuldelijnsondersteuners, ; aanspreekpunt voor de gemeenten; outreachende nuldelijnsondersteuning vanuit locatie én postcode nuldelijnsondersteuner; en een wijkfunctie voor omwonenden (o.a. met hun AED). De OCa zijn laagdrempelig, makkelijk bereikbaar en de openingstijden zijn afgestemd op de regionale behoefte. Net als bij de aangesloten organisaties VP zijn er afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning. De randvoorwaarden voor de ondersteuning door de OCa zijn ingevuld door inhuur van dienstverlening gekoppeld aan openingstijden met door de Basis gecertificeerde nuldelijnsondersteuners. Daarnaast kent de V.O.C. een aanvullende training voor de nuldelijnsondersteuners toegespitst op het werken in een OC. Dit om de vrijwilligers voldoende bagage te geven om de binnen de OCa presentie te geven en op een juiste wijze met eventuele ondersteuningsvragen te kunnen omgaan. Vanaf 2015 maken de OCa deel uit van het NOS, vormen daarbij het zogenaamde “interne skelet”, en zijn als zodanig ook opgenomen in de DiskV.

3.1 Functionaliteit waarin OCa voorzien (en alternatieven)

3.1.1 Ontmoetingsfaciliteiten

De OCa voorzien daarmee in een veilige omgeving op een vaste en vertrouwde locatie , waarin de veteraan zich thuis voelt, en waarbij hij / zij in contact kan komen met andere veteranen. In die zin is de koepel V.O.C. essentieel voor de structuur van het nuldelijnsondersteuningssysteem (intern skelet). De beschikbaarheid van dit soort ontmoetingsfaciliteiten is onmisbaar. Ook als de veteraan (nog) geen problemen heeft, niet bij zichzelf onderkent of hulp vermijdt. Iedere veteraan weet dat hij altijd met een ondersteuningsvraag terecht kan tijdens de openingsuren van een OC. De infra is specifiek op de behoefte van de doelgroep afgestemd, waarbij begrip, (h)erkenning, respect en ondersteuning centraal staan.

Overigens zijn niet alleen veteranen welkom in de OCa. Ook voor de post-actieve militair die geen veteraan is, diensslachtoffers, relaties van en andere geüniformeerden staan de deuren open.

De OCa organiseren bijeenkomsten voor bepaalde doelgroepen, themadagen en lezingen, etc.

3.1.2 Rol

De OCa vervullen binnen het NOS 2.0 de rol van regionaal ontmoetingscentrum. Naast beschikbaar zijn voor de individuele veteraan wordt een OC ook gebruikt om nuldelijns gesprekken te houden en (kleine) vergaderingen te beleggen.

3.2 Behoeft vanuit NOS voor aantal OCa / ontmoetingsplaatsen

- 3.2.1 De rol van een OC is binnen NOS 2.0 prominent. Een OC is gekoppeld aan de regio waarin deze zich bevindt, en ook de inzet en verantwoording van de nuldelijnsondersteuners van een OC vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de regionaal coördinator. Per regio worden een of meer OCa als zogenaamde koepel-VOC aangemerkt.
- 3.2.2 Een koepel-VOC krijgt een bijzondere rol in de regio ter ondersteuning van de regionaal coördinator en onderschrijft het samenwerkingsprotocol dat op basis van de ervaringen in de regio Brabant is opgesteld. Het protocol bevat onder meer: afspraken over de openingstijden met een ondersteuner; inzet van de ondersteuners die tot het OC behoren; gebruik van het OC als ontmoetings-, gesprek- en vergaderlocatie.
- 3.2.3 In principe maakt een VOC deel uit van de koepel-V.O.C. maar kan, na overleg met de koepel-V.O.C., ook van buiten komen als de koepel-V.O.C. niet in een geschikte locatie in de regio kan voorzien.
- 3.3 Geografische verdeling OCa / ontmoetingsplaatsen
Uitgangspunt bij het aantal benodigde ontmoetingslocaties is de behoefte aan locaties voor civiele ketenpartners in de hulpverlening, waar men ook terecht kan voor overleg met een veteraan, een ondersteuner, een maatschappelijk werker dan wel de regionaal coördinator. Een afstand van maximaal 40 km van het woonadres van de veteraan lijkt realistisch. Voor een inschatting van het aantal benodigde OCa zijn 40 km kringen op de kaart geprojecteerd (zie bijlage 11). Dit betekent voor Nederland dat er bij benadering 25 vaste locaties OCa/Ontmoetingsplaatsen benodigd zijn voor het optimaal laten functioneren van het NOS.
- 3.4 Een ontmoetingsplaats dient het volgende te bieden:
- een veilige vertrouwde herkenbare omgeving;
 - mogelijkheid tot ontmoeten;
 - aanwezigheid van een nuldelijnsondersteuner;
 - mogelijkheid 1 op 1 gesprek in aparte ruimte;
 - mogelijkheid voor kleinschalige gespreksgroep;
 - gegarandeerde openingstijden;
 - frequente inloopmogelijkheid op daguren;
 - geen verkrijgbaarheid alcohol tijdens de inloopmomenten.

4 Uitputting subsidie 2016-2018

Overzicht realisatie subsidies

Kosten Nuldelijnsondersteuning 2016	Budget	Realisatie
Coördinatie	21.310	19.111
CKC	3.030	384
Communicatie	7.570	0
BBBB	5.400	1.729
Diversen	1.940	581
Trainingen/workshops/bijeenkomsten	52.400	47.938
Nuldelijnsondersteuners	43.350	35.252
VOCa	100.000	98.172
	235.000	203.167

De kosten van de Nuldelijnsondersteuning in 2016 zijn lager uitgevallen dan geraamd (€ 31.833). De lagere kosten worden veroorzaakt door:

- de Centrale Klachten Commissie is minder bij elkaar gekomen dan voorzien;
- gezien de grote voorraad nog beschikbare folders is besloten geen nieuwe bij te laten maken;
- in eerste instantie was slechts een bedrag van € 700 geraamd voor BBBB. Dit bedrag werd reeds in februari overschreden, waarna een interne budgetswitch heeft plaatsgevonden. Daarna zijn de te hanteren criteria aangescherpt, waarna de kosten van BBBB werden beperkt;
- geen kosten van het onderhoud van het systeem DiskV;
- er zijn minder trainingen georganiseerd ivm een verminderde aanname van aspirant nuldelijnsondersteuners. Er zijn absoluut gezien voldoende nuldelijnsondersteuners om landelijke dekking te realiseren. Echter relatief gezien zijn er bepaalde aspecten die nog aandacht verdienen. Het betreft dan de vertegenwoordiging van actief dienende veteranen, vertegenwoordiging van thuisfront en partners, en geografisch gezien nog enkele dun bezette gebieden in Nederland;
- kosten (reiskosten) nuldelijnsondersteuners zijn lager dan geraamd door stringente hantering van de declaratieregels.

Kosten Nuldelijnsondersteuning 2017	Budget	Realisatie
Coördinatie	21.310	39.243
CKC	3.030	538
Communicatie	7.570	5.444
BBBB	5.400	150
Diversen	1.940	675
Trainingen/workshops/bijeenkomsten	52.400	12.566
Nuldelijnsondersteuners	43.350	24.638
VOCa *	100.000	103.197
	235.000	186.451

De kosten van de Nuldelijnsondersteuning in 2017 zijn lager uitgevallen dan geraamd (€ 48.549). De lagere kosten worden voornamelijk veroorzaakt door:

- hogere kosten Coördinatie. Met het aanstellen van een (betaalde) Bestuursmedewerker Nuldelijnsondersteuning worden salariskosten uitbetaald die hoger uitvielen dan initieel geraamd;
- lagere kosten Centrale Klachten Commissie. De commissie is minder bij elkaar gekomen dan voorzien;
- lagere kosten BBBB. Door de in 2016 aangescherpte criteria is er minder een beroep gedaan op de BBBB voorziening;
- lagere kosten diversen. Er waren geen kosten van het onderhoud van het systeem DiskV in rekening gebracht;
- lagere kosten trainingen/workshops/bijeenkomsten. Door het opzetten van NOS 2.0 zijn er minder trainingen/workshops en bijeenkomsten georganiseerd i.v.m. een verminderde aanname van aspirant nuldelijnsondersteuners in afwachting tot de gewijzigde opzet van de Nuldelijnsondersteuning;
- lagere kosten (reiskosten) nuldelijnsondersteuners. Zowel de stringente hantering van de declaratieregels als het opzetten van NOS 2.0 heeft geleid tot lagere reiskosten.

Kosten Nuldelijnsondersteuning 2018	Budget	Realisatie
Coördinatie	31.310	44.733
CKC	1.000	0
Communicatie	2.500	1.542
BBBB	2.500	0
Diversen	1.940	2.096
Trainingen/workshops/bijeenkomsten	52.400	46.831
Nuldelijnsondersteuners	43.350	21.420
VOCa *	100.000	100.200
	235.000	216.822

De kosten van de Nuldelijnsondersteuning in 2018 zijn lager uitgevallen dan geraamd (€ 18.178). De lagere kosten zijn het resultaat van:

- hogere kosten Coördinatie. Gebleken is dat de aan de Coördinator opgedragen werkzaamheden meer uren kost dan geraamd. Dit heeft geleid tot extra uren;
- geen kosten Centrale Klachten Commissie. De commissie is in 2018 niet bij elkaar gekomen;
- geen kosten BBBB. In 2018 is geen beroep gedaan op BBBB voorzieningen;
- lagere kosten (reiskosten) nuldelijnsondersteuners. Zowel de stringente hantering van de declaratieregels als het opzetten van NOS 2.0 heeft geleid tot lagere reiskosten;
- door de invoering van NOS 2.0 als pilot, zijn vooruitlopend op de uitkomsten daarvan minder (basis)trainingen verzorgd.

5 Appreciatie

5.1 Vraagprocedure

In het algemeen zoekt de veteraan vooral contact met een medeveteraan, niet noodzakelijk als nuldelijnsondersteuner. En dan in de meeste gevallen in een vertrouwde omgeving zoals tijdens een reünie van de eigen eenheid en/of missie, waar men medeveteranen ontmoet waaronder ‘bij toeval’ nuldelijnsondersteuners. De aanwezigheid van een nuldelijnsondersteuner bij dergelijke evenementen is effectief. Hij is beschikbaar voor contact maar detecteert ook veteranen met mogelijke problemen.

Daarnaast zoekt de veteraan met een ondersteuningsvraag zelf collega’s van zijn eenheid en/of missie op. Daarom zijn de ondersteuners goed vindbaar en bereikbaar. Ook kan een veteraan een OC binnenlopen. Indien dit een OC is van het V.O.C. komt de veteraan automatisch in het NOS.

De veteraan en zijn relatie kunnen contact opnemen met het Veteranenloket. Vaak is dat na / tijdens de ondersteuning door een ondersteuner in het kader van een gewenste / noodzakelijke begeleiding door maatschappelijk werk. Om formeel in aanmerking te komen voor zorg door een van de ketenpartners van het LZV dient de veteraan zich namelijk te melden bij het Veteranenloket. Uit de beschikbare data blijkt dat een heel klein deel van de ondersteuningsvragen komt via het Veteranenloket.

Tenslotte is er de DiskV waar de veteraan en zijn relatie 24/7 in contact kan komen met een nuldelijnsondersteuner.

5.2 Aard van de ondersteuningsvragen

Op basis van de beschikbare gegevens over 2018 die zijn gebaseerd op de inschatting van de nuldelijnsondersteuners, zijn de ondersteuningsvragen als volgt verdeeld:

- psychisch / verwerking 55,7 %
- huisvesting (bed, bad, brood) 4,9 %
- financiën 13,3 %
- waardering 0,8 %
- relatie 13,6 %
- anders 11,7 %

In NOS 2.0 wordt bij een ondersteuningsvraag vanaf het eerste contactmoment meegekeken door de regionaal coördinator en – op basis van het protocol – de maatschappelijk werker in een zeer vroegtijdig stadium betrokken. Dat geeft een volledig inzicht in het totaal aantal ondersteuningsvragen en inzicht in het vaststellen van de aard van een ondersteuningsvraag (vaak is het niet één vraag maar een complex aan vragen). Tevens vindt het onderscheid tussen ondersteuningsvraag versus een “buddy” vraag zorgvuldig plaats. Daarmee kan goed worden aangegeven hoeveel gesprekken gemiddeld gevoerd worden om, hetzij de ondersteuningsvraag op te lossen, hetzij op een vloeiende wijze door te geleiden naar het maatschappelijk werk. Het nieuwe rapportage- en voortgangssysteem in NOS 2.0 geeft daarmee een volledig beeld van het aantal en soort ondersteuningsvragen.

5.3 Trend in de ondersteuningsvragen

Uit de contacten blijkt dat de vindbaarheid van het NOS is verbeterd. In de pilotregio wordt goed samengewerkt tussen het maatschappelijk werk en het NOS, en de nuldelijnsondersteuners onderling. De instroom van ondersteuningsvragen via het maatschappelijk werk is vergroot. De interactie tussen gemeentelijke diensten en NOS is toegenomen.

5.4 Belang voortzetting NOS

In aanvulling op het hiervoor gestelde geven de data, de rapporten van de Ombudsman, de vragen van Kamerleden aan de minister, de verslagen van de IGK, de opmerkingen van de instellingen van het LZV, de aandacht in de media en niet in de laatste plaats de positieve reacties van de veteranen zelf in meer dan voldoende mate aan dat er behoefte is aan een goed georganiseerd landelijk gecoördineerd netwerk van nuldelijnsondersteuners en het NOS VP hier aan voldoet. De ondersteuner is getraind en gemotiveerd, en heeft een onvervangbare rol in het signaleren van de symptomen die bij een ondersteuningsvraag horen en het doorgeleiden naar de professionele zorg. Doordat in een vroegtijdig stadium een ondersteuningsvraag wordt onderkent kan in een aantal gevallen de veteraan buiten het zorgcircuit blijven. Mede op basis van het protocol met het maatschappelijk werk worden veteranen tijdens en/of na het begeleidingsproces door het maatschappelijk werk gekoppeld aan een ondersteuner. Deze ondersteuning door een nuldelijnsondersteuner in dat proces wordt als zeer waardevol gezien voor het herstel van een veteraan. De OCa bieden een vertrouwde en veilige omgeving direct in de buurt van de veteraan. De bezoekers aantallen stijgen en de gemeenten zien steeds meer het belang van een OC in hun gemeente. Veel OCa krijgen steeds meer een regionale functie. Het samenspel tussen de regionaal coördinator, de gemeentelijke diensten, het maatschappelijk werk en OCa is van grote meerwaarde voor alle partijen.

6 Behoeft concreet maken

6.1 Benodigd aantal NO

Het aantal benodigde nuldelijnsondersteuners is niet eenduidig te beantwoorden. Dat is vooral de inschatting van de aangesloten organisaties voor hun eigen ledenbestand dat over heel Nederland verspreid is. Waar het hier om gaat is enerzijds hoeveel nuldelijnsondersteuners dienen deel uit te maken van het NOS VP en anderzijds hoeveel kost het om ze te trainen, te ondersteunen en in te zetten. Naast de ervaring over de afgelopen 6 jaren kan worden vastgesteld dat minder nuldelijnsondersteuners hoeven te worden opgeleid maar, mede door de regionale structuur met de overhead en de nauwe samenwerking met het maatschappelijk werk, de kosten van inzet toenemen. Daarnaast heeft nog niet elke regio een koepel-VOC. Met het toenemen van het aantal regio's zal ook actief worden gewerkt aan het aantal OCa verspreid over Nederland in het NOS.

In de operationaliseringsfase is ten opzichte van de projectfase het aantal nuldelijnsondersteuners gereduceerd van ruim 400 naar 365. Deels door natuurlijk verloop, deels omdat niet (meer) aan de certificeringseisen werd voldaan. Voorlopig wordt op basis daarvan uitgegaan van een behoefte van 365 nuldelijnsondersteuners, waarbij de vervanging aandacht wordt gegeven voor een evenredige verdeling over de regio's, de aangesloten organisaties, oud/jong, man/vrouw, veteraan/partner van etc..

6.2 Benodigd aantal OCa

Op basis van de norm van 40 km enkele reisafstand zijn er ongeveer 25 OCa benodigd. Daar waar meer OCa in een regio aanwezig zijn, zal het gebruik daarvan door het NOS afhankelijk zijn van de toegevoegde waarde voor het NOS. Het is niet te verwachten dat er op korte termijn veel OCa bijkomen.

6.3 Benodigd aantal trainingen en terugkommomenten

6.3.1 Basistraining

Maximaal aantal basistrainingen is 2 per jaar. Uitgangspunt blijft dat de aangesloten organisaties recht hebben op het laten opleiden van minimaal 2 leden tot nuldelijnsondersteuner voor 'eigen gebruik'. Het aantal ondersteuners in het NOS wordt op niveau gebracht volgens compensatie van het natuurlijk verloop, waardoor naar verwachting met twee trainingen kan worden volstaan.

De huidige basistraining wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Basis, in samenwerking met maatschappelijk werk, Geestelijke Verzorging en een acteur t.b.v. het rollenspel. De betreft een zogeheten Blended Training. Een deel wordt klassikaal uitgevoerd, een deel via de elektronische leerweg en een deel in de praktijk met inzet van de regionaal coördinator. De training bestaat uit twee aaneengesloten dagen op de locatie van de Basis met een avondprogramma en een overnachting. Na een praktijkperiode die ook wordt begeleid door de Basis, vindt een afsluitend assessment plaats op een derde dag, ongeveer 4-6 maanden na afsluiting van de tweedaagse training. Zie ook bijlage 8

6.3.2 Aanvullende training

Dit is een bestaande training toegespitst op de nuldelijnsondersteuning in een OCa en is aanvullend op de basistraining. In tegenstelling tot de basistraining gaat deze niet inhoudelijk in op de nuldelijns technieken en samenwerking met de ketenpartners, maar de nadruk ligt daarbij op het uitvoeren van vrijwilligerswerk in een OC. Een nuldelijnsondersteuner in een OC kan moeilijker afstand nemen van een hulpzoekende veteraan en moet daarop worden getraind. Momenteel is overleg gaande over de inpassing daarvan in het trainingstraject van een nuldelijnsondersteuner. Hetzij voorafgaande aan de basistraining als een soort voorselectie, hetzij na afronding van de basistraining.

In de toekomst zal dat dus gelijk oplopen met het aantal basistrainingen. Voor de periode 2019 – 2020 zal, synchroon aan de hercertificeringsdagen een inhaalslag plaatsvinden.

6.3.3 Regiobijeenkomsten

De regiobijeenkomsten worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de regionaal coördinator. Een deel van het programma wordt door de coördinator NOS vastgesteld en zo nodig gefaciliteerd. De inhoud van het overige deel van de bijeenkomst is aan de regionaal coördinator. Deze wordt bij voorkeur gegeven op een OC / Echo Home in zijn regio indien de beschikbare ruimte(s) zich daarvoor lenen.

Vooralsnog is bepaald dat een regionaal coördinator voor alle ondersteuners in zijn regio (dus ook die behorend tot een OC) tweemaal per jaar een regiobijeenkomst organiseert. Een in het voorjaar en een in het najaar. Om iedereen de gelegenheid te kunnen geven zijn deze twee momenten noodzakelijk.

Uitgaande van een gemiddelde van 40 nuldelijnsondersteuners per regio (op dit moment) prikt een regionaal coördinator 2 data in het voorjaar voor ca 20 nuldelijnsondersteuners en idem in het najaar. Dat maakt het totaal van 48 op jaarbasis. Eventueel wordt dat het komende jaar bijgesteld.

6.3.4 Casuïstiekbijeenkomsten

Op jaarbasis dient minimaal een maal een casuïstiekbijeenkomst te worden bijgewoond. Het maximaal aantal deelnemers is educatief bepaald op 15 . Bij een huidig bestand van 365 nuldelijnsondersteuners betekent dat 25 bijeenkomsten.

De casuïstiekdagen worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Basis, onder leiding van een maatschappelijk werker.

6.3.5 Hercertificeringsdagen

Het hele bestand aan nuldelijnsondersteuners wordt op het kwaliteitsniveau gebracht van de NOS 2.0-training door een verkorte basistraining, waarbij de nadruk ligt op het rollenspel. Deze wordt in de periode 2019 – 2020 gegeven. Eventueel vervalt voor die ondersteuner de regiobijeenkomst.

De hercertificeringsdagen worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Basis met ondersteuning van maatschappelijk werk en een acteur t.b.v. een rollenspel. De dagen worden georganiseerd op een locatie in de regio. Bij voorkeur een OC / Echo Home indien de beschikbare ruimt(s) zich daarvoor lenen.

6.3.6 Coördinatoren bijeenkomsten

Tweemaal per jaar vindt er een overleg plaats tussen de coördinator NOS en de regionale coördinatoren. Daarbij mogen ook de coördinatoren van de aangesloten organisaties aansluiten, zodat zij op hetzelfde informatieniveau blijven. Om iedereen in de gelegenheid te stellen daaraan deel te nemen worden twee data per cyclus vastgesteld, evenals bij de regiobijeenkomsten. In totaal dus 4 bijeenkomsten.

6.3.7 Bijeenkomsten aangesloten organisaties

Elke aangesloten organisatie mag eenmaal per jaar een bijeenkomst organiseren met zijn ondersteuners. Voor het overige nemen die ondersteuners verplicht deel aan de regiobijeenkomsten.

6.3.8 Landelijke bijeenkomsten

Eenmaal per twee jaar wordt er een landelijke bijeenkomst georganiseerd voor alle ondersteuners en ketenpartners. Deze dag staat in het teken van een nader te bepalen thema en dient zowel voor de ontmoeting, informatie als ook voor saamhorigheid. Naast workshops is er gepast en op de doelgroep gerichte entertainment (Voorstelling Piranha's in 2016 en Operatie Geslaagd in 2018). Daarvoor vervallen dan de regio bijeenkomsten in dat halfjaar. Daarmee blijven de kosten gelijk.

6.4 Benodigde financiën

6.4.1 Trainingen en regiobijeenkomsten

De kosten per training / dag zijn inclusief de kosten voor verblijf, voeding en reizen.

6.4.2 Coördinatie

Hieronder vallen de kosten van de coördinator NOS, bestuursmedewerker en de medewerker Bureau VP.

Op basis van voorgaande jaren wordt voor 2019 en 2020 een hetzelfde bedrag gereserveerd. Na afronding van de Borgingsfase 2019 – 2021 kunnen deze kosten naar verwachting neerwaarts worden bijgesteld. Dit in verband met een vermindering van het aantal uren voor de bestuursmedewerker. De uren voor de medewerker Bureau VP zullen daarentegen stijgen, echter deze kosten zullen lager liggen gelet op de inschaling.

6.4.3 Overige kosten

Hieronder zijn begrepen de kosten voor het herontwikkeling van de DiskV en het daarop gebaseerde nieuw in te voeren rapportage en declaratiesysteem. Verder de kosten voor het onderhoud van het administratieve systeem waaronder verzekeringen en de klachtencommissie.

6.4.4 Inzet nuldelijnsondersteuner en dienstverlening door OCa / V.O.C.

	Kosten per training	2019 (lopende begroting)	2019	2020	2021 e.v.
Basistraining	€ 12.000	€ 61.735	€ 24.000	€ 24.000	€ 24.000
Vrijwilligerstraining	€ 1.500		€ 1.500,--	€ 6.000,--	€ 3.000
Regiobijeenkomsten	€ 600		€ 4000	€ 19.800,--	€ 28.800,--
Casuïstiek bijeenkomsten	€ 1.100		€ 5.000	€ 19.800	€ 27.500
Hercertificeringsdagen	€ 2.600		€ 18.000	€ 26.000,-- (10x)	26.000,--
Coördinatoren bijeenkomsten	€ 1.200		€ 4.000	€ 4.800	€ 4.800
Bijeenkomsten LO	€ 6000,-		€ 6.000	€ 6.000	€ 6.000
Coördinatiekosten		€ 44.800	44.800	44.800	€ 44.800
Overige kosten			€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Inzet nuldelijnsondersteuner		€ 19.800	€ 24.000	€ 30.000	€ 30.000
Kosten regionale activiteiten (VOC / Echo / NLVD)		€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
CKC/BBB/diversen/communicatie		€ 8.665			
		€ 235.000	€ 236.000,--	€ 278.300	€ 253.300

Opmerking: in de raming voor de kosten van de coördinatie is uitgegaan van de huidige contracten. Dit betreffen opting-in contracten. Indien in de nieuwe organisatie gewerkt wordt met contracten op CAO basis dient dit bedrag waarschijnlijk met 50% te worden verhoogd.

Momenteel wordt de Minister van Defensie door de Tweede Kamer, Ombudsman, IGK en in de media constant onder druk gezet om 'ontmoetingscentra / inloophuizen' te financieren zonder dat duidelijk is wat daar onder wordt verstaan. In haar reactie verwijst de minister steevast naar de gemeenten. De minister kan haar positie in de discussie met deze partijen versterken door er op te wijzen dat Defensie het NOS financiert. Omdat het VP verplichte winkelnering heeft met genormeerde OCa, wordt de positie van deze OCa versterkt en voldoet Defensie enerzijds aan de inspanningsverplichting als goed werkgever richting de post-actieve veteranen en anderzijds genereert zij inkomsten voor de OCa voor de geleverde diensten en ondersteunt daarmee het voortbestaan.

De € 100.000 per jaar voor regionale activiteiten werd tot 2020 gefinancierd door het vfonds. De behoefte voor 2020 e.v. jaren is gebaseerd op de ervaringen van de afgelopen jaren. Alleen al de beschikbaarheid van OCa voor nuldelijnsondersteuning (brandweerfunctie) wordt ingeschat op € 85.000 wat overeen komt met 13.000 uren. Dit is voor 25 OCa slechts 10 uren per week en daarmee beslist niet overvraagd.

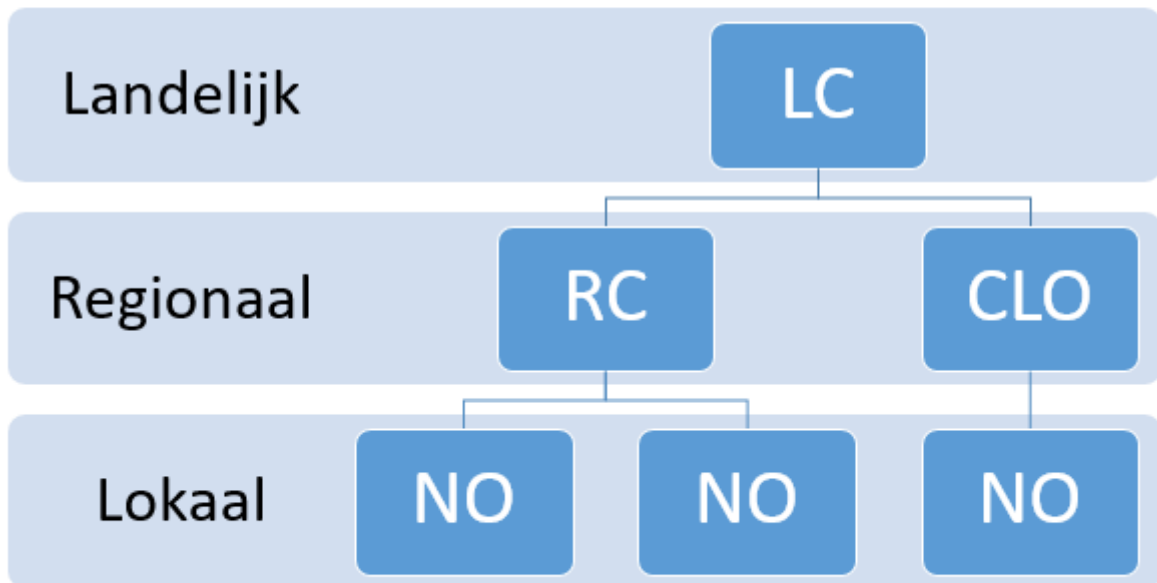
Om de beschikbaarheid van OCa voor het NOS te garanderen en de positie van de coördinator NOS te versterken is het van belang de financiering van OCa door Defensie en het vfonds alleen te laten verlopen via het VP, zodat het VP als dé coördinator van de nuldelijnsondersteuning daarmee kan sturen.

6.5 Governance

Tot slot dient de uitvoering van de Nuldelijnsondersteuning goed ingebed te zijn in het nieuwe Governancemodel per 1-1-2021.

Bijlage 1

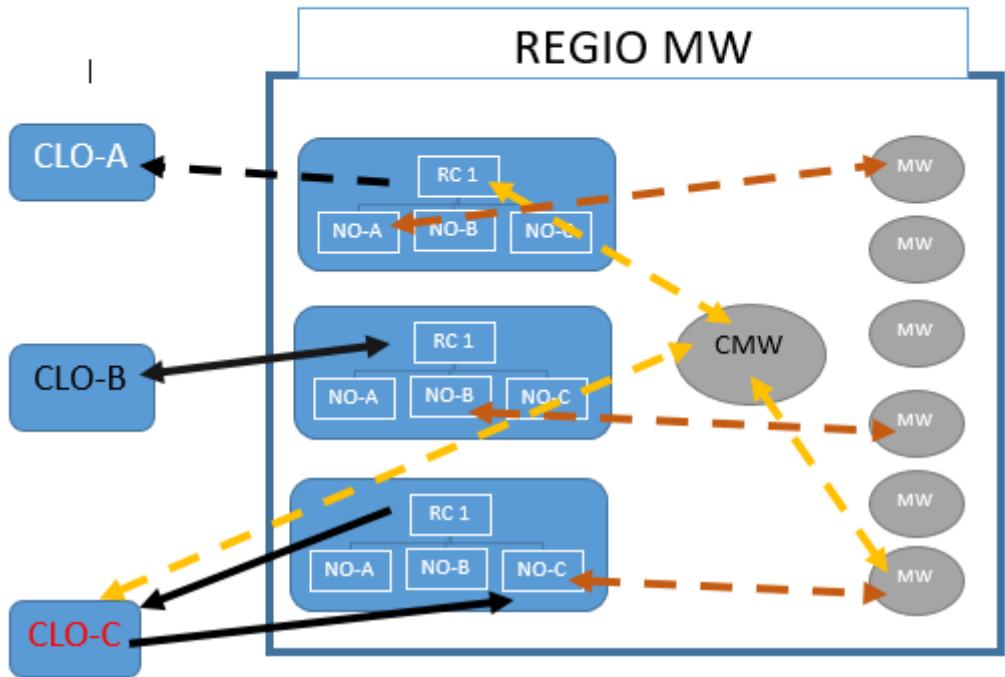
Organisatie NOS 2.0



CLO = Coördator Lid Organisatie VP

Bijlage 2

Inzet en afstemming NOS 2.0



Variant A;
 RC krijgt (al dan niet rechtstreeks) ondersteuningsvraag
 Maakt match veteraan en NO
 Informeert CLO-A
 MW overleg met NO m.b.t. aanpak
 CMW overleg met RC en MW m.b.t. te nemen stappen

Variant B;
 RC krijgt (al dan niet rechtstreeks) ondersteuningsvraag
 Maakt match veteraan en NO in overleg met CLO-B
 MW overleg met NO m.b.t. aanpak
 CMW overleg met RC en MW m.b.t. te nemen stappen

Variant C;
 RC krijgt (al dan niet rechtstreeks) ondersteuningsvraag
 RC legt ondersteuningsvraag bij CLO-C
 CLO-C maakt match, zet NO in en informeert RC
 Gedurende inzet coördinatie CLO en RC
 MW overleg met NO m.b.t. aanpak
 CMW overleg met RC / CLO en MW m.b.t. te nemen stappen

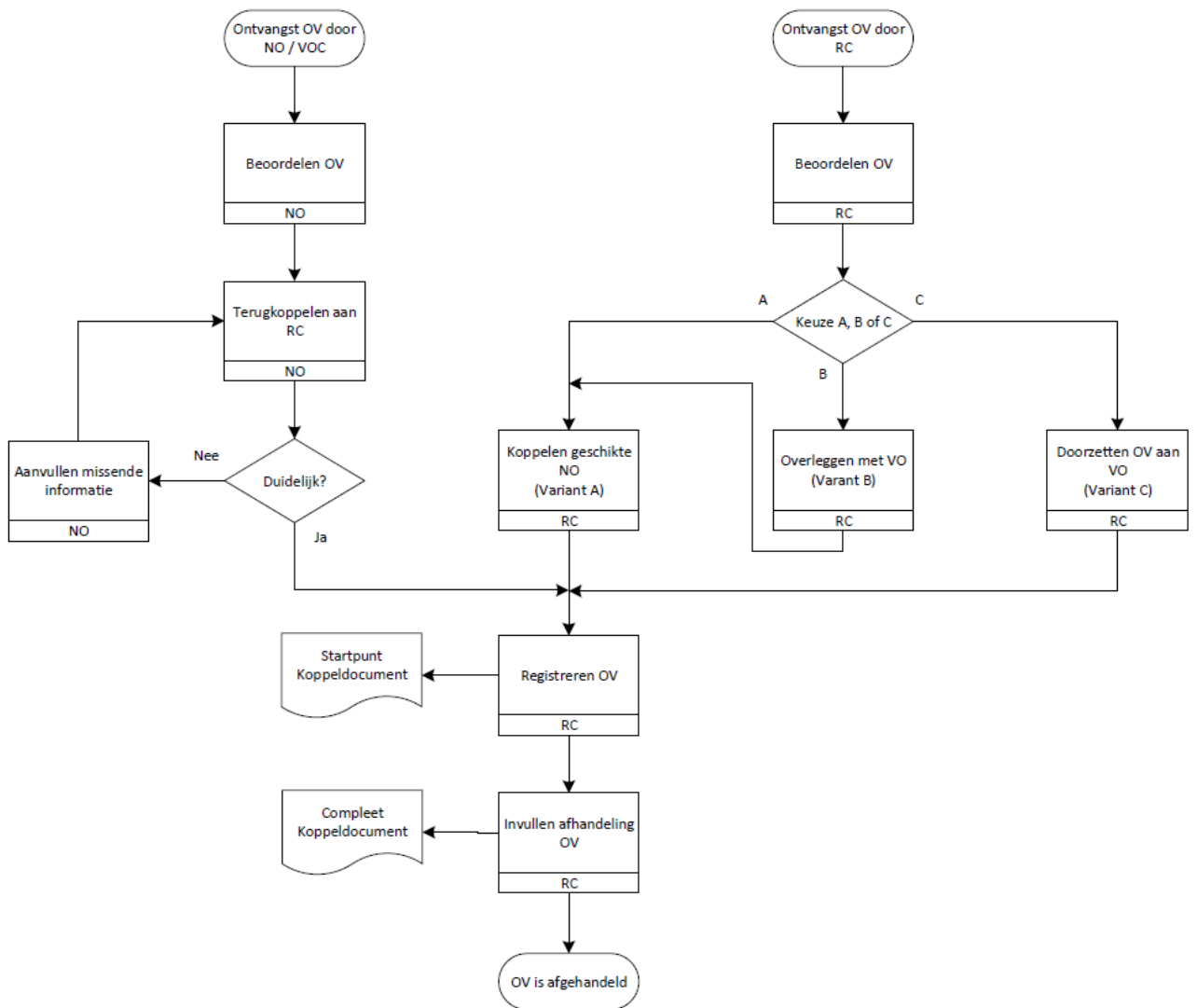
Bijlage 3

COMPETENTIEPROFIEL	
Functie:	Regiocoördinator Nuldelijns Ondersteunings Systeem (NOS)
Versie:	20181119
Doel van de functie:	Waarborgen dat er een goede samenwerking is met betrokken ketenpartners in de regio en waarborgen dat vrijwillig Nuldelijnsondersteuners effectief hun rol kunnen uitvoeren en blijven voldoen aan de gestelde persoonlijke kwaliteitseisen, waardoor de ondersteuningsvraag effectief wordt afgehandeld.
Verantwoordelijkheden:	<ul style="list-style-type: none">- initiëren, stimuleren en uitdragen van het NOS-beleid;- stimuleren en bewaken van de uitvoering van gemaakte afspraken met ketenpartners;- adviseren, stimuleren en ondersteunen van Nuldelijnsondersteuners;- effectief leiden van vergaderingen en van geregeld overleg;- vertegenwoordigen van de regio bij ketenpartners;- volgen van landelijke en regionale ontwikkelingen en deze zo nodig, in overleg met de landelijke coördinator NOS, afstemmen op de organisatie van de regio;- bewaken van de inzet van en de voortgangscntrole op de inzet van de Nuldelijnsondersteuners;- het bewaken van het effectief functioneren van Nuldelijnsondersteuners;- realiseren van interne communicatie.
Bevoegdheden:	<ul style="list-style-type: none">- organiseren van evaluatie- en intervisiegesprekken voor Nuldelijnsondersteuners;- het voeren van functioneringsgesprekken met Nuldelijnsondersteuners;- oplossen van problemen;- bijwonen van evenementen om belangstelling te tonen en om alle betrokken ketenpartners binnen de regio te leren kennen;- organiseren van vergaderingen, overleg e.a. bijeenkomsten.
Positie:	Namens alle Nuldelijnsondersteuners in de regio verantwoording verschuldigd aan de Landelijk Coördinator NOS.
Competenties:	
<u>Kennis</u>	<ul style="list-style-type: none">- Uitgebreide kennis door opleiding en / of ervaring op gebied van NOS;- Voldoen aan de, door het NOS gestelde functie eisen door training e.d.;- Inzicht hebben in en op de hoogte zijn van relevante regionale ontwikkelingen.
<u>Vaardigheden</u>	<ul style="list-style-type: none">- Vaardigheden zoals goede schriftelijke en mondelinge communicatie;- effectief in teamverband kunnen samenwerken;- ervaring met leidinggeven aan vrijwilligers;- zelfstandig kunnen werken en structureren.
<u>Gedrag</u>	<ul style="list-style-type: none">- Gedrag en houding zoals actief kunnen luisteren;- empathisch vermogen tonen;- passie hebben voor alles wat met vrijwilligerswerk en met veteranen te maken heeft;- te allen tijde de belangen van NOS kunnen behartigen.

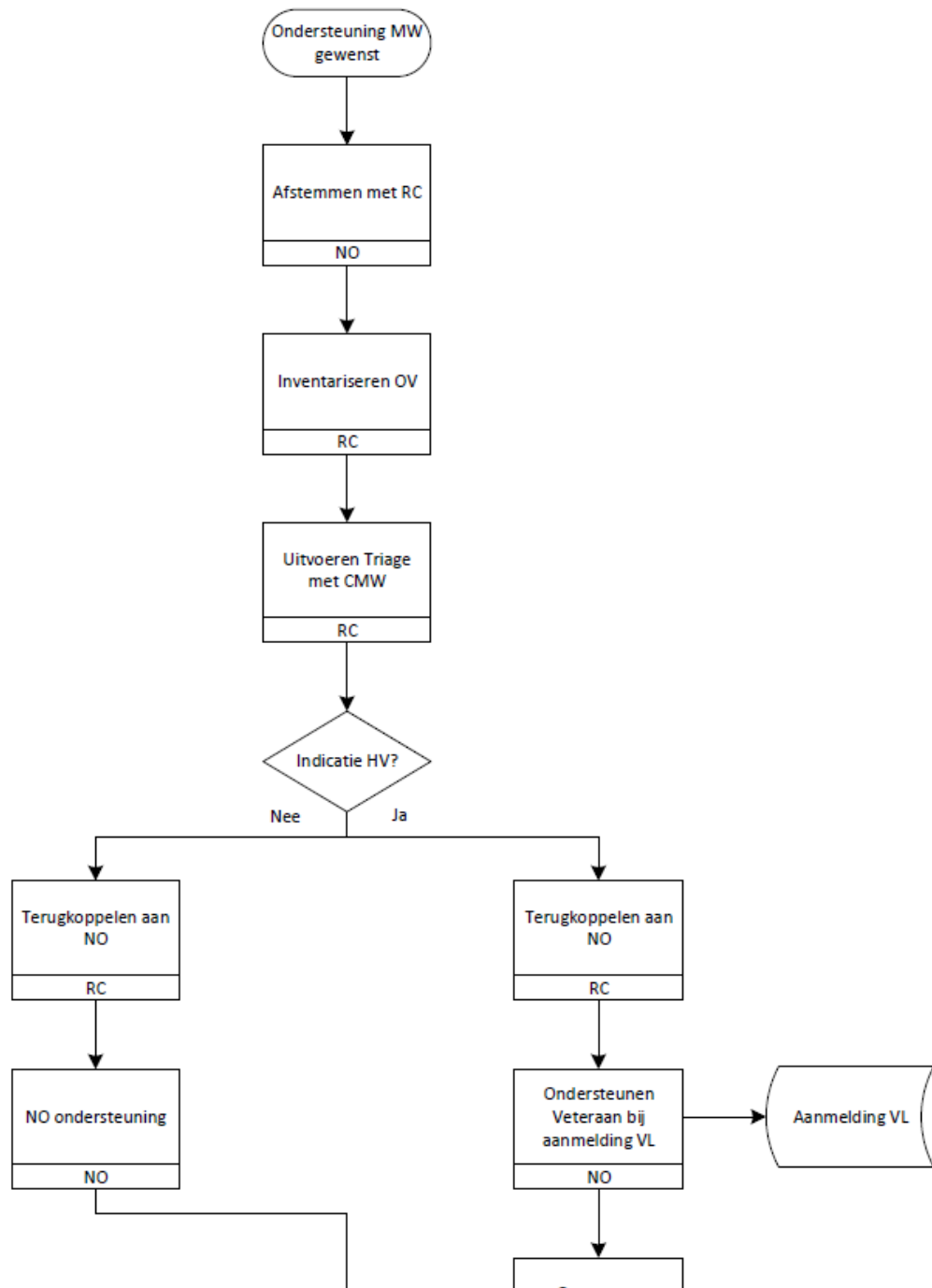
Bijlage 4

COMPETENTIEPROFIEL	
Functie:	Nuldelijnsondersteuner (NO)
Versie:	20181119
<p>Doel van de functie: <i>Waarborgen</i> dat ondersteuningsvragen effectief worden afgehandeld waardoor tegemoet wordt gekomen aan de gestelde behoefte en waar nodig overleggen met de Regionaal Coördinator (RC).</p> <p>Verantwoordelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zo veel als mogelijk in gesprek raken met veteranen; - waarnemen van en zo nodig reageren op gedrag van veteranen; - ondersteunen van veteranen die direct of indirect hierom vragen, conform het NOS-beleid; - in relevante gevallen overleggen met de Regio Coördinator; - in noodgevallen naar eigen inzicht professionele hulpverlening inschakelen; - volledige participatie bij geplande intervisie bijeenkomsten; - voortdurend de grenzen van de eigen mogelijkheden bewaken; - respect tonen voor zowel de veteraan als zijn partner/familie alsook de professionele hulpverlener; - communicatie via of met de RC over de hulp aan veteranen. <p>Bevoegdheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voeren van persoonlijke gesprekken met veteranen; - onderzoeken van de behoefte en/of de ondersteuningsvraag van de veteraan; - in overleg met de RC bijwonen van veteranenevenementen om belangstelling te tonen en om elkaar te leren kennen. <p>Positie: Namens de aangesloten lid-organisatie van het VP verantwoording verschuldigd aan de Regio Coördinator.</p> <p>Competenties:</p> <p><u>Kennis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis door opleiding en / of ervaring binnen NOS; - Voldoen aan de, door het NOS gestelde functie eisen door training e.d.; - Inzicht hebben in en op de hoogte zijn van relevante regionale ontwikkelingen op het gebied van NOS. <p><u>Vaardigheden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - goede schriftelijke en mondelinge communicatie; - vaardig in het leiden van 1 op 1 gesprekken; - zelfstandig en ordelijk werken; - effectief in teamverband kunnen samenwerken. <p><u>Gedrag en Houding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gemotiveerd zijn voor NOS-werk; - over voldoende stabiliteit beschikken; - goede zelfkennis met reflectief vermogen om eigen grenzen van handelen en oordelen te kunnen bewaken; - betrouwbaar en integer; - stressbestendig om in chaotische situaties rustig te blijven en het overzicht te bewaren; - empathisch vermogen tonen; - respectvol kunnen reageren met een tolerante grondhouding, waarbij de ander in zijn waarde wordt gelaten; - actief kunnen luisteren en zo nodig kunnen doorvragen; - betrokkenheid bij de belangen van veteranen tonen; - te allen tijde de waarden en normen van het NOS uitdragen; - affiniteit hebben met het steunen van anderen. 	

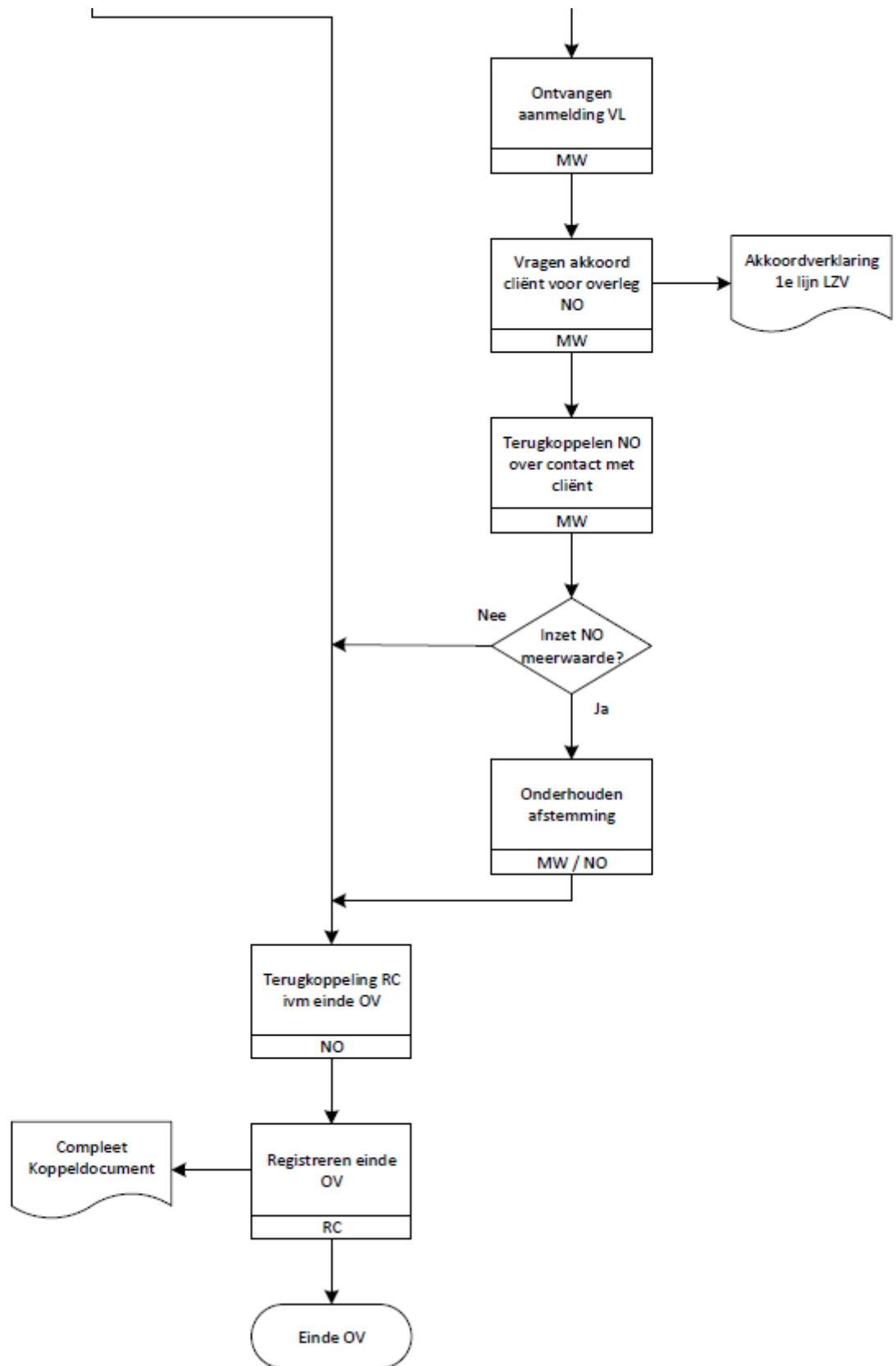
Bijlage 5 Workflow RC



Bijlage 6 a Workflow MW



Bijlage 6 b Workflow MW



Bijlage 7

Protocol MW / NOS

Dit protocol is opgesteld om een eenduidige samenwerking aan te gaan tussen Regiocoördinator (RC), Nuldelijnsondersteuner (NO) en Maatschappelijk werk (MW). Belangrijkste onderdeel is dat er communicatie blijft plaatsvinden tussen de verschillende partijen.

Nuldelijnsondersteuner (NO)

- Legt contact met RC indien inzet MW nodig is, of om te bespreken of dit een optie kan zijn.
- Krijgt terugkoppeling van RC over te nemen vervolgstappen.
- Ondersteunt veteraan bij aanmelding bij het VL (is voorwaarde voor koppeling aan MW waarbij uitgangspunt is dat de veteraan zichzelf meldt). Mocht dit niet lukken dan kan NO de aanmelding doen in bijzijn van de veteraan.
- Krijgt terugkoppeling van MW-er dat contact is gelegd.
- Houdt afstemming met MW-er indien dit als meerwaarde kan zijn voor de veteraan.
- Stemt af met MW-er indien inzet op specifieke OndersteuningsVraag (OV) gevraagd wordt door cliënt, tijdens het hulpverleningsproces.
- Koppelt terug aan RC indien OV is afgehandeld.
- Stemt, na overleg met RC, af met CMW in geval van stagnerende samenwerking met MW.

Regiocoördinator (RC)

- Krijgt casus voorgelegd van NO die vermoedt dat inzet MW noodzakelijk is.
- Inventariseert informatie om casus door te zetten.
- Voert samen met CMW inschatting uit over vervolgstappen.
- Koppelt terug aan NO voor vervolg.
- Krijgt terugkoppeling van NO dat OV is afgehandeld.

- Wordt gebruikt als aanspreekpunt voor MW bij vragen en/of mogelijkheden over inzet NO.

Maatschappelijk werker (MW-er)

- Ontvangt een aanmelding via het VL en ziet daarbij dat NO betrokken is.
- Vraagt akkoord bij cliënt om met NO af te stemmen.
- Koppelt aan NO terug dat contact met cliënt heeft plaatsgevonden.
- Houdt afstemming met NO indien dit als meerwaarde kan zijn voor cliënt.
- Informeert en stemt af met NO bij afsluiten van het dossier, indien NO nog actief betrokken is bij cliënt.

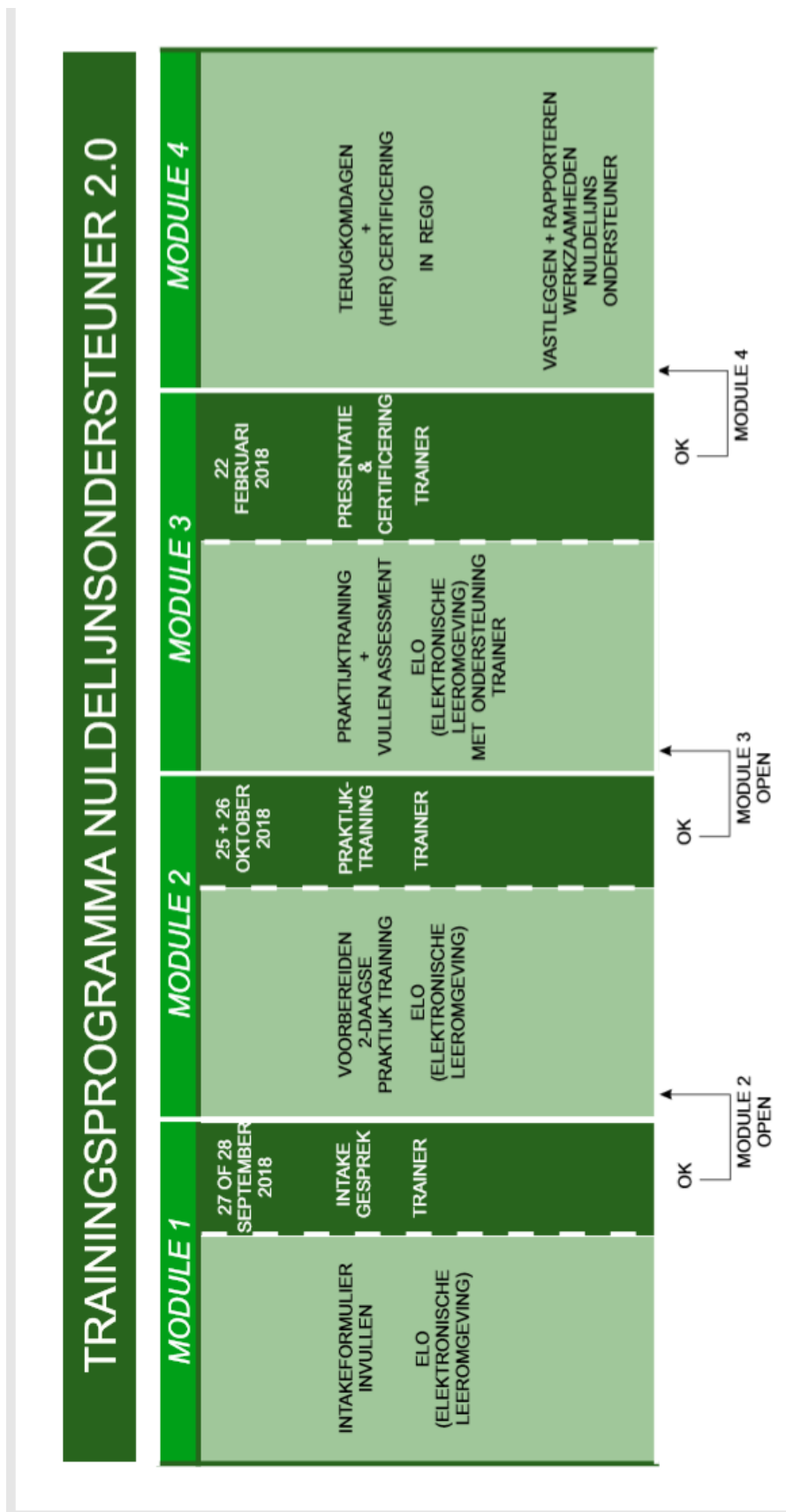
- Legt contact met RC indien NO inzet wenselijk is bij een cliënt.

Coördinerende MW-er (CMW-er)

- Ontvangt een (mogelijke) hulpvraag vanuit RC.
- Voert samen met RC inschatting uit over vervolgstappen.
- Adviseert RC over mogelijke vervolgstappen.

- Is aanspreekpunt voor RC in geval van stagnerende samenwerking tussen NO en MW.

Bijlage 8 Trainingsprogramma



Bijlage 9

DOELSTELLINGEN TRAINING		
Na het afronden van de training wordt van de deelnemers verwacht dat zij in staat zijn tot het: VOEREN VAN EEN NULDELIJNSONDERSTEUNINGSGESPREK.		
Volgnr.	TU-nr.	Onderwijsdoelstelling
1	1.0	Heeft kennis van: <ul style="list-style-type: none"> - taken - verantwoordelijkheden - beperkingen van een nuldelijnsondersteuner.
	1.1	Heeft kennis over ingrijpende incidenten: <ul style="list-style-type: none"> - kenmerken - typen
	1.2	Heeft kennis over psychologische en lichamelijke stressreacties van ingrijpende gebeurtenissen: <ul style="list-style-type: none"> - acute - lange-termijn
	1.3	Heeft kennis over verschillende manieren van verwerking en veelvoorkomende praktische en emotionele behoeften van getroffenen
	1.4	Heeft kennis over factoren die het verwerkingsproces beïnvloeden, waaronder factoren die de kans op psychische klachten vergroten en kunnen verkleinen
	1.5	Heeft kennis over de mogelijke (positieve) invloed van het systeem op degene die is blootgesteld aan ingrijpende ervaringen en de invloed van culturele en genderspecten
	1.6	Heeft basale kennis van evidence-based behandelmethoden voor psychische klachten na ingrijpende gebeurtenissen
	1.7	Heeft kennis en vaardigheden over de do's en don'ts van Nuldelijnsondersteuning
	1.8	Heeft kennis over hoe om te gaan met vertrouwelijke informatie en gegevens
2	1.9	Heeft kennis van eigen en andermans grenzen
	2.0	Vaardig voor wat betreft: <ul style="list-style-type: none"> - empathische reacties, - luisteren - open vragen stellen, - samenvatten, - gerust stellen - specifieke Nuldelijns ondersteuningstechnieken
	2.1	Vaardig wat betreft het signaleren van getroffenen die professionele begeleiding nodig hebben en weet wanneer u moet doorgeleiden
	2.2	Vaardig in activiteiten van steun uit het sociale netwerk en weet hoe u de zelfredzaamheid kunt bevorderen.
	2.3	Vaardig ten aanzien van het kennen van eigen en andermans grenzen

Bijlage 9

Bijlage 10

	veteranen	gesprekken	oplossing	zorg
2018				
Veteranen met nieuwe ondersteuningsvraag	220			
Eerste gesprekken		220		
Vervolg gesprekken		1450		
Uitloop 2017	300	620		
	520	2290	255	75

Bijlage 11

