



Veteranen Platform

Belangenbehartiger van Nederlandse Veteranen

Handleiding

Nuldelijnsondersteuning



Inhoudsopgave:

	Pagina:
1. INLEIDING	3
2. VISIE	4
2.1. Inleiding	4
2.2. Waarde NOS	4
2.3. Meerwaarde regionale structuur	5
3. AANSTURING	6
3.1. Regiostructuur	6
3.2. Team Regio Coördinatie	6
3.3. Werkzaamheden Team RC	6
3.4. Rol Landelijk Coördinator	7
3.5. Kwaliteitsbewaking	7
3.6. Bereikbaarheid	8
3.7. Vergoedingen	8

BIJLAGEN:

A. Competentieprofiel RC	9
B. Competentieprofiel NO	10
C. Protocol Maatschappelijk Werk - NOS	11
D. Protocol Geestelijke Verzorging en Team Zorgmijders (volgt)	-
E. Protocol Landelijk Zorgsysteem Veteranen (volgt)	-
F. Processchema Nuldelijnsondersteuning	12
G. Samenwerkingsovereenkomst inloophuizen en Home Base Support (volgt)	-
H. Handleiding Disk-V	13
I. Bereikbaarheidslijst	19

1. INLEIDING

- 1.1. Het Nuldelijns Ondersteunings Systeem (NOS), in 2012 opgezet onder auspiciën van het Veteranen Platform (VP) is in 2016 geëvalueerd. Daaruit is in 2017 het project NOS 2.0 voortgekomen, waarbij de regionale organisatie en inzet van de nuldelijnsondersteuning en een optimale samenwerking met het Gespecialiseerd Maatschappelijk Werk (GMW) van de Basis centraal staan.
- 1.2. Alle organisaties die in 2017 ten tijde van het besluit lid dan wel buitengewoon lid waren bij het VP hebben ingestemd met NOS 2.0, zij het voor enkele lidorganisaties met een aangepaste variant. Voor nieuw toetredende lidorganisaties geldt dat zij zich volledig conformeren aan het model NOS 2.0. Dit geldt ook voor de buitengewone lidorganisaties van het VP, waaronder de Koepel van samenwerkende VOC'a.
- 1.3. Als zelfstandige particuliere initiatieven hebben de VOC'a zich middels de koepel geconformeerd aan de werkwijze binnen NOS, en hun rol binnen een regio. De nuldelijnsondersteuners van een VOC werken zoveel als mogelijk vanuit het VOC, maar de daadwerkelijke inzet wordt gecoördineerd door het Team Regio Coördinatie (Team RC). Daarnaast worden de VOC'a door de Teams RC gebruikt als ontmoetingsplaats voor overleg en voor persoonlijke gesprekken met een veteraan of een NO.
- 1.4. Na de startregio fase in 2018 is besloten de NOS-regio's begin 2019 te koppelen aan de provinciegrenzen en zo goed als mogelijk op de regio's Maatschappelijk Werk te laten aansluiten. Daar waar de grenzen van medewerkers MW afwijken van de provinciegrenzen wordt naar een werkzame oplossing gezocht.
Uit praktische overwegingen is begin 2020 gekozen om het NOS in te delen in vier regio's die meerdere provincies omvatten. De aansturing van de Regio's vindt plaats door een Landelijk Coördinator (LC)
- 1.5. Deze handleiding is bedoeld om op landelijk niveau richtlijnen mee te geven voor de coördinatie binnen de regio's en dient te worden beschouwd als een groeidocument dat op basis van voortschrijdend inzicht verder wordt ontwikkeld tot één handleiding NOS waarbij structuur en werkwijze actueel blijven.

2. VISIE

2.1. Inleiding

Veteranen in werkelijke dienst (actieve veteranen) kunnen terugvallen op de zorgvoorzieningen die het Ministerie van Defensie biedt. Postactieve veteranen (waaronder ook begrepen de Oorlogs- en Dienst slachtoffers) kunnen voor materiële en immateriële zorgvragen terecht bij het Veteranenloket (VL) van het Nederlandse Veteraneninstituut (NVi). Dit loket is hét eerste aanspreekpunt voor veteranen, hun relaties en andere direct betrokkenen, zoals verwijzers en behandelaars.

2.2. Waarde NOS

De veteraan met een behoefte aan ondersteuning zal in de meeste gevallen niet direct aankloppen bij het VL, maar eerder contact zoeken met collega's / medeveteranen. Juist deze "ervaringsdeskundigen" die vaak hetzelfde hebben meegemaakt als de veteraan, dan wel onder dezelfde omstandigheden hebben gewerkt zijn per definitie een goede gesprekspartner voor diegenen die behoefte hebben aan contact of ondersteuning. Op basis hiervan is door het Veteranen Platform (VP) een organisatie opgezet met als doel om op gestructureerde wijze de veteraan met een contact- of ondersteuningsvraag te helpen: het Nuldelijns Ondersteunings Systeem (NOS). De Nuldelijns Ondersteuners (NO) die deel uitmaken van het NOS, komen voort uit de (veteranen) organisaties die aangesloten zijn bij het VP. Het NOS heeft een gecoördineerde landelijke bereikbaarheid en beschikbaarheid op basis van 24/7. Er is altijd adequate ondersteuning mogelijk. Zeker daar waar een noodzakelijke weg naar (formele) zorg (nog) niet aanwezig is.

2.3. Meerwaarde regionale structuur

Door de samenwerking met het regionale (G)MW, en de bekendheid bij gemeentelijke en regionale werkende zorginstellingen, daklozenzorg, politie etc. kan de ondersteuning zo efficiënt mogelijk verlopen en kan daar waar nodig met instemming van de veteraan begeleiding naar de professionele zorg plaatsvinden met over en weer een warme overdracht van de veteraan met een ondersteuningsvraag.

De initiële coördinatie van de in de regio woonachtige NO's is belegd bij een Team RC. Volgens afspraken met de veteranenorganisaties van de in deze regio opererende NO's, wordt, afhankelijk van de, met deze organisaties afgesproken variant, zo veel als nodig, overleg gevoerd door het Team RC met de coördinator van de vereniging. Dit betreft zowel de initiële inzet, de voortgangscntrole alsook de afstemming tussen NO, de gespecialiseerde Maatschappelijk Werker (GMW) en de regionale instellingen.

Door de introductie van een decentraal administratie en registratie systeem in de Digitale Sociale Kaart – Veteranen (Disk-V) is het mogelijk om real time inzicht te verkrijgen over het aantal in behandeling zijnde ondersteuningsvragen en de aard van die vragen, maar ook in de doorlooptijd en het aantal doorgeleidingen naar de professionele zorg.

Op deze wijze kan te allen tijden worden ingespeeld op trends, en wordt de meerwaarde van een goed werkend NOS beter zichtbaar voor de ketenpartners.

3. AANSTURING

3.1. Regiostructuur

De NOS organisatie bestaat uit vier regio's:

- Regio Noord-Brabant / Zeeland / Limburg,
- Regio Gelderland / Overijssel / Flevoland,
- Regio Groningen / Friesland / Drenthe,
- Regio Noord-Holland / Zuid-Holland / Utrecht.

3.2. Team Regio Coördinatie

Het Team RC treedt coördinerend op binnen de regio en bestaat uit 3 of meer coördinatoren, die samen ervoor zorgdragen dat de nuldelijnsondersteuning in de betreffende regio 24/7 bereikbaar en inzetbaar is. In beginsel is binnen het Team RC elke provincie vertegenwoordigd door minimaal een Regionaal Coördinator (RC) uit die provincie. Is dit niet mogelijk dan zorgt het Team RC intern voor een oplossing. Daarnaast kan de organisatie waar de NO lid van is deze NO inzetten voor eigen verenigingsactiviteiten. Indien dit nuldelijnsactiviteiten betreft zal het Team RC daarover worden geïnformeerd. Kosten gemaakt voor deze nuldelijnsactiviteiten kunnen eventueel door de NO i.o.m. Team RC worden gedeclareerd.

3.3. Werkzaamheden Team RC

Een Team RC heeft de volgende verantwoordelijkheden en bevoegdheden om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren:

- a. Vaststellen / inventariseren van de competenties en capaciteit NO's.
- b. Inzet en waar nodig ondersteuning van de NO.
- c. Registratie en voortgangsbewaking ondersteuningsvragen.
- d. Informatieverstrekking aan NO's (onder meer d.m.v. nieuwsbrieven).
- e. Houden van individuele gesprekken met NO's.
- f. Organiseren van bijeenkomsten met NO's en ketenpartners in de regio.
- g. Mede organiseren van casuïstiek bijeenkomsten (zie ook 3.5).
- h. Representeren NOS bij diverse instanties en gelegenheden in de regio.
- i. Informatievoorziening voor externe ketenpartners en besturen.
- j. Afstemming activiteiten met LC en overige Teams RC.
- k. Garanderen 24/7 bereikbaarheid.

3.4. Rol Landelijk Coördinator (LC)

Voor de afstemming en de samenwerking worden door de Landelijk Coördinator (LC) afspraken gemaakt en protocollen opgesteld. Deze landelijke afspraken kunnen op regionaal niveau worden aangevuld.

Om de werkzaamheden, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle spelers in een NOS-regio te borgen en landelijk op elkaar af te stemmen stelt de LC landelijk geldende protocollen op en relevante competentieprofielen, en maakt op landelijk en regionaal niveau werkafspraken. Elke regio kan de landelijke afspraken op regionaal niveau aanvullen (bijlagen volgen).

3.5. Kwaliteitsbewaking

Om het NOS op een kwalitatief hoog niveau te krijgen en te houden, zijn er competentieprofielen opgezet (zie bijlagen A en B).

Elke RC en NO dient na selectie een basistraining te volgen en met goed gevolg af te ronden. Om vervolgens gecertificeerd te blijven dient elke RC / NO jaarlijks eenmaal deel te nemen aan een door het Team RC georganiseerde regio bijeenkomst.

Daarnaast dient eenmaal per jaar te worden deelgenomen aan een casuïstiek bijeenkomst die wordt opgezet door de LC, De Basis (trainers), de Coördinerend Maatschappelijk Werker uit de regio (casuïstiek) en de RC (regionale inbedding).

Ook de één op één gesprekken met betrekking tot het functioneren dragen bij aan de kwaliteitsbewaking.

Om als NO gecertificeerd en inzetbaar te blijven, moet deze dus jaarlijks:

- Deelnemen aan de door Team RC georganiseerde regiobijeenkomst.
- Deelnemen aan een door de LC georganiseerde casuïstiek bijeenkomst.
- Een persoonlijk gesprek te voeren met een teamlid van het team RC.

3.6. Bereikbaarheid

Alle Teams RC hebben een uniek telefoonnummer en mailadres (zie bijlage I). Deze staan ook vermeld in Disk-V evenals de bereikbaarheidsgegevens van de Ontmoetings Centra en de coördinatoren van de lidorganisaties die variant C omarmen.

3.7. Vergoedingen

De werkzaamheden van LC/RC als van NO worden uitgevoerd op vrijwillige basis. Voor de gemaakte kosten in het kader van de uitvoering van het nuldelijns werk ontvangt men een vergoeding. De mogelijkheid voor het declareren van kosten is derhalve gekoppeld aan de door de LC / RC georganiseerde bijeenkomsten waarbij aanwezigheid verplicht. En voorts aan alle NOS-activiteiten die i.o.m. het Team RC zijn uitgevoerd en door de RC aan een dossier gekoppeld zijn.

Per Team RC is één teamlid verantwoordelijk voor de beoordeling en goedkeuring van de declaraties. De LC draagt zorg voor de uitbetaling van de declaraties. Verder richtlijnen voor vergoedingen staan in Disk-Veteranen (bijlage H).

BIJLAGE A: COMPETENTIEPROFIEL REGIOCOÖRDINATOR

COMPETENTIEPROFIEL

Functie: Regiocoördinator Nuldelyns Ondersteunings Systeem (NOS)

Versie: 20181126 (evaluatie volgt 1 januari 2020)

Doel van de functie:

Waarborgen dat er een goede samenwerking is met betrokken ketenpartners in de regio en waarborgen dat vrijwillig Nuldelynsondersteuners effectief hun rol kunnen uitvoeren en blijven voldoen aan de gestelde persoonlijke kwaliteitseisen, waardoor de ondersteuningsvraag effectief wordt afgehandeld.

Verantwoordelijkheden:

- initiëren, stimuleren en uitdragen van het NOS-beleid;
- stimuleren en bewaken van de uitvoering van gemaakte afspraken met ketenpartners;
- adviseren, stimuleren en ondersteunen van Nuldelynsondersteuners;
- 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 Nuldelynsondersteuners;
- het bewaken van het effectief functioneren van Nuldelynsondersteuners;
- realiseren van interne communicatie.

Bevoegdheden:

- organiseren van evaluatie- en intervisiegesprekken voor Nuldelynsondersteuners;
- het voeren van functioneringsgesprekken met Nuldelynsondersteuners;
- 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 Nuldelynsondersteuners in de regio verantwoording verschuldigd aan de Landelijk Coördinator NOS.

Competenties:

Kennis

- 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.

Vaardigheden

- Vaardigheden zoals goede schriftelijke en mondelinge communicatie;
- effectief in teamverband kunnen samenwerken;
- in staat om netwerkrelaties op te bouwen en te onderhouden;
- ervaring met leidinggeven aan vrijwilligers;
- zelfstandig kunnen werken en structureren.

Gedrag

- 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 B: COMPETENTIEPROFIEL NULDELIJNSONDERSTEUNER

COMPETENTIEPROFIEL

Functie: Nuldelijnsondersteuner (NO)
Versie: 20181126 (evaluatie volgt 1 januari 2020)

Doel van de functie:

Waarborgen dat ondersteuningsvragen effectief worden afgehandeld waardoor tegemoet wordt gekomen aan de gestelde behoefte en waar nodig overleggen met de Regionaal Coördinator (RC).

Verantwoordelijkheden:

- 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.

Bevoegdheden:

- 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.

Positie:

Namens de aangesloten lid-organisatie van het VP verantwoording verschuldigd aan de Regio Coördinator.

Competenties:

Kennis:

- 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.

Vaardigheden:

- goede schriftelijke en mondelinge communicatie;
- vaardig in het leiden van 1 op 1 gesprekken;
- zelfstandig en ordelijk werken;
- effectief in teamverband kunnen samenwerken.

Gedrag en Houding:

- 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 C: PROTOCOL MAATSCHAPPELIJK WERK - NOS

Protocol MW / NOS

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

NuldelijnsOndersteuner (NO)

- Heeft een gesprek met veteraan met een ondersteuningsvraag (OV)
- Informeert RC die registratie in DISK-V mogelijk maakt.
- Overlegt, indien nodig, inhoudelijk met coördinerend maatschappelijk werker (CMW-er) als er twijfel is om veteraan bij het VeteranenLoket (VL) aan te laten melden.
- Ondersteunt veteraan, indien nodig, bij aanmelding bij het VL (is voorwaarde voor koppeling aan MW waarbij uitgangspunt is dat de veteraan zichzelf meldt). Krijgt terugkoppeling van MW-er dat contact is gelegd.
- Houdt afstemming met MW-er indien dit als meerwaarde kan zijn voor de veteraan.
 - o Stemt af met MW-er indien inzet op specifieke OndersteuningsVraag (OV) gevraagd wordt door de veteraan, tijdens een begeleidingstraject van MW.
- Registreert in DISK-V dat de OV is afgerond.
- Stemt af met RC in geval van stagnerende samenwerking met MW.

Regiocoördinator (RC)

- Maakt registratie van OV in DISK-V mogelijk.
- Stemt intensief af met CMW over voortgang NOS 2.0 en samenwerking in de regio.
- Is aanspreekpunt voor NO en CMW indien samenwerking met MW stagneert.
- Is aanspreekpunt voor MW bij vragen en/of mogelijkheden over inzet NO.

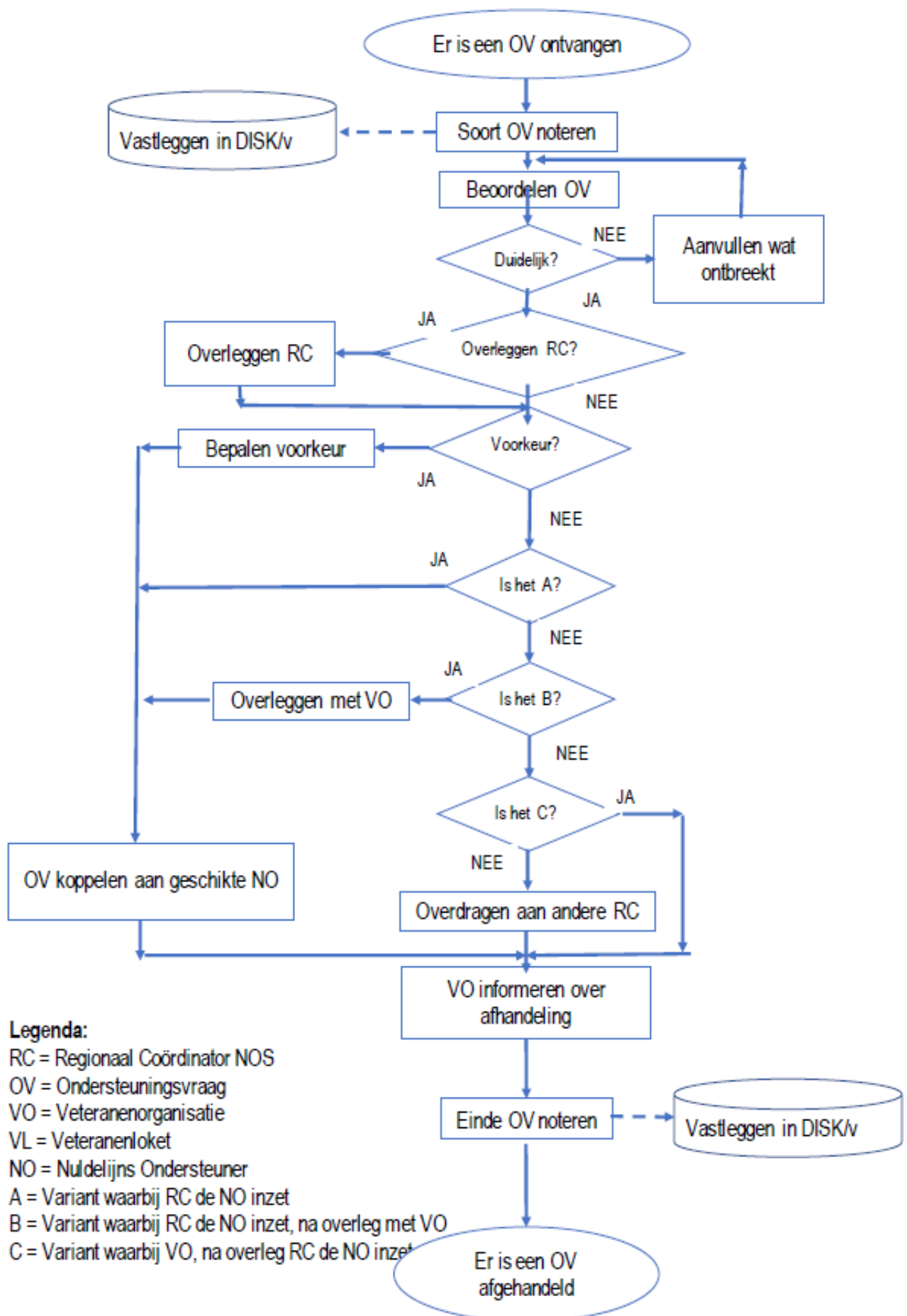
Maatschappelijk werker (MW-er)

- Ontvangt een aanmelding via het VL waarop vermeld staat dat NO betrokken is.
- Vraagt akkoord van cliënt om met NO af te stemmen.
- Koppelt aan NO terug dat contact met cliënt heeft plaatsgevonden.
- Heeft 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)

- Is aanspreekpunt voor NO en/of RC over inhoudelijke afstemming rondom veteraan met (eventuele) OV.
- Organiseert naar behoefte (zodat iedere NO ten minste één maal per jaamdeel kan nemen) bijeenkomsten casusbespreking in de regio om samenwerking met en ondersteuning van NO op peil te houden.
- Stemt af met RC over NOS 2.0 en samenwerking in de regio.
- Is aanspreekpunt voor RC en MW in geval van stagnerende samenwerking tussen NO en MW.

BIJLAGE F: PROCESSHEMA NULDELIJNSONDERSTEUNING



BIJLAGE H: HANDLEIDING DISK-VETERANEN



Handleiding DISK-Veteranen voor de Nuldelijnsondersteuner

Defensie eisen stelt eisen aan de Nuldelijnsondersteuning aan veteranen. Teneinde inzicht te verkrijgen in de aard en de omvang van de Nuldelijnsondersteuning, is in het DISK-Veteranen een module opgenomen om uw activiteiten als Nuldelijnsondersteuner te registreren. Het voordeel hierbij is dat u ook uw eventuele declaratie van de daadwerkelijk gemaakte onkosten direct kunt invoeren.

Voor de eerste keer inloggen gaat u naar www.disk-veteranen.nl/beheer/. Hier vult u uw mailadres in en drukt vervolgens op *wachtwoord vergeten*. U ontvangt in uw mailbox een bericht waarmee u een wachtwoord kunt instellen en aan de slag kunt. Gebruik s.v.p. een **sterk** wachtwoord!

Startschermb

Home Account Contacten Overleg RC-NO's Trainingen Declaraties Uitloggen



Welkom in het beheer panel.
Je bent ingelogd als: Nuldelijnsondersteuner <

Ga direct naar:

- [Home](#)
- [Account](#)
- [Contacten](#)
- [Overleg RC-NO's](#)
- [Trainingen](#)
- [Declaraties](#)
- [Uitloggen](#)

Na het inloggen komt u terecht op dit startscherm.

Met de taakbalk bovenin, kunt direct naar de verschillende menu's gaan.

Aan de onderzijde van dit startscherm treft u nog een aantal opmerkingen aan.

Account

Uw account: Uw Naam

Naam van de veteranenvereniging
Uw naam (man of vrouw)
Uw adres, postcode en woonplaats

E-mailadres:
Telefoon:
Gsm:
Geboortedatum:

IBAN: *****XXX
COIN: XXX
Datum basistraining: XX-XX-XXXX
NOS 2.0 gecertificeerd tot: XX-XX-XXXX

Login naam: xxxxx@xxxxx.nl
AVG verklaring: ja of nee

Met de knop wijzigen kunt u nagenoeg alle gegevens zelf aanpassen.

Adreswijzigingen kunt u niet zelf aanpassen. Graag een bericht naar info@veteranenplatform.nl

Datzelfde geldt ook voor

- coin,
- datum basistraining,
- NOS 2.0 gecertificeerd,
- Login naam.

Na de (her-)certificering NOS 2.0 wordt de AVG-verklaring geregistreerd.

Contacten

Home Account **Contacten** Overleg RC-NO's Trainingen Declaraties Uitloggen



In het menu Contacten komt u terecht op een scherm, dat op de bovenaan volgende pagina wordt weergegeven. Als voorbeeld ziet u:

- twee ondersteuningsvragen (OV'n). Deze hebben het nummer NB (= Noord-Brabant) 19005 en 19007.
- een aantal vervolcontacten naar aanleiding van de OV'n.

Contacten / ondersteuningsvragen Nieuw

Overzicht van de door jou gevoerde gesprekken en contactmomenten met de verschillende veteranen en/of relaties. Klik op de naam of code en je ziet de details van dat gesprek, plus de declaratie die daarbij is ingediend

Toon:

Code	NO	Type	Datum	Omschrijving	Doorverwezen	Laatste gesprek	Afgesloten
NB19007/07		Ontmoeting Echos Home	10-06-2019	De korte omschrijvingen van de Ondersteuningsvragen worden hier getoond.		nee	nee
NB19007/06		Telefoongesprek	10-06-2019			nee	nee
NB19007/05		Telefoongesprek	07-06-2019			nee	nee
NB19007/04		Ontmoeting VOC	16-05-2019			nee	nee
NB19007/03		Ontmoeting thuis	16-05-2019			nee	nee
NB19007/02		Ontmoeting VOC	16-05-2019			nee	nee
NB19007/01		Ontmoeting thuis	15-05-2019			nee	nee
NB19005/03	Romijn (M.)	Telefoongesprek	14-05-2019		Maatschappelijk werk	ja	ja

ONDERSTEUNINGSVRAGEN

Belangrijk 1:

- Voor iedere *nieuwe* ondersteuningsvraag (OV), dus geen vervolcontact, benadert u uw Regiocoördinator (RC).

Belangrijk 2:

- U geeft *geanonimiseerd* aan dat u een OV heeft (gevoerd) van een veteraan, in heel grote lijnen waar het over gaat en de datum van het gesprek.

→ Deze informatie stuurt naar uw Regiocoördinator:

rc*****@nuldelijnsondersteuning.nl

* = provincienaam invullen, waarbij u bent ingedeeld, bijvoorbeeld:

- brabant
- zeeland

CONTACTEN

Voor het registreren van *eerste* contact bij een OV ontvangt u van de RC een code. Deze code begint met NB, een nummer met vijf cijfers, gevolgd met /01.

De laatste twee cijfers achter de slash (/) geeft het eventuele aantal vervolcontacten.

Contacten / ondersteuningsvragen Nieuw

Overzicht van de door jou gevoerde gesprekken en contactmomenten | Klik op de naam of code en je ziet de details van dat gesprek, plus de c

De RC kent u een uniek nummer toe. **Nadat** u van de RC een nummer hebt ontvangen, drukt u op de knop Nieuw

U komt dan in het scherm contact / declaratie toevoegen.



Contact toevoegen

Contact/declaratie toevoegen

Een declaratie kan je alleen indienen op een contact. Staat de ondersteuningsvraag er niet kassabonnen/parkeerbonnen altijd bewaren. Zonder bon kan je niet declareren.

Gereden kilometers worden standaard tegen

Ondersteuningsvraag

Ondersteuningsvraag (geen herleidbare persoonsgegevens vermelden)

Een veteraan wil praten over de herbelevingen

Contact

Datum contact * , van uur, tot uur

Type contact *

Locatie

Indien VOC/Echos home

Afsluitend contact

Overdracht aan

OV / 1^e contact toevoegen:

- Klik op het vinkje achter Ondersteuningsvraag. Daar ziet u het nummer van de OV staan.
- Vervolgens de tekst invoeren van de OV.
Geen herleidbare persoonsgegevens vermelden.
- Ook de overige gegevens zoals
 - datum,
 - type contact, zoals telefoongesprek e.d.
 - waar het gesprek heeft plaatsgevonden.
 - Indien het een laatste gesprek of eenmalig gesprek 'afsluitend contact' aanvinken.
 - In voorkomend geval de overdracht aan b.v. Maatschappelijk Werk. vermelden.

Declaratie toevoegen

Declaratie

Deze declaratie is al goedgekeurd, daarom kan je hem niet meer wijzigen!

Reden

BELANGRIJK: de datum en de reden hier in het kort invullen !!

Gereden kilometers

Route Van: naar:

Overige kosten

Upload hieronder je kassabon / parkeerbon. Je kan een foto maken bijv met je telefoon/i

Bon 1

Belangrijk 2 – Bewaren en doorsturen bewijsstukken:

De Penningmeester Veteranen Platform wil de originele bewijsstukken ontvangen van de gemaakte overige kosten.

Naast het uploaden in het systeem, moeten de bewijsstukken periodiek worden aangeboden aan de RC ter verzameling.

Op de achterzijde van de nota vermeldt u uw naam en het nummer van de OV, waarvoor de onkosten zijn gemaakt, bij voorbeeld: Janssen, NB19002/02.

In het tweede deel kunt u uw declaratie indienen.

- In uitleg geeft u de aard van de onkosten weer.
- Het eventuele aantal verreden km's.
- Eventuele gemaakte onkosten.

Belangrijk 1 – Uploaden nota's:

Nota's van koffie e.d. moeten worden geüpload in het systeem.

Zonder nota's is er geen declaratiemogelijkheid voor onkosten!
Een uploadmogelijkheid is in het systeem opgenomen.

Nota's moeten worden bewaard!
(zie kader links).

- Druk op OPSLAAN om uw OV vast te leggen.
- U krijgt een bevestiging met 'ingediend door'.

(vervolg van vorige pagina)

Geüploade bewijsstukken zullen op de server worden bewaard. Deze kunnen worden bekeken of verwijderd door de NO, die deze bewijsstukken heeft geüpload. Ook de RC kan de bewijsstukken inzien en eventueel na overleg verwijderen.
Het verwijderen van bewijsstukken zal NIET meer mogelijk zijn, nadat de declaratie is goedgekeurd.

Een tweede contact (vervolggesprek) invoeren.

Contacten / ondersteuningsvragen

Overzicht van de door jou gevoerde gesprekken en contactmomenten met de verschillende veteranen en/of relaties. Klik op de naam of code en je ziet de details van dat gesprek, plus de declaratie die daarbij is ingediend

Toon:

Code	NO	Type	Datum	Omschrijving
NB19013/01		Ontmoeting VOC	05-06-2019	Een veteraan wil praten over de herbelevingen.

Ondersteuningsvraag (geen herleidbare persoonsgegevens vermelden)

Met veteraan gesproken over verwijzing naar Veteranenloket. Hij neemt zelf contact op.

Contact

Datum contact * , van uur, tot uur

Type contact *

Locatie

Indien VOC/Echos home

Afsluitend contact

Overdracht aan

Contacten / ondersteuningsvragen

Overzicht van de door jou gevoerde gesprekken en contactmomenten met de verschillende veteranen en/of relaties. Klik op de naam of code en je ziet de details van dat gesprek, plus de declaratie die daarbij is ingediend

Toon:

Code	NO	Type	Datum	Omschrijving	Doorverwezen	Laatste gesprek	Afgesloten
NB19013/02		Ontmoeting VOC	11-06-2019	Met veteraan gesproken over verwijzing naar Veteranenloket. Hij neemt zelf contact op.		ja	ja
NB19013/01		Ontmoeting VOC	05-06-2019	Een veteraan wil praten over de herbelevingen.		nee	ja

Indien u een tweede of vervolgcontact wilt toevoegen, dan zoekt u de ondersteuningsvraag op.
- drukt op de knop NIEUW.

- vul de overige gegevens van het tweede gesprek weer **geanonimiseerd** in, zoals weergegeven in tekstvlak.

- evt. afsluitend contact.
- Na opslaan wordt het tweede contact weergegeven.

Noot:

Voor een volgcontact is geen code van de RC meer benodigd.

Trainingen

Home Account Contacten Overleg RC-NO's **Trainingen** Declaraties Uitloggen

In dit menu ziet de cursus(sen) waarvoor u bent aangewezen. Ook ziet u uw medecursisten. De declaratie voor de reiskosten kunt u indienen bij het menu declaraties (een voorbeeld ziet u volgende pagina)

Trainingen/bijeenkomsten

Dit is het overzicht van de door jou gevolgde trainingen en persoonlijke gesprekken met de RC.

Als je bij een training aanwezig bent geweest, krijg je van de RC een code waarmee je je kosten en kilometers kunt declareren.

Door op een training te klikken zie je welke collega's die training ook gevolgd hebben.

Code	Naam	Categorie	Type	Datum	Locatie	Deelnemers
NBR19006	Hercertificering	Hercertificering NOS	Regionaal	11-06-2019	Breda	20

Aanmelden voor trainingen

Nuldelijnsondersteuners dienen deel te nemen aan trainingen en bijeenkomsten. Onder trainingen worden alle trainingen vermeld, die hebben plaatsgevonden en alsnog zullen plaatsvinden. De trainingen waarvoor kan worden ingeschreven, worden gepubliceerd.

U kunt zich aanmelden door op de knop 'Meld je aan voor de training' te drukken. De lijst met deelnemers treft u onder de trainingsinformatie.

Training: BZR20005

Naam: Casuïstiektraining/Regio-overleg
Locatie: Trip van Zoutland kazerne, Breda

Datum: 21-09-2020 
Type: Regionaal
Categorie: Overleg RC'n - Nuldelijnsondersteuners
Declaratie mogelijk: ja
Open inschrijving: ja

Omschrijving:

Dit jaar organiseren wij 3x een gecombineerde casuïstiek en regio bijeenkomst voor de Provincie Brabant en Zeeland.
Het programma is in 2 delen, 1 deel is regio bijeenkomst en overleg, het andere deel is casuïstiek.

U dient allen aan 1 van deze bijeenkomsten deel te nemen.

Meld je aan voor deze training!

Deelnemers

Overzicht van deelnemers aan deze training.

Let op: Voor bepaalde bijeenkomsten en trainingen geldt een limiet. Daarna kan niet meer worden aangemeld.

Let op: Aanmelding betekent deelname. Bij dringende verhindering s.v.p. contact opnemen met bureau@veteranenplatform.nl

Declaraties voor trainingen

Home Account Contacten Overleg RC-NO's Trainingen **Declaraties** Uitloggen



Bij Contacten heeft u gezien hoe een declaratie ingevuld voor reiskosten ingevuld kan worden. Onder het tabblad declaraties treft u ook de declaraties voor de trainingen aan.

Overleg RC-NO's

Home Account Contacten Overleg RC-NO's Trainingen Declaraties Uitloggen



In dit menu kunt u de afspraak zien met de Regiocoördinator.

Declaraties voor gesprekken RC met NO

Tenminste eenmaal per jaar spreekt de RC met de NO. Indien de NO reiskosten maakt, dan kunnen deze ook worden gedeclareerd.

Declaraties contact/ondersteuningsvraag

Nieuwe declaratie gesprek

Hier staan al jouw ingediende declaraties. Deze dienen goedgekeurd te worden door je regiocoördinator.

Voor ieder contact met een veteraan waarvoor je een declaratie of gesprek wilt registreren moet door je regiocoördinator eerst een contactvoortgang registreren en onkosten declareren. De Contactcode bestaat uit twee letters van de provincie, twee cijfers van het jaar en dan een Elk opeenvolgend contact met dezelfde veteraan (contactcode) krijgt een volgnummer waarmee ook de voortgang geregistreerd wordt. Let erop dat je geen gegevens invoert die naar de betreffende persoon kunnen verwijzen. Houd het anoniem, maar voor jezelf helder.

Toon: ▼

Code	NO	Omschrijving	Op datum	Km	Kosten	Totaal	Status
NB19013/02		Gesprek met RC in Ouwestomp	6-2019	20	€ 0,00	€ 3,80	Wacht op goedkeuring

Noot:

De Regiocoördinator kan de declaratie goedkeuren of afkeuren.

- Een door de RC goedgekeurde declaratie kan achteraf niet meer worden aangepast.
- Indien de declaratie wordt afgekeurd, wordt u hiervan in kennis gesteld met de reden van afkeuring.

U kunt alleen declaraties invullen indien de Landelijk of de Regiocoördinator hiervoor vooraf toestemming heeft verleend.

Bij ondersteuningsvragen heeft u van de Regiocoördinator een code ontvangen. De ondersteuningsvraag wordt zo volledig mogelijk geanonimiseerd ingevuld.

Vervolgcontacten kunt u zelf aanmaken, de evt. declaraties invullen en indienen bij de RC.

Voor trainingen kunt u zich evt. zelf aanmelden. Na deelname kunt u uw declaratie invullen en indienen bij de RC.

Na het gesprek met de RC kunt u na afloop uw declaratie invullen.

Mocht u geen declaratiemogelijkheid in Disk-Veteranen zien, informeert u dan even bij uw RC, bij voorkeur per e-mail rc*****@nuldelijnsondersteuning.nl (* = provincienaam invullen, waarbij u bent ingedeeld).

Het nieuwe Disk-Veteranen is wellicht een kwestie van wennen.

Mocht u er niet u komen, schroom dan niet om contact met de Regiocoördinator op te nemen, bij voorkeur per e-mail rc*****@nuldelijnsondersteuning.nl (* = provincienaam invullen, waarbij u bent ingedeeld).

Succes!



BIJLAGE I: BEREIKBAARHEIDSLIJST

*) zie opmerking volgende pagina

Regio Noord-Brabant / Zeeland / Limburg:

- a. Team RC Brabant:
 - 1) E-mail : rcbrabant@nuldelijnsondersteuning.nl
 - 2) Mobiel: 06 - 23 462 736
- b. Team RC Zeeland:
 - 1) E-mail: rczeeland@nuldelijnsondersteuning.nl
 - 2) Mobiel: 06 - 23 097 917
- c. Team RC Limburg:
 - 1) E-mail: rclimburg@nuldelijnsondersteuning.nl
 - 2) Mobiel: 06 - 23 196 478

Regio Gelderland / Overijssel / Flevoland:

- a. Team RC Gelderland:
 - 1) E-mail: rc gelderland@nuldelijnsondersteuning.nl
 - 2) Mobiel: 06 - 13 183 687
- b. Team RC Flevoland:
 - 1) E-mail: rcflevoland@nuldelijnsondersteuning.nl
 - 2) Mobiel: 06 -

Regio Groningen / Friesland / Drenthe:

- a. Team RC Groningen:
 - 1) E-mail:
 - 2) Mobiel: 06-
- b. Team RC Friesland: n.t.b.
 - 1) E-mail:
 - 2) Mobiel: 06-
- c. Team RC Drenthe: n.t.b.
 - 1) E-mail:
 - 2) Mobiel: 06-

Regio Noord Holland / Zuid Holland / Utrecht:

- a. Team RC Noord-Holland:
 - 1) E-mail: rcnoordholland@nuldelijnsondersteuning.nl
 - 2) Mobiel: 06-
- b. Team RC Zuid-Holland: n.t.b.
 - 1) E-mail:
 - 2) Mobiel: 06-

c. Team RC Utrecht: n.t.b.

- 1) E-mail:
- 2) Mobiel: 06-

***) Noot:**

Naast de emailadressen per provincie is het ook wenselijk om alle e-mail binnen de regio op een mailadres te ontvangen.

Het is van belang dat de voor ondersteuning vragende veteraan, die zijn of haar e-mail naar een herkenbaar provincie RC-mailadres stuurt, daarvan ook de antwoorden ontvangt. Het moet dus ook voor het betrokken Team RC duidelijk zijn, waar de e-mail vandaan komt.

De e-mail, die binnenkomt bij een RC in de regio, wordt automatisch doorgestuurd naar één emailadres. Dat ene mailadres is dan het mailadres dat de dienstdoende RC bewaakt.

Naar de volgende mailadressen wordt e-mail doorgezonden naar de dienstdoende RC in de regio:

Voor de regio Noord-Brabant / Zeeland / Limburg het emailadres:
rcbrabant@nuldelijnsondersteuning.nl

Voor de regio Gelderland / Flevoland / Overijssel het emailadres:
rc gelderland@nuldelijnsondersteuning.nl

Voor de regio Groningen / Friesland / Drenthe en het emailadres:
rc groningen@nuldelijnsondersteuning.nl

En voor de regio Noord-Holland / Zuid-Holland / Utrecht het emailadres:
rc noordholland@nuldelijnsondersteuning.nl

Veteranenloket, 24 uur per dag bereikbaar:

Telefoon: 088 334 00 00
E-mail: info@veteranenloket.nl