

Functie: Nuldelijns ondersteuning (NOS)

Versiedatum: 19-11-2018

Versie: 1.0

---

## 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 lid-organisatie aangesloten bij het VP verantwoording verschuldigd aan de Regio Coördinator (RC) NOS.

## Competenties:

### A. Kennis

- Kennis door opleiding en/of ervaring binnen NOS.
- Voldoen aan de, door het NOS gestelde functie-eisen door training en dergelijke.
- Inzicht hebben in en op hoogte zijn van relevante regionale ontwikkelingen op het gebied van NOS.

## B. Vaardigheden

- Goede schriftelijke en mondelinge communicatie.
- Vaardig in het leiden van 1 op 1 gesprekken.
- Zelfstandig en ordelijk werken.
- Effectief in teamverband kunnen samenwerken.

## C. Gedrag

- 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.