



NuldelijnsHelpers 2015

Persoonlijke achtergronden, ervaringen en behoeften

Yvon de Reuver

Melanie Dirksen

Jacco Duel

Inhoud

Hoofdstuk 1: Aanleiding en belangrijkste bevindingen.....	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Leeswijzer	3
1.3 Belangrijkste bevindingen	3
Hoofdstuk 2: Respons en kenmerken respondenten	6
Hoofdstuk 3: Persoonlijke ervaring met nuldelijnsondersteuning.....	7
3.1 Wie ondersteunen en op welk vlak?	7
3.2 Tijd en aantal.....	7
3.3 Ontmoeten.....	8
3.4 Taakopvatting.....	8
3.5 Ervaring geven en ontvangen ondersteuning	9
3.6 Veteranenloket.....	9
Hoofdstuk 4: Organisatie van nuldelijnsondersteuning	11
4.1 Binnen en buiten eigen organisatie.....	11
4.2 Vergoeding, overeenkomst en reizen	11
4.3 Collega's en coördinator	11
4.4 Verbetering.....	12
Hoofdstuk 5: Scholing en vaardigheden	14
5.1 Scholing gevolgd.....	14
5.2 Aansluiting praktijk en nascholing.....	14
5.3 Benodigde vaardigheden	14
Hoofdstuk 6: Formulieren Nuldelijnsondersteuning.....	15
6.1 Soort contacten	15
6.2 Soort problemen.....	15
6.3 Doorverwijzen	15
6.4 Missie(s).....	15

Hoofdstuk 1: Aanleiding en belangrijkste bevindingen

1.1 Aanleiding

Eind 2013 is een eerste onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen en behoeften van nuldelijnshelpers, op verzoek van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen. Dit project is een samenwerkingsverband tussen het Veteranen Platform (VP) en de Veteranen OntmoetingsCentra (V.O.C.) en wordt gefinancierd door het vfonds. Het doel van het project is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van de nuldelijnsinitiatieven voor veteranen en hun relaties.

Begin 2015 is het onderzoek opnieuw uitgevoerd met dezelfde doelstelling. Dit keer wordt er ook gevraagd naar de samenwerking met het Veteranenloket. Daarnaast is het doel van dit onderzoek om te kijken of er al verschuivingen zichtbaar zijn ruim een jaar na het vorige onderzoek. Heeft het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen vooruitgang geboekt wat betreft de organisatie van nuldelijnsondersteuning en de beleving van de nuldelijnshelpers?

1.2 Leeswijzer

De volgende paragraaf vat de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek samen. Het gaat in op verschillen ten opzichte van het vorige onderzoek uit 2013, maakt inzichtelijk welke aanbevelingen er uit het vorige onderzoek blijven staan en geeft de resultaten van de vragen die dit jaar nieuw zijn. Meer uitgebreide informatie over de bevindingen is terug te vinden in hoofdstuk 2 (kenmerken van de responsgroep), hoofdstuk 3 (persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning), hoofdstuk 4 (organisatie van nuldelijnsondersteuning) en hoofdstuk 5 (scholing en vaardigheden). Waar dat relevant is, worden de resultaten van 2015 vergeleken met die uit 2013.

Naast de enquête onder de nuldelijnshelpers zijn de formulieren die de V.O.C. en de veteranenverenigingen elk kwartaal kunnen invullen over de nuldelijnsondersteuning die geboden wordt vanuit hun organisatie bekeken. Hoofdstuk 6 beschrijft welk beeld hieruit naar voren komt.

1.3 Belangrijkste bevindingen

In het algemeen komt het beeld dat eind 2013 is geschetst overeen met wat er nu in 2015 is gevonden. Wel is zichtbaar dat de nuldelijnsondersteuning nu strakker georganiseerd wordt. Dit uit zich in de volgende resultaten:

- In tegenstelling tot 2013, toen er een aantal respondenten aangaf niet aangesloten te zijn bij een veteranenvereniging of veteranenontmoetingscentrum, geeft in dit onderzoek iedereen aan hierbij aangesloten te zijn. Ook zijn de helpers die een overeenkomst hebben met de organisatie waarbij zij zijn aangesloten toegenomen in vergelijking tot de vorige keer.

- Meer respondenten krijgen nu ondersteuning en minder respondenten geven nu aan dat zij geen ondersteuning krijgen, terwijl zij het wel zouden willen. De onvervulde ondersteuningsbehoefte is dus afgenomen in vergelijking met 2013. Ook ervaren de helpers meer ondersteuning vanuit de organisatie waarbij zij zijn aangesloten en is men daar positief over. Daarnaast is het contact dat de nuldelijnsHelpers onderling hebben toegenomen.
- Het onderzoek van 2015 laat zien dat bijna iedereen is opgeleid. In 2013 was nog 20% niet opgeleid. Ook hebben relatief meer nuldelijnsHelpers de opleiding bij de Basis afgerond.

De volgende resultaten zijn vergelijkbaar met die van het vorige onderzoek en blijven een aandachtspunt:

- Ook nu wekken de resultaten de indruk dat de nuldelijnsHelpers nog ruimte hebben om meer ondersteuning te bieden. Zij hebben meer tijd beschikbaar dan de tijdsperiode waarin zij worden ingezet. Hierin is wel enige vooruitgang geboekt: het percentage nuldelijnsHelpers dat momenteel niemand ondersteunt is wat afgenomen ten opzichte van 2013. De respondenten geven net als bij het vorige onderzoek aan bereid te zijn buiten hun eigen organisatie ingezet te worden. Het landelijk dekkend systeem kan hieraan verder tegemoet komen. Dit is één van de doelstellingen van het Project Versterking NuldelijnsOndersteuning Veteranen. De Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv)¹ is één van de middelen die gebruikt wordt om deze doelstelling te bereiken. In de DiSKv vindt de veteraan de weg naar steun, een dienst, of de toegang tot de professionele hulpverlening specifiek voor de veteraan. Op de DiSKv bevindt zich namelijk een zoekmachine waarin alle nuldelijnsHelpers zijn opgenomen, met daarbij vermeld de organisatie waartoe zij behoren, geslacht, certificaat en contactinformatie van de coördinator. Deze zoekmachine is door iedereen te gebruiken.
- Gezien de grote beschikbaarheid van de huidige populatie nuldelijnsHelpers en de gewenste diversiteit lijkt het verstandig om niet meer nuldelijnsHelpers te werven en een maximum aantal aan te houden van 450 (is nu 425). Om opgedane kennis niet weg te laten zakken, is het van belang om na de opleiding actief aan de gang te gaan en ervaring op te doen. Het landelijk dekkend systeem kan hierbij weer een nuttige rol spelen, doordat de inzet goed verdeeld wordt en opgeleide nuldelijnsHelpers dus direct ervaring kunnen opdoen.
- Ook nu wordt meer doorverwezen naar de reguliere hulpverlening dan naar het Veteranenloket (voorheen CAP), mogelijk doordat problemen niet met de uitzending in verband worden gebracht. De aanbeveling uit het vorige rapport blijft daarmee overeind, namelijk dat in de opleiding en nascholing aandacht wordt gegeven aan het standaard doorverwijzen naar het Veteranenloket. Vanuit het Veteranenloket kan dan worden bepaald welke hulpverlener moet worden ingeschakeld.

¹ <http://www.disk-veteranen.nl>

- Net als in 2013 noemen de nuldelijnsHelpers naast de scholing en nascholing als mogelijke verbeteringen de volgende zaken: extra aandacht voor wie de cursus instroomt, investeren in betere bekendheid van het nuldelijnsysteem, regelmatige bijeenkomsten en een *online community* om ervoor te zorgen dat nuldelijnsHelpers goed geïnformeerd blijven. Het Project Versterking NuldelijnsOndersteuning Veteranen organiseerde in het kader van nascholing en betere bekendheid regelmatig bijeenkomsten in 2014, om nuldelijnsHelpers en vertegenwoordigers van het Landelijk Zorgsysteem Veteranen (LZV), zoals zorgcoördinatoren/casemanagers van het ABP, maatschappelijk werkers van Defensie en de Basis en behandelaars in de regio met elkaar in contact te brengen. Deze bijeenkomsten staan in het teken van zowel het kennismaken met elkaars behoeften en mogelijkheden als nascholing. Het zou kunnen dat nog niet alle ondervraagde nuldelijnsHelpers van deze mogelijkheid op de hoogte zijn.

Ten slotte was een aantal vragen nieuw dit jaar. Deze vragen gingen over reisafstand, de belangrijkste taak van een nuldelijnsHelper en de samenwerking met het Veteranenloket. Hieruit komen de volgende resultaten:

- De nuldelijnsHelper reist gemiddeld 28 kilometer naar iemand die steun nodig heeft.
- Men is positief over de aansturing van de coördinator vanuit de eigen organisatie.
- Vriendschappelijke of kameraadschappelijke steun bieden zien de respondenten als de belangrijkste taak van een nuldelijnsHelper.
- Zowel de samenwerking met het Veteranenloket in het algemeen als met de zorgcoördinatoren van het Veteranenloket in het bijzonder wordt als positief ervaren.

Hoofdstuk 2: Respons en kenmerken respondenten

Het is niet exact duidelijk hoeveel mensen er uitgenodigd zijn voor de enquête. De contactpersonen van de veteranenverenigingen en veteranenontmoetingscentra hebben de enquête doorgestuurd naar de bij hun organisatie aangesloten nuldelijnshelpers. In totaal gaven zij aan 358 nuldelijnshelpers te hebben aangeschreven. Echter, iemand kan bij meerdere organisaties aangesloten zijn als nuldelijnshelper, het wil dus niet zeggen dat er daadwerkelijk 358 individuen zijn bereikt. Van degenen die zijn uitgenodigd, hebben in totaal 155 personen de vragenlijst ingevuld. Van bijna alle veteranenorganisaties die de vragenlijst hebben doorgestuurd aan hun helpers, hebben nuldelijnshelpers meegedaan aan het onderzoek.

In vergelijking met 2013 is het aantal mensen dat de vragenlijst nu heeft ingevuld wat hoger (155 ten opzichte van 124), echter het totaal aantal aangeschreven helpers ligt ook hoger. Het responspercentage, wat dus slechts ter indicatie dient omdat zicht op exact aantal aangeschreven personen ontbreekt, ligt wat lager dan vorig jaar (43% ten opzichte van 58%).

De kenmerken van de responsgroep uit dit onderzoek komen goeddeels overeen met de kenmerken van de responsgroep uit 2013. De leeftijd van de respondenten varieert van 25 tot 88 jaar. De gemiddelde leeftijd is 58 jaar. Dat is gelijk aan de responsgroep van het vorige onderzoek. Ook nu is de ruime meerderheid man. De meeste nuldelijnshelpers zijn zelf veteraan (zie tabel 1).

Tabel 1. De achtergrond van de nuldelijnshelpers (percentage telt niet op tot 100% omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn)

	Aantal	Percentages
Veteraan	97	63%
Oud-militair	26	17%
Dienstslachtoffer	21	14%
Partner/ relatie van veteraan	18	12%
Kind van een veteraan	10	7%
Anders	19	12%

Respondenten die 'anders' invullen noemen als er om toelichting wordt gevraagd een aantal keer 'nog actief dienend militair'. Andere achtergronden die worden genoemd: familielid van een veteraan, geüniformeerd of medisch beroep, beheerder ontmoetingscentrum, ervaringsdeskundige, gehuwd met ex-beroepsmilitair, oorlogsslachtoffer.

Van de nuldelijnshelpers is twee derde één of meerdere keren op missie geweest. Onder de respondenten die op missie zijn geweest, hebben de meesten deelgenomen aan vredesoperaties. Daarnaast is er één persoon actief geweest tijdens de Tweede Wereldoorlog, één persoon uitgezonden naar Nederlands-Indië en acht personen zijn uitgezonden naar Nieuw-Guinea. Het merendeel is uitgezonden als militair van de Koninklijke Landmacht.

Hoofdstuk 3: Persoonlijke ervaring met nuldelijnsondersteuning

3.1 Wie ondersteunen en op welk vlak?

De nuldelijnshelpers is gevraagd aan wie en op welke wijze zij ondersteuning bieden. De resultaten zijn vergelijkbaar met die van het vorige onderzoek. Er was wel een verschil in vraagstelling: dit keer werd voor het eerst ook gevraagd naar de steun die de helpers bieden aan diensslachtoffers.

Nuldelijnshelpers bieden met name ondersteuning aan veteranen (44%). Daarna bieden ze ondersteuning aan de partners (23%) en diensslachtoffers (22%), gevolgd door steun aan kinderen van veteranen (11%). Net als bij de vorige meting is de steun die de nuldelijnshelpers geven met name gericht op vriendschappelijke en kameraadschappelijke steun. Dat geldt voor alle vier de doelgroepen. Daarna is de ondersteuning met name gericht op voorlichting en op psychosociale steun. Voor diensslachtoffers is lotgenotencontact ook een belangrijk item.

3.2 Tijd en aantal

De periode dat men actief is als nuldelijns helper varieert. De meerderheid is al een aantal jaar actief als nuldelijns helper (zie tabel 2). Een verschil met het vorige onderzoek is dat er nu meer respondenten zijn die al langer actief zijn als nuldelijns helper.

Tabel 2. Periode actief als nuldelijns helper²

	Aantal	Percentages
Sinds kort	6	4%
Sinds 1 jaar	19	12%
Sinds 2-5 jaar	55	36%
Al langer dan 5 jaar	63	41%
Ik ben nog niet begonnen	12	8%

Het aantal uur dat men per maand beschikbaar heeft voor het bieden van nuldelijns ondersteuning is gemiddeld 68,5 uur. Het aantal uur dat gemiddeld per maand daadwerkelijk steun wordt verleend is 13,75 uur. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met de uren die in 2013 zijn genoemd.

Ook is gevraagd hoeveel veteranen en anderen men heeft ondersteund in 2014 en hoeveel mensen zij momenteel steunen. In 2014 heeft men gemiddeld twintig mensen ondersteund en momenteel zijn dat er gemiddeld dertien. Het gemiddeld aantal mensen dat momenteel ondersteund wordt door een nuldelijns helper is gelijk aan wat werd vermeld in het onderzoek van 2013. Het getal 20 kan niet worden vergeleken met het vorige onderzoek omdat de vraagstelling anders was. Toen ging het om het totaal aantal personen dat men ooit steun had verleend (29).

² Bij het opstellen van de vragenlijst is ervan uitgegaan dat iedereen die wel een opleiding heeft gevolgd, maar nog niet is begonnen met steun verlenen in de praktijk de antwoordoptie "Ik ben nog niet begonnen met steun verlenen" zou kiezen en vervolgens automatisch de vragen over waar, hoe en aan wie ze steun verlenen zouden overslaan. Er zijn echter respondenten zonder praktijkervaring die een van de andere antwoordopties hebben gekozen. Gevolg is dat bij sommige vragen over het steun verlenen in de praktijk nog steeds het antwoord voorkomt dat er nog geen steun verleend is.

Verder geeft 15% van de respondenten aan het afgelopen jaar niemand te hebben ondersteund en 34% geeft aan momenteel niemand te ondersteunen. In het vorige onderzoek gaf 45% aan momenteel niemand te ondersteunen. In vergelijking met vorige keer is het percentage helpers dat momenteel geen steun verleent dus wat afgenomen.

3.3 Ontmoeten

De nuldlijnshelpers is gevraagd hoe zij in contact komen met de personen die zij ondersteuning bieden. De hulpbehoevende veteraan zelf neemt meestal het initiatief tot contact. Qua gelegenheid vindt het eerste contact vaak plaats op een reünie of herdenking (zie tabel 3). Bij antwoordoptie 'anders' noemen de meeste mensen de specifieke gelegenheid waarbij men de hulpvrager tegen het lijf liep, bijvoorbeeld bij een evenement, tijdens de vrijetijdsbesteding of via werk. Een aantal respondenten noemt ook dat zij nog geen contact hebben gehad met hulpvragers.

Tabel 3. Eerste ontmoeting (N=143; % niet op 100% omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn)

	Aantal	Percentages
Op eigen initiatief van de veteraan	63	44%
Op een reünie/ herdenking	57	40%
In een inloophuis/ ontmoetingscentrum	47	33%
Op initiatief van een naaste van de veteraan	38	27%
Via de nuldlijnscöördinator binnen de eigen vereniging of ontmoetingscentrum	35	25%
Online (Facebook, website organisatie e.d.)	21	15%
Via de zorgcoördinator van het Veteranenloket	15	11%
Via de digitale sociale kaart veteranen	7	5%
Anders	49	34%

De ontmoetingen die volgen op de eerste ontmoeting vinden vaak plaats bij de hulpvrager thuis. Andere plekken waar zij elkaar treffen zijn ontmoetingscentra voor veteranen, een bejaardentehuis, openbare gelegenheid als een café of restaurant, werk, ziekenhuis, voetbalvereniging, et cetera. Ook vindt contact plaats via de telefoon of sociale media.

Deze cijfers zijn niet helemaal te vergelijken met de resultaten uit 2013, omdat de antwoordopties gewijzigd zijn.

3.4 Taakopvatting

In tabel 4 staat wat de nuldlijnshelper de belangrijkste taak vinden voor zichzelf als nuldlijnshelper. Deze vraag was nieuw dit jaar, dus er is geen vergelijking met vorige keer mogelijk.

Tabel 4. Taakopvatting

	Aantal	Percentages
Vriendschappelijke/kameraadschappelijke steun	79	51%
Steun in de periode tussen aanmelding bij en ontvangen van professionele hulp	17	11%
Steun bij psychosociale problemen	16	10%
Voorlichting	13	8%
Lotgenotencontact	12	8%
Steun bij gezondheidsproblemen	3	2%
Steun bij financiële/materiële problemen	2	1%
Anders	13	8%

Bij de antwoordcategorie 'anders' wordt bijvoorbeeld genoemd: bezigheidsstraining, buddiesupport in de breedste zin van het woord, coördineren van de nuldelijnshelpers, draaiende houden van een ontmoetingscentrum, luisteren, sociale contacten en stervensbegeleiding.

De motivatie van de respondenten om nuldelijnshelper te worden is heel divers. Zij denken anderen te kunnen helpen doordat zij zelf ervaringen hebben met soortgelijke problematiek. Er willen zijn voor anderen, iemand helpen, een luisterend oor bieden, kameraadschap en sociaal contact zijn zaken die vaak genoemd worden als motivatie om dit werk te doen.

3.5 Ervaring geven en ontvangen ondersteuning

Van de respondenten die nuldelijnssteuning geven is 72% hierover (zeer) positief, 27% neutraal en er is één persoon negatief. Dit is ook vergelijkbaar met het onderzoek uit 2013.

De redenen die mensen noemen wanneer ze neutraal oordelen, is dat ze nog niet zijn ingezet of dat de inzet niet altijd tot iets leidt.

Van de respondenten heeft 10% zelf ooit ondersteuning ontvangen van een nuldelijnshelper. Allen zijn daar positief over. Ook dit is vergelijkbaar met het vorige onderzoek.

3.6 Veteranenloket

De respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met het doorgeleiden naar het Veteranenloket (VL).

Tabel 5. Doorgeleiden naar Veteranenloket

	Aantal	Percentages
Ja, en ik heb ook al mensen doorgeleid naar het VL	54	35%
Ja, maar ik heb nog niemand doorgeleid naar het VL	98	63%
Nee	3	2%

Van de respondenten die iemand hebben doorgeleid (N=54) naar het VL is 59% (zeer) positief over de samenwerking met het loket in het algemeen. De rest is niet positief of negatief. De samenwerking met de zorgcoördinator van het VL wordt door 52% (zeer) positief ervaren, 24% neutraal en 4% negatief. Voor 11 personen van de 54 mensen die contact hebben gehad met het VL geldt dat de samenwerking met de zorgcoördinator nog niet heeft plaatsgevonden.

In totaal geven 54 respondenten aan 300 mensen te hebben doorgeleid naar het Veteranenloket. Daarnaast hebben 152 nuldelijnshelpers een totaal van 357 mensen doorverwezen naar professionele hulpverlening anders dan het VL. Dit was meestal de huisarts of maatschappelijk werk van Defensie. Het is niet duidelijk of het doorverwijzen naar een civiele zorgverlener te maken heeft met het mogelijk ontbreken van een relatie tussen de missie en de problematiek.

Dit is niet geheel te vergelijken met het onderzoek in 2013, omdat het VL toen nog niet bestond en de vraagstelling ten opzichte van vorig jaar ook wat is gewijzigd.

Hoofdstuk 4: Organisatie van nuldelijnsondersteuning

4.1 Binnen en buiten eigen organisatie

Onderstaande tabel laat zien hoe de verdeling van de respondenten is over de verschillende organisaties. In 2013 gaven sommige respondenten nog aan bij geen enkele organisatie aangesloten te zijn, terwijl zij toch via een organisatie waren uitgenodigd voor de enquête. Dit jaar geeft iedereen aan bij een organisatie aangesloten te zijn.

Tabel 6. Actief vrijwilliger bij (percentage telt niet op tot 100% omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn)

	Aantal	Percentages
Veteranenorganisatie aangesloten bij VP	98	63%
VOC	46	30%
BNMO	25	16%

Aan de nuldelijnschelpers is gevraagd in hoeverre zij bereid zijn activiteiten te verrichten buiten hun eigen organisatie. Net als in 2013 is het merendeel hiertoe bereid, vooral op regionaal niveau.

4.2 Vergoeding, overeenkomst en reizen

Van de respondenten krijgt 56% een vergoeding en 44% krijgt dit niet. Dit is vergelijkbaar met 2013.

Verder heeft 72% een overeenkomst met de organisatie waaraan zij als nuldelijnschelper verbonden zijn. De overige 28% heeft dat niet. In 2013 had 58% een dergelijke overeenkomst, dit percentage is dus toegenomen.

De gemiddelde reisafstand die een nuldelijnschelper aflegt om iemand steun te verlenen is 28 kilometer. Er zijn echter 21 respondenten die hier nul kilometer invullen. De meesten van hen geven aan nog niet ingezet te zijn als nuldelijnschelper. Voor de overigen geldt dat zij mogelijk ondersteuning bieden vanuit een ontmoetingscentrum en daarom niet hoeven te reizen.

4.3 Collega's en coördinator

Van de 155 nuldelijnschelpers die hebben meegedaan aan het onderzoek heeft 92% contact met andere nuldelijnschelpers. Zij die dit contact niet hebben zouden dat het liefst wel hebben, met name in de vorm van persoonlijke ontmoetingen en bijeenkomsten. Het percentage dat contact heeft met andere nuldelijnschelpers is groter dan in 2013. Toen gaf 84% aan contact te hebben met andere nuldelijnschelpers.

Respondenten is gevraagd of zij ondersteuning krijgen in hun rol als nuldelijnschelpers (zie tabel 7).

Tabel 7. Ik krijg ondersteuning

	Aantal	Percentages
Ja	137	88%
Nee, maar ik zou dat wel willen	6	4%
Nee, ik heb daar geen behoefte aan	12	8%

Zij die wel behoefte hebben, maar nu geen ondersteuning krijgen, geven aan dat zij behoefte hebben aan bijscholing of bijeenkomsten met andere nuldelijnsHelpers. Ook hier is een verschil ten opzichte van 2013. Toen gaf 72% aan wel ondersteuning te krijgen en 18% gaf toen nog aan geen steun te krijgen maar die wel te willen.

In onderstaande tabel staat van wie de nuldelijnsHelpers ondersteuning krijgen.

Tabel 8. Van wie ondersteuning als nuldelijnsHelper (N=137; percentage telt niet op 100% omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn)

	Aantal	Percentages
Coördinator binnen mijn organisatie	99	72%
Collega nuldelijnsHelpers	95	69%
Partner	41	30%
Professionele zorgverlener	23	17%
Vrienden	18	13%
Anders	16	12%

Hieruit blijkt dat de ondersteuning met name komt van de collega's en de coördinator. Dat is vergelijkbaar met 2013, alleen komt de coördinator nu iets prominenter naar voren als ondersteuner.

Dit jaar is voor het eerst gevraagd hoe de nuldelijnsHelpers de aansturing en begeleiding ervaren van de nuldelijnscoördinator binnen de organisatie waaraan zij verbonden zijn. Slechts 1% is daar negatief over (zie tabel 9).

Tabel 9. Ervaren aansturing vanuit organisatie

	Aantal	Percentages
Zeer positief	40	26%
Positief	80	52%
Zowel positief als negatief	22	14%
Negatief	2	1%
Zeer negatief	-	-
Niet positief of negatief	11	7%

4.4 Verbetering

Er zijn heel wat opmerkingen gemaakt ter verbetering van de organisatie van nuldelijnsOndersteuning. Deze gaan bijvoorbeeld over de selectie van de nuldelijnsHelpers. Daar is volgens een aantal wel

winst te halen, zoals deze respondent omschrijft: *“Door betere toetsing van (aspirant) nuldelijshelpers. Momenteel zijn er te veel "nuldelijshelpers" welke eerder zelf meer hulp nodig hebben. Regelmatig ben ik hier over aangesproken door veteranen. Dit beeld stoot mensen af met een hulpvraag.”*

Zorgen voor meer bekendheid van nuldelijsondersteuning, zowel onder veteranen als onder zorginstellingen, wordt ook een aantal maal als verbeterpunt genoemd. Sommige respondenten waarschuwen voor een “te bureaucratisch” karakter van het nuldelijnsysteem. Ook onderling contact met andere nuldelijshelpers, casussen bespreken, een online forum en meer regio gebonden - in plaats van vereniging gebonden - werken worden genoemd.

Hoofdstuk 5: Scholing en vaardigheden

5.1 Scholing gevolgd

Onderstaande tabel laat zien waar de nuldelijnshelpers scholing hebben ontvangen.

Tabel 10. Geschoold (percentage telt niet op tot 100% omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn)

	Aantal	Percentages
Ja, bij de Basis	121	78%
Ja, bij MDKL	25	16%
Ja, anders	13	8%
Ja, bij Cogis	2	1%
Nee	13	8%

Respondenten die aangeven ergens anders te zijn geschoold noemen bijvoorbeeld BNMO-opleiding, LZV, VP. In vergelijking met 2013 zijn er minder respondenten zonder opleiding en zijn meer mensen opgeleid bij de Basis.

Van de respondenten die geen scholing hebben gehad, geven vier respondenten aan hieraan geen behoefte te hebben. Eveneens vier mensen geven aan dat ze er (nog) geen gelegenheid toe hebben gehad en vier anderen geven aan dat de scholing en training nog moet beginnen. Ten slotte geeft één persoon aan dat er geen scholing is aangeboden.

5.2 Aansluiting praktijk en nascholing

Net als in het vorige onderzoek, geeft het merendeel van de respondenten aan dat de opleiding goed aansluit bij de praktische uitvoering van nuldelijnsondersteuning. De combinatie theorie en praktijk is ook dit jaar weer voor de meesten de prettigste manier om het vak onder de knie te krijgen.

Driekwart van de organisaties verzorgt nascholing. De nascholing bestaat, net als in 2013, met name uit bijeenkomsten met nuldelijnshelpers.

5.3 Benodigde vaardigheden

Basisvaardigheden die nuldelijnshelpers volgens de respondenten in huis moeten hebben, zijn: gespreksvaardigheden, kennis over psychische problematiek en hoe daarmee om te gaan, weten waar de eigen grenzen liggen en kennis over de professionele hulpverlening. Minder belangrijk vinden de nuldelijnshelpers de kennis over sociale voorzieningen. Dit kan niet vergeleken worden met de resultaten uit 2013, omdat de vraagstelling gewijzigd is.

Hoofdstuk 6: Formulieren Nuldelijnsondersteuning

Ieder kwartaal kan een VOC of veteranenvereniging aangeven aan hoeveel personen nuldelijnsondersteuning is verleend, in relatie tot welke problemen, hoe vaak er is doorverwezen en in welk missiegebied de hulpbehoevenden zijn uitgezonden. De formulieren die vanaf het eerste kwartaal in 2013 tot en met het derde kwartaal in 2014 bij het Veteranen Platform binnenkwamen, zijn bekeken en geanalyseerd. Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste uitkomsten.

6.1 Soort contacten

Bij zowel de veteranenverenigingen als de ontmoetingscentra bestaat de meerderheid van de contacten van nuldelijnshelpers uit veteranen buiten dienst. Verhoudingsgewijs worden diensslachtoffers en relaties van veteranen door nuldelijnshelpers in ontmoetingscentra vaker genoemd als contact dan door helpers in veteranenverenigingen.

6.2 Aard problemen

De helpers van de veteranenverenigingen en de veteranenontmoetingscentra geven een zelfde soort beeld als het gaat om de aard van de problemen die zij tegenkomen bij de personen die ze ondersteunen. Psychische problemen komen het vaakst voor, gevolgd door problemen met het inkomen en de partner.

6.3 Doorverwijzen

Zowel bij veteranenverenigingen als de ontmoetingscentra werd er het meest doorverwezen naar het Veteranenloket (voorheen CAP). De huisarts komt op de tweede plek. Overigens blijkt uit de enquête onder nuldelijnshelpers echter dat meer mensen doorverwijzen naar andere hulpverlening dan naar het Veteranenloket (zie 3.6). Dit kan door verschil in vraagstelling komen.

6.4 Missie(s)

Bij zowel de veteranenverenigingen als de ontmoetingscentra is de Balkan het meest voorkomende missiegebied van de ondersteunde veteranen. Bij de veteranenverenigingen staat Nederlands-Indië op de tweede plaats. De overige missies worden allemaal minder vaak genoemd.

Bij de veteranenontmoetingscentra is er een grotere variëteit in de missies. Zo heeft de Balkan een gedeelde eerste plek met Libanon. Ook wordt de missie naar Nieuw-Guinea vaak genoemd. Daarnaast worden ook de missies naar Afghanistan, Cambodja, Irak, Nederlands-Indië, Korea en ten slotte de Tweede Wereldoorlog geregeld genoemd.