Nuldelijnshelpers: persoonlijke achtergronden, ervaringen en behoeften

Yvon de Reuver

veteraneninstituut

Datum december 2013
Uitgave Veteraneninstituut, Doorn

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Veteraneninstituut.

Het Veteraneninstituut (Vi) voert namen het Ministerie van Defensie een belangrijk deel van het Nederlandse veteranenbeleid uit en bevordert de maatschappelijke waardering en het welbevinden van Nederlandse veteranen en hun thuisfront.

Samenvatting

Dit onderzoek naar de ervaringen en behoeften van nuldelijnshelpers is op verzoek van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen uitgevoerd. Het doel van dit project is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven voor veteranen en hun relaties. Aan het project nemen 26 lidorganisaties van het Veteranen Platform (VP) en 10 veteranenontmoetingscentra van de samenwerkende Veteranenontmoetingscentra (VOC) deel. Onder de deelnemers aan het project is een enquête uitgezet, met als doel een indicatie te krijgen van de achtergronden, ervaringen en behoeften van nuldelijnshelpers en de uitkomsten te benutten bij de verdere inrichting van de nuldelijnsondersteuning.

Achttien veteranenverenigingen en vijf ontmoetingscentra hebben de enquêtes doorgestuurd naar 215 vrijwilligers die zich inzetten als nuldelijnshelpers. De enquête is tot stand gekomen met de input van de toenmalige 'Werkgroep Buddy Support' en daarna van het VP in de vorm van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen. De vragenlijst bestond uit 32 gesloten en 15 open vragen. Doordat niet duidelijk is in hoeverre de groep van 215 nuldelijnshelpers representatief is voor de gehele groep nuldelijnshelpers, zijn de resultaten niet te generaliseren naar de gehele groep nuldelijnshelpers. De resultaten geven wel een indicatie van de achtergronden, ervaringen en behoeften van nuldelijnshelpers en zijn alleen te generaliseren naar de groep van de aangeschreven 215 nuldelijnshelpers.

Van de 215 nuldelijnshelpers vulden er 124 een vragenlijst (gedeeltelijk) in. Dat is een respons van 58%. De gemiddelde leeftijd van de respondenten in 58,2 jaar. De ruime meerderheid is man. Ook is bijna driekwart zelf veteraan. De meesten van hen hebben deelgenomen aan een missie in voormalig Joegoslavië of de Balkan en waren in dienst bij de Koninklijke Landmacht toen zij op uitzending gingen.

De meeste steun die wordt geboden is kameraadschappelijke steun aan veteranen. Bijna een kwart van de respondenten is sinds kort actief als nuldelijnshelper; 60% is al langer dan twee jaar actief. Reünies worden veel bezocht door de nuldelijnshelpers. Daar ontmoeten ze degene die zij steun verlenen ook vaak voor het eerst. Na de eerste ontmoeting ontmoeten ze degenen die ze ondersteunen vaak bij diegene thuis of op een ontmoetingscentrum.

De nuldelijnshelpers besteden gemiddeld 15,4 uur per maand aan nuldelijnsondersteuning, terwijl zij 65 uur beschikbaar hebben. Gemiddeld hebben zij in totaal aan 29 personen steun verleend, op dit moment verlenen ze steun aan gemiddeld 13 personen. De belangrijkste motivaties om steun te verlenen zijn graag anderen willen helpen (36%) en solidariteit met oud collega's (35%). Ruim driekwart heeft (zeer) positieve ervaringen met het verlenen van steun. Verder ontving 8% zelf eerder ook nuldelijnsondersteuning. Ook hun ervaringen hiermee waren voor driekwart (zeer) positief.

Driekwart van de respondenten is aangesloten bij een veteranenvereniging, 29% is aangesloten bij een veteranenontmoetingscentrum. Opmerkelijk genoeg geven acht personen aan onafhankelijk van een organisatie te opereren. Dit is met name opmerkelijk omdat iedere respondent via een

veteranenorganisatie is aangeschreven. Iets minder dan de helft van hen geeft aan verzekerd te zijn als nuldelijnshelper. Verder ontvangt 57% een onkostenvergoeding en heeft 58% een bepaalde overeenkomst met de organisatie waaraan zij als nuldelijnshelper verbonden zijn. Van de respondenten heeft 84% contact met andere nuldelijnshelpers en 72% ontvangt ondersteuning als nuldelijnshelper. Meestal ontvangen zij ondersteuning van een collega nuldelijnshelper (78%) of van de coördinator binnen hun organisatie (67%).

87% van de respondenten is bereid actief te zijn of te worden buiten de eigen organisatie. De voornaamste verbeterpunten in de organisatie van nuldelijnsondersteuning die door de respondenten worden genoemd zijn: de samenwerking met andere organisaties (28%); (na)scholing (22%); bekendheid van nuldelijnsondersteuning (15%) en interne communicatie binnen de eigen organisatie (12%).

Met de procedure voor doorgeleding naar het Centraal Aanmeldpunt (CAP) en professionele hulpverlening is 82% bekend. In totaal verwezen de 93 nuldelijnshelpers 171 personen door naar het CAP en 206 personen door naar de professionele hulpverlening.

Een meerderheid van 81% heeft een scholing gehad of een training gevolgd. De meesten (61%) volgden die bij De Basis. De meest genoemde reden voor het niet volgen van scholing en/of training is dat men er (nog) geen gelegenheid toe heeft gehad. Maar liefst 90% vond de training of scholing goed aansluiten bij de praktijk, 78% gebruikt het geleerde ook daadwerkelijk in de praktijk. Wanneer zij dit niet gebruiken, is het vaak omdat ze nog niet daadwerkelijk actief zijn als nuldelijnshelper.

De meeste nuldelijnshelpers ontvangen of ontvingen een combinatie van theoretisch en praktisch onderwijs. Deze vorm van onderwijs blijkt ook hun voorkeur te hebben. Bij 71% wordt nascholing verzorgd door de eigen organisatie. De meest gegeven vorm van nascholing betreft bijeenkomsten met nuldelijnshelpers (87%).

Gevraagd naar wat men noodzakelijke basisvaardigheden vindt bij aanvang van het verlenen van steun kiezen de nuldelijnshelpers het vaakst gespreksvaardigheden (85%), bewustwording van eigen houding en eigen grenzen (76%) en kennis van posttraumatische stress, depressie en dergelijke (65%).
Kennis van sociale voorzieningen als het ABP en UWV was de enige bekwaamheid waarbij vaker voor nascholing (58%) dan voor 'bij aanvang' (33%) werd gekozen.

Uit de resultaten blijkt dat veel nuldelijnshelpers misschien wel al opgeleid zijn, maar momenteel nog niemand ondersteuning bieden. Zij dienen actief in contact te worden gebracht met hulpbehoevenden, liefst ook buiten de vereniging. Zo kunnen zij de geleerde kennis in de praktijk toepassen en blijven ze gemotiveerd. Verder dient iedere nuldelijnshelper van de procedure van doorgeleiding naar het CAP op de hoogte zijn en veteranen met extra zorgbehoefte hiernaar door te verwijzen. Een handboek, goede nascholing, regelmatige bijeenkomsten en een online community kunnen ervoor zorgen dat nuldelijnshelpers goed geïnformeerd zijn en blijven.

Inhoud

Samenvatting 3

Inhoudsopgave 5

1 Inleiding
- 1.1 Doel 6
- 1.2 Nuldelijnsondersteuning 6
- 1.3 Onderzoek 7
  - 1.3.1 Methode van onderzoek 7
  - 1.3.2 Onderzoekspopulatie 7
  - 1.3.3 Verwerking van de gegevens 8

2 Resultaten
- 2.1 Responsbestand 9
  - 2.1.1 Respons 9
  - 2.1.2 Persoonsgegevens 9
- 2.2 Resultaten per deelthema 11
  - 2.2.1 Persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning 11
  - 2.2.2 Organisatie van nuldelijnsondersteuning 18
  - 2.2.3 Doorgeleiding 22
  - 2.2.4 Vaardigheden, scholing en training 23
- 2.3 Aanvullende opmerkingen 29
  - 2.3.1 Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen 29
  - 2.3.2 De enquête 30
  - 2.3.3 Overig 30

3 Conclusies & aanbevelingen
- 3.1 Manier van steunverlening en ontmoeten 31
- 3.2 Stroomlijnen van vraag en aanbod 31
- 3.3 Doorverwijzing 32
- 3.4 Training en (na)scholing 33

BIJLAGE 1 Aanbiedingsbrief 34

BIJLAGE 2 Vragenlijst 35

BIJLAGE 3 Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen 45

1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft het overzicht van het doel van het onderzoek en een korte beschrijving van het begrip nuldelijnsondersteuning. Ook wordt de onderzoeksmethode nader toegelicht.

1.1 Doel

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in het kader van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen. Dit is een project van het Veteranen Platform (VP) en de VeteranenOntmoetingsCentra (VOC) en wordt gefinancierd door het vfonds (het Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg). Het doel van het project is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven voor veteranen en hun relaties. Dit wordt gerealiseerd door de kwaliteit van de initiatieven te bevorderen, op elkaar af te stemmen en eenvoudig toegankelijk te maken in een kostenarm, landelijk dekkend en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem, dat aansluit bij de behoefte van de doelgroep en de professionele hulpverlening (zie voor verdere omschrijving van het project bijlage 3).

In dit kader is het onder andere belangrijk om in kaart te brengen wat de ervaringen en behoeften zijn van de vrijwilligers die zich momenteel inzetten als nuldelijnshelpers. Wie zijn de nuldelijnshelpers, wat doen de nuldelijnshelpers precies en hoe zouden zij in hun functioneren ondersteund kunnen worden?

Dit onderzoek is nadrukkelijk een verkenning van de achtergrond, ervaringen en behoeften van nuldelijnshelpers. Door de onderzoeksmethode (zie 1.3) kunnen de resultaten niet gegeneraliseerd worden naar *alle* nuldelijnshelpers. Het geeft slechts een indicatie. Wel geeft het een betrouwbaar beeld van de achtergronden, ervaringen en behoeften van de nuldelijnshelpers die meededen aan dit onderzoek.

1.2 Nuldelijnsondersteuning

'Nuldelijnsondersteuning' is de verzamelnaam voor alle kameraadschappelijke steun die oud-militairen of hun partners geven aan veteranen en hun relaties. Eerder werd dit vaak aangeduid met 'buddy support', gegeven door een 'vertrouwens- of contactpersoon, veteranenhelper, sociale commissie of nuldelijner'.

De term 'nuldelijns' komt voort uit de begrippen 'eerstelijns' en 'tweedelijns' in de geestelijke gezondheidszorg. Deze lijnen duiden verschillende niveaus van specialisatie en toegankelijkheid aan. Van eerstelijnshulp kan men zonder verwijzing gebruikmaken, dit is bijvoorbeeld de huisarts of een geestelijk verzorger. Deze hulp is algemener van aard dan de tweedelijnshulp. De tweedelijnshulp is gespecialiseerd en alleen toegankelijk met een verwijzing. 'Nuldelijnsondersteuning' wordt zo genoemd, omdat het geen professionele hulp is, maar ondersteuning die wordt geboden door vrijwilligers. Zij bieden op informele wijze een luisterend oor en helpende hand aan mensen die hieraan behoefte hebben.

1.3 Onderzoek

Deze paragraaf gaat kort in op de methode van onderzoek, de onderzoekspopulatie en de verwerking van de gegevens.

1.3.1 Methode van onderzoek

De gegevens zijn verzameld met behulp van een online enquête, bestaande uit 47 vragen. Het bleek om privacy redenen niet mogelijk om de e-mailadressen van de afzonderlijke nuldelijnshelpers te verkrijgen via de verenigingen en ontmoetingscentra. De nuldelijnshelpers zijn daarom niet direct aangeschreven, maar deze enquête is verspreid via de veteranenverenigingen en ontmoetingscentra die deelnemen aan het project waarbij de nuldelijnshelpers aangesloten zijn. Zij stuurden de uitnodigingsbrief met de link naar de vragenlijst naar de nuldelijnshelpers door. Eén week voor de sluitingsdatum van de enquête is er een reminder verstuurd naar betrokken veteranenverenigingen en veteranenontmoetingscentra. Doordat er geen directe controle was op wie de vragenlijst ontving, zijn de resultaten van de enquête, zoals in paragraaf 1.1 vermeld, niet te generaliseren naar de gehele groep nuldelijnshelpers, maar alleen naar degenen die de vragenlijst ontvingen.

De vragenlijst is tot stand gekomen met de input van de toenmalige 'Werkgroep Buddy Support' en later met de input van het VP in de vorm van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen. Vrijwel alle vragen zijn in de vragenlijst opgenomen op verzoek van één van beide partijen. De vragenlijst bestaat uit 32 gesloten vragen en 15 open vragen. De volgende thema's komen aan bod in de vragenlijst: de persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning (vraag 2; 3; 5 t/m 14; 28 t/m 30), de organisatie van nuldelijnsondersteuning (vraag 1; 18 t/m 27), doorverwijzing (vraag 15 t/m 17) en vaardigheden, scholing en training (vraag 4; 31 t/m 40). Aan het eind van de vragenlijst zijn ook enkele persoonsgegevens uitgevraagd, zoals leeftijd, geslacht en eventuele missies (vraag 41 t/m 46). Ten slotte was er ruimte voor de deelnemers om suggesties te doen of opmerkingen te maken ten aanzien van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen of de onderzoekers (vraag 47).

De vragenlijst kende negen routings. Deze zorgden ervoor dat bepaalde vragen, over onder meer doorverwijzen, het contact met andere nuldelijnshelpers en de ontvangen scholing en training alleen werden gesteld aan de deelnemers voor wie dat van toepassing was.

De bruikbaar ingevulde vragenlijsten zijn verwerkt. De voorliggende rapportage geeft de hieruit voortkomende informatie weer.

1.3.2 Onderzoekspopulatie

De aanbiedingsbrief met link naar de vragenlijst is op 12 oktober 2013 per e-mail verzonden aan 35 contactpersonen van veteranenverenigingen en aan 18 contactpersonen van veteranenontmoetingscentra. Achttien veteranenverenigingen en vijf veteranenontmoetingscentra stuurden de lijst door aan alle nuldelijnshelpers die bij hen aangesloten zijn. In totaal werd de vragenlijst

doorgestuurd naar 215 nuldelijnshelpers. In onderstaande tabellen is te zien hoe deze verdeeld waren over de verenigingen en centra.

Tabel 1 Aantal aangeschreven nuldelijnshelpers per veteranenvereniging

Veteranenverenigingen	
Naam	**Aantal nuldelijnshelpers**
Commandostichting / Vereniging Veteranen KCT (COS/VKCT)	16
Nederlandse Unifil Vereniging (NUV)	16
Politie Veteranen Platform (vereniging) (PVP)	15
Stichting Benteng	2
Unie van Nederlandse Veteranen (UNV)	4
Vereniging Contact Oud en actief dienende Mariniers (COM)	36
Vereniging Huzaren van Boreel (VHvB)	7
Vereniging Jonge Veteranen (VJV)	10
Vereniging Oud-Militairen Indiëgangers (VOMI)	11
Vereniging Van Veteranen Garderegiment Fuseliers Prinses Irene (VVVGFPI)	6
Vereniging Veteranen en Oud Militairen Korps Militaire Administratie (VVO-MA)	2
Vereniging Veteranen Grenadiers en Jagers (11 Infbat vAslt GGJ) (VVGJ)	5
Vereniging Veteranen Regiment Genietroepen (VRG)	4
Vereniging Veteranen van het Regiment Technische Troepen (VVRTT)	4
Vereniging Veteranen van het Regiment Bevoorrading en Transport (VVRBT)	8
Vereniging voor Veteranen en Postactieven van het Regiment Verbindingstroepen (VVPRV)	1
Vereniging Wounded Warriors Nederland (WWNL)	7
Veteranen Vereniging Regiment Limburgse Jagers (VVRLJ)	2
TOTAAL	**156**

Tabel 2 Aantal aangeschreven nuldelijnshelpers per veteranenontmoetingscentrum

Veteranenontmoetingscentra	
Naam	**Aantal nuldelijnshelpers**
Veteranen Vereniging Curaçao	8
Stichting Ontmoetingscentrum Limburgse Veteranen „het Eldershoes“	16
Stichting Home-Base Support	14
Stichting Veteranen Brabant Zuidoost “De Treffer”	14
Stichting Veteraan & Thuisfront	7
TOTAAL	**59**

1.3.3 Verwerking van de gegevens

De enquête is uitgezet via de website van NetQ PRO. Hieruit zijn de kwantitatieve en kwalitatieve data geëxporteerd met behulp van Excel en SPSS .19 en vervolgens verwerkt in deze rapportage.

2 Resultaten

In dit hoofdstuk komen de onderzoeksresultaten aan bod. De eerste paragraaf presenteert de respons op de vragen 41 tot en met 46 over de persoonsgegevens leeftijd en geslacht, alsmede de veteranenstatus en de missie-achtergrond van de deelnemers.

Vervolgens komen in de tweede paragraaf de resultaten over de volgende deelthema's aan bod:

- persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning (vraag 2; 3; 5 t/m 14; 28 t/m 30);
- organisatie van nuldelijnsondersteuning (vraag 1; 18 t/m 27);
- doorverwijzing (vraag 15 t/m 17);
- vaardigheden, scholing en training (vraag 4; 31 t/m 40).

De laatste paragraaf presenteert ten slotte de algemene opmerkingen over Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen en over deze enquête (vraag 47).

2.1 Responsbestand

Deze paragraaf geeft een overzicht van de respons, door ten eerste het aantal ingevulde enquêtes te noemen en vervolgens de persoonsgegevens van de respondenten te presenteren.

2.1.1 Respons

In totaal reageerden er 128 personen op de uitnodiging om de enquête in te vullen. Vier van hen vulden de enquête niet in en lichtten de reden hiervoor toe bij de onderzoeker. Zij gaven allen aan dat zij te weinig ervaring hadden met het bieden van nuldelijnsondersteuning om de vragenlijst te kunnen invullen.

In totaal werden er 123 enquêtes digitaal ingevuld. Eén persoon liet weten graag een papieren vragenlijst te ontvangen en heeft deze ook weer ingevuld retour gezonden. Van de 123 digitaal ingevulde enquêtes zijn er dertien niet volledig ingevuld. In de rapportage worden alle antwoorden op de vragen meegenomen, ook wanneer men niet de gehele vragenlijst heeft ingevuld, maar alleen deze vraag beantwoord heeft.

In totaal bedraagt de respons dus 123 digitale enquêtes + 1 papieren enquête = 124 ingevulde vragenlijsten. Dit is een responspercentage van 58%. Dit is een redelijke respons voor een onderzoek onder een specifieke doelgroep. De respons is voldoende hoog om de bevindingen te kunnen generaliseren naar de groep van deelnemende verenigingen en centra.

2.1.2 Persoonsgegevens

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 58,2 jaar. De jongste respondent is 33 jaar, de oudste respondent is 87 jaar oud. De overgrote meerderheid, namelijk 95%, is man.

Om een indicatie te krijgen van de wijze waarop nuldelijnshelpers in contact komen met veteranen, is aan de respondenten gevraagd of zij zelf veteraan, familie van een veteraan of dienstslachtoffer zijn. Ze konden hierbij meerdere opties kiezen, alsmede een antwoord schrijven bij de optie "anders, namelijk". In tabel 3 is te lezen wat hier geantwoord is. De meesten blijken zelf veteraan te zijn (72%), gevolgd door oud-militair (14%, herhaaldelijk ingevuld bij de optie 'anders, namelijk') en dienstslachtoffer (6%).

Tabel 3 Bent u (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk):

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=111)
Veteraan	80	72%
Oud-militair	15	14%
Dienstslachtoffer	7	6%
Partner/relatie van veteraan	5	5%
Kind van veteraan	6	5%
Bestuurslid / medewerker veteranenorganisatie	5	5%
Professional	5	5%
Oorlogsslachtoffer	3	3%
Familielid van veteraan (anders dan kind of partner)	2	2%
Partner van oorlogsslachtoffer	1	1%

Iets meer dan de helft van de respondenten die aangeven veteraan te zijn, zegt meer dan één keer uitgezonden te zijn. De meerderheid van de respondenten die is uitgezonden, nam deel aan een vredesoperatie. Van hen zijn de meesten uitgezonden naar voormalig Joegoslavië of de Balkan (zie tabel 4).

Tabel 4 Militaire missies waaraan is deelgenomen (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=80)
Voormalig Joegoslavië / Balkan	59	75%
Afghanistan	18	23%
Libanon	11	14%
Nieuw-Guinea	9	11%
Irak	8	10%
Sinaï	6	8%
Midden-Oosten	4	5%
Cyprus	2	3%
Turkije	2	3%
Nederlands-Indië	1	1%
Overig	5	6%

De meeste respondenten, namelijk 77%, waren in dienst bij de Koninklijke Landmacht toen zij op missie gingen (zie tabel 5).

Tabel 5 Krijgsmachtdeel waar men onderdeel van was tijdens de missie (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=79)
Koninklijke Landmacht	61	77%
Koninklijke Marine (inclusief Korps Mariniers)	10	13%
Koninklijke Luchtmacht	6	8%
Koninklijke Marechaussee	3	4%

2.2 Resultaten per deelthema

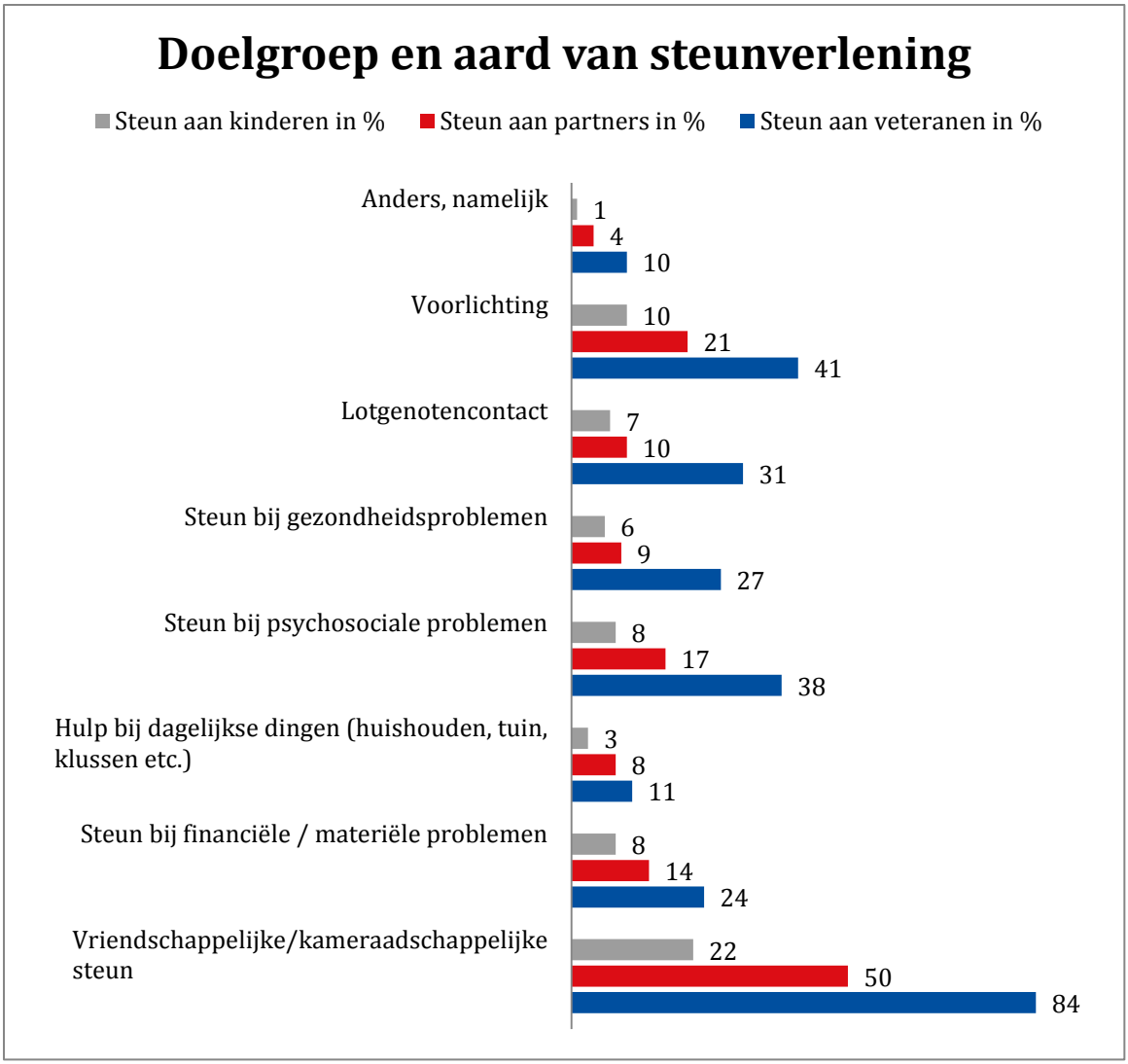
De vragen in de enquête die niet over persoonsgegevens gaan, zijn in te delen in vier deelthema's, namelijk de persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning; de organisatie van nuldelijnsondersteuning; doorverwijzing; vaardigheden, scholing en training. Deze paragraaf presenteert de resultaten van de enquête per deelthema.

2.2.1 Persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning

In de enquête werd gevraagd naar de persoonlijke ervaringen met nuldelijnsondersteuning. Zo is gevraagd naar hoe, waar, hoe lang en aan wie er ondersteuning werd geboden. Ook is er gevraagd naar de motivatie van de nuldelijnshelpers om deze ondersteuning te bieden. Ten slotte konden zij aangeven hoe zij het bieden van ondersteuning tot nu toe hebben ervaren, en of de helpers zelf weleens nuldelijnsondersteuning hebben ontvangen.

Verreweg de meeste steun wordt verleend aan veteranen, daarna aan partners en ten slotte aan kinderen. Dit neemt niet weg dat er alsnog een substantieel deel van alle geboden steun naar partners of kinderen van veteranen gaat. Vriendschappelijke/kameraadschappelijke steun wordt het meest geboden, gevolgd door voorlichting en steun bij psychosociale problemen (zie figuur 1).

Zeven personen (6%) geven bij het antwoord 'anders, namelijk…' aan dat zij een coördinerende rol hebben in de nuldelijnsondersteuning. Vijf respondenten (4%) geven aan veteranen en anderen tot steun te zijn door hen te helpen met logistieke zaken als vervoer en verhuizingen. Drie personen (3%) geven aan veteranen tot steun te zijn via geplande ontmoetingen en eveneens drie respondenten geven een antwoord dat niet in de bovenstaande categorieën valt in te delen omdat het zeer specifiek is ('stervensbegeleiding') of juist meer algemeen ('luisterend oor').



Figuur 1 *De doelgroep en de aard van steunverlening (totaal percentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk) (N=122)*

De periode die men al actief is als nuldelijnshelper varieert sterk. Het gaat hierbij om de periode die men al actief is als nuldelijnshelper, en dus niet om hoe lang al ondersteuning geboden wordt per cliënt. De meeste respondenten bieden sinds twee tot vijf jaar ondersteuning (34%). Bijna een kwart doet dat al langer dan vijf jaar (26%). Toch is ook bijna een kwart pas begonnen als nuldelijnshelper (zie tabel 6).

Tabel 6 Periode dat men actief is als nuldelijnshelper

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=124)
Sinds kort	30	24%
Sinds één jaar	20	16%
Sinds twee tot vijf jaar	42	34%
Al langer dan vijf jaar	32	26%

De respondenten konden meerdere activiteiten aangeven waaraan zij als nuldelijnshelper deelnemen. De meeste respondenten nemen deel aan reünies (72%). Daarna volgen informatiebijeenkomsten (61%) en informele ontmoetingsbijeenkomsten (61%) (zie tabel 7).

Tabel 7 Activiteiten waaraan deelgenomen wordt als nuldelijnshelper (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=124)
Reünies	89	72%
Informatiebijeenkomsten	76	61%
Informele ontmoetingsbijeenkomsten	75	61%
Georganiseerde activiteiten (zoals duiken, fietsen, motorsport etc.)	27	22%
Lotgenotencontact	21	17%
Georganiseerde excursies en/of terugkeerreizen	12	10%
Andere bijeenkomsten of evenementen (bijvoorbeeld trainingen, cursussen, lokale veteranendag)	10	8%
Individueel contact met hulpontvanger	7	6%
Nog niet begonnen als nuldelijnshelper	5	4%
Coördinator bij ontmoetingen tussen helpers en ontvangers van steun	3	2%

Meestal vond het eerste contact met degene die men ondersteuning biedt plaats bij een reünie. Ook vond het geregeld plaats in een ontmoetingscentrum (zie tabel 8).

Tabel 8 Eerste ontmoeting met ontvanger steun (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

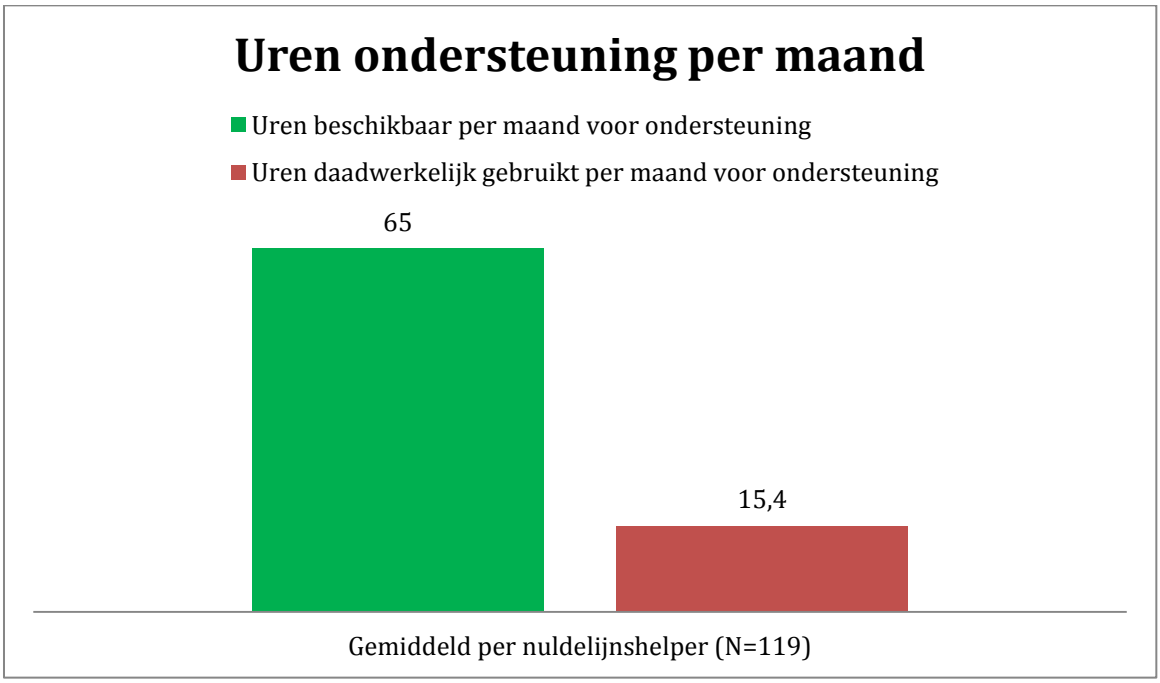
Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=114)
Reünie	49	43%
Ontmoetingscentrum	37	32%
Herdenking	28	25%
Online (Facebook, website organisatie, e.d.)	23	20%
Thuis (meestal bij ontvanger ondersteuning)	10	9%
Via vereniging	10	9%
Telefoon of e-mail	10	9%
Via sociale netwerk (buren, partners, vriendenkring)	10	9%
Tijdens missie	2	2%
Nog niet plaatsgevonden	17	15%
Overig	3	3%

De meeste respondenten geven aan dat zij degenen die zij ondersteunen bij hun thuis ontmoeten. Ook een aanzienlijk deel geeft aan dat deze ontmoetingen plaatsvinden in ontmoetingscentra. Een klein deel geeft aan dat de ontmoetingen bij henzelf plaatsvinden (zie tabel 9).

Tabel 9 Plaats waar nuldelijnshelper en ontvanger elkaar ontmoeten (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

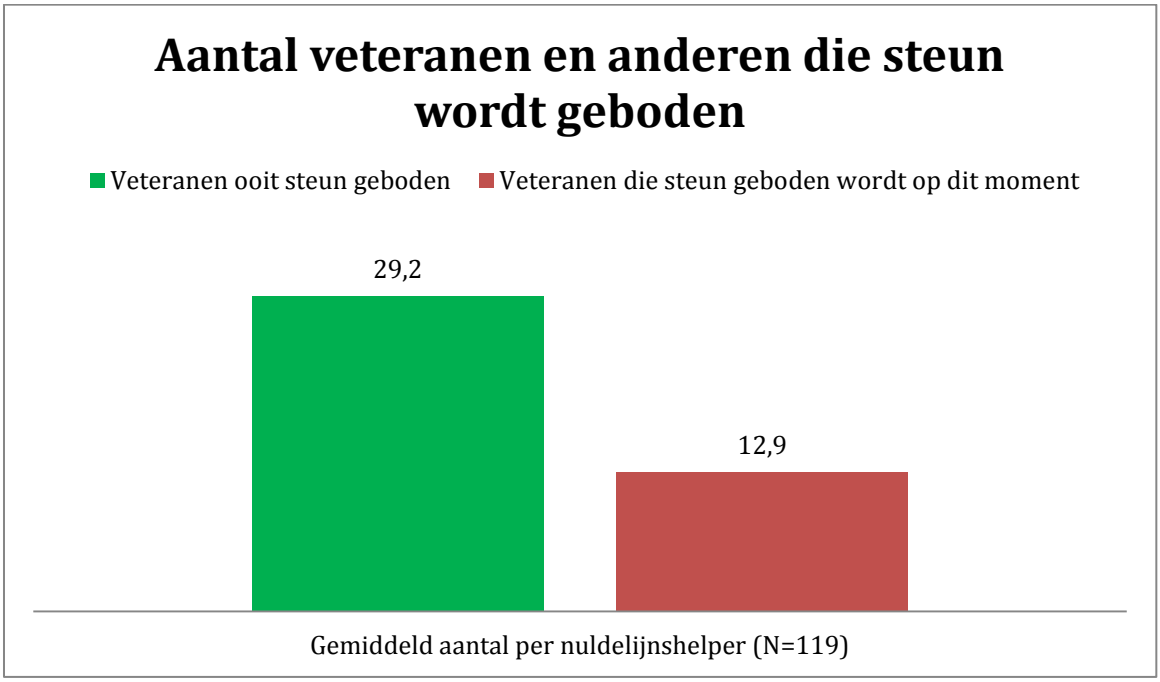
Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=114)
Thuis bij degene die ondersteuning nodig heeft	56	49%
Ontmoetingscentra voor veteranen e.a.	47	41%
Bij mezelf thuis	13	11%
Herdenkingen	7	6%
Telefonisch of per e-mail	6	5%
Vereniging (veteranen maar ook sportvereniging)	5	4%
Verschilt per keer	5	4%
Nog niet ontmoet	17	15%
Overig	8	7%

Er is aan de nuldelijnshelpers gevraagd hoeveel uren per maand zij beschikbaar zijn om ondersteuning te geven en hoeveel uren per maand zij daadwerkelijk besteden aan het geven van ondersteuning. Het gemiddelde aantal uren dat zij hier hebben vermeld, staat in figuur 2. Er is in deze figuur duidelijk te zien dat de meeste nuldelijnshelpers nog ruimte hebben om meer tijd aan nuldelijnsondersteuning te besteden. Het goede nieuws is dat zij in ieder geval nog niet overbelast zijn met de ondersteuning die zij verlenen.



Figuur 2 Gemiddeld aantal uren beschikbaar en daadwerkelijk besteed aan ondersteuning

Ook is gevraagd hoeveel veteranen en anderen (partners/kinderen) men ooit hulp heeft geboden als nuldelijnshelper en hoeveel veteranen en anderen men momenteel tot steun is als nuldelijnshelper. De gemiddelde aantallen kwamen uit de 119 antwoorden die hier werden gegeven (zie figuur 3).



Figuur 3 Gemiddeld aantal veteranen en anderen die steun wordt geboden

Bij een open vraag konden de nuldelijnshelpers aangeven wat hun belangrijkste motivatie is om nuldelijnsondersteuning te verlenen. Deze vraag is door 114 respondenten beantwoord. Een groot gedeelte van de respondenten, namelijk 36%, geeft in het antwoord op deze vraag aan dat hun motivatie voortkomt uit het feit dat zij anderen graag helpen. Ze bieden mensen met problemen graag een luisterend oor: *"Een ieder verdient het zijn of haar verhaal te vertellen aan iemand die echt luistert en niet direct oordeelt."* Of ze vinden het hun morele plicht of maatschappelijke verantwoordelijkheid mensen die dat nodig hebben tot steun te zijn: *"Ik vind het belangrijk dat als iemand problemen heeft te ondersteunen, waarom? Het zit gewoon in je aard dat heb je wel of niet."* Het vervullen van die morele plicht geeft hen het idee dienstbaar te zijn: *"Maatschappelijk nuttig zijn naast bestaande baan."*

Bijna net zoveel respondenten, namelijk 35%, geven aan dat je nu eenmaal solidair bent met je oude maten of collega's. Ze refereren hierbij vaak aan de solidariteit die bestaat binnen de krijgsmacht, en die niet opeens ophoudt wanneer men uit dienst treedt: "*Als veteraan en oud Bataljonsadjudant bij 3 uitzendingen voel ik mij nog steeds verantwoordelijk voor mijn mensen en andere veteranen."*

"Samen uit samen thuis. Ik zie geen verschil op oefening, uitzending, thuis, actief dienend of niet. We hebben het samen gedaan en zullen het samen moeten blijven doen." Een aantal van zegt dat problemen naar aanleiding van de uitzending hen net zo goed hadden kunnen overkomen en dat dit een motivatie vormt om steun te verlenen: *"Als je zelf in moeilijke omstandigheden uitgezonden ben geweest en daar geen last van hebt maar de ander wel dan wil je hem helpen en bijstaan als dat nodig is."*

Verder geeft 12,2% specifiek aan dat hun motivatie voortkomt uit de plicht of het verlangen om veteranen de weg te wijzen naar de juiste hulpverlening. Ze vinden het nodig dat een gelijkgestemde de veteranen

met problemen motiveert om professionele hulp te zoeken en diegene informeert waar hij of zij het beste kan aankloppen: *"De weg wijzen, waar zij hulp/zorg kunnen verwachten, nadat zij hun verhaal aan mij hebben verteld ook al moet ik ettelijke keren terugkomen om degene te kunnen overtuigen - om de hulpvraag bij het CAP te deponeren in mijn bijzijn - wat voor sommige veteranen c.q. echtgenote heel moeilijk is. Ik blijf ze wel volgen - door regelmatig even op te bellen en langs te komen en zeker te informeren hoe het gaat."*
Daarnaast zegt 11,4% dat hun motivatie om nuldelijnsondersteuning te verlenen voortkomt uit hun eigen ervaring met problemen van veteranen. Ze refereren hierbij aan eerdere problemen van henzelf: *"Ik weet als geen ander hoe belangrijke een goed gesprek of een helpende hand kunnen zijn in een moment van nood."*
En ook refereren zij aan problemen van familieleden: *"Door de PTSS van mijn zoon ervaren hoe erg dit van invloed is op gezin, omgeving en samenleving."*
Een kleine groep, 3,5% van de respondenten, geeft aan dat zij in hun werk ervaring hebben opgedaan die hun motivatie vormde voor het verlenen van nuldelijnsondersteuning: *"Ervaring bij KNRM met opvang van lotgenoten na een traumatische ervaring na opleiding daartoe bij Instituut voor Psychotrauma deed mij besluiten positief te reageren op verzoek van bestuur van regionale commandovereniging om veteranenhelper te worden. Wist uit literatuur al iets meer van PTSS. Vond het een uitdaging om iets te kunnen betekenen voor veteranen die in psychische nood zijn geraakt."*
Ten slotte gaf 2,6% een antwoord dat niet in bovenstaande groepen in te delen viel. Men gaf geen antwoord op de vraag of zei geen goed antwoord te kunnen formuleren.

Er is de respondenten gevraagd naar hun ervaringen met zowel het verlenen als - indien van toepassing - het ontvangen van nuldelijnsondersteuning. Ze konden aangeven of hun ervaringen (zeer) positief, zowel positief als negatief of (zeer) negatief waren.

Om te beginnen is gevraagd hoe de nuldelijnshelpers het verlenen van nuldelijnsondersteuning tot nu toe hebben ervaren. Het merendeel, maar liefst 78%, heeft dit als (zeer) positief ervaren. Verder heeft 21% het zowel positief als negatief ervaren en slechts één persoon (1%) als louter negatief (zie tabel 10).

Tabel 10 Ervaringen met verlenen van ondersteuning

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=114)
Zeer positief	36	32%
Positief	53	46%
Positief en negatief	24	21%
Negatief	1	1%
Zeer negatief	0	0%

De respondenten konden hun keuze in een open vraag toelichten. Deze open antwoorden zijn apart bekeken voor de nuldelijnshelpers die hun ervaringen met het verlenen van steun als (zeer) positief, als zowel positief als negatief en als negatief beschouwen.

De meeste nuldelijnshelpers die voor (zeer) positief kozen (82,4%), geven aan dat een positief effect van de geboden hulp tot dit antwoord heeft geleid. Het feit dat hun hulp verbetering brengt in de situatie van de ontvangende veteraan of familielid, geeft hen voldoening en maakt dat zij zich gewaardeerd voelen: *"Regelmatig contact en dan constateren dat het goed gaat. En dan tegen jezelf zeggen, daar doe ik het nu voor. M.a.w. blij zijn dat je weer iemand op weg hebt geholpen."*
Van degenen die de ervaringen als (zeer) positief betitelen, geeft 11% aan echter nog geen daadwerkelijke hulp verleend te hebben. Mogelijk kozen zij voor (zeer) positief, omdat ze wel positief tegenover het idee van nuldelijnsondersteuning staan.
Verder geeft 2,2% aan bij welke organisatie zij als nuldelijnshelper (zeer) positieve ervaringen hebben opgedaan, zoals de politie of de BNMO.
Ten slotte geeft 4,4% van deze respondenten een antwoord dat niet in bovenstaande groepen in te delen valt. Het loopt uiteen van niets meer horen tot het antwoord niet kunnen toelichten.

Van de 21 respondenten die aangaven zowel positieve als negatieve ervaringen te hebben met het verlenen van ondersteuning, geeft iets meer dan de helft (52,4%) aan dat zij dit antwoord kozen omdat zij nog geen of nog weinig ervaring hebben met het daadwerkelijk verlenen van steun. Verder zegt 23,8% dat hulp bieden aan de ene kant voldoening kan geven, maar ook frustrerend kan zijn als het niet afdoende blijkt te zijn: *"Positief omdat mensen het fijn vinden hun verhaal eindelijk eens kwijt te kunnen, negatief omdat het soms niet het probleem wat soms al vele tientallen jaren bij iemand leeft uiteraard niet meer weg kan nemen/oplossen."*
Daarnaast geeft 14,3% aan dat de hulpvrager soms onbetrouwbaar bleek te zijn. Iemand komt afspraken niet na of blijkt uiteindelijk helemaal geen veteraan te zijn. De overige antwoorden (9,5%) vielen niet in bovenstaande categorieën in te delen.

De ene persoon die voor "negatief" koos, gaf aan dat hij of zij meer aanbod had verwacht. Vermoedelijk bedoelt hij hiermee dat hij meer hulpvragers had verwacht.

De respondenten konden aangeven of zij zelf ervaring hadden met het ontvangen van nuldelijnsondersteuning. De meerderheid (92%) heeft geen nuldelijnsondersteuning ontvangen (zie tabel 11).

Tabel 11 Zelf nuldelijnsondersteuning ontvangen

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=112)
Ja	9	8%
Nee	103	92%

Van degenen die nuldelijnsondersteuning ontvangen of hebben ontvangen, is de meerderheid (77%) over deze ondersteuning (zeer) positief (zie tabel 12).

Tabel 12 Ervaringen met ontvangen van ondersteuning

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=9)
Zeer positief	3	33%
Positief	4	44%
Positief en negatief	2	22%
Negatief	0	0%
Zeer negatief	0	0%

Ook dit antwoord kon men toelichten. Degenen die het ontvangen van ondersteuning als zeer positief ervaren, geven aan dat zij de loyaliteit zeer waarderen en dat een goede doorverwijzing zeer waardevol is: *"Kon altijd gebeld worden. De ondersteuner gaf nooit blijk dat ik lastig was. Ik kreeg erkenning!"*

De nuldelijnshelpers die de ontvangen steun als positief hebben ervaren, geven aan dat het contact onderling waardevol en leerzaam is. Ook zeggen ze dat ze zelf "ook weleens vastlopen."

Van de twee helpers die 'positief en negatief' kozen, gaf één respondent geen antwoord en de ander gaf aan zelf geen PTSS te hebben en dus ook geen hulp (meer) nodig te hebben.

2.2.2 Organisatie van nuldelijnsondersteuning

Men kon aangeven bij waarbij ze aangesloten zijn als nuldelijnshelper. Hierbij konden ze meerdere antwoorden kiezen en daarom telt het totaalpercentage op tot boven de 100. Het merendeel van de respondenten, namelijk 73%, geeft aan bij een veteranenorganisatie actief te zijn. Verder geeft 29% aan bij een ontmoetingscentrum actief te zijn. Ten slotte kiest 22% voor de antwoordoptie 'anders, namelijk…' Van hen noemen er tien (8%) een veteranenvereniging of –ontmoetingscentrum die ze ook bij de andere antwoordopties hadden kunnen noemen. Negen respondenten (7%) zeggen dat zij via een andere organisatie of vereniging opereren, zoals een Facebook groep of een sportvereniging. Acht personen (7%) geven aan zelfstandig actief te zijn als nuldelijnshelper. Sommigen van hen geven aan er via de sociale omgeving in te zijn gerold. Dit is interessant, omdat iedere deelnemer juist via een vereniging of ontmoetingscentrum is benaderd. Kennelijk voelt niet iedereen zich per se onderdeel van een vereniging of ontmoetingscentrum.

Er zijn wat basisvragen gesteld over de praktische kanten van de organisatie van de nuldelijnsondersteuning, namelijk over verzekeringen, vergoedingen en overeenkomsten vanuit de organisatie waaraan de nuldelijnshelpers verbonden zijn. Iets meer dan de helft (52%) van de nuldelijnshelpers zegt niet verzekerd te zijn, de overige 48% zegt wel verzekerd te zijn. In tabel 13 is te zien waarvoor of via wat deze nuldelijnshelpers verzekerd zijn.

Tabel 13 Verzekering

Verzekerd: ja, namelijk...	Aantal	Percentage (N=54)
WA-verzekering	21	40%
Verzekerd via de organisatie waar men als nuldelijnshelper mee verbonden is	12	23%
Diverse verzekeringen	5	9%
Vrijwilligersverzekering	4	8%
Verzekerd via gemeente	2	4%
Weet niet	9	17%
Overig	1	2%

Ruim de helft van de nuldelijnshelpers (57%) ontvangt een onkostenvergoeding. Ook heeft ruim de helft (58%) een bepaalde overeenkomst met de organisatie waaraan zij als nuldelijnshelper verbonden zijn.

Hierna is ingegaan op het contact dat men heeft met andere nuldelijnshelpers. Maar liefst 84% heeft contact met andere nuldelijnshelpers. Drie procent zegt er geen behoefte aan te hebben en dertien procent zegt geen contact te hebben, maar dat wel graag te willen (zie tabel 14).

Tabel 14 Contact met andere nuldelijnhelpers

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=112)
Ja	94	84%
Nee, maar dat zou ik wel willen	15	13%
Nee, daar heb ik geen behoefte aan	3	3%

Degenen die aangeven geen contact met andere nuldelijnshelpers te hebben momenteel, maar dat wel graag te willen, konden aangeven hoe zij dan graag met hen in contact zouden willen komen. Iets meer dan de helft van hen (53,3%) geeft aan dat via persoonlijke ontmoetingen en bijeenkomsten te willen. Die zouden volgens hen bijvoorbeeld kunnen plaatsvinden in Doorn of in een veteranencafé. Een derde geeft aan dat dit via online communities, fora of media plaats zou kunnen vinden, zoals Facebook of LinkedIn. Eén persoon zegt dat het contact via telefoon zou kunnen plaatsvinden en één persoon zegt het niet te weten.

Vervolgens is ingegaan op de ondersteuning die men al dan niet ontvangt als nuldelijnshelper. Het blijkt dat 72% van de nuldelijnshelpers ondersteuning ontvangt. Bijna een vijfde, namelijk 18%, ontvangt geen ondersteuning, maar zou het wel graag willen. Ten slotte heeft 10% geen behoefte aan ondersteuning (zie tabel 15).

Tabel 15 Ondersteuning als nuldelijnshelper

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=109)
Ja	78	72%
Nee, maar ik zou het wel willen	20	18%
Nee, daar heb ik geen behoefte aan	11	10%

De twintig respondenten die geen ondersteuning als nuldelijnshelper ontvangen maar dit wel willen, konden aangeven op welke manier zij dan ondersteuning zouden willen ontvangen. De helft van hen (50%) zou graag praktisch advies ontvangen van een contactpersoon. Duidelijk zou moeten zijn wie hen indien nodig kan bijstaan met raad en daad. Verder zei 20% dat ze als ondersteuning graag bijscholing zouden ontvangen. Een even groot deel zou graag bijeenkomsten hebben met andere nuldelijnshelpers. Ten slotte zeiden twee personen (10%) geen idee te hebben, omdat zij nog te weinig ervaring hebben met het bieden van nuldelijnsondersteuning.

Aan degenen die hebben aangegeven dat zij ondersteuning ontvangen, is gevraagd van wie zij deze ondersteuning ontvangen. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk. De meesten van hen, namelijk 78%, zeggen deze steun te ontvangen van een collega-nuldelijnshelper. Veel nuldelijnshelpers ontvangen (ook) steun van de coördinator binnen hun organisatie (67%). Eenderde ontvangt steun van de partner (zie tabel 16).

Tabel 16 Van wie komt de ondersteuning (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=81)
Collega nuldelijnshelper	63	78%
Coördinator binnen mijn organisatie	54	67%
Partner	27	33%
Vrienden	14	17%
Professionele zorgverlener, namelijk	14	17%
Anders, namelijk	10	12%

Degenen die zeggen dat zij ondersteuning krijgen van een professionele zorgverlener, geven hierbij aan dat dit ofwel personen bij de Basis zijn, geestelijk verzorgers van Defensie of dat het bekenden zijn die werkzaam zijn in de zorgwereld. Een aantal houdt het wat vager en zegt dat de professionele hulpverleners van wie zij ondersteuning krijgen “divers” zijn of van verschillende instanties zijn.

Degenen die van een andere partij ondersteuning krijgen, geven bijna allemaal aan dat dit vanuit hun eigen organisatie komt, of zeggen toch geen ondersteuning te krijgen. Waarom zij eerder geantwoord hebben dat wel te ontvangen, is hierbij onduidelijk. Eén persoon zegt dat hij altijd kan terugvallen op de therapeuten van toen.

Er is gevraagd in hoeverre men bereid is om activiteiten in het kader van de nuldelijnsondersteuning te verrichten buiten de eigen organisatie. De meerderheid van de respondenten is hiertoe bereid, met name op regionaal niveau (zie tabel 17). De duur dat iemand al actief is als nuldelijnshelper speelt hierbij geen rol van belang.

Tabel 17 Bereidheid activiteiten nuldelijnsondersteuning te verrichten buiten eigen organisatie (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=112)
Ja, lokaal (in eigen woonplaats)	40	36%
Ja, regionaal (provincie/regio)	62	55%
Ja, landelijk (in een landelijk netwerk)	34	30%
Nee	14	13%

Bij een open vraag konden de nuldelijnshelpers aangeven wat volgens hen nog verbeterd zou kunnen worden aan de organisatie van de nuldelijnsondersteuning. Hierop gaven 113 respondenten antwoord. Meer dan de helft van hen (53,1%) draagt geen verbeterpunten aan. Zij geven aan het niet te weten (20%), doordat zij nog te weinig inzicht hebben in de gang van zaken of omdat ze vinden dat er eerst maar eens met de meest recente veranderingen in de organisatie aan de slag moest worden gegaan. Anderen geven aan de organisatie zoals deze nu is al goed te vinden (9%).

Van de 113 respondenten die deze vraag hebben beantwoord, dragen er 53 (46,9%) wel één of meer verbeterpunten aan. De grootste groep van hen, bestaande uit 32 personen (28%) zegt dat de samenwerking met andere organisaties beter zou moeten. Hiermee bedoelen zij onder andere een landelijk dekkend netwerk creëren van nuldelijnshelpers, ongeacht van welke organisatie ze zijn: *"Centraal houden en met regio's werken. Niet elk clubje voor zich maar samen."* Ook noemen ze betere samenwerking met burgerinstanties en zorgverleners, zoals de huisarts of het CAP: *"Snellere actie vanuit b.v. de Basis, wanneer er een probleem gemeld word. Nu duurt het vaak 2-3 weken voordat het eerste contact met de veteraan wordt gelegd. Wij zijn slechts 0-delijnshelpers en geen professionele hulpverleners, dus laat ons niet met het probleem zitten indien de situatie escaleert of reeds is geëscaleerd."*
"Zodra ze bij het CAP aangemeld zijn, verlies je de degene uit het oog. Je moet zelf contact houden met de persoon."
Daarnaast noemen 25 nuldelijns (22%) een opleiding of cursus als verbeterpunt. Ze hebben het dan met name over opfriscursussen of een handboek voor de nuldelijnshelper: *"Net als het Handboek Veteraan een Handboek Nuldelijnsondersteuning samenstellen dat kan worden gebruikt als "bijbel". Dat handvat is onmisbaar."* Een enkeling vindt dat de inhoud van de bestaande opleiding verbeterd zou moeten worden: *"De opleiding tot nuldelijner kan stukken beter... daar zouden dus alleen mensen toegelaten worden die echt met veteranen bezig zijn en niet organisaties/personen die op de hulpverlenersstoel proberen te zitten. Stukje doorsturen naar CAP/ professionele hulp moet beter in de lessen opgenomen worden. Enige wat je nu krijgt is 1 plaatje met telefoonnummers. Opleiders moeten meer afweten hoe en wat veteranen zijn en niet lesgeven op een manier zoals in een boekje staat... geen enkele veteraan is namelijk hetzelfde. Voor tips hoe het goed werkt: kijk hoe het binnen Dutch Military Veterans en Veteraan en Thuisfront gaat."*

Zeventien respondenten (15%) vinden dat er meer bekendheid aan het bestaan van nuldelijnshelpers zou moeten worden gegeven. Zowel bij veteranen als bij instanties zou dit actiever onder de aandacht gebracht moeten worden: *"Er zal nog meer bekendheid aan gegeven moeten worden door folders en voorlichting aan jonge veteranen maar ook aan maatschappelijk sociale/ medische instanties zoals huisartsen, gemeenten, personeelsfunctionarissen etc. Er is nu nog veel onbekendheid."*
Veertien personen (12%) vinden dat de interne communicatie van hun eigen organisatie nog verbeterd kan worden. Ze verlangen meer gelegenheid tot terugkoppeling van hun ervaringen, meer bijeenkomsten met andere nuldelijnshelpers in hun organisatie en meer doelgerichtheid van de eigen organisatie: *"Door doelgerichte informatie en praktijk ervaring [sic] te bespreken op de terugkom dagen. Onderlinge ervaring evalueren."*
Ten slotte gaf één persoon aan dat het belangrijk is alert te zijn op problemen waar veteranen tegenaan lopen tijdens het weekend, wanneer hulpdiensten moeilijker te bereiken zijn.

2.2.3 Doorgeleiding

De nuldelijnshelpers geven, wanneer gevraagd naar hun motivatie voor het verlenen van nuldelijnsondersteuning, zelf aan dat zij de weg wijzen naar de juiste hulpverlener als een belangrijke taak zien. Er is gevraagd of men bekend is met de procedure voor doorgeleiding naar speciaal voor veteranen ingerichte hulp, namelijk het CAP, en naar de professionele hulpverlening in het algemeen. Verwijzen naar professionele hulpverlening zou dan betekenen dat de nuldelijnshelper iemand direct verwijst naar professionele hulpverlening *anders* dan het CAP. In het meest waarschijnlijke geval zal dat de huisarts of een geestelijk verzorger zijn, omdat ze immers niet de autoriteit hebben om iemand door te verwijzen naar tweedelijnshulp.

In het algemeen heeft 82% aangegeven bekend te zijn met de procedure voor doorgeleiding naar CAP en professionele hulpverlening. Het blijkt dat degenen die pas sinds kort of sinds één jaar nuldelijnshelper zijn, minder vaak bekend zijn met deze procedures dan degenen die al langer dan twee jaar als nuldelijnshelper actief zijn (zie tabel 18). De groepen zijn te klein om aan te tonen of dit een significant verband betreft. Toch is dit een punt van aandacht, omdat deze procedure idealiter van begin af aan bij alle nuldelijnshelpers bekend zou moeten zijn.

Tabel 18 Bekendheid met procedure doorgeleiding CAP en professionele hulp per periode dat men al nuldelijnshelper is en over totale responsgroep

Bekend	Sinds kort	Sinds één jaar	Sinds twee tot vijf jaar	Al langer dan vijf jaar	Totaal
Ja	65%	72%	92%	87%	82%
Nee	35%	28%	8%	13%	18%

Aan degenen die bekend zijn met de procedure voor doorgeleiding, is gevraagd hoeveel veteranen en anderen zij doorgestuurd hebben. Gemiddeld genomen hebben de 93 nuldelijnshelpers die aangaven met de procedure bekend te zijn, 1,8 personen doorverwezen naar het CAP. Het laagste aantal dat werd genoemd was 0, het hoogste aantal 30. In totaal zouden er 171 personen doorverwezen zijn naar het CAP.

Naar de professionele hulpverlening verwezen zij gemiddeld 2,2 personen. Het laagste aantal dat hier werd genoemd was 0 en het hoogste aantal was 50. In totaal hebben zij 206 personen doorverwezen naar de professionele hulpverlening.

2.2.4 Vaardigheden, scholing en training

Er is de nuldelijnshelpers gevraagd welke scholing of training zij hebben ontvangen en waaraan ze nog behoefte hebben en wat hen essentieel lijkt voor scholing of training gericht op nuldelijnsondersteuning.

Het grootste percentage (71%) geeft aan dat zij door scholing bij de Basis, Cogis of een andere organisatie in eerste instantie inzicht hebben verkregen in wat er van hen verwacht wordt als nuldelijnshelper. Daarnaast kiest 47% voor introductie door de organisatie. Verder las 42% documentatie om hier inzicht over te verkrijgen en 41% leerde al doende (zie tabel 19).

Tabel 19 Manieren waarop men inzicht verkreeg in wat er van hen verwacht werd als nuldelijnshelper (totaalpercentage >100%, want meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=122)
Scholing door De Basis/Cogis/andere organisatie	87	71%
Introductie door mijn organisatie (bestuur)	57	47%
Lezen van documentatie (taakomschrijving, handboek)	51	42%
Door het spontaan uitvoeren van nuldelijnsondersteuning	50	41%
Scholing door nuldelijnshelper	26	21%
Opleiding tot professionele hulpverlener	13	11%
Praktijkervaring	10	8%
Overig	1	1%

Een meerderheid van 81% heeft scholing gehad of een training gevolgd. De meeste van hen volgden die training of scholing bij De Basis (zie tabel 20).

Tabel 20 Ontvangen scholing en/of training

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage (N=112)
Ja, bij De Basis	68	61%
Ja, bij Cogis	0	0%
Ja, bij	22	20%
Nee	22	20%

Zoals is te zien in tabel 18, heeft 20% een scholing of training bij andere organisaties ontvangen. Twee van hen geven niet aan bij wie of wat ze deze scholing of training hebben gevolgd. De overige twintig respondenten noemen zeer diverse organisaties of netwerken. MDKL is het meest genoemd (zie tabel 21).

Tabel 21 Overige organisaties waar scholing en/of training is ontvangen

Naam	Aantal keer genoemd
Commandostichting	1
De Marine Basis Parera	1
GGZ Twente	1
Henk-Jan van Tilburg	1
KCT	1
MDKL	9
Opleiding verpleegkundige	1
Politie	1
Veteraan en thuisfront	1
Veteraneninstituut	1
Via Home Basesupport	1
Via werkgever	1

Van degenen die korter dan twee jaar nuldelijnshelper zijn, heeft een hoger percentage geen opleiding of training gevolgd dan van degenen die al langer actief zijn. Dit geldt met name voor degenen die pas sinds kort actief zijn als nuldelijnshelper (zie tabel 22). De groepen zijn te klein om vast te stellen of dit een significant verband is.

Tabel 22 Wel of geen scholing / training per periode dat men als nuldelijnshelper actief is en in totaal

Scholing	Sinds kort	Sinds één jaar	Sinds twee tot vijf jaar	Al langer dan vijf jaar	Totaal
Wel	67%	78%	87%	84%	81%
Geen	33%	22%	13%	16%	20%

Aan de 22 respondenten die geen scholing of training hebben gehad is gevraagd waarom dat het geval is. Zoals in tabel 23 is te zien, hebben de meesten van hen er (nog) geen gelegenheid toe gehad.

Van degenen die voor de antwoordoptie 'anders, namelijk…' kozen, geven de meesten aan al wel ingeschreven te staan voor een opleiding, maar dat deze nog moet beginnen. Eén persoon geeft aan zich wel aangemeld te hebben bij De Basis, maar niets meer gehoord te hebben. Geen van deze personen laat weten dat mogelijkheid tot opleiding hen niet bekend was.

De personen die aankruisen dat opleiding hen niet is aangeboden of geen behoefte hebben aan opleiding, zijn in de minderheid (zie tabel 23). Opvallend is dat de twee personen die zeggen er geen behoefte aan te hebben al langer dan vijf jaar nuldelijnshelper zijn. Mogelijk hebben zij het gevoel inmiddels zoveel ervaring te hebben dat scholing verder weinig bijdraagt.

Tabel 23 Reden voor het niet volgen van scholing en/of training

Antwoordmogelijkheid	Aantal (N=22)	Percentage
Ik heb er (nog) geen gelegenheid toe gehad	10	45%
Het is mij niet aangeboden	2	9%
Ik heb er geen behoefte aan	2	9%
Anders, namelijk	8	36%

Degenen die wel scholing hebben ontvangen, konden aangeven of zij theoretisch onderwijs, praktisch onderwijs of een combinatie van beiden hebben ontvangen. Hierop geeft 88% aan dat zij de combinatie van praktisch en theoretisch onderwijs hebben ontvangen. Verder volgde 10% alleen theoretisch onderwijs en 2% volgde alleen praktisch onderwijs.

Van degenen die onderwijs hebben ontvangen, vond 90% dit onderwijs goed aansluiten bij de praktijk van de nuldelijnshelper. Van de 10% die dit niet goed vond aansluiten, zegt een derde (drie personen) dat zij dit nog niet weten, omdat ze nog niet zijn ingezet als nuldelijnshelper. De rest van de respondenten geeft aan dat de opleiding niet bij de praktijk aansloot, omdat de praktijk veel grilliger is. Een enkeling geeft aan dat de opleiding weinig op veteranen specifiek was toegespitst. Degenen die al langer dan vijf jaar actief zijn, vinden minder vaak dan de andere groepen dat de scholing of training aansluit bij de praktijk. De groepen zijn echter te klein om te toetsen of dit een significant verband betreft
(zie tabel 24).

Tabel 24 Aansluiting scholing / training bij praktijk per periode dat men nuldelijnshelper is en in totaal

Aansluiting	Sinds kort	Sinds één jaar	Sinds twee tot vijf jaar	Al langer dan vijf jaar	Totaal
Wel	94%	86%	97%	81%	90%
Niet	6%	14%	3%	19%	10%

Van degenen die scholing of een training hebben gehad, maakt 78% gebruik van deze scholing of training bij het geven van nuldelijnsondersteuning. Het merendeel van de 22% die geen gebruikmaakt van de training of scholing tijdens het verlenen van steun, zegt dat niet te doen omdat zij nog geen steun verleend hebben. Twee personen zeggen zonder training niet anders gehandeld te hebben en te vertrouwen op hun gevoel en inituïtie. Eén persoon geeft aan meer gebruik te maken van een HBO-opleiding tot coach. Een veel kleiner percentage van degenen die pas sinds kort nuldelijnshelper zijn, gebruiken de scholing of training in de praktijk (zie tabel 25). Dit heeft mogelijk als oorzaak dat zij nog niet ingezet zijn als nuldelijnshelper. De groep is te klein om te toetsen of dit een significant verband is.

Tabel 25 Gebruikmaken van scholing / training in de praktijk per periode dat men nuldelijnshelper is en in totaal

Gebruik	Sinds kort	Sinds één jaar	Sinds twee tot vijf jaar	Al langer dan vijf jaar	Totaal
Ja	38%	71%	91%	89%	78%
Nee, want	63%	29%	9%	12%	22%

Degenen die van de scholing of training gebruikmaken tijdens het verlenen van nuldelijnsondersteuning, konden in een antwoord op een open vraag aangeven op welke manier zij dat doen. Zeventig personen gaven in dit antwoord één of meerdere manieren aan. Tweederde van hen (67,1%) zegt dat de dingen die zij leerden op de training vooral van toepassing zijn in het persoonlijke contact met de hulpbehoevende.

De meesten (57,1%) geven hierbij aan dat de geleerde gesprekstechnieken hen goed van pas komen: *"Gesprekstechnieken geven extra inzicht in hoe te handelen in bepaalde situaties. Ik heb de training van de Basis/Cogis als zeer leerzaam ervaren."*
"Heb de tools die ons zijn aangereikt kunnen toepassen. Begrijp hoe je een veteraan met een probleem moet benaderen, voor welke valkuilen je moet oppassen."
Een kleinere groep (10%) zegt geleerd te hebben hun eigen positie te bepalen in het contact. Zo vinden zij het belangrijk dat duidelijk is dat zij geen professionele hulpverlener zijn, dat zij zich kunnen inleven, maar ook dat zij afstand kunnen bewaren tot de hulpvrager: *"Geleerd hoe je jezelf moet beschermen (emotioneel) zonder daarbij de zorgvraag uit het oog te verliezen."*
Een derde (34,3%) geeft aan dat de training of scholing voor hen heeft bijgedragen aan de kennis van procedures en doorverwijzen. Hiermee bedoelen zij zowel de stappen die zij als nuldelijnshelper moeten volgen, als de manieren van doorverwijzen naar professionele hulpverlening: *"Weet indien nodig welke instanties er zijn die de hulpverlening kunnen overnemen."*
"Het 'afwerken' van de diverse 'lijstjes' en het gebruiken van 'tips and tools'."
Verder stellen zeven respondenten (10%) die gebruik hebben gemaakt van scholing bij het uitvoeren van nuldelijnsondersteuning, meer algemeen dat zij hiervan gebruik hebben gemaakt, zonder te specificeren hoe precies: *"Door zoveel mogelijk wat op de cursus is behandelt [sic] in de praktijk te brengen."*
Zes personen (8,6%) gaven een ander antwoord. Ze zeiden dat deze vraag niet van toepassing was of schreven dat ze op een andere manier aan kennis waren gekomen, bijvoorbeeld door bijeenkomsten of de eigen opleiding.

Men kon aangeven welke vorm van scholing het beste bij hen past. Voor 84% is dat een combinatie van theoretische met praktische scholing. Verder wil 11% alleen theoretisch onderwijs en 5% alleen praktisch onderwijs.

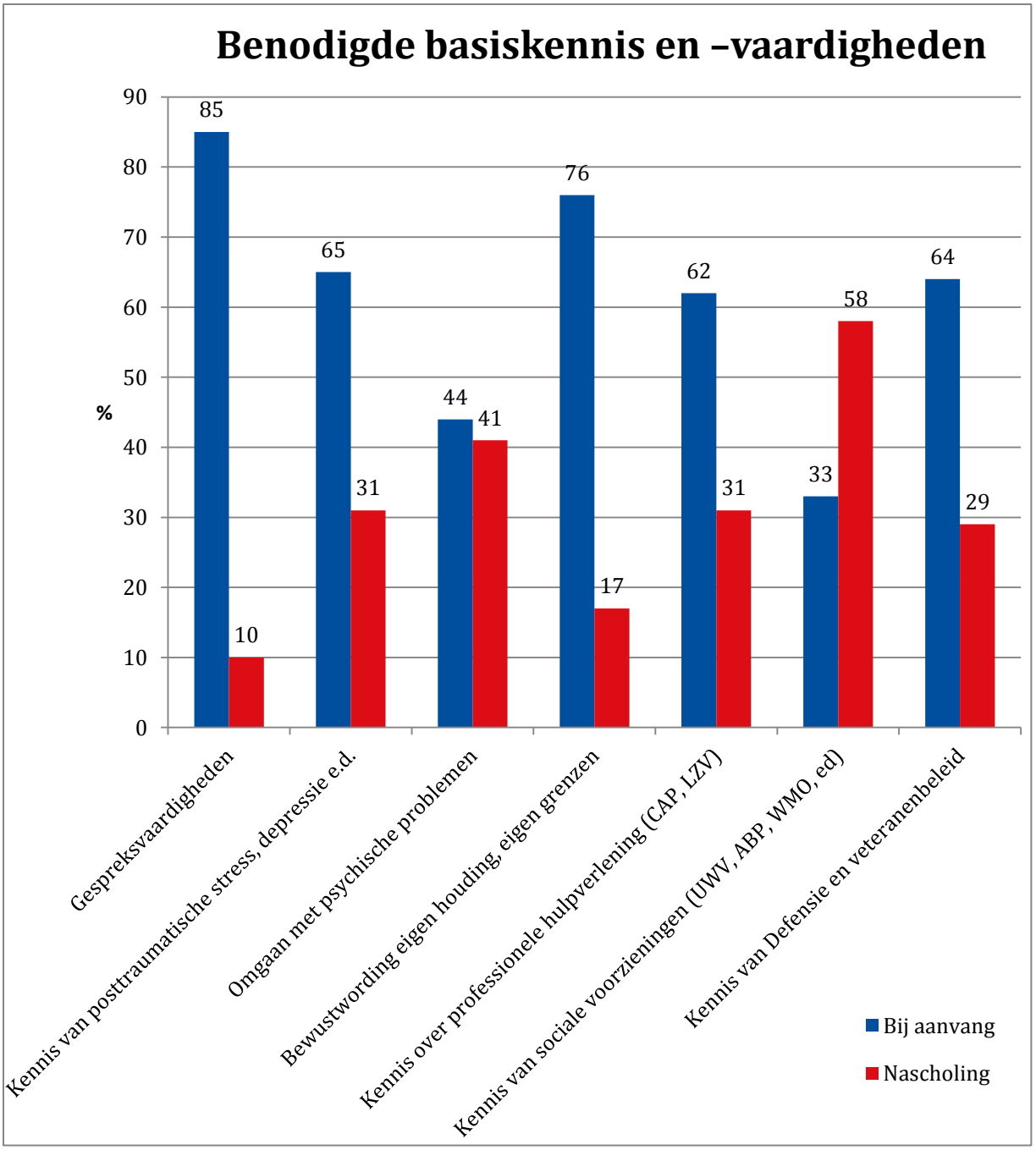
Er is ook gevraagd naar mogelijkheden voor nascholing. Hiervan zegt 71% van de 112 nuldelijnshelpers die deze vraag beantwoordden, dat dit verzorgd wordt door de eigen organisatie. Bij 29% wordt dat niet door de organisatie verzorgd.

De meeste organisaties waarbij de respondenten zijn aangesloten bieden nascholing of voortgezette training in de vorm van bijeenkomsten met nuldelijnshelpers (87%). Daarna volgen coaching bij de eigen organisatie (47%), scholing of training bij een externe organisatie (46%) en scholing of training bij de eigen organisatie (39%) (zie tabel 26). Eén respondent noemt het "ervaringsverleden" als nascholing of voortgezette training.

Tabel 26 Manieren van door de organisatie verzorgde nascholing / voortgezette training (meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Aantal (N=79)	Percentage
Bijeenkomsten met nuldelijnshelpers	69	87%
Coaching vanuit uw organisatie	37	47%
Scholing/training bij een externe organisatie	36	46%
Scholing/training bij uw eigen organisatie	31	39%
Overig	1	1%

Aan de respondenten is gevraagd welke basisvaardigheden en –kennis een nuldelijnshelper moet beheersen. Bij elke vaardigheid of soort kennis konden zij aangeven of dat voor het verlenen van steun al aanwezig moet zijn, of dat dat in de nascholing aan bod kan komen. Gespreksvaardigheden (85% bij aanvang; 10% nascholing) en kennis van posttraumatische stress, depressie en dergelijke (65% bij aanvang; 31% nascholing) werden het vaakst gekozen als noodzakelijk voor nuldelijnshelpers. Samen met bewustwording van eigen houding en eigen grenzen (76% bij aanvang) zijn deze twee bekwaamheden ook het meest gekozen als benodigd vóórdat men nuldelijnsondersteuning gaat verlenen. Kennis van sociale voorzieningen als het ABP en UVW was de enige bekwaamheid waarbij vaker voor nascholing (58%) dan voor 'bij aanvang' (33%) werd gekozen.



Figuur 4 *Benodigde basiskennis en –vaardigheden voor nuldelijnshelpers (meerdere antwoorden mogelijk)*

Tien personen (9%) kruisten de antwoordoptie 'anders, namelijk…' aan. Zij noemen ervaringsdeskundigheid, bekendheid met lokale instellingen en luistervaardigheid als bekwaamheden die bij aanvang al aanwezig zouden moeten zijn bij de nuldelijnshelper. Verder noemen ze kennis van de eigen organisatie, gemeentelijke voorzieningen, doorverwijzingen en de nieuwste inzichten over problemen en hulpverlening onder mogelijkheden voor nascholing.

2.3 Aanvullende opmerkingen

In totaal schreven 97 respondenten een aanvullend commentaar aan het einde van de vragenlijst opgeschreven. Van hen maakt 95% een opmerking over het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen, en de overige 5% maakt een opmerking over de enquête.

2.3.1 Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen

Bijna eenderde (32%) van degenen die een aanvullende opmerking maken, maakt deze over het functioneren van de nuldelijnsondersteuning. Zij noemen meestal het belang van het volgen van nascholing en terugkeerbijeenkomsten om als nuldelijnshelper goed te blijven functioneren: *"Belangrijk om minstens eenmaal per twee jaar een terugkombijeenkomst te volgen, waarbij in het kort de symptomen van PTSS de revue passeren en een enkele casus wordt behandeld waarbij de gesprekstechniek beoefend wordt. Van belang om te blijven oefenen."*

Sommigen zeiden ook dat een nuldelijnshelper na het volgen van een training op korte termijn ingezet dient te worden, omdat anders de motivatie kan dalen en de opgedane kennis bovendien verwatert: *"Na opleiding in september 2013 zou ik ook ingezet willen worden als nuldelijnshelper. Dat lijkt mij ook noodzakelijk om de opgedane kennis te oefenen/vast te houden."*

Anderen vinden dat er vanaf het begin beter gescreend moet worden op geschikte nuldelijnshelpers: *"Goed screenen binnen de evt. vrijwilligers of er sprake is van geestelijke stabiliteit, ik ben van mening dat iemand die zelf hulp nodig heeft, geen nuldelijnszorg moet verlenen. Dit kan mogelijk leiden tot hulp voorbij zekere grenzen van redelijkheid."*

Ten slotte wijst een enkeling erop dat nuldelijnshelpers geen professionele hulpverleners moeten willen zijn.

Ruim een kwart (27%) van de respondenten gaat in op hoe de organisatie van nuldelijnsondersteuning nog verder verbeterd zou kunnen worden. Veruit de meesten doelen hierbij op een betere afstemming tussen de verschillende organisaties die nuldelijnsondersteuning verzorgen: *"Het zou goed zijn om een klankbord groep op te zetten waar nuldelijnshelpers uit verschillende achtergronden hun ervaring kunnen delen, daarnaast ook actief betrokken te worden in de ontwikkeling/verbetering van de geboden zorg en mogelijkheden. Mijn optiek is dat je samenwerking moet stimuleren en de wildgroei die er nu is tegen houden."*

Ook wijzen zij op het verbeteren van de bekendheid van nuldelijnsondersteuning: *"Grotere bekendheid geven aan nuldelijners maar maak ze ook herkenbaar op evenementen zoals Wageningen en Den Haag."*

Verder zeggen sommigen dat er financiële middelen (ook in de toekomst) beschikbaar moeten zijn: *"Om deze organisatie de komende jaren current te houden voor veteranen die wellicht over 5 tot 10 jaar hulp nodig hebben zal er toch geld beschikbaar moeten blijven voor kleine onkostenvergoedingen, voorlichting, nascholing en terugkomdagen. Angst bestaat dat na afloop van de pilot in 2015 langzaam het (financiële) licht uit zal gaan."*

Verder geven een paar respondenten aan dat wat hen betreft de samenwerking met het CAP nog beter zou kunnen: *"Betere samenwerking tussen CAP en nuldelijners. Als wij nu bellen met het CAP krijgen we alleen te horen dat de veteraan zelf moet bellen, dit terwijl ons dan door de veteraan gevraagd is om te bellen daar*

hij/zij op dat moment vaak emotioneel niet in staat is om zelf te bellen. Eens een ontmoetingsdag organiseren tussen de centralistes van het CAP, de maatschappelijk werkers van het CAP en de nuldelijners. Dan kan men eens kennis maken en elkaar in de ogen kijken en rechtstreeks ervaringen uitwisselen."

Daarnaast levert 6% van de respondenten die aanvullend commentaar gaf louter positief commentaar op nuldelijnsondersteuning en het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning*: "Ik vind het belangrijk dat de nuldelijn er is en dat er zeer zeker goede opvang en ondersteuning voor veteranen aanwezig is om hen te helpen."*

2.3.2 De enquête

Daarnaast maken vijf personen (5%) een opmerking over de enquête zelf. Van hen zeggen drie personen dat de antwoordopties soms wat beperkt leken: *"De meting is in mijn ogen onvolledig omdat er een aantal vragen zijn waarop verduidelijking zeer gewenst is. Nu is er alleen een ja/nee mogelijkheid terwijl de aanloopfase noopt om nee te zeggen en daarmee een voldongen feit is terwijl ik daar graag verandering in zou willen brengen in de toekomst."*

De overige twee personen geven aan nog niet genoeg ervaring te hebben met nuldelijnsondersteuning om de vragenlijst echt goed te kunnen invullen: *"Zodra ik de cursus gevolgd heb en actief ben als nuldelijnshelper dan zie ik u [sic] vragenlijst graag nog eens tegemoet."*

2.3.3 Overig

Drie personen (2,7%) geven overige commentaar, variërend van kritiek op nazorg voor veteranen tot beschrijvingen van hun eigen persoonlijke inzet als nuldelijnshelper.

3 Conclusies & aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste conclusies die uit de resultaten van de enquête kunnen worden getrokken. Hieruit zijn verschillende aanbevelingen afgeleid.

3.1 Manier van steunverlening en ontmoeten

- ➔ De nuldelijnshelpers zien het vooral als hun taak om met veteranen en familieleden met problemen te **praten en indien nodig door te verwijzen** (via het CAP) naar de professionele hulpverlening. Zij zien zichzelf minder als echte hulpverlener of maatschappelijk werker.
- ➔ Het eerste contact vindt veelal via **reünies** plaats en nuldelijnshelpers zijn hier ook vaak aanwezig. Voor zo ver dat nog niet gebeurt, is het aan te raden op reünies speciale aandacht te besteden aan nuldelijnsondersteuning.
- ➔ Opvallend is dat acht nuldelijnshelpers aangeven zelfstandig te opereren, terwijl alle deelnemers via een veteranenvereniging of –ontmoetingscentrum zijn benaderd. Het zou goed zijn om, indien mogelijk, in kaart te brengen of een schatting te maken van hoeveel personen zich **los van de vereniging of het ontmoetingscentrum presenteren als nuldelijnshelper** en hoe zij dit aanpakken. Dit is belangrijk omdat het de ervaring van steunbehoevende veteranen kan beïnvloeden.

3.2 Stroomlijnen van vraag en aanbod

- ➔ De resultaten wekken de indruk dat de nuldelijnshelpers nog ruimte hebben om meer ondersteuning te bieden. Zij geven aan nog tijd beschikbaar te hebben en ook bereid te zijn om buiten hun vereniging actief te worden als nuldelijnshelper. Daarbij vinden ze dat er een landelijk dekkend netwerk van nuldelijnshelpers zou moeten zijn. Het is dan ook aan te raden de hulpbehoevenden en helpers actiever met elkaar in contact te brengen, **ook buiten de verenigingen**. Dit is ook één van de doelstellingen van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen (zie bijlage 3). 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 zijn 132 diensten of activiteiten voor veteranen opgenomen. In een aparte pagina is een lijst met de postcodes en woonplaatsen van alle nuldelijnshelpers en de organisatie waar ze te bereiken zijn opgenomen. Deze lijst is voor iedereen te bekijken.
- ➔ De vorige aanbeveling wordt nog versterkt doordat er veel respondenten bij verschillende vragen aangeven nog geen ervaring te hebben als nuldelijnshelper. De kans bestaat dat er in de non-responsgroep meer nuldelijnshelpers zijn die geen ervaring hebben met het verlenen van steun. Dat betekent dat naast de respondenten die zich bij de onderzoeker voor deelname hebben afgemeld en naast de respondenten die in het onderzoek aangaven nog geen ervaring te hebben als helper, er nog meer (opgeleide) nuldelijnshelpers zijn die geen daadwerkelijke ondersteuning

[1] http://www.disk-veteranen.nl

bieden. Dit onderstreept nogmaals dat zij **actiever in contact kunnen worden gebracht** met hulpbehoevenden. Dit is gelukkig verweven in alle doelstellingen van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen (zie bijlage 3).

- ➔ Nuldelijnshelpers zouden bijvoorbeeld **zelf actief op zoek** kunnen gaan naar veteranen die hun steun kunnen gebruiken, door bijvoorbeeld bijeenkomsten van veteranen te bezoeken. Ze zouden hierop in de training gewezen kunnen worden.
- ➔ Er dient geïnvesteerd te worden in een **betere bekendheid** van nuldelijnsondersteuning, zowel naar de veteranen toe als naar zorginstanties. Zo kan er mede voor gezorgd worden dat nuldelijnshelpers gemakkelijker buiten hun vereniging ingezet kunnen worden en er een landelijk dekkend netwerk ontstaat. Het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen werkt hieraan door in 2014 zes bijeenkomsten te organiseren om nuldelijnshelpers en het Landelijk Zorgsysteem Veteranen (LZV), zorgcoördinatoren/casemanagers van het ABP, gemeenten, huisartsen en de politie in de regio met elkaar in contact te brengen. Deze bijeenkomsten staan in het teken van het kennismaken met elkaars behoeften en mogelijkheden.
- ➔ Wanneer men niet **gelijk na de opleiding of training aan de slag** kan met het bieden van ondersteuning, bestaat er een groot risico dat de verworven kennis en vaardigheden weer wegzakken. Het is daarom belangrijk dat mensen die de opleiding of training voltooien actief gelinkt worden aan iemand die behoefte heeft aan ondersteuning.
- ➔ Zo lang een groot deel van de opgeleide nuldelijnshelpers nog geen daadwerkelijke ondersteuning biedt, lijkt het **niet verstandig nog meer personen op te leiden**. Het risico bestaat dat het aanbod veel groter wordt dan de vraag en dat de opleidingen hierdoor hun doel voorbij schieten.

3.3 Doorverwijzing

- ➔ Ongeveer één op de vijf nuldelijnshelpers is niet bekend met de procedure doorgeleiding. Zij dienen voorgelicht te worden over de **procedure doorgeleiding CAP en professionele hulpverlening**. Met name bij degenen die korter dan twee jaar actief zijn als nuldelijnshelper blijkt dit een aandachtspunt. Zij zijn minder vaak bekend met deze procedure dan mensen die al langer actief zijn. Dat hangt wellicht samen met het feit dat zij ook minder vaak scholing of training hebben gevolgd waarbij zij konden worden voorgelicht over deze procedures (zie 3.4).
- ➔ Nu blijkt dat nuldelijnshelpers meer mensen doorverwijzen naar de algemene professionele hulpverlening in plaats van naar het CAP. Door de vraagstelling zou hier wat vervuiling kunnen optreden, maar desondanks is het belangrijk dat nuldelijnshelpers in de opleiding geleerd wordt **alleen door te verwijzen naar het huidige CAP, het toekomstige Veteranenloket**. Bij het Veteranenloket wordt dan bekeken welke hulpverlener het beste bij de problematiek past. Dit geeft ook beter zicht op de aard en omvang van de problematiek onder veteranen waarmee het totale zorgaanbod van Defensie beter kan worden afgestemd.
- ➔ De **samenwerking met het CAP** zou nog verbeterd kunnen worden. Uit de commentaren van de nuldelijnshelpers blijkt onduidelijkheid over hun positie tegenover het CAP: de ene helper mag de veteraan er niet aanmelden, de andere lukt dat wel, maar krijgt geen terugkoppeling; de volgende

vindt dat het lang duurt voor er actie wordt ondernomen. De rol van de nuldelijnshelper zou nog verder verduidelijkt kunnen worden, zowel naar de nuldelijnshelpers zelf als naar de medewerkers van het CAP.

3.4 Training en (na)scholing

- ➔ Degenen die korter dan twee jaar actief zijn als nuldelijnshelper hebben opvallend genoeg minder vaak een scholing of training gevolgd. Vooral deze groep kan **baat hebben bij het volgen van scholing of training.** Zij zouden hiervoor actief kunnen worden geworven via de verenigingen en ontmoetingscentra. Dit sluit aan bij de doelstelling van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen om in 2015 iedere nuldelijnshelper van een gecertificeerde training te hebben voorzien.
- ➔ De opleiding en trainingen die er zijn, lijken aan de behoefte van de nuldelijnshelpers te voldoen. Het is zowel theoretisch als praktisch van aard en er wordt veel gebruik gemaakt van de trainingen in de praktijk. De opleidingen en trainingen kunnen dus in de huidige vorm worden voortgezet, met wat **extra componenten** die uit de volgende aanbevelingen blijken.
- ➔ Er dient goed gelet te worden op wie de cursus instroomt. De deelnemers zouden **affiniteit met veteranen** moeten hebben.
- ➔ Ook dient gelet te worden op wie de cursus geeft. De betrokkenen zouden op zijn minst over een zekere **basiskennis over veteranen** moeten beschikken.
- ➔ Een **handboek** zou nuldelijnshelpers een handig overzicht en naslagwerk kunnen bieden.
- ➔ Ook blijft het belangrijk om meerdere keren per jaar **een terugkomdag of nascholingsdag** te organiseren om de kennis en vaardigheden te onderhouden. Op zulke dagen kunnen nuldelijnshelpers van elkaar leren en met de opgedane ervaring in de praktijk gerichte vragen stellen. Voor de opleiders bieden terugkomdagen de gelegenheid om de werkwijze van de nuldelijnshelper te monitoren tijdens praktijkoefeningen en supervisies/intervisies. Te overwegen valt het opzetten van een systeem waarbij nuldelijnshelpers een minimaal aantal terugkommomenten per tijdsperiode dienen te volgen om *current* te blijven. Het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen zet zich hier al voor in door in 2014 zes bijeenkomsten voor de nuldelijnshelpers te verzorgen om hen meer kennis bij te brengen en kennis die zij al hebben vers in het geheugen te laten houden.
- ➔ De nascholing zou nog verder versterkt kunnen worden door het oprichten van een **online community** voor de nuldelijnshelpers op bijvoorbeeld Facebook of LinkedIn.
- ➔ Deze dagen en een eventuele online community zouden **ook voor de organisatoren van nuldelijnsondersteuning binnen verenigingen en centra leerzaam** kunnen zijn, omdat zij de in de praktijk opgedane ervaringen van nuldelijnshelpers kunnen gebruiken om de organisatie van nuldelijnsondersteuning verder te verbeteren. Hier richt het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen zich dan ook op (zie bijlage 3).

BIJLAGE 1 Aanbiedingsbrief

Beste vrijwilliger, nuldelijnsondersteuner,

Het Veteranen Platform (VP), het Veteraneninstituut (Vi) en de VeteranenOntmoetingsCentra (VOC) nemen deel aan het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen. Via deze vragenlijst willen zij graag meer te weten komen over uw ervaringen met het vrijwillig ondersteunen van veteranen en/of hun familieleden.

'Nuldelijnsondersteuning' is de verzamelnaam voor alle kameraadschappelijke steun die oud-militairen of hun partners geven aan veteranen en hun familieleden. Eerder werd dit vaak aangeduid met 'buddy support', gegeven door een 'vertrouwens- of contactpersoon, veteranenhelper, sociale commissie of nuldelijner'.

Het doel van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen is de invloed van kameraadschappelijke steun aan veteranen en hun relaties te vergroten. Dit kan bereikt worden door de kwaliteit van de geboden steun te helpen verhogen en door verschillende initiatieven in het kader van nuldelijnsondersteuning beter op elkaar af te stemmen.

Om dit zo goed mogelijk te doen, is het belangrijk uw persoonlijke ervaringen en behoeften als helper of 'kameraad' zo goed mogelijk in kaart te brengen. U kunt hieraan een bijdrage leveren door de vragenlijst in te vullen. Het maakt bij het invullen van de vragenlijst niet uit of u voor nuldelijnsondersteuner opgeleid bent of niet.

De vragenlijst
De vragenlijst bevat vragen over uw ervaringen als vrijwilliger/nuldelijnsondersteuner met het begeleiden van veteranen en over uw behoefte aan opleiding en begeleiding. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. De gegevens worden anoniem verwerkt en zijn niet naar u te herleiden.
U kunt de vragenlijst openen door op de volgende link te klikken: http://redirect.netq.nl/nuldelijn
Graag zien wij uw reactie **vóór 5 november** tegemoet.

Het zou kunnen dat u onverhoopt deze uitnodiging meerdere malen, via verschillende veteranenorganisaties, ontvangt. Gelieve in dat geval de vragenlijst maar één keer in te vullen.

Meer informatie
Voor eventuele vragen of opmerkingen over de vragenlijst kunt u contact opnemen met Yvon de Reuver via tel. 0343-744172 of e-mail y.dereuver@veteraneninstituut.nl of met Jos Weerts via tel. 0343-744170 of e-mail jmp.weerts@veteraneninstituut.nl.

Met vriendelijke groet,

Yvon de Reuver
Jos Weerts
Veteraneninstituut

BIJLAGE 2 Vragenlijst

Vragenlijst

Enquête Vrijwilligers Nuldelijnsondersteuning

Datum oktober 2013
Uitgave Veteraneninstituut, Doorn

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Veteraneninstituut.

Het Veteraneninstituut (Vi) voert namen het Ministerie van Defensie een belangrijk deel van het Nederlandse veteranenbeleid uit en bevordert de maatschappelijke waardering en het welbevinden van Nederlandse veteranen en hun thuisfront.

Beste vrijwilliger, nuldelijnshelper,

Fijn dat u mee wilt doen aan deze enquête en zo een bijdrage wilt leveren aan het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen.

De vragenlijst bevat vragen over uw ervaringen als vrijwilliger/nuldelijnshelper met het begeleiden van veteranen en over uw behoefte aan opleiding en begeleiding. Bij alle vragen geldt: er is geen goed of fout antwoord. Het gaat om uw persoonlijke mening. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. De gegevens worden anoniem verwerkt en zijn niet naar u te herleiden.

Het zou kunnen dat u onverhoopt de uitnodiging om de vragenlijst in te vullen meerdere malen, via verschillende veteranenorganisaties, heeft ontvangen. Gelieve in dat geval de vragenlijst maar één keer in te vullen.

Bij voorbaat hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst.

Uw ervaringen als vrijwilliger / nuldelijnshelper

01 Bent u werkzaam als vrijwilliger bij:

- □ Een veteranenorganisatie (BOSS, VOKS, Vereniging Jonge Veteranen, NUV, etc.), namelijk _____
- □ Een ontmoetingscentrum, namelijk _____
- □ Anders, namelijk: :_____

02 Sinds wanneer ondersteunt u andere veteranen op vrijwillige basis?

- □ Sinds kort
- □ Sinds één jaar
- □ Sinds twee tot vijf jaar
- □ Al langer dan vijf jaar

03 Aan welke activiteiten neemt u deel als nuldelijnshelper? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- □ Reünies
- □ Lotgenotencontact
- □ Informele ontmoetingsbijeenkomsten
- □ Georganiseerde activiteiten (zoals duiken, fietsen, motorsport etc.)
- □ Georganiseerde excursies en/of terugkeerreizen
- □ Informatiebijeenkomsten
- □ Anders, namelijk: _____

04 Op welke wijze heeft u inzicht verkregen in wat er van u wordt verwacht als nuldelijnshelper? (*meerdere antwoorden mogelijk)*

- □ Introductie door mijn organisatie (bestuur)
- □ Scholing door De Basis/Cogis/andere organisatie
- □ Scholing door nuldelijnshelper
- □ Lezen van documentatie (taakomschrijving, handboek)
- □ Door het spontaan uitvoeren van nuldelijnsondersteuning
- □ Opleiding tot professionele hulpverlener
- □ Anders, namelijk:_____

05 **Op welke wijze geeft u ondersteuning aan veteranen en anderen?** (*meerdere antwoorden mogelijk)*

	Veteranen	**Partners**	**Kinderen**
Vriendschappelijke/kameraadschappelijke steun			
Steun bij financiële/materiële problemen			
Hulp bij dagelijkse dingen (huishouden, tuin, klussen etc.)			
Steun bij psychosociale problemen			
Steun bij gezondheidsproblemen			
Lotgenotencontact			
Voorlichting			
Anders, namelijk:			

06 **Hoeveel uren bent u (gemiddeld) per maand beschikbaar voor het bieden van nuldelijnsondersteuning?**

_____ uur

07 **Hoeveel uren per maand (gemiddeld) biedt u daadwerkelijk nuldelijnsondersteuning?**

_____ uur

08 **Hoeveel veteranen en anderen heeft u tot nu toe ondersteuning geboden?**
_____ personen

09 **Hoeveel veteranen en anderen biedt u op dit moment ondersteuning?**

_____ personen

10 **Waar vond het eerste contact plaats tussen u en degene(n) die u ondersteuning biedt/ bood?**
Het gaat hierbij om het eerste contact met alle personen die u ondersteuning biedt of geboden heeft, er zijn dus meerdere antwoorden mogelijk.

- ◻ Reünie
- ◻ Herdenking
- ◻ Ontmoetingscentrum
- ◻ Online (Facebook, website organisatie, e.d.)
- ◻ Anders, namelijk:_____

_____

11 Waar ontmoet u degene(n) die u ondersteuning geeft? ***Het gaat hierbij om de plek(ken) waar u alle personen die u ondersteuning biedt ontmoet, er zijn dus meerdere antwoorden mogelijk.***

- □ Bij mezelf thuis
- □ Thuis bij degene die ondersteuning nodig heeft
- □ Ontmoetingscentra voor veteranen e.a.
- □ Anders, namelijk:_____

12 Wat is uw belangrijkste motivatie om ondersteuning aan andere veteranen te bieden?

_____

_____

_____

_____

13 Wat zijn uw ervaringen met het geven van nuldelijnsondersteuning?

- □ Zeer positief
- □ Positief
- □ Positief en negatief
- □ Negatief
- □ Zeer negatief

14 Kunt u het antwoord op de vorige vraag toelichten?

_____

_____

_____

_____

15 Bent u bekend met de procedure doorgeleiding naar het CAP en professionele hulpverlening?

- □ Ja
- □ Nee *(ga verder met vraag 18)*

16 Hoeveel personen heeft u doorgeleid naar het CAP?

_____ personen

17 Hoeveel personen heeft u doorgeleid naar professionele hulpverlening?

_____ personen

18 Hoe denkt u dat de organisatie van nuldelijnsondersteuning verbeterd kan worden?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

19 Bent u als nuldelijnshelper verzekerd?

□ Ja, namelijk voor _____

□ Nee

20 Krijgt u als nuldelijnshelper een onkostenvergoeding?

□ Ja

□ Nee

21 Heeft u een overeenkomst met de organisatie waaraan u verbonden bent als nuldelijnshelper?

□ Ja

□ Nee

22 Heeft u contact met andere nuldelijnshelpers?

□ Ja *(ga verder met vraag 24)*

□ Nee, maar dat zou ik wel willen

□ Nee, daar heb ik geen behoefte aan *(ga verder met vraag 24)*

23 Hoe zou u graag in contact willen komen met andere nuldelijnshelpers?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

24 Heeft u ondersteuning als nuldelijnshelper?

□ Ja *(ga verder met vraag 26)*

□ Nee, maar dat zou ik wel willen

□ Nee, daar heb ik geen behoefte aan *(ga verder met vraag 27)*

25 Op welke manier zou u deze ondersteuning graag willen ontvangen?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

26 Van wie krijgt u ondersteuning als nuldelijnshelper? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

□ Partner

□ Vrienden

□ Coördinator binnen uw organisatie

□ Collega nuldelijnshelper

□ Professionele zorgverlener, namelijk _____

□ Anders, namelijk:_____

27 Bent u bereid activiteiten in het kader van nuldelijnsondersteuning te verrichten buiten uw eigen organisatie? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- □ Ja, lokaal (in eigen woonplaats)
- □ Ja, regionaal (provincie/regio)
- □ Ja, landelijk (in een landelijk netwerk)
- □ Nee

28 Heeft u zelf nuldelijnsondersteuning ontvangen?

- □ Ja
- □ Nee *(ga verder met vraag 31)*

29 Wat zijn uw ervaringen met het ontvangen van nuldelijnsondersteuning?

- □ Zeer positief
- □ Positief
- □ Positief en negatief
- □ Negatief
- □ Zeer negatief

30 Kunt u het antwoord op de vorige vraag toelichten?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nu volgen enkele vragen over de scholing of training die u gevolgd heeft voor het ondersteunen van andere veteranen.

31 Heeft u een scholing en/of training gevolgd voor het geven van nuldelijnsondersteuning?

- □ Ja, bij de Basis *(ga verder met vraag 33)*
- □ Ja, bij Cogis *(ga verder met vraag 33)*
- □ Ja, bij _____ *(ga verder met vraag 33)*
- □ Nee

32 Waarom heeft u geen scholing / training ontvangen?

- □ Het is mij niet aangeboden *(ga verder met vraag 37)*
- □ Ik heb er geen behoefte aan *(ga verder met vraag 37)*
- □ Ik heb er (nog) geen gelegenheid toe gehad *(ga verder met vraag 37)*
- □ Anders, namelijk _____ *(ga verder met vraag 37)*

33 Waaruit bestond deze scholing/training?

- □ Theoretisch onderwijs
- □ Praktisch onderwijs (oefening)
- □ Zowel theoretisch als praktisch onderwijs

34 Sluiten de kennis en vaardigheden die u heeft opgedaan tijdens deze scholing/training aan bij het uitoefenen van nuldelijnsondersteuning?

- □ Ja
- □ Nee, want _____

35 Heeft u gebruik gemaakt van deze scholing en/of training bij het geven van nuldelijnsondersteuning?

- □ Ja
- □ Nee, want _____

_____

_____ *(ga verder naar vraag 37)*

36 Op welke manier heeft u gebruik gemaakt van deze scholing en/of training bij het geven van nuldelijnsondersteuning?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

37 Welke vorm van scholing/training past het beste bij u?

- □ Theoretisch onderwijs
- □ Praktisch onderwijs (oefening)
- □ Zowel theoretisch als praktisch onderwijs

38 Verzorgt uw organisatie nascholing/voortgezette training?

- □ Ja
- □ Nee *(ga verder naar vraag 40)*

39 De nascholing/voortgezette training bestaat uit *(meerdere antwoorden mogelijk)***:**

- □ Bijeenkomsten met nuldelijnshelpers
- □ Coaching vanuit uw organisatie
- □ Scholing/training bij uw eigen organisatie
- □ Scholing/training bij een externe organisatie
- □ Anders, namelijk:_____

_____

De volgende vraag geeft ons inzicht in de onderwerpen die (volgens u) bij aanvang en bij nascholing van de vrijwilliger moeten voorkomen. U kunt slechts 1 kruisje zetten bij 1 onderwerp, dus of bij aanvang of bij nascholing.

40 Welke basiskennis en -vaardigheden heeft een nuldelijnshelper volgens u nodig? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	Bij aanvang	**Nascholing**
Gespreksvaardigheden		
Kennis van posttraumatische stress, depressie e.d.		
Omgaan met psychische problemen		
Bewustwording eigen houding, eigen grenzen		
Kennis over professionele hulpverlening (CAP, LZV)		
Kennis van sociale voorzieningen (UWV, ABP, WMO e.d.)		
Kennis van Defensie en veteranenbeleid		
Anders, namelijk:		

Tot slot willen we u nog enkele vragen stellen over uw persoonlijke achtergrond.

41 Wat is uw leeftijd?

_____ jaar

42 Wat is uw geslacht?
- □ Man
- □ Vrouw

43 Bent u *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)***:**
- □ Veteraan
- □ Dienstslachtoffer
- □ Partner/relatie van veteraan
- □ Kind van veteraan
- □ Anders, namelijk: _____

44 Bent u op missie geweest?
- □ Nee *(ga verder met vraag 47)*
- □ Eén keer
- □ Meerdere keren

45 Aan welke militaire missie(s) heeft u deelgenomen?

- □ Nederlands-Indië
- □ Korea
- □ Nieuw-Guinea
- □ Vredesoperatie, namelijk _____
- □ Anders, namelijk: _____

46 Voor welke krijgsmachtdeel bent u op missie geweest?

Als u binnen verschillende krijgsmachtonderdelen actief bent geweest, kunt u meerdere antwoorden kiezen.

- □ Koninklijke Landmacht
- □ Koninklijke Marine (inclusief Korps Mariniers)
- □ Koninklijke Luchtmacht
- □ Koninklijke Marechaussee

47 Indien u nog suggesties of opmerkingen heeft voor het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen of de onderzoekers, dan kunt u die hieronder kwijt.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Indien u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek wilt ontvangen, kunt u dat kenbaar maken via het volgende e-mailadres: y.dereuver@veteraneninstituut.nl

BIJLAGE 3 Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen

In de loop der jaren zijn er veel particuliere initiatieven gericht op de ondersteuning van de veteranen ontplooid. De samenstelling van de huidige initiatieven dekt niet de gehele veteranenpopulatie af, is niet altijd genormeerd en sluit niet volledig aan op de professionele zorg.
Doel van het Project Versterking Nuldelijnsondersteuning Veteranen is het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van nuldelijnsinitiatieven voor de veteranen en hun relaties, door de kwaliteit van de initiatieven te bevorderen, op elkaar af te stemmen en eenduidig en eenvoudig toegankelijk te maken in een kostenarm, landelijk dekkend en betrouwbaar nuldelijnsondersteuningssysteem, dat aansluit bij de behoefte van de doelgroep en de professionele hulpverlening. Met als resultaat dat bij elke hulpvraag van een veteraan of bij elke gelegenheid waar veteranen fysiek dan wel virtueel bij elkaar komen contact kan worden gemaakt met of door een nuldelijnshelper en het niet uitmaakt met welke partner in het totaalsysteem de veteraan in contact komt. Hij wordt begeleid naar de meest geschikte partner in het ondersteunings- of zorgsysteem (gezamenlijke sociale kaart). Voorwaarde voor de samenwerking is het definiëren van een gezamenlijke doelgroep (=veteranen en hun relaties conform de Veteranenwet) en de gezamenlijke basisactiviteiten daar op te richten. Daarnaast zal iedere veteranenorganisatie zich blijven richten op zijn eigen doelgroep: verbondenheid met behoud van de eigen identiteit.

Het project heeft een looptijd van drie jaren (2012-2015) en kent de volgende fasering:
(1) inrichten van een genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem per organisatie verenigd in het VP;
(2) integreren van de systemen van de organisaties VP in een landelijk dekkend genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem VP;
(3) inrichten van een landelijk dekkend genormeerd en financieel zelfstandig opererend samenwerkingsverband van Veteranen Ontmoetingscentra (VOC);
(4) systemen VP en VOC samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnsondersteuning;
(5) de samenwerking met partijen in de omgeving van het totaalsysteem zekerstellen en het hele systeem borgen voor de toekomst in de staande organisaties.

Stand van zaken van het Project per fase in januari 2014:

(1) Inrichten van een genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem per organisatie verenigd in het VP.

26 Lidorganisaties VP hebben zich aan het project verbonden en een coördinator aangewezen die verantwoordelijk is voor de selectie, training, inzet en ondersteuning van de nuldelijnshelpers van de lidorganisatie. De randvoorwaarden voor de ondersteuning van de nuldelijnshelpers van de lidorganisaties zijn door het project ingevuld. De lidorganisaties krijgen geld om de bereikbaarheid van de nuldelijnshelpers te organiseren, bijvoorbeeld voor mobiele telefoons, bureaukosten en interne afstemming. Erg belangrijk is de kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning en daarvoor worden (aanvullende) trainingen van de Basis aangeboden.

Vrijwilligheid houdt in dat tijd ter beschikking wordt gesteld maar de inzet als nuldelijnshelper de persoon geen geld mag kosten. Daarom worden de onkosten, voornamelijk reiskosten, vergoed. Uiteraard mag de nuldelijnshelper geen risico lopen en is er bij Achmea een collectieve aanvullende verzekering afgesloten (non-profit). Ten slotte is er op centraal niveau een klachtencommissie ingesteld waar klachten zorgvuldig worden afgedaan ter bescherming van de klager én de nuldelijnshelper. Het is aan de lidorganisaties om aan de nuldelijnsondersteuning aan de eigen leden verder invulling te geven.

(2) Integreren van de systemen van de organisaties VP in een landelijk dekkend genormeerd en kostenarm nuldelijnsondersteuningssysteem.

De samenwerking tussen de lidorganisaties VP die zich aan het Project hebben verbonden is geborgd met een convenant. De coördinatoren komen 3x per jaar onder leiding van de projectleider bij elkaar om af te stemmen en de Digitale Sociale Kaart Veteranen (DiSKv) zorgt voor de bereikbaarheid van de nuldelijnshelper dicht bij de steunbehoevende veteraan en zijn relaties. Daarmee zijn door het project ook de randvoorwaarden voor de samenwerking tussen de lidorganisaties ingevuld en is het aan de veteranenorganisaties om deze verder uit te bouwen.

(3) *Inrichten van een landelijk dekkend genormeerd en financieel zelfstandig opererend VOC.*

De VOC hebben een belangrijke regionale functie en zijn een smeltkroes van veteranen en relaties van alle missies. Doel van het project is de samenwerking tussen de deelnemende VOC uit te bouwen en met de lidorganisaties VP te versterken, en de ontmoetingscentra financieel onafhankelijk te maken van subsidie van het vfonds. Net als bij de lidorganisaties VP zijn er afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en kwaliteit van de nuldelijnsondersteuning. Gelijktijdig aan het traject van de lidorganisaties van het VP krijgt ook de samenwerking tussen de OCa in het VOC steeds meer gestalte. Het VOC bestaat uit elf OCa met twintig locaties (waaronder op Curaçao) en twee mobiele ontmoetingscentra. De randvoorwaarden voor de ondersteuning door de OCa zijn nu ingevuld met een bijdrage gekoppeld aan openingstijden en activiteiten, training van nuldelijnshelpers, verzekering van nuldelijnshelpers en een centrale klachtencommissie. De OCa in het VOC volgen het Handboek en het afgesloten convenant, en geven georganiseerde en genormeerde nuldelijnsondersteuning die is afgestemd op de doelgroep. De OCa zijn laagdrempelig en bereikbaar, en de openingstijden zijn afgestemd op de lokale behoefte. Tijdens de openingstijden zijn getrainde nuldelijnshelpers aanwezig. Het jaar 2014 staat voor verdere ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit door het geven van trainingen van de Basis, het maken van nadere afspraken en het vergroten van de transparantie. Op het gebied van kwantiteit worden verdere ontwikkelingen gerealiseerd door het organiseren van gezamenlijke activiteiten, ruimere openingstijden en ook de veteraan thuis opzoeken (outreachende nuldelijnsondersteuning vanuit het OC).

(4) *Systemen VP en VOC samenbrengen in één geïntegreerd totaalsysteem nuldelijnsondersteuning.*

Momenteel zijn er in totaal 190 getrainde nuldelijnshelpers opgenomen in het systeem waarvan nu rond de 60 met een Certificaat van Bekwaamheid van de Basis. Alle nuldelijnshelpers in het systeem hebben eind 2015 een training van de Basis gekregen en zijn in het bezit van het Certificaat van Bekwaamheid.

Hét instrument om de nuldelijnshelpers landelijk en buiten de eigen veteranenorganisatie in te kunnen zetten is de DiSKv. In de DiSKv vindt de veteraan de weg naar steun, een dienst, of de toegang tot de professionele hulpverlening specifiek voor de veteraan. Op de DiSKv zijn 132 diensten of activiteiten voor veteranen opgenomen. Zie: http://www.disk-veteranen.nl. In een aparte pagina is opgenomen een lijst met de postcodes en woonplaatsen van alle nuldelijnshelpers en de organisatie waar ze te bereiken zijn, zodat iedereen die beschikt over internet kan kijken of er een nuldelijnshelper in de buurt woont van de steun behoevende veteraan en hoe deze te bereiken. De DiSKv is ook een belangrijk instrument voor het Centraal Aanmeld Punt (CAP; straks Veteranenloket), instellingen van het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV), ABP, gemeenten, huisartsen, politie en dergelijke om een beroep te doen op de diensten van een nuldelijnshelper. De DiSKv is door het Project ingericht en vervolgens overgedragen aan het Vi.

(5) De samenwerking met partijen in de omgeving van het totaalsysteem zekerstellen en het hele systeem borgen voor de toekomst in de staande organisaties.
Vanaf het begin van het Project vindt afstemming plaats met het ABP, Vi, Sociaal Juridisch Loket, LZV, de Basis en de BNMO (t.a.v. de dienstverlening aan veteranen). In 2014 zullen er zes regionale bijeenkomsten worden georganiseerd voor de nuldelijnshelpers en de organisaties die in contact komen met veteranen waarmee het op dat moment minder goed gaat. Het betreft de instellingen LZV, zorgcoördinatoren/casemanagers ABP, gemeenten, huisartsen en de politie in de regio. Deze bijeenkomsten staan in het teken van het kennismaken met elkaars behoeften en mogelijkheden. Voor de nuldelijnshelpers wordt dan ook aan kennisborging gedaan.

Het project loopt tot eind 2015.