

# Beleidsplan Nuldelijnsondersteuningssysteem 2025 – 2027

Versie 1.2 (17 september 2024)



Steller:  
Nationaal Veteranenplatform  
Bestuurslid Zorg  
algemeenlidzorg@veteranenplatform.nl  
06 20 84 30 04

Nederlands Veteraneninstituut  
Landelijk Coördinator NOS  
[k.v.dreumel@nlveteraneninstituut.nl](mailto:k.v.dreumel@nlveteraneninstituut.nl)  
06 11 87 65 47

## 1. Inleiding

Dit beleidsplan beoogt richting te geven aan de verdere integratie van het Nuldelijnsondersteuningssysteem (NOS) binnen het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) en de doorontwikkeling van het systeem in de jaren 2025, 2026 en 2027. Daarbij wordt gestreefd naar het verder vergroten van de effectiviteit van NOS langs drie paden met het motto: ZICHTBAAR, BESCHIKBAAR en GESCHIKT. Het nationaal Veteranenplatform (nVP) heeft de opdracht hiervoor het nodige beleid te formuleren.

## 2. Doel NOS

Het Nuldelijns Ondersteuningssysteem (NOS) is een laagdrempelig landelijk dekkend regionaal georganiseerd netwerk voor veteranen, MOD'ers [militaire oorlogs- en dienstslachtoffers]<sup>1</sup> en hun relaties. Het NOS biedt de veteraan (post-actief en in werkelijke dienst) en zijn relatie<sup>2</sup> ondersteuning bij [eventuele] problemen. Deze hulp kan bestaan uit een gesprek, een luisterend oor, maar kan ook bestaan uit het doorgeleiden naar het Veteranenloket als de hulpvraag mogelijk professionele zorg vereist. (Veteranennota 2022-2023)

## 3. Organisatie

### a. Samenwerking nVP en NLVi m.b.t. NOS

De wet heeft de coördinatie van NOS initieel opgedragen aan het nVP. In 2021 is de uitvoering van coördinatie NOS door het nVP overgedragen aan het NLVi. Hierdoor is de relatie tussen NOS en het nVP verandert in een formele 'koninklijke weg' en een informele, op collegiale samenwerking gebaseerde, relatie. Voor een effectief NOS is onderlinge eenheid van opvatting en eenheid van inspanning van belang. Binnen het NLVi krijgt NOS zijn plaats in de op te richten Afdeling Zorg (Herstel en Ondersteuning) en is er sprake van lijnverantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder via de directeur Zorg naar de landelijk coördinator (LC) NOS.

De beleidsverantwoordelijkheid voor het NOS is belegd bij het nVP. Afspraken over de coördinatie en uitvoering tussen het nVP en het NLVi zijn in 2024 vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Het door het nVP geformuleerde beleid, dat in collegiale samenwerking met de LC NOS wordt opgesteld, volgt de genoemde formele weg. De LC

<sup>1</sup> Test tussen haakjes [...] is een aanvulling of aanpassing van de geciteerde tekst.

<sup>2</sup> Echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel en bloed- en aanverwanten in de eerste of tweede graad van de veteraan (bron: Veteranenwet).



legt verantwoording af in de lijn binnen het NLVi en adviseert het bestuur van het nVP waar dat gewenst is.

b. Integratie NOS in de Afdeling Zorg (Herstel en Ondersteuning)

De Afdeling Zorg (Herstel en Ondersteuning) is op 5 september 2024 formeel een feit. De afdeling brengt de inspanningen van zorgcoördinatie, gespecialiseerd maatschappelijk werk, het Reach-out-ondersteuningsteam (ROOT) en NOS samen onder een dak. De LC heeft zitting in het managementteam van de afdeling.

c. Inrichting NOS

De veteranenondersteuners (2024 +/- 160) van het NOS zijn georganiseerd in 4 regio's (noord, zuid, oost, west), die worden gecoördineerd door regiocoördinatoren (RC). De LC coördineert het geheel vanuit Bureau NOS van het NLVi.

d. Integratie NOS in de NLVi-bedrijfsvoering

Op bedrijfsvoeringsniveau gaat in 2025 de verankering van NOS in het NLVi verder vorm krijgen. NOS is in 2024 opgenomen in de plannings- en begrotingscyclus van NLVi en in 2025 volgt daaruit ook de rapportagecyclus. Hiermee neemt NOS (ook financieel) de beoogde organisatorische afstand van het nVP. Managementsystemen zoals het Vrijwilligersportaal (HR-management voor NLVi vrijwilligers) en HELIOS (voor planning en verantwoording) worden (door)ontwikkeld, waarbij NOS gefaseerd wordt ingepast. Het vrijwilligersportaal maakt het mogelijk de relevante werkgeversverantwoordelijkheden administratief in goede banen te leiden. Naar verwachting kan vanaf Q1 2025 worden begonnen met het invoeren van NOS in het portaal.

Het binnen het NLVi al bestaande programma HELIOS biedt met aanvullende software de mogelijkheid om de landelijke en regionale planning van NOS met bijbehorende registratie en communicatie te optimaliseren. Gelijktijdig ontstaat daaruit een mogelijkheid om declaraties te verantwoorden. De benodigde softwareontwikkeling wordt naar verwachting in 2024 opgestart, zodat in Q2 2025 het NOS kan overschakelen van DISK-V (m.u.v. de kaart) naar HELIOS.

e. Lidorganisaties van het nVP

Ook de relatie tussen NOS en de lidverenigingen van het nVP is met de verschuiving van verantwoordelijkheden in formele zin veranderd. NOS streeft, waar nodig en gewenst, naar collegiale samenwerking gericht op het wederzijds versterken van effectiviteit.

#### 4. Bureau NOS

a. Samenstelling

Het landelijk bureau NOS bestaat uit een landelijk coördinator (20 uur) en een medewerker (30 uur). Om de kwaliteit en de effectiviteit van NOS de komende jaren verder te kunnen vergroten zijn gedegen bedrijfsvoering, een grotere aanwezigheid op de 'werkvloer', een directer contact met leden van het nVP als ook met externe contacten en tevens blijvende aandacht voor training noodzakelijk. Om e.e.a. mogelijk te maken wordt Bureau NOS uitgebreid met een training en activiteiten coördinator NOS (TAC) voor 20 uur.

b. Het bureau richt zich op de volgende taken:

- (1) Organiseren en uitvoeren van landelijke activiteiten: NOS-landdag, NOS-overlegstructuur, VO-basistraining en aanvullende training.
- (2) Monitoren en zo nodig coördineren van de planning van regioactiviteiten: regiodagen, casuïstiekdagen, RC-vergaderingen.
- (3) Uitvoeren van werkgeversverantwoordelijkheden voor medewerkers én vrijwilligers
- (4) Monitoren en zo nodig coördineren van de inzet van VOs.
- (5) Verkleinen van de afstand tussen het landelijk bureau, de regio's en de VOs.
- (6) Organiseren en managen van de integratie van NOS in de zorgketen.



- (7) Uitvoeren en coördineren van werving, instroom, beheer, behoud en uitstroom van het VO-bestand en medewerkers.
- (8) Maken en onderhouden van externe (buiten NOS) contacten.
- (9) Voor het NOS-deel bijdragen aan de bedrijfsvoering (o.a. jaarplanning, begrotingscyclus, rapportages) van de Afdeling Zorg (Herstel en Ondersteuning).
- (10) Informeren en adviseren van het nVP en de lijn binnen het NLVi.

## 5. Veteranenondersteuner

- a. In 2023 is besloten de naam ‘nuldelijnsondersteuner’ te vervangen voor het meer duidelijke ‘veteranenondersteuner’ (Veteranennota 2023-2024).
- b. De Veteranenondersteuner van het NOS is beschikbaar voor laagdrempelig contact met veteranen, oorlogs- en dienstslachtoffers en hun relaties, door ondersteuning te bieden in de vorm van een luisterend oor, het geven van passend advies of door hen in contact te brengen met de juiste zorg- of hulpverleners.
- c. Vrijwilliger

De VO is boven alles een **vrijwilliger**, geen zorgverlener en geen (professionele) medewerker van het NLVi. De VO verricht zijn<sup>3</sup> taak, omdat hij het leuk en waardevol



vindt. De VO verricht zijn taak binnen de hem ter beschikking staande (vrije) tijd. De taken die hem worden opgedragen, moeten passen bij zijn positie, zijn beschikbare tijd en zijn interesse. De laatste twee zijn daarbij persoonsafhankelijk en vragen om maatwerk.

## d. Selectie

### (1) Eisen

Een VO moet (kunnen) voldoen aan de volgende eisen:

- (a) Door NLVi gecertificeerd. Zie punt 7.c.
- (b) Lid van een van de verenigingen van het nVP. De LC kan hierop een uitzondering maken als een kandidaat schaarse kwaliteiten inbrengt.
- (c) De VO is veteraan, oorlogs- of dienstslachtoffer of een relatie van een van beide. De LC kan hierop een uitzondering maken als een kandidaat schaarse kwaliteiten inbrengt.
- (d) De VO is in het bezit van een geldig VOG

### (2) Behoeftes

Kandidaten sturen een aanmeldingsformulier naar de LC. Een ingevuld formulier vermeldt de informatie die nodig is voor een juiste selectie. In de selectie kan de LC i.o.m. met de RCs kiezen om voorrang verlenen aan een kandidaat, die:

- (a) Gewenste ervaring toevoegt.
- (b) Gewenste leeftijdscategorie toevoegt.
- (c) Gewenste diversiteit toevoegt.
- (d) Gewenste mogelijkheden, motivatie en interesse toevoegt.

## 6. Veteranenondersteuner in het zorgtraject

<sup>3</sup> Lees in deze tekst voor zijn/hem ook haar en hen. Lees voor hij ook zij en hen.

a. Inzet VO in de keten

De behoefte bestaat om de ondersteunende dienst van de VO toe te voegen aan lopende casussen in de zorgketen van zorgcoördinatie (ZC) en gespecialiseerd maatschappelijk werk (GMW). De veteraan<sup>4</sup> geeft in het lopende zorgtraject, eventueel op voorstel van GMW, aan dat hij behoefte heeft aan een veteranenondersteuner. Dit kan zowel tijdens zijn behandeltraject, in een wacht- of tussenfase in het traject of na beëindiging daarvan plaatsvinden. In dit traject ligt de regie bij GMW/ZC, maar de vraag naar een of meerdere gesprekken wordt altijd gesteld door de veteraan zelf. De rol van de VO blijft daarbij dezelfde. De wijze van inzet en de wijze van uitvoeren is dus in deze fase niet anders dan bij het al bekende traject. Mogelijk ligt wel de duur en de intensiteit hoger dan bij de reguliere contacten.

b. Rol VO

Het is belangrijk dat we ons realiseren dat de VO een getrainde vrijwilliger is. Hij is nadrukkelijk geen zorgverlener. Hij mag dus ook niet in die positie terecht komen. Het is ook hier de taak van de VO om de veteraan te ondersteunen met een luisterend oor en kameraadschappelijke aandacht. Hij kan eventueel een signalerende rol vervullen en krijgt hiervoor de nodige 'bagage' mee. Hij zorgt in voorkomend geval uitsluitend voor doorgeleiding in de richting van de regievoerder.



c. Niveau VO

De VO komt bij inzet in de zorgketen mogelijk wel in een enigszins complexere omgeving terecht. We gaan er daarbij vanuit dat iedere basis getrainde VO hierin zijn rol kan vervullen. Verder is het de taak van de RC om de juiste VO aan de juiste casus te koppelen. We houden daarbij oog voor noodzakelijke aanpassingen aan de basistraining of de behoefte aan eventuele aanvullende training mocht die noodzakelijk blijken. De LC verzorgt naar behoefte incidentele trainingen waaraan VOs op vrijwillige basis deel kunnen nemen. Ook een intensivering van intervisie (tijdens verplichte casuïstiekdagen of incidenteel) ondersteunt de VO bij zijn taakuitvoering.

d. Duur van inzet

Bij de al bestaande inzet van VO blijft het aantal contacten doorgaans beperkt. In het hier bedoelde zorgtraject bestaat de mogelijkheid dat contacten tussen de VO en de veteraan aanhouden gedurende het hele begeleidingstraject en dus meerdere contacten gedurende een langere periode. Het bewaken van de rolvastheid van de VO, door hemzelf (ondersteund door intervisie), zijn RC en de regievoerder krijgen nadrukkelijk aandacht.

e. Informatiedeling

Intern NOS registreert de VO zijn gesprekken alleen met anonieme basisgegevens in DISK-V (in een later stadium in HELIOS). VO en RC monitoren en evalueren geregeld samen de inzet van de VO. De formele vastlegging van casusinhoudelijk informatie geschiedt alleen door de GMW/ZC in het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier). Rechtstreekse terugkoppeling van de VO op GMW/ZC gebeurt (tenzij de zorgsituatie anders dicteert) in principe alleen met instemming van de veteraan.

f. Coördinatie

Voor coördinatie op regionaal niveau vindt georganiseerd overleg plaats tussen de

---

<sup>4</sup> Lees in dit plan voor veteraan (veteranen): de veteraan, oorlogs- of dienstslachtoffer en zijn relatie.

regionale teams van GMW/ZC en de RCs. Een aandachtspunt daarbij is het verschil in regio-indeling van GMW/ZC (postcode gerelateerd) en NOS (provincie gerelateerd). De best practice hiervoor is onderwerp van studie en zeker ook afhankelijk van regionale omstandigheden. Op landelijk niveau coördineert de LC met de managers van de regionale teams (MW/ZC) op MT-niveau.

g. Proces

5 september 2024 gaat de Afdeling Zorg (Herstel en Ondersteuning) officieel van start. In de tweede helft van 2024 worden processen binnen de samenwerking van zorgcoördinatie, gespecialiseerd maatschappelijk werk, ROOT en NOS verder in kaart gebracht. De uiteindelijke uitrol, eventueel voorafgegaan door een pilot, zal in 2025 zijn beslag krijgen. NOS evalueert eind 2025 zijn inbreng in de nieuwe werkwijze.

7. Geschikt

a. Gegarandeerde kwaliteit onderscheidt de VO van andere initiatieven. Een effectieve nuldelijnsondersteuning valt en staat met VOs, die uit het juiste hout gesneden zijn en optimaal zijn voorbereid op hun taak. Dat vraagt om een juiste selectie (zie pt. 5.d.), een gedegen training en doorlopende kwaliteitsgarantie. De VO is optimaal geschikt met een doorlopend oog voor verbeteringen. Wie stopt met beter worden, stopt vanzelf met goed zijn.

2025 - 2027 Effectiviteit NOS



**Geschikt**

Geselecteerd  
Opgeleid  
Gecertificeerd  
Effectief

**Zichtbaar**

Aanwezig  
Herkenbaar  
Bekend  
Registratie

**Beschikbaar**

Voldoende VOs  
Bereikbaar/vindbaar  
Inzetbaar  
First contact



b. NOS onderkent drie niveaus van trainen van VOs, t.w.: initiële training, periodieke training en aanvullende training.

(1) Basistraining VO

Deze initiële training is specifiek gericht op de inzet van een VO. De training bestaat uit 2 dagen (inclusief een overnachting), een huiswerkopdracht en een afsluitende trainingsdag. De training behandelt noodzakelijke achtergrondkennis, praktische huishoudelijke zaken, gespreksvaardigheden en kennis van de organisatie van veteranenzorg.

De kwaliteit van deze opleiding krijgt de volle aandacht. Externe certificering van de opleiding heeft echter slechts beperkte toegevoegde waarde en daarom vooralsnog geen prioriteit.

(2) Periodieke training

VOs volgen minimaal 1 keer per jaar een casuïstiekdag in hun regio. Deze dagen worden op initiatief van de RCn meerdere keren per jaar georganiseerd en verzorgd door een trainer en een maatschappelijk werker van het NLVi. De LC houdt toezicht op de planning, uitvoering en kwaliteit. Naast casuïstiek en intervisie vinden informatie- of trainingsmomenten plaats op initiatief van de LC of RC. Tijdens regiodagen ligt de nadruk op informatiedeling, onderling contact en desgewenst aanvullende training.

(3) Aanvullende training

Aanvullende training vergroot de kwaliteit/geschiktheid van de VO. De LC organiseert vanaf 2025 naar behoefte (één of twee maal per jaar) een aanvullende/verdiepende training waar VOs op kunnen inschrijven. De inzet van de VO in het zorgtraject kan eveneens aanleiding geven aanvullende/verdiepende training te organiseren voor



één of meerdere VOs. De LC kan daarbij in voorkomend geval een externe aanbieder inschakelen.

c. LC NOS-certificering.

Om de kwaliteit van de VO en zijn inzet te borgen, moet de VO voldoen aan de volgende eisen:

- (1) Initiële opleiding met goed gevolg afgesloten.
- (2) Jaarlijks minimaal 1 keer een casuïstiekdag bijwonen.
- (3) Jaarlijks minimaal 1 keer een regioday bijwonen.
- (4) Inzet in overeenstemming met het aangeleerde.
- (5) Voldoen aan algemeen geaccepteerd goed en kameraadschappelijk gedrag.

Een VO die niet aan zijn jaarlijkse verplichtingen voldoet, krijgt het daaropvolgende jaar eenmalig de kans alsnog zijn NOS-certificering te verlengen.

8. Beschikbaar

- a. Om optimaal effectief te zijn moeten VOs beschikbaar zijn op de momenten die er toe doen, altijd inzetbaar, in de juiste aantallen, goed bereikbaar en met een gegarandeerd succesvol *first contact*.
- b. Bij de samenstelling van het VO-bestand is kwaliteit belangrijker dan kwantiteit, maar beide vragen aandacht. Bij kwantiteit is een goede geografisch gespreide beschikbaarheid van belang en moet zowel overbelasting, maar zeker ook onderbelasting worden voorkomen. Selectie bij instroom en beheer vraagt om goede afstemming en overleg tussen LC en TRCs.
- c. Waar nodig zijn VOs met een specialisme (bijvoorbeeld een specifieke missie, een specifieke eenheid of met specifieke ervaring) landelijk beschikbaar.
- d. Feitelijke aanwezigheid van VOs op plekken waar veteranen samenkomen is essentieel. Persoonlijk en vaak initieel informeel contact is de meest directe beschikbaarheid. Dat vraagt om regionale initiatieven op het niveau van TRCs, maar ook individuele initiatieven van iedere VO. Op landelijk niveau stimuleert de LC onderlinge coördinatie tussen afdelingen van het NLVi om de presentie van NOS/VOs bij NLVi-ondersteunde activiteiten te optimaliseren.
- e. Naast het genoemde direct persoonlijk contact moet telefonische en digitale bereikbaarheid, vooral van TRCs en het veteranenloket, gegarandeerd zijn.
- f. Een veteraan komt meestal niet makkelijk met zijn ondersteuningsvraag voor de dag. Als hij de weg en de moed heeft gevonden voor een *first contact*, dan is dat voor hem en ons een moment van groot belang. Dat moment verdient onze volle aandacht. De veteraan krijgt en voelt onze aandacht, totdat zijn ondersteuningsvraag voldoende is beantwoord of de juiste vervolgaandacht is gegarandeerd. LC en RCs sturen dit proces. De LC coördineert tevens met het Veteranenloket.

---

<https://youtu.be/9mECnVr8UBY>

---

9. Zichtbaar

- a. Beschikbaarheid hangt nauw samen met zichtbaar zijn en herkend worden. Aanwezigheid bij evenementen die er toe doen en daarbij uiterlijk herkenbaar zijn, is dus randvoorwaardelijk. NOS medewerkers en vrijwilligers zijn herkenbaar aan hun poloshirt





en eventueel jas. Daarmee zijn zij direct aanspreekbaar en dragen zij de naamsbekendheid mee uit.

- b. Naast aanwezigheid i.h.k.v. ondersteuning is het belangrijk NOS en zijn VOs in te zetten voor promotiedoeleinden. Grote landelijke en regionale evenementen vormen een platform voor de presentatie van NOS en zijn dienstverlening. Belangrijk dat LC, RCs en VOs actief op zoek gaan naar mogelijkheden op hun eigen niveau. LC stelt het benodigde promotiemateriaal ter beschikking.
- c. Een goed communicatieplan moet beeldmerk en dienstverlening van NOS en zijn VOs beter bekend en daarmee beter vindbaar maken. Net zo belangrijk is een brede maatschappelijke bekendheid en vindbaarheid, zeker bij veteranen gerelateerde instanties, zoals (medische) hulpverleners, lokale overheden, toezichthouders in de openbare ruimte (bijv. boswachters), etc.
- d. De veteranenombudsman vraagt nadrukkelijk aandacht voor de relatie(s) van de veteraan. Ook daar moet de functie en de beschikbaarheid van NOS zichtbaar gemaakt worden. Zo vraagt zichtbaarheid rondom kinderen van veteranen om de nodige inspanning.
- e. Ook intern bestaat behoefte aan zichtbaarheid. In dit geval van de effectiviteit van onze inzet, door middel van verbeterde en gedisciplineerde registratie van gevoerde gesprekken.

