

# Meerjarenplan 2021-2024



Continu verbeteren en innoveren



*In het nieuwe Nederlands Veteraneninstituut krijgt het Programmabureau LZV een meer gecentraliseerde rol in 'Ketenzorg, Innovatie en Kwaliteit'. Daarmee kan nog beter en efficiënter gericht worden op positieve gezondheid. Dat past ook veel beter bij de huidige tijd. Bij positieve gezondheid staat een betekenisvol leven centraal. Van gericht op de beste professionele zorg naar samenhang en verbetering van het gehele proces inclusief preventie, transitie en nazorg.*

*Uiteraard blijven we de professionele zorg verbeteren en mag iedereen die het nodig heeft dezelfde kwalitatieve zorg blijven verwachten. Daar verandert dus niks in voor de veteranen en zij die al in een zorgtraject zitten.*

*Bart Noordzij – Veteraan-adviseur LZV*

Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV)

Tel 085 48 52 000

Willem van Lanschotlaan 1  
3941 XV Doorn

info@lzv-groep.nl  
www.lzv-groep.nl





Het meerjarenplan (MJP) beschrijft de koers van het LZV tot 2024 en bestaat uit twee delen.

**Deel één** is het strategisch kader voor keuzen en besluiten die we maken voor het werken binnen het LZV. Dat biedt de richting en de ruimte voor tactische vragen als 'wat moeten we nu dan gaan doen?', 'welke acties moeten we ondernemen?' en 'hoe moeten we de gestelde koers gaan invullen?'.

**Deel twee** is het beleidskader. Dat beschrijft de doelstellingen waarmee we de strategische doelen gaan verwezenlijken. Het legt daarmee een verbinding tussen het strategisch kader en concrete acties. De doelstellingen zijn uitgewerkt per strategische hoofddoelstelling.

Het dagelijks bestuur wil, samen met de overige leden van het programmabureau, in het tweede kwartaal van 2021 de aangesloten instellingen bezoeken. Om bij alle bij de zorg voor onze doelgroep betrokken mensen het MJP toe te lichten. Maar vooral om naar focus, inspiratie en verfijning van samenwerken te streven.

De stuurgroep volgt de voortgang van de voorgenomen resultaten. Dit is een doorlopend proces. De stuurgroep stuurt dit plan, op basis van interne en externe veranderingen, zo nodig bij om de gestelde doelen te kunnen blijven realiseren. Deze ontwikkelingen worden door het dagelijks bestuur van het LZV beschreven in een jaarlijkse kaderbrief.

## Het LZV – onze visie

Veteranen hebben een bijzondere plek in onze samenleving. Veteranen zijn goed georganiseerd en hebben een stevige maatschappelijke positie die in de Veteranenwet bestendig is. Dat geldt ook voor de zorg die zij moeten kunnen ontvangen. Dit biedt unieke kansen voor een brede samenwerking bij het ondersteunen van veteranen op hun route naar herstel.

Het LZV heeft unieke mogelijkheden voor optimale hulpverlening aan veteranen als zij in de problemen komen als gevolg van hun inzet voor de Nederlandse samenleving.

We hebben een zorgsysteem van samenwerkende civiele en militaire partijen, die duurzame en kwalitatief hoogwaardige voorzieningen, gecoördineerd aanbieden. Op deze manier zijn veteranen verzekerd van een laagdrempelig, toegankelijk en gemakkelijk te vinden pakket aan voorzieningen voor wanneer zij psychosociale klachten ontwikkelen die een relatie hebben met hun missieverleden.

Veteranen vinden de participerende instellingen in de LZV ketenzorg op eigen regie en coördinatie. Het LZV ziet het begeleiden naar herstel als fundament van de zorgketen. Het leveren van voor veteranen specifieke geestelijke verzorging, maatschappelijk werk en curatieve zorg is onze kerntaak..



---

Het LZV bundelt (context)kennis en professionele specialismen. De instellingen worden gefaciliteerd door het LZV. Het netwerk is landelijk dekkend en de fijnmazigheid is per zorgtype afgestemd. Steeds een passende mate van regionalisatie.

Het LZV is gepositioneerd als de centrale koepel van leveranciers van specialistische ketenzorg voor veteranen in Nederland. Wij zijn voor de immateriële zorg voor veteranen dé intermediair voor de doelgroep, zorgleveranciers, beleidsinstanties en de politiek.

De samenwerking tussen al onze LZV-instellingen werkt het beste als we dat op ieder niveau doen in een optimale mate van vrijheid, zonder dat dit verzandt in vrijblijvendheid. Dáárom sturen we op output. Binnen het LZV maken we op elk niveau afspraken hoe we die outputsturing met elkaar vormgeven.

Het LZV heeft naast een convenant dat de bestuurlijke samenwerking borgt ook samenwerkingsovereenkomsten met de participerende instellingen waarin de diensten die over en weer geleverd worden zijn vastgelegd. De opmerkingen en aanbevelingen die voortkomen uit het toezicht van de RZO geven op hun beurt richting aan het beleid. Het LZV programma bureau werkt in Doorn vanuit het Nederlands Veteraneninstituut. Voor de LZV-instellingen bestaat een duurzaam beleid voor de wijze waarop deze bijzondere zorg gefinancierd is en hun inspanningen op dit gebied gecompenseerd worden.

De ketenzorg wordt in afstemming met de doelgroep vormgegeven. Daarbij worden informatie en ervaringen uit de zorg voor overige geüniformeerde groepen geïntegreerd. Ter bevordering van de positie, de inbedding en de ontwikkeling van het LZV leggen we contact met relevante internationale initiatieven. Dit doen we om de eigen organisatie te verbeteren en om dit bij internationale partners te stimuleren. We volgen de ontwikkelingen in de Nederlandse en internationale gezondheidszorg, de ontwikkelingen op het gebied van (digitale) techniek en data management en adapteren datgene wat ons kan helpen om door te ontwikkelen en innovatie vorm te geven.

#### **Kennis en onderzoek:**

Om de kwaliteit en effectiviteit van zorg en ondersteuning aan veteranen en hun thuisfront continu te verbeteren faciliteert het LZV onderzoek en samenwerking tussen instellingen. Het Programmabureau coördineert samen met de Wetenschappelijke commissie voor afstemming en advies (WCAA) ketenonderzoek. Daarbij focussen we aandacht en middelen op ketenthema's en hoogwaardig onderzoek.

Het Programmabureau organiseert onder meer: jaarlijkse *netwerkbijeenkomsten* voor uitwisseling van ideeën en stimuleren van samenwerking, het uitbrengen van een 4-jarige *LZV Onderzoeksagenda* voor sturing en regie op LZV onderzoeksprioriteiten, het *adviseren* van onderzoekers, het *aanjagen* en *appreciëren* van praktijkgericht onderzoek met het Defensie-LZV *Research en Development (R&D) budget*. Deze activiteiten gebeuren in afstemming met veteranen, zorgprofessionals, ketenmanagement en bestuur. LZV onderzoeksvoorstellen kunnen eveneens worden gefinancierd uit het onderzoeksbudget voor ketengebonden onderzoek.



---

De bovengenoemde activiteiten vertalen zich in de praktijk in meer wetenschappelijk ketenonderzoek, kennisopbouw, onderzoekers die elkaar sneller vinden en expertise bundelen, co-creatie waardoor resultaten makkelijker en sneller gedeeld en geïmplementeerd worden binnen de keten en in multi-site onderzoek met grotere steekproefaantallen om sneller tot resultaten te komen.

De huidige LZV onderzoeksprioriteiten zijn gericht op het:

- 1). invloedrijker maken van de veteraan in zijn of haar zorgtraject;
- 2). stimuleren van niet-klachtgerichte interventies;
- 3). aantoonbaar maken van de meest effectieve en efficiënte wijze van ketenzorg;
- 4.) de rol van moral injury bij uitzend gerelateerde problematiek.

Deze prioriteiten lopen tot en met 2022. In 2022 start een nieuwe Agenda afgeleid uit dit MJP 2021-2024.

De komende jaren wordt gewerkt aan de doorontwikkeling van bestaande kennis en ervaring voor deskundigheidsbevordering en de ontwikkeling van een samenhangend en relevant scholingspakket voor deskundigheidsbevordering binnen de LZV-keten. Dit moet aansluiten op huidige en toekomstige kwaliteitscriteria en continu leren ondersteunen.

## De route naar 2024

We analyseren met regelmaat waar we staan en waar we naartoe willen. Dat vertalen we jaarlijks in het jaarplan en de activiteitenagenda's. Eens in de vier jaar beschrijven we onze belangrijkste strategische opvattingen in een meerjarenplan.

Dit meerjarenplan 2021-2024 is het resultaat van een gezamenlijke inspanning. Gegevens uit de eigen interne analyses zijn gekoppeld aan resultaten van extern onderzoek. Daarnaast is uitgebreid overlegd met (vertegenwoordigers van) veteranen, bestuurders, voorzitters, directeuren en diverse functionarissen van participanten binnen het LZV. We hebben ook gesproken met samenwerkingspartners, collega's van het Ministerie van Defensie en belangenbehartigers. Met de eigen missie en visie van het LZV als fundament, resulteert dit werk nu in een strategie die een route biedt naar 2024. Deze strategie brengen we in lijn met de kansen die het Nederlands Veteraneninstituut biedt op het gebied van de integratie van het aanbod aan veteranen, het versterken van de kwaliteit en het vergroten van de zichtbaarheid. Alles gericht op: 'Erkenning, Waardering & Zorg'.

Als LZV willen we een zorgnetwerk dat méér is dan de optelsom der delen. We houden ook in de komende jaren vast aan onze fundamentele waarden en ons doorlopende motto 'Leave no one behind'. We tonen aan dat we onze missie bereiken en doen wat we zeggen. Door de wensen van de veteraan en de kennis en kunde van gespecialiseerde civiele en militaire instellingen gecoördineerd bijeen te brengen, verzekeren we de veteraan van kwaliteit en een doorlopende innovatie. We verzekeren dat veteranen invloed op hun weg naar herstel hebben. Zo blijft niemand achter en slaagt onze 'heilzame missie.'



# Inhoudsopgave

---

## Inhoud

Preambule .....	3
Het LZV – onze visie .....	3
De route naar 2024.....	5
Inhoudsopgave.....	6
Missie .....	8
Deel 1 – Strategisch kader .....	8
Uitgangspunten .....	9
Ontwikkelingen .....	10
Externe ontwikkelingen .....	10
Interne ontwikkelingen .....	18
Oogmerk, visie en strategische doelen.....	20
Het Oogmerk .....	20
Onze visie op onze ketenzorg.....	21
De Strategische Doelen.....	25
Onze ambitie voor 2025.....	25
Deel 2 – Beleidskader .....	29
1. De invloedrijke veteraan – een ‘Health-e Vet’ .....	29
2. De zorgverlening versterken – Continu verbeteren in de keten .....	30
3. Duurzaam gezond zijn – ‘bouwen waar we op vertrouwen’ .....	32
4. Ontwikkelen door delen – Innoveren door integreren. ....	34





## Deel 1 – Strategisch kader

---

### Missie

*Het LZV is een civiel-militaire ketenzorgorganisatie met als doel post actieve veteranen, dienstslachtoffers en hun dierbaren bij missie gerelateerde psychische en psychosociale problemen overal in Nederland de meest geëigende zorg te bieden. Veteranen kiezen samen met professionals een passend zorgtraject in het LZV. De zorg van het LZV is zo laagdrempelig mogelijk, met de inzet van moderne, innovatieve en op wetenschappelijk onderzoek gebaseerde middelen. De coördinatie binnen het LZV is gericht op de veteraan en zijn systeem, eenduidigheid van zorg, een geborgde, hoge kwaliteit, continue kennisoverdracht en een effectief en efficiënt handelen. De veteraan krijgt zorg die eenvoudig is waar mogelijk en hoog-specialistisch indien noodzakelijk. Het LZV stimuleert het wetenschappelijk onderzoek en de innovatie van de eigen behandelmethodieken op basis daarvan. Kennisverspreiding is essentieel. De veteraan bereikt het LZV via een laagdrempelige, herkenbare toegang voor zowel de doelgroep als voor collegiale informatieverstrekking.*

### Waarom

We werken op deze manier samen om veteranen met psychische aandoeningen en hun directe verwanten en gezinsleden altijd in een zo vroeg mogelijk stadium en op zo adequaat mogelijke wijze, zorg te verlenen. Zo worden klachten overwonnen en het functioneren hersteld. Daarbij is het van belang dat dit zo dicht mogelijk bij huis geschiedt, tenzij het gaat om specialistische zorg die niet regionaal voorhanden is.

Het LZV stimuleert wetenschappelijk onderzoek en de innovatie van de eigen behandelmethodieken.

De samenwerking vergt inspanning van de deelnemers. Het gaat immers om organisaties die alle beschikbaarheid, bereikbaarheid en context specifieke kennis willen garanderen. Dit doen ze op basis van een eigen identiteit, werkveld, wijze van besluitvorming en financiering. De uitdaging is een solide samenwerking door bruggen te bouwen en barrières te slechten.

Als over 'de veteraan' (M/V) wordt gesproken geldt dat ook voor dienstslachtoffers en de relaties, tenzij anders wordt aangegeven





---

*'Case closed'.*

*Maar mijn herinneringen zijn dat niet, die blijven. Als mensen vragen: 'Hoe was je uitzending?' vind ik het moeilijk daarop te antwoorden. 'Boeiend', is het korte antwoord.*

*'Officier in Afghanistan' – Esmeralda Kleinreesink*

## Uitgangspunten

De strategische keuzes die de afgelopen jaren richting gevend waren op het gebied van: 'een invloedrijke veteraan,' 'zorgverlening versterken,' 'duurzaam gezond zijn' en 'ontwikkelen door delen' hebben veel opgeleverd. Wij zullen de resultaten de komende jaren blijven ontwikkelen en onderhouden.

De ketenzorg kent een landelijk dekkend aanbod van laagdrempelige begeleiding tot gespecialiseerde behandeling vanuit samenwerkende instellingen. Dat realiseert het LZV door onderlinge programma-afstemming en regionale coördinatie van de zorg. Dit systeem bewaakt continu een optimaal passende regionalisatie, waardoor de meest geëigende zorg daadwerkelijk steeds zo dicht mogelijk bij het adres van de veteraan gebracht wordt.

Vanuit het Nederlands Veteraneninstituut in Doorn opereert het LZV in het hart van de Nederlandse veteranenwereld. Het LZV heeft een programmabureau voor ontwikkeling, coördinatie en management van taken op het gebied van: kwaliteit en registratie, klachten, communicatie, en kennis en onderzoek. We willen met kwaliteit onze waarde bieden. We innoveren de zorg stelselmatig op basis van resultaten.

Dit plan vertaalt het beleid naar doelstellingen en uitgangspunten voor de komende jaren. Het gaat uit van het voortbouwen op de succesvolle samenwerking binnen het collectief van participanten in het LZV.

### Het draait om de veteraan

Werken met veteranen betekent voor het LZV: streven naar nabijheid, verbinding en betekenisverlening. We brengen onze diensten en activiteiten in elk denkbaar opzicht dicht naar de veteraan, de partners en gezinnen. Daarbij staat centraal dat alle factoren die voor veteranen belangrijk zijn, bij hun proces van herstel worden betrokken. Daarmee kunnen zij verbinding met de omgeving versterken. Tenslotte willen we erin slagen om in iedere dienst of uiting te laten ervaren dat we dat doen om de veteraan weer te laten participeren: de veteraan is sociaal, mentaal, fysiek, maatschappelijk, duurzaam inzetbaar in welke vorm dan ook. We willen veteranen de kans geven om met LZV zorg hun gezondheid te versterken, een actieve en invloedrijke rol op hun zorgtraject te hebben. Dat doet recht aan hun positie.

### Kwaliteit wordt continu verbeterd

Het LZV kiest voor een koers naar de toekomst. We leveren aantoonbaar wat verwacht mag worden. Daarvoor hebben we een effectieve samenwerking met duidelijke resultaten, op basis van een efficiënte organisatie. Daarmee bewijst het LZV zijn maatschappelijk belang en is het van waarde voor de partners. We stellen dat goede samenwerking bestaat als het effect van de LZV-ketenzorg goed zichtbaar is. We willen dit zien op het gebied van de zorg, de relatie met de veteraan, de organisatie en het netwerk.



---

*Ik ben terug in Nederland en voel me raar. Onrustig. Boos. Opstandig. Het is het klassieke gevoel van ontheemdheid dat veel militairen hebben als ze terugkomen van uitzending. Maar weten dat het een 'normale reactie op een abnormale situatie is', zoals dat in militair jargon heet, maakt het gevoel niet minder. Alles is hetzelfde, maar tegelijkertijd klopt niets meer.*

*'Officier in Afghanistan' – Esmeralda Kleinreesink*

## Ontwikkelingen

### Externe ontwikkelingen

Factoren die onverminderd een grote impact op de zorg en daarmee ook op het LZV hebben en het succes van de organisatie bepalen zijn:

- Groeiende invloed van de patiënt op de zorg;
- Toenemende invloed van technologie;
- Ambulantisering van zorg, (o.a. door korter en intensiever aanbieden klinische zorg);
- Accentverschuiving van ziekte-behandeling naar veerkracht-versterking;
- Zorg in ketens en netwerken

We zien daarnaast het belang van het kunnen vertellen van het eigen verhaal, het doorbreken van patronen, versterken van de hele leefomgeving en ontwikkeling van vermogens om met uitdagingen om te kunnen gaan, groeien. Gezondheid is dus niet alleen weerbaarheid, maar ook flexibiliteit<sup>1</sup>.

Onderstaande factoren zijn hierbij van groot belang:

- Zorg door datadeling,
- Systematische (zorg-)innovatie

Ontwikkelingen in de veteranenzorg vinden plaats op het snijvlak van ontwikkelingen in de Defensie omgeving en in de gezondheids- en welzijnszorg. De Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek (RZO) wijst in de nota: 'Toekomstvisie en het veteranenbeleid' op relevante ontwikkelingen voor de periode 2020-2035. (RZO 270919.04.01)

De volgende onderwerpen zijn hierbij belangrijk voor het LZV:

#### Algemeen

1. De Covid19 crisis veroorzaakt mondiale verschuivingen op alle maatschappelijke en economische gebieden. De financiering van de zorg, beschikbaarheid van middelen, maar ook de mogelijkheden om altijd face-to-face zorg te kunnen bieden, kunnen onder druk komen te staan. De 1,5 m-afstand-maatschappij heeft voor ons werk een merkbare impact.
2. De nationale veiligheidssituatie & context zijn zeer onvoorspelbaar.
3. Er is een voortdurende noodzaak van duurzame politieke beslissingen op gebied van:
  - a. Milieu & duurzaamheid
  - b. Infrastructuur
  - c. Pensioenen
  - d. Zorg
4. Nederland houdt een robuuste krijgsmacht met specifieke taken voor 'joint optreden'

---

<sup>1</sup> Redesigning psychiatry - [http://rp.savoerman.nl/?page\\_id=115](http://rp.savoerman.nl/?page_id=115)

5. Het Defensiebudget groeit naar 2% BNP; het kennis- en innovatiebudget groeit naar 2% van de Defensiebegroting

**Veteranenzorg**

<h2 style="background-color: orange; color: white; padding: 10px;">Veteranenzorg</h2>	 <p>De Nederlandse veteranenpopulatie neemt in omvang af, wordt diverser met waarschijnlijk meer verschillende waarden.</p>
<p>In 2020 heeft Defensie de reikwijdte van de veteranenzorg ruimer gedefinieerd. De toegang van (ex-)partners en gezinsleden tot LZV wordt laagdrempeliger. Het is aannemelijk dat de zorgvraag minstens gelijk blijft. Consequentie: de consolidatie en verbetering van het LZV moeten geborgd blijven.</p> 	<p>Om een groeiende zorgvraag te kunnen beantwoorden is het nodig te investeren in preventie, proactieve zorg, informatievoorziening en de beschikbaarheid van instrumenten om zelf aan oplossingen te kunnen werken. Consequentie: de veteraan moet zo invloedrijk mogelijk zijn in de zorg die hij krijgt via het LZV.</p> 
<p>Door digitale en virtuele ontwikkelingen ontstaat een nieuwe arbeidswerkelijkheid en high-tech-samenleving met mensen die door ICT ondersteund worden en zichzelf centraal stellen. Consequentie: het LZV moet herstelgerichte zorg door samenwerking in brede netwerkverbanden op basis van datadeling leveren.</p> 	 <p>Er is een toenemende nadruk op positieve gezondheid. Defensiemedewerkers en veteranen worden bewuster gemaakt van hun gezondheid en krijgen gezonder alternatieven geboden, waarbij een relatie met hun duurzame gezondheid na dienstverlating wordt gelegd. Consequentie: het LZV moet 'duurzaam gezond zijn' blijvend in de programma's verankeren.</p>

Door decentralisatie van rijks- en provinciale taken neemt de rol van de gemeenten in de erkenning, waardering en zorg verder toe. In de ggz moet daarom worden samengewerkt met de netwerken op regionaal en gemeentelijk niveau. De bekendheid met de netwerken die er voor veteranen zijn moet beter worden georganiseerd, zodat er wanneer een veteraan problemen heeft die context specifieke hulp vragen de juiste interventie plaatsvindt. Anders verliest het LZV effectiviteit en relevantie. Consequentie: het LZV moet sector breed aansluiting blijven houden om in positie te blijven.





Schematisch kan de externe macro-omgeving als volgt weergegeven worden<sup>1</sup>:

KANS	« »	BEDREIGING
Uitbreiding reikwijdte Veteranenzorg	Politiek	Decentralisatiebeleid conflicteert met landelijke dekking LZV zorg
Financieel/budgetair positief klimaat	Economisch	Toenemend tekort aan zorgprofessionals
Gezondheidszorg toenemend gericht op 'positive health' (preventie); kortdurend en intensief behandelen; herstelgerichte programma's voor chroniciteit.  Groeiende positieve beoordeling in de maatschappij van belang van goede positie voor de veteraan	Sociologisch	Dalend aantal veteranen (demografie, geen actuele grootschalige missies)  Maatschappelijk conflicten: juridisering en claims, verstoren van samenspel tussen veteranen en overheid.
Nieuwe technologie; defensie integreert zorg en technologie: e-health, zorg op afstand.	Technologie	innovatiekracht bij LZV- partners wordt onvoldoende benut
Vanaf 2021 LZV onderdeel 'Nationaal Veteranen Instituut'  Samenwerking Landelijke politiezorg en andere voorzieningen voor geüniformeerde beroepen	Omgeving	Focusverlies door interne integratie.  Vertroebeling, verschuiving en verdringing van LZV zorg door falende afstemming en concurrentie
Veteranenwet levert duurzaam juridisch kader	Wetgeving	Door oprichting Nederlands Veteraneninstituut verminderde betrokkenheid ministerie van Defensie bij LZV

### Veteranenbeleid

Het veteranenbeleid in Nederland is in 2017 geëvalueerd. Uit die evaluatie zijn bevindingen geconstateerd en Defensie en haar veteranenzorgpartners zijn bezig met implementatie van verbetermaatregelen of hebben die al genomen. Het beleid blijft echter in beweging en past zich aan op huidige omstandigheden en vraag vanuit de doelgroep. Defensie laat zien dat er ruimte is voor aanpassingen in bestaand beleid en het uitgeven van nieuw beleid, dat van belang is voor de doelgroep en voor de zorgpartijen.

Het blijft dan ook belangrijk vragen van de doelgroep te onderzoeken en deze juist en prompt te vertalen naar Defensie en onze zorgpartners.



### **Financiering gezondheidszorg**

De in veteranen gespecialiseerde GGZ binnen het LZV kent gemiddeld hogere zorgkosten dan de reguliere GGZ. Dit hangt samen met de zwaarte van de veteranenzorg en met de noodzakelijke directe beschikbaarheid. Voor niet patiëntgebonden meerkosten die niet worden vergoed door zorgverzekeraars, stelt Defensie sinds 2019 een vergoeding voor onkosten ter beschikking. Door demografische ontwikkelingen staat de financiering van de GGZ toenemend onder druk. De zorgvraag blijft stijgen, budgetgroei moet ingeperkt worden en er is een tekort aan professionals.. Zorgverzekeraars hebben echter een zorgplicht jegens hun verzekerden, ook als het gaat om complexe GGZ-zorgvragen van veteranen. De ministeries van Defensie en VWS dringen er bij zorgverzekeraars op aan dat deze hun verantwoordelijkheid blijven nakomen, zodat de beschikbaarheid van passende GGZ-zorg voor veteranen geborgd blijft.

### **Waarde gedreven zorg – de professionals versterken om de zorgverlening continu te verbeteren**

De 'Quadruple Aim<sup>2</sup> (Bodenheimer & Sinsky, 2014)<sup>3</sup>' van de zorgsector voegt aan onze oorspronkelijke doelstellingen nog een essentieel aspect toe: de ervaringen van patiënten en zorgprofessionals. Door hier voortdurend nadruk op te leggen, is het mogelijk om waarde gedreven zorg te vertalen naar de dagelijkse praktijk van de zorgverlener en de dagelijkse werkelijkheid van veteranen. Door een keten brede werkwijze die wordt gekenmerkt door met elkaar samen te werken, door ervaringen te delen en te leren van elkaars aanpak, door behandel-effecten en –beleving zichtbaar te maken, wordt de hoogste norm vastgepakt en kan de kwaliteit aanzienlijk verbeterd worden. De uitgangspunten van Quadruple Aim vertalen zich voor het LZV als volgt:

- Een geïdentificeerde doelgroep.
- Een programmaregisseur die de verantwoordelijkheid van de ketendoelstellingen in samenhang met de populatie neemt.
- Een beleidsmatig kader o.b.v. politieke situatie en beschikbaarheid van financiële middelen.
- Meer tevredenheid bij de veteraan en de hulpverlener

### **Nuldelijns initiatieven**

Het Veteranen Platform (VP) participeert in het Veteranenloket. Het VP is de koepelorganisatie waaronder vele veteranenorganisaties en veteranenverenigingen actief zijn. Vanuit het VP wordt ook

---

<sup>2</sup> Care of the Provider. *Annals of Family Medicine*, 12(6), 573-576. Opgeroepen op 7 24, 2020, van <http://annfammed.org/content/12/6/573.full>

Bodenheimer, T., & Sinsky, C. A. (2014). From Triple to Quadruple Aim: Care of the Patient Requires Care of the Provider. *Annals of Family Medicine*, 12(6), 573-576. Opgeroepen op 7 24, 2020, van <http://annfammed.org/content/12/6/573.full>

<sup>3</sup> <https://www.privishealth.com/chronic-care-management/quadruple-aim-role-in-healthcare/>

de nuldelijnsondersteuning georganiseerd. De nuldelijns ondersteuning kent een landelijk dekkend netwerk van opgeleide nuldelijnshelpers die onder andere zijn te bereiken via de Digitale Sociale Kaart Veteranen ([www.disk-veteranen.nl](http://www.disk-veteranen.nl)). De laagdrempelige bereikbaarheid van de nuldelijnshelpers is voor vele veteranen erg positief. De nuldelijnshelpers zijn regionaal georganiseerd en krijgen via de Basis aanvullende kennis aangereikt, met name ter herkenning van problematiek en om toe geleiding naar reguliere zorg te stroomlijnen. Met het opnemen van de organisatie van de nuldelijnsondersteuning in het Nederlands Veteraneninstituut wordt hun waarde als onderdeel van de keten, en daarmee essentieel onderdeel van ons netwerk, bevestigd. De nuldelijnsondersteuning vormt daarmee een van de middelen van het Nederlands Veteraneninstituut om vroegtijdige herkenning van problematiek en toe geleiding naar professionele zorg te versterken. Daarnaast zijn er elf (11) veteranen ontmoetingscentra (VOC), aangesloten bij de VOC (ref) koepel. De VOC's bieden een vrijblijvende ontmoetingsplaats voor veteranen waar kameraadschap en sociale steun centraal staat. Vertegenwoordigers van de dienst Geestelijke verzorging en maatschappelijk werkers van DBMW en de Basis bezoeken regelmatig deze VOC's om de verbinding en het contact tussen de nulde en de eerstelijns te stimuleren.



#### **Duurzaam Inzetbaar Defensie**

Defensie geeft met het programma Duurzaam Inzetbaar opening voor de ontwikkeling van een systeem voor gezondheidszorg dat is ontstaan uit een verschuiving van een systeem dat zich richt op de behandeling van verwonding, ziekte en ongezondheid, naar een systeem dat zich richt op de bevordering van gezondheid en inzetbaarheid (De Graaf, Maduro, 2017). Deze gezondheid en



---

inzetbaarheid ontstaan niet alleen op basis van veerkracht, maar ook op het verwerven van voldoende 'antifragiliteit': een onderdeel daarvan is, naast veerkracht het tegelijkertijd actief juist ook winnen aan gezondheid door psychofysiologische belasting. Het programmabureau LZV werkt nauw samen met het DGI kernteam van de Defensie Gezondheidszorg Organisatie. De belangrijkste inzet is dat de militair van vandaag alle tools, (digitale) instrumenten, gezondheidsinformatie en leefstijl vaardigheden die hij als militair meekrijgt, kan blijven inzetten als hij de dienst verlaat. Dat geldt zowel voor de gezonde militair als voor de (fysiek of mentaal) gewonde militair. In de transitie van actieve naar post actieve dienst komen alle aspecten die bijdragen aan (herstel van) gezondheid van de veteraan steeds beter in het vizier. Het toewerken naar afgestemde transitie zorg vraagt ook de komende jaren gerichte samenwerking tussen Defensie, het NVI en het LZV.

#### **Technologische ontwikkelingen en eHealth**

Het gebruik van e-health en (wearable) smart-health neemt toe in het dagelijkse leven. Het LZV draagt bij aan de ontwikkeling van het Veteranenportaal. De inzet van technologie, ICT ondersteuning, verschillende vormen van digitale hulpverlening en online communicatie zal, naast goed afgestemde keten samenwerking, de veteraan helpen zelf aan het roer te staan. Het helpt veteranen als zij toegang hebben tot betrouwbare en objectieve (gezondheids)informatie en eigen gezondheidsdata. Het helpt als zij de mogelijkheid hebben om zelf te bepalen met wie zij (gezondheids)informatie delen, op welke wijze hun omgeving deelgenoot is van het herstelproces en op welke wijze en met welke frequentie zij zelf zicht willen hebben op hoe het proces van herstel verloopt en wat daaraan bijdraagt en wat niet. In de komende jaren zullen op basis van de koppeling aan kunstmatige intelligentie steeds sneller ontwikkelingen plaats kunnen vinden. Het bereiken van meer gezondheid is het doel. Dit heeft alleen succes als zowel de veteraan als de hulpverleners hierbij optimaal kunnen samenwerken.

#### **Wetenschappelijke ontwikkelingen in de psychotraumazorg**

Er zijn verschillende grote ontwikkelingen op het gebied van de psychotraumatologie (Olf et al., 2019<sup>4</sup>). Zoals de toegenomen kennis over de rol van genetische en neurobiologische factoren bij PTSS; over de gevolgen van schokkende gebeurtenissen over de gehele levensspanne; psychotrauma bij specifieke doelgroepen (veteranen, mannen vs. vrouwen); er is meer aandacht voor preventie, meer aandacht voor de rol van sociale media bij psychotrauma; de term 'complexe PTSS' is geïntroduceerd in de wetenschappelijke literatuur om de variatie in psychotrauma klachten en problemen beter te duiden; er is sterk bewijs voor de effectiviteit en doelmatigheid van richtlijn-aangeraden PTSS interventies met innovaties in de wijze waarop deze interventies worden gegeven (online, virtueel, intensief, in combinatie met bijvoorbeeld medicatie of neurofeedback). Daarbij wordt steeds duidelijker dat niet iedereen herstelt na therapie en meer aandacht nodig is voor gemeenschappelijke factoren

---

<sup>4</sup> Miranda Olf, Ananda Amstadter, Cherie Armour, Marianne S. Birkeland, Eric Bui, Marylene Cloitre, Anke Ehlers, Julian D. Ford, Talya Greene, Maj Hansen, Ruth Lanius, Neil Roberts, Rita Rosner & Siri Thoresen (2019) A decennial review of psychotraumatology: what did we learn and where are we going?, *European Journal of Psychotraumatology*, 10:1, 1672948, DOI: 10.1080/20008198.2019.1672948



---

binnen alle therapieën die herstel versterken. Andere ontwikkelingen betreffen methodologische innovaties waardoor complexe (SEM, netwerk, latente klasse) analyses, nieuwe inzichten brengen. Tot slot zijn er technologische ontwikkelingen met de komst van smart 'apps', virtual reality en machine learning binnen de zorg.

### **Analyse van ontwikkelingen in de Veteranenzorg**

De LZV-keten levert als enige partij in NL landelijk dekkende ketenzorg voor post actieve veteranen met psychische en psychosociale missie gerelateerde problematiek. Wanneer we de veteranenzorg analyseren met de LZV-ambitie om een zoveel mogelijk op waarde-gedreven zorg gericht aanbod samen te stellen komen de volgende aspecten in beeld:

- Een vruchtbare samenwerking en competitie door de LZV partijen
- Een stabiele groep, zonder toe- of uitreders
- Een zorgaanbod zonder écht concurrerend alternatief
- Complementaire ondersteuning door NOS als Vertrouwd Netwerk
  
- Er is geen externe competitie die het ketenaanbod over de volle breedte kan beconcurreren. Het LZV is te beschouwen als een 'strategische groep', waar vooral interne concurrentie tussen de vijf GGZ-partners die traumazorg leveren kan optreden. Door regionale spreiding bedienen deze instellingen vooral hun eigen regio, met uitzondering van MGGZ, Centrum'45 en Sinaï Centrum. Concurrentie vindt dan plaats op aanbod en capaciteit. Door taakdifferentiatie (MGGZ enige defensiezorg leverancier – Centrum'45 (nationaal expertisecentrum met (dag-)klinische) zorg - Sinaï Centrum vooral ambulante zorg en Veteranen Intensieve Behandel Unit) valt dit uiteindelijk mee. Verdringingsrisico's worden binnen de LZV-stuurgroep bewaakt en hierop wordt gestuurd in het Ketenmanagementteam (KMT) en het Regionaal Coördinatie Overleg (RCO).
- Veteranen op zoek naar een context-specifiek aanbod melden zich vooral bij het Veteranenloket, dat de entree is van het LZV. Organisaties die de afgelopen jaren hebben getracht toe te treden tot de veteranenzorg in het algemeen, en tot het LZV in het bijzonder, katalyseren LZV-innovatie vooral op het niveau van passende hulpverlening en het ontwikkelen van innovatieve, hoog-intensieve zorg.
- Initiatieven voor niet medische hulp als: digitale (zelf-)hulp, terugkeerreizen en coaching, zorg door hulphonden of paarden- of dolfijntherapie presenteren zich met regelmaat als alternatieven voor veteranenzorg. Door te weinig bewijs voor de effectiviteit zijn deze vaak nog omstreden. Door inadequate financiering en hoge kosten voor veteranen zijn de aantallen veteranen die van deze vormen van hulp gebruik maken beperkt. We volgen ze met aandacht.
- De belangrijkste leverancier van complementaire hulp is de 'nuldelijns ondersteuning' (NOS) van het Veteranen Platform, de koepelvereniging van Nederlandse veteranenverenigingen. Dit initiatief levert buddy support ('zorgbuddies'), praktische ondersteuning en toeleiding naar het Veteranenloket. NOS versterkt de aantrekkelijkheid van het LZV. Een belangrijke vooruitgang dat de NOS mee is gegaan in de fusie tot het Nederlands Veteraneninstituut.





- Gebeurtenissen op het gebied van materiële voorzieningen (keuringen, invaliditeitspensioenen, claims etc.) hebben een toenemende invloed op de zorg. Dit drukt het vertrouwen in, maar ook het resultaat van de hulpverlening en zorg die wij bieden.

### **Veranderingen in de Wet Verplichte Zorg GGZ**

Vanaf 1-1-2021 is de WVGZ van kracht. Omdat binnen het LZV geen verplichte zorg geleverd wordt heeft deze wijziging geen rechtstreekse effecten.

### **COVID-19, de effecten op de veteranenzorg**

Het Coronavirus hoort volgens gangbare definities tot een crisis. Een crisis die ook de maatschappelijke ondersteuning en de GGZ treft en daarbij ook de hulp- en zorgverlening aan veteranen binnen het LZV. De LZV instellingen hebben allen op eigen titel uiteraard adequate maatregelen getroffen om hun werkzaamheden voor de hele clientèle voort te zetten en daarmee ook voor veteranen.

Toch zijn er aspecten die juist of in meerdere mate gelden voor veteranen en welke maatregelen zijn genomen of zouden aanvullend genomen kunnen worden.

Door de Corona crisis is het moeilijker geworden om op een face-to-face basis zorg te verlenen. Risicovol handelen is verder een veel voorkomend kenmerk bij personen die een psychotraumatische stoornis hebben. Daardoor zouden zij zichzelf gemakkelijker bloot kunnen stellen aan het virus. Ook bestaat een verhoogde kans op agressief gedrag naar anderen doordat het moeilijk is om afstand te kunnen nemen van mensen in de directe omgeving van de veteraan met psychotraumatische klachten. Vanwege bovenstaande risico's is het van groot belang de veteranen in zorg te garanderen dat hun zorg kan worden voortgezet, zeker wanneer ze daar om vragen.

Om die garantie te kunnen geven, kunnen we kijken naar maatregelen die we kunnen nemen en ondersteuning die we kunnen bieden.

1. Promoot gebruik van videoconsultatie en zorg via teleconference;
2. Zoek naar fondsen om dit nu en in de toekomst voort te kunnen zetten of snel in te kunnen zetten;
3. Zoek naar alternatieven voor intramurale zorg. Denk daarbij aan thuiszorg waarbij extra aandacht uitgaat naar intensieve monitoring en prompte ondersteuning. Triage en (personele) capaciteit zijn hierbij van belang;
4. Ontwikkel nieuwe communicatiemethoden om veteranenontmoetingen op afstand te ondersteunen;
5. Kijk vooral ook naar wat de categorie veteranen die al een verhoogd risico hebben, nodig hebben aan ondersteuning en organiseer dat rond de veteraan;
6. Organiseer ondersteuning en veiligheid voor de (zorg- en hulp)professional. Dat geldt zowel op fysiek, als ook op mentaal vlak. Het geldt ook voor die professionals die toch face-to-face contact moeten hebben. Voorlichting, middelen en training zijn belangrijk;
7. Bij de SARS epidemie werd een stijging van het aantal zelfdodingen bij personen in de leeftijd boven 65 jaar geconstateerd. Sociale isolatie, het gevoel tot last te zijn als ook andere



---

angsten zijn grote drijvers achter deze stijging. Het LZV als netwerkorganisatie besteedt aandacht aan het herkennen van signalen binnen de veteranenpopulatie op dit gebied;

8. De zorgprofessionals lopen verhoogde kans op het ontwikkelen van psychotrauma en stressorgerelateerde stoornissen als gevolg van de confrontatie met lijden en dood van de patiënten, maar ook doordat zij zelf vaak risico's nemen of moeten nemen voor hun patiënten. Senior behandelaars kunnen een rol als mentor of begeleider voor jongere collega's kunnen spelen en monitoren op de effecten op de behandelaar. Niet alleen tijdens of vlak na de crisis, maar ook op langere termijn.

## Interne ontwikkelingen

### **Het Nederlands Veteraneninstituut**

#### **Positie DB-LZV**

Het DB-LZV kan vanaf 2021 binnen de beleidscyclus van het Nederlands Veteraneninstituut de civiel-militaire LZV-samenwerking in zo groot mogelijke onafhankelijkheid realiseren. De eindverantwoordelijkheid voor het gevoerde beleid ligt bij het bestuur van het Nederlands Veteraneninstituut. De eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze wettelijke taak blijft bij de Minister van Defensie als subsidie verstrekker.

#### **Een faciliterend LZV-programmabureau als onderdeel van het Nederlands Veteraneninstituut**

Het programmabureau kan de zorgketen regisseren, de zorg over de keten coördineren, wetenschappelijk onderzoek en innovatie stimuleren en bestuurlijke en beleidsmatige randvoorwaarden scheppen voor het functioneren van de keten. Dit doen we op basis van outputsturing: door zoveel mogelijk de instellingen in staat te stellen hun bijdrage aan de ketensamenwerking zelf in te vullen. Dit betekent ook niet meer centrale richtlijnen dan noodzakelijk. Projecten worden alleen op collectieve indicatie opgestart. Ze zijn gedefinieerd in omvang en indien mogelijk in tijdsbestek.

Het LZV programmabureau faciliteert het LZV waar nodig en waar mogelijk met randvoorwaarden en capaciteit.

Vanwege de wens continu te verbeteren en continue kwaliteit te ontwikkelen, organiseert het PB LZV iedere drie jaar een interne audit door een externe partij. Deze audit beschouwt de ketenzorg op interne ketensamenwerking en het kwaliteitskader. Hiermee borgen we zowel intern naar de stuurgroep als extern naar de directie en de Raad van Toezicht van het Nederlands Veteraneninstituut onze kwaliteit.

#### **LZV programmabureau op locatie in gebouw de Basis in Doorn**

Het DB-LZV blijft ook in het Nederlands Veteraneninstituut met het programmabureau in het gebouw van het Nederlands Veteraneninstituut in Doorn, het centrum voor erkenning, waardering en veteranenzorg. Dit is essentieel voor de mogelijkheden op het gebied van zichtbaarheid, facilitering, samenwerking en imago. Het samengaan in het Nederlands Veteraneninstituut biedt enorme



---

mogelijkheden op het gebied van verdere integratie van maatschappelijk werk, zorg coördinatie en de kwaliteit van de ketenzorg via het Veteranenloket.

#### **Veteranenloket**

Veteranen hebben met het Veteranenloket een eenduidige toegang voor al hun vragen. De samenwerking van dienstverlening (Veteraneninstituut) materiële (ABP) en immateriële zorg (LZV) in het Veteranenloket, gecombineerd met de zorgcoördinatie van het loket levert grote mogelijkheden voor de bereikbaarheid, de toegankelijkheid en het aanbod van integrale zorg.

#### **Samenwerking met de nuldelijn**

Door participatie van het Veteranen Platform achter het Veteranenloket bestaat afstemming van werkzaamheden tussen de professionele hulpverleners in de nulde- (gv) en in de eerstelijns (GMW) en de vrijwilligers. Met het systeem van gecertificeerde nuldelijns ondersteuners (NOS) is er een landelijk actieve groep van vrijwilligers die hun werk doen binnen een afgesproken kader.

#### **Prompte zorg: duurzame financiering; beschikbaarheid professionals**

Het leveren van Prompte zorg is deel van de missie van het LZV. We spreken immers van laagdrempelige, hoog kwalitatieve, efficiënte en effectieve zorg aan onze doelgroep. De garantie op zo kort mogelijke wacht- en toegangstijden tot begeleiding en zorg(onderdelen) is daar onderdeel van.

Wacht- en toegangstijden blijven landelijk onder druk staan. Het LZV wil de ambitie voor het serviceniveau op het gebied van prompte zorg blijven garanderen.

#### **Samenwerking met overige geüniformeerde beroepen**

De Nationale Politie heeft in 2019 de Landelijke Zorglijn Politie opgericht. Er is afstemming op regelmatige basis, maar mogelijkheden voor verdere verdieping op het gebied van kennis- en capaciteitsdeling zijn tot op heden niet verkend. Het 24/7 loket wordt t/m 2020 verzorgd door de Basis. Vanaf 2021 wordt deze dienstverlening voortgezet door het NLVI. Vanuit het oogpunt van het LZV is dat een positieve ontwikkeling.

*Never to acknowledge that something other than our self is real, is a kind of moral suicide. Erkenning van een ander en waardering van de ander zijn van cruciaal belang: 'In this respect friendship is a paradigm for moral growth and wholeness*

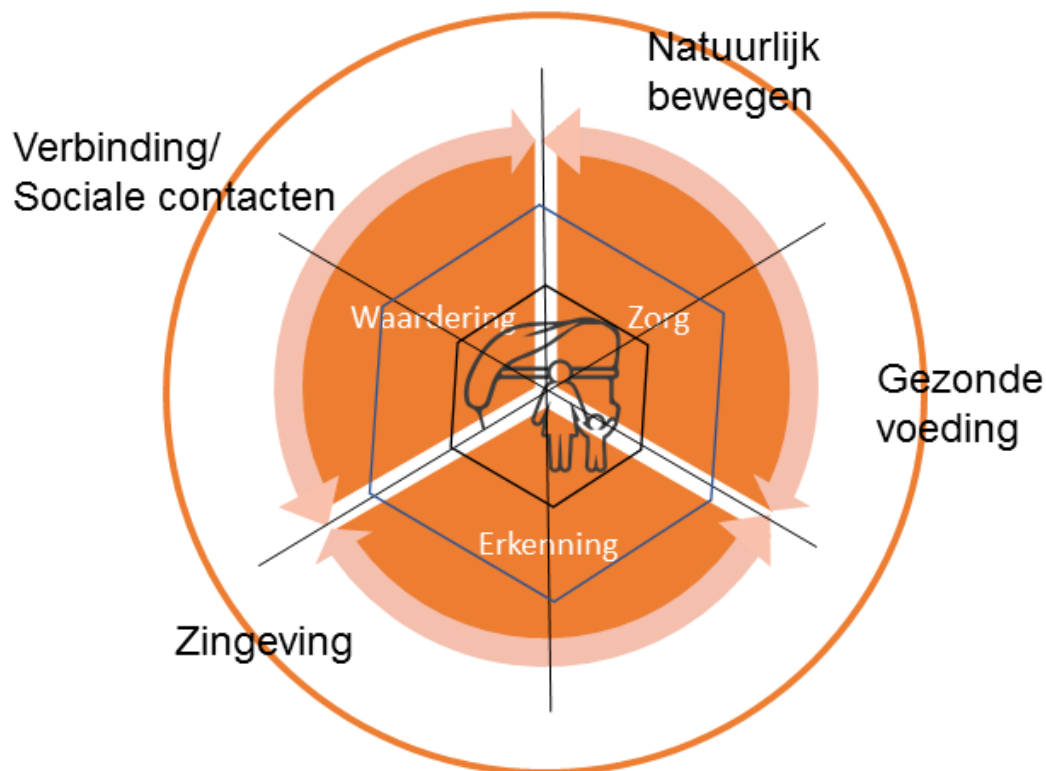
*'Geweten onder schot' – Désirée Verweij*

## Oogmerk, visie en strategische doelen

### Het Oogmerk

We zien de veteraan als het middelpunt van een samenhangend geheel van factoren, een 'ecosysteem'. De keuze van het LZV in te zetten op een 'Invloedrijke Veteraan' met eigen regie over zijn of haar zorg- en hersteltraject, het versterken van de zorgverlening met de meest effectieve en efficiënte zorg, bevorderen en stimuleren van duurzame gezondheid en het delen van de opgedane kennis en ervaring met andere organisaties willen we voortzetten en verder versterken. We willen helpen om alles wat er is voor en door veteranen bij te laten dragen aan meer balans bij de veteraan. Patronen die psychische en sociale problemen in stand houden worden geïdentificeerd en aangegrepen. Daar hoort herstel van verbondenheid met de gemeenschap door participatie bij waar mogelijk ook in het kader van 'social return'. Wij willen dat veteranen (in ons zorgsysteem) merken dat ze betekenisvol zijn voor de samenleving.

We slagen daar in wanneer we de veteranenwereld en -zorg zo inrichten dat deze als een zgn. 'blue zone' functioneert. Veteranen en hun relaties voelen zich daarin gezonder, gelukkiger, vitaler en aangesloten bij de samenleving.





---

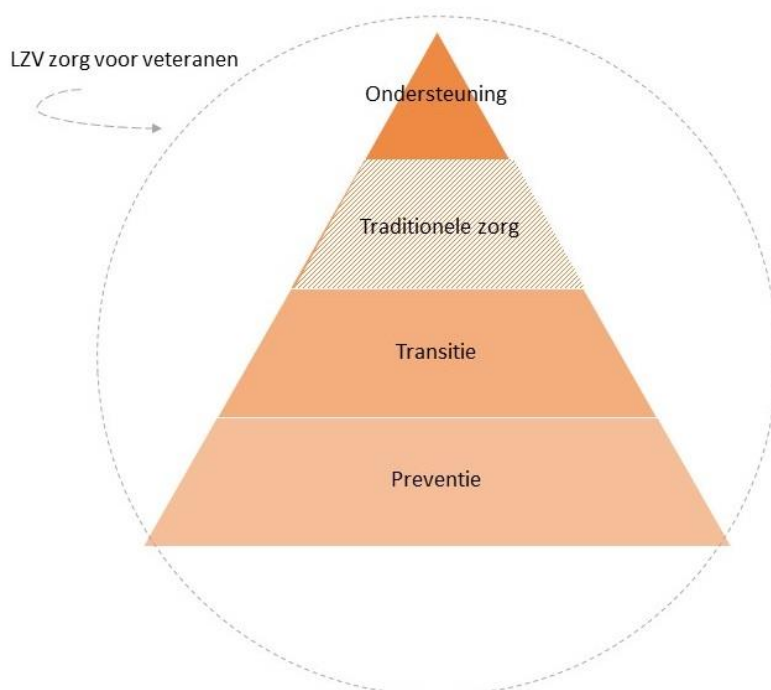
## Onze visie op onze ketenzorg

Het LZV streeft naar 'verbondenheid herstellen' door veteranen te laten participeren; met doelgroep, overheid, bedrijfsleven en anderen. Het Nederlands Veteraneninstituut is verantwoordelijk voor de meeste deelactiviteiten voor veteranen. Het instituut is krachtig, wendbaar en gemakkelijk te benutten voor de uitvoering van nieuwe taken. Continu verbeteren en innoveren verloopt voor het LZV onder de noemer: 'Bouwen waar we op vertrouwen' m.a.w.: niet steeds maar méér van hetzelfde leveren, maar durven stellen dat we met de huidige organisaties het leeuwendeel van de nationale behoefte op het gebied van diensten en zorg voor veteranen (en soms ook anderen) goed bedienen. We kiezen nu voor investeren in elkaars organisaties en functies, zodat we op basis van synergie later de rendementen kunnen inwinnen.

We willen de kwaliteit van leven en het welzijn van de veteraan en diens partner en gezin duurzaam verbeteren. Hierbij betrekken we zingeving en de eventuele relatie met levensbeschouwing en/of religie van de veteraan.

De volgende aandachtsgebieden hebben een bijzondere positie:

**Preventie**, zodat de nadelige consequenties van trauma(problematiek) eerder beperkt worden;  
**Transitie**, gericht op de extra kwetsbaarheid die veteranen hebben wanneer zij de militaire dienst verlaten. Voorkomen blijft belangrijker dan genezen;  
**Ondersteuning**, gericht op de kwetsbare groep veteranen die is uitbehandeld, maar door het klachtenpatroon aandacht blijft vragen.



Goede preventie en vroege signalering voorkomt onnodig complexe, dure zorg.

Een blijvende investering in de mogelijkheden van DGV, BMW en MGGZ is essentieel. Zij leveren de zorg aan veteranen in werkelijke dienst, die begeleid kunnen worden naar de zorg die zij binnen het LZV ontvangen na dienstverlating. Het LZV adviseert rechtstreeks en via deze drie instellingen aan Defensie voor voldoende ontwikkeling op dit gebied.

Wij leveren zorg voor veteranen in hun hele levensloop en richten ons ook op de groep die chronische begeleiding nodig heeft.

Genezing is het doel, maar niet altijd haalbaar. De ketenzorg binnen het LZV sluit met de veteranzorg aan op de landelijke beweging in de zorg die zich richt op het proces van herstel. We bieden namelijk ook zorg aan de groep veteranen die een antwoord moet vinden op het leiden van een bevredigend, hoopvol en nuttig leven met beperkingen door psychische handicaps.

Veteranen merken dat zorg via het LZV gaat over erkenning en als herstel niet volledig is, dat zij zich op deze situatie kunnen aanpassen en niet gevangen hoeven te blijven in beperkingen. Het LZV ziet het als taak tegen de achtergrond van de bijzondere positie van de veteraan, maatschappelijke participatie te bevorderen en in te zetten op herstel.



---

Binnen het aanbod herkennen we een element dat uniek is voor het LZV. Mensen zijn duurzaam op elkaar aangewezen – en per levensfase op een andere wijze. Zingeving wordt binnen het LZV ruimer dan vanuit een strikte medische of psychotherapeutische interpretatie benaderd.

Doordat de veteraan zich ook binnen het LZV kan wenden tot de geestelijke verzorging van Defensie (DGV) sluit het LZV aan op het zingevingaspect. Het aanbod van de DGV richt zich niet alleen op zingeving of verlies van zingeving. De DGV ziet een mens nooit primair of uitsluitend als patiënt, maar als mens die ziek kan worden of zijn en kan herstellen of niet. En ze houden altijd, in elke fase contact met patiënten, voor tijdens en na een behandeling. Daarmee ondersteunen ze de veteraan bij:

- zingeving ondanks traumatisering en het proces van het hervinden en herwinnen van zin(geving) gedurende het herstel van traumatisering.
- Het in beeld houden van de persoonlijke relaties tussen zingeving en levensbeschouwing van de veteraan.

Deze zingeving is een belangrijke meerwaarde van de DGV binnen het LZV en onlosmakelijk van ervaren duurzame gezondheid.

De zorg wordt zo doelmatig mogelijk vormgegeven, zodat de veteraan, de samenleving en de betrokken instellingen verzekerd zijn van een optimaal rendement voor de investeringen (financieel of persoonlijk) die zij doen.

Voor de LZV-samenwerking is een beweging van 'organiseren naar faciliteren' bepalend. Tevens breiden we die gedachte verder uit; niet alleen naar instellingen binnen en aanpalend aan het LZV, maar ook naar veteranen en hun systeem.

Ter versterking van de begeleiding en behandeling die binnen de LZV-ketenzorg geboden wordt werken we met organisaties die zich parallel aan het zorgtraject richten op het ondersteunen van de veteraan in het bevorderen van maatschappelijke participatie. Dit doen zij door onder andere materiële ondersteuning, het stimuleren van een gezonde levensstijl naast sociale integratie en arbeidsre-integratie.

Om de negatieve invloed van de problematiek op materieel gebied tegen te gaan streven wij naar een veel strakkere samenwerking van maatschappelijk werk en zorg coördinatie binnen het Nederlands Veteraneninstituut. Daarnaast zoeken wij samenwerking in projecten die de intentie hebben om de negatieve invloed in te perken en herstel te bevorderen.

### **Onze visie op Innovatie: Continu waarde creëren**

'Stilstand is achteruitgang.' Innoveren is wat je moet doen om een natuurlijke vitaliteit te houden. Innovatie is te definiëren als een (waardevolle) aanpassing van de bestaande praktijk als gevolg van een nieuw idee of nieuwe mogelijkheden, in samenhang met de hele context. Hierdoor kan iets gedaan



---

of gemaakt worden dat waardevol genoeg is om gebruikt te worden (te blijven). Daarmee wordt het vervolgens ook een proces dat gestuurd kan worden.

Innovatie is een succesvolle verankering van veranderende omstandigheden en mogelijkheden. Het belangrijkste doel van innovatie is daarmee waarde creatie, waarbij die waarde vertaald kan worden als een maat voor de kwaliteit van onze organisatie. Daar waar innovatie is, is vooruitgang. Vaak dwingt een crisis ons nieuwe oplossingen te vinden, maar we kunnen dat moment ook vóór blijven en toch benutten. Dan passen we innovatie management toe. Terwijl we het onzekere hanteerbaar willen maken, moeten we alles wat daar omheen optreedt zo weloverwogen mogelijk inbedden en benutten.

De mate van vernieuwen en innoveren moet in verhouding staan tot:

- dat wat goed gaat en behouden moet worden
- de behoefte van de veteraan zelf
- de middelen die beschikbaar zijn

#### **Een duidelijke opdracht: Werken aan essentieel innovatie vermogen**

De oprichting van het Nederlands Veteranen Instituut biedt de kans om innovatie als continu proces in te regelen. Het Programmabureau LZV heeft in de nieuwe organisatie als afdeling 'Ketenzorg, Innovatie en Kwaliteit' de taak en de middelen om het innovatiemanagement voor de organisatie vorm te geven. Dit ondersteunt een ontwikkeling van de cultuur van de organisatie. Zo wordt meer synergie van intern maatschappelijk werk tot externe ketenzorg bereikt. Niet alleen 'via de lijn', maar ook via de ontwikkeling van kwaliteit. Door de gezamenlijke wil om continu te verbeteren.





---

## De Strategische Doelen

### Onze ambitie voor 2025

*'In 2025 behoort de Nederlandse veteranenzorg aantoonbaar tot de meest innovatieve, doelmatige en kwalitatief beste keten zorg ter wereld. Als gevolg hiervan is de Nederlandse veteranenzorg een (inter-)nationaal voorbeeld. Veteranen, partners, gezinsleden en professionals profiteren hiervan.'*  
*We hebben in Nederland te maken een geografisch overzichtelijk, welvarend land met een goede, veelal nationaal bekostigde infrastructuur voor zorg en onderzoek. Veteranen zijn in Nederland goed georganiseerd en hebben sinds 2012 krachtens de Veteranenwet een aantal unieke rechten. De veteranenzorg heeft zich de afgelopen decennia sterk ontwikkeld, is ambitieus en durft te veranderen om de zorg voor veteranen steeds beter te maken.*

De strategische hoofddoelstellingen van het Meerjarenplan 2018-2021 waren:

- **een invloedrijke veteraan,**
- **de zorgverlening versterken,**
- **duurzaam gezond zijn**
- **en ontwikkelen door delen**

Zij vormen een krachtig kader. Je zou kunnen zeggen dat dit het 'LZV-DNA' is, dat steeds ingezet kan worden voor het formuleren en ontwikkelen van nieuwe doelen en activiteiten en daarmee vormen deze thema's ook voor de aankomende periode de basis voor ons MJP.

De afgelopen jaren zijn grote slagen gemaakt ten aanzien van de kwaliteit, transparantie en doelmatigheid. We kiezen ervoor deze doelen te laten doorlopen in de komende periode 2021-2024.

Met de oprichting van het Nederlandse Veteraneninstituut, waar het Programmabureau LZV nu deel van uitmaakt, is gekozen voor het formuleren van een aantal strategische speerpunten. De thema's sluiten aan op de thema's van het LZV en daarmee kunnen het Nederlands Veteraneninstituut en het LZV dan ook versterken en werken ze in dezelfde richting, met elkaar samen.

De strategische speerpunten voor het Nederlands Veteraneninstituut zijn:

1. Zichtbaarheid vergroten;
2. Kwaliteit garanderen;
3. Integratie bevorderen.

De aan hun missie gerelateerde hulpvraag van veteranen en hun systeem vormen de basis voor onze zorg. De zorg is voor veteranen soms nog ondoorzichtig, versnipperd en onvoldoende patiëntgericht. Dat kan dus altijd beter. De oprichting van het 'Nederlands Veteraneninstituut' per 1-1-2021, waarin we met zes organisaties voor de drie pijlers onder het Nederlandse Veteranenbeleid (Erkennen-Waarderen-Zorg) samengaan, biedt kansen op het continu verbeteren en innoveren van de zorg voor veteranen.



---

Deze visie beschrijft de ontwikkelingen in de LZV ketenzorg waarmee we onze ambitie waar kunnen maken. Deze ontwikkelingen vergen een actieve houding van de participerende instellingen en het bestuur en het programmabureau. Voorwaarde is bovendien een steeds intensievere en betekenisvolle samenwerking met veteranen.

### **Een invloedrijke veteraan**

De veteraan beïnvloedt bij het bereiken van zijn/haar doelen, de weg naar herstel en duurzaam gezond kunnen zijn, door keuzes te maken die voor hem/haar passend zijn om de kwaliteit van zijn/haar leven te verbeteren.

We willen bereiken dat veteranen zo groot mogelijke invloed hebben op hun route naar herstel. Daarmee bedoelen we: we willen een verschuiving van de traditionele behandelaar-veteraan relatie naar een partnerschap met de veteraan, waarin de behandelaar, binnen zijn professionele grenzen, aansluiting maakt bij de wensen en doelen van de veteraan.

Veteranen moeten merken dat zij invloed hebben op ons antwoord op hun hulpvraag. Stellen we hen in staat om de effecten die zij met hun vraag willen bereiken, zelf kunnen beoordelen op haalbaarheid en op waarde.

Leidt de zorg tot verminderen van klachten, het bereiken van gezondheidswinst? Verhoogt het de kwaliteit van leven? Gezamenlijk besluiten de veteraan en de LZV-zorgprofessional(s) over een traject waarin het proces van herstel op de verschillende levensgebieden zich kan ontwikkelen. Is hij/zij tevreden over de ontvangen zorg en de benadering?

### **De zorgverlening versterken**

We faciliteren een optimale samenwerking tussen veteranen en hun zorgverleners en maken de kwaliteit van de zorg die de keten levert transparant. Zo worden veteranen in staat gesteld, geholpen door de behandelaar afwegingen te maken over het totale pakket. We geven veteranen de mogelijkheid om op diverse manieren hun beleving van en tevredenheid over de zorg te uiten en te bespreken met behandelaar en/of begeleider. Zij nemen zo actief deel aan hun herstel op basis van wat voor hen waardevol is voor gezondheid.

Door het verzamelen van gegevens over behandeluitkomsten en tevredenheid zijn we in staat een lerend systeem tussen de LZV partners te versterken. We leren van elkaar wat werkt en wat niet. We zijn open in het delen van informatie omdat dat allen uiteindelijk ten goede komt en vooral omdat dit de behandeling en het herstel van veteranen en hun relaties versterkt.

### **Duurzame gezondheid op alle levensgebieden, Meedoen als Medicijn!**

We willen een LZV samenwerking waarbij veteranen niet alleen hun problemen zien afnemen, maar tegelijkertijd veerkracht voelen groeien. Dat doen we door goede zorg en hulpverlening te bieden en door hulp voor groei van andere duurzame gezondheidsdomeinen en levensgebieden. Ze worden in



---

staat gesteld om gezondheid te bevorderen door optimaal 'mee te doen', herstel van verbindingen die door zijn gezondheidsklachten waren verminderd.

Zo krijgen we het beste resultaat, de veteraan kan de focus evenveel leggen op welzijn en het bevorderen van gezondheid als op het behandelen van ziekte. De veteraan krijgt de kans dat hij/zij de éígen gezondheidsdoelen te bereiken.

Dan ontstaat een onder eigen invloed versterkte route naar optimale gezondheid en kwaliteit van leven zoals hij/zij dat wil bereiken. Hij/zij voelt zich zo niet alleen maar mínder ziek, maar vooral méér fit.

Dat doen we door steeds samen met veteranen en hun systeem, binnen eigen context, de meest passende professionele zorg te kiezen. De door het LZV geleverde ketenzorg verbeteren we vanaf 2021 door het accent te leggen op het zo sterk mogelijk faciliteren van veteranen om de eigen capaciteiten te benutten en ze tools aan te bieden om de zorg zo goed mogelijk te vragen en te ontvangen.. Maar we doen dat ook door de samenwerking met initiatieven voor zorg voor overige geüniformeerde beroepen met een risico op beroeps gerelateerd trauma .te blijven onderzoeken en uit te bouwen. Zo wordt de beschikbare expertise het beste benut, ontwikkeld en onderhouden.

We willen bouwen op één continu aanbod van zorg en ondersteuning, benutten van het netwerk en profiteren van de lerende systemen die we daarvoor ontwikkelen.

Daarmee bereiken we een optimale ontwikkeling van 'veteranenkansen', een betere ondersteuning bij transitie en een krachtiger doorbreking van patronen op meerdere leefgebieden.

We verbeteren de gezondheid van de veteranen, hun partners en gezinnen en we bieden deze zorg het meest effectief en (kosten-)efficiënt.

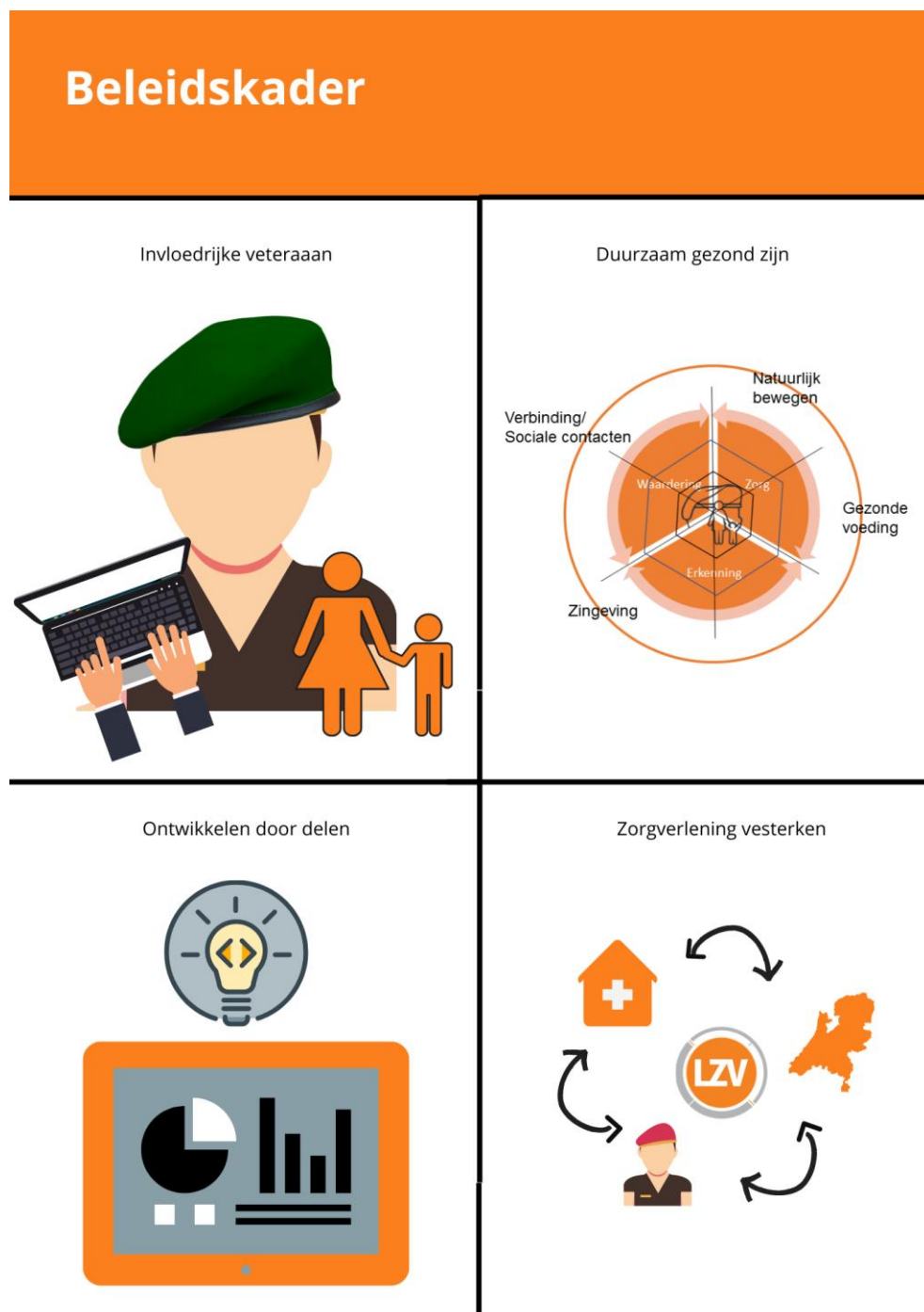
### **Ontwikkelen door delen**

Het LZV heeft jarenlange ervaring in het succesvol organiseren van ketenzorg. Deze kennis is waardevol voor organisaties van andere geüniformeerde groepen met een risico op beroep gerelateerd trauma. We zien het maatschappelijk belang van het delen van de opgedane kennis en ervaring. Wij zijn van mening dat wij wanneer wij met deze partijen kunnen samenwerken, wij de ontwikkeling en de kwaliteit van de zorg over en weer kunnen versterken.

Het LZV wil de eigen ontwikkeling, maar ook die van andere vergelijkbare doelgroepen versterken. Wij nemen daarbij initiatief.

De veteranenzorg staat er goed voor. Vanuit het Nederlands Veteraneninstituut willen wij netwerkgericht werken. Dat betekent niet alleen met elkaar, maar ook breder en dieper relaties met andere (vertegenwoordigers van) doelgroepen aangaan. Er zijn in Nederland veel voorbeelden van maatschappelijke initiatieven waar we graag mee samenwerken. Zo ontwikkelen we netwerken, houden we focus en maken we dingen mogelijk die we zelf niet kunnen. We wisselen taken uit met organisaties die diensten leveren die we zelf niet kunnen leveren en omgekeerd. Waar mogelijk

kunnen we zo zelfs samenwerken met organisaties die financieel willen bijdragen aan de zorg voor veteranen.





## Deel 2 – Beleidskader

---

*De kameraadschap is gesmeed in ervaringen die diep in de ziel snijden en wonden achterlaten die nooit volledig helen. Kameraden houden van elkaar omdat ze allemaal weten hoe het was, hoe het voelde en hoe het soms nog voelt.*

*'Geweten onder schot' – Désirée Verweij*

### 1. Een invloedrijke veteraan – een 'Health-e Vet'

#### **Verbeteren, Verrijken, Vernieuwen met het 'Veteranenportaal'.**

Op weg naar 2025 gaan we traumabehandeling en maatschappelijke participatie in de veteranengemeenschap structureel combineren. 'Het Veteranenportaal' brengt informatie samen en wordt hét platform daarvoor, de persoonlijke gezondheidsomgeving van de Veteraan.

We maken het continue meten van ervaring met en tevredenheid over ontvangen zorg bepalend voor het aanbod dat de veteraan kan gebruiken. Daarbij willen we ook gebruik maken van het Veteranenportaal.

Praktisch gezien wordt het Veteranenportaal ontwikkeld als een 'PGO+', waarbij het naast dat het gebruikt wordt voor informatie uitwisseling tussen veteraan en de hulpverlener of behandelaar en de daarbij horende e-health, ook gebruikt wordt voor het vinden van zelfhulpinformatie, het in contact zijn met bijvoorbeeld buddy's en lotgenoten, naast bijv. vrijwilligerswerk via de diverse aangesloten initiatieven.

Via digitale zorgmodules maken we zorg over de hele wereld beschikbaar, ook voor veteranen buiten Nederland.

We gaan bovendien zorgen dat veteranen als ze dat willen hun route naar optimaal gezond zijn kunnen aanpakken op basis van een 'Keten-Gezondheids-Plan': 'Meedoen als Medicijn'. Ook voor deze functionaliteit willen we het Veteranenportaal uiteindelijk gebruiken.

Binnen defensie ontwikkelt men een Defensieportaal. Een PGO voor actief dienende militairen. Hier verzamelen zij relevante medische gegevens op een plaats. De wens bestaat om het PGO van de in werkelijke dienst zijnde militair te koppelen met het Veteranenportaal zodat, na het dienst verlaten, de gegevens overgenomen kunnen worden in het Veteranenportaal. We zijn hier voor in gesprek met Defensie.

Wanneer we de overtuiging delen dat een 'Invloedrijke veteraan' belangrijk is, dan is het van belang om binnen onze ketenzorg de attitude van betrokken professionals ook te blijven richten op het belang van dit gedachtengoed en het continue betrekken van veteranen en hun systeem.

We richten ons op het informeren van veteranen over hun mogelijkheden, de mogelijkheden invloed op hun herstelproces uit te oefenen en zelfregie te nemen.

Met het Nederlands Veteraneninstituut komt een 'overgang van sector naar netwerk', die Redesigning Psychiatry in 2017 schetste, onder handbereik. We kunnen bouwen op wat we vertrouwen! De business case voor het Veteranenportaal is rond en de techniek wordt momenteel (door)ontwikkeld. Het portaal wordt alleen een succes wanneer veteranen het gebruiken en steeds meer partijen hun informatie beschikbaar maken op het portaal. Pas dan functioneert het als een 'virtueel marktplein' waar de veteraan alles kan vinden en brengen dat hij relevant vindt. We gaan onder iedere 'tegel' van het Veteranenportaal een relevante dienst ontsluiten en we zorgen dat veteranen op hun persoonlijke



---

dashboard kunnen zien op welke manier zij hun doel bereiken: zo gezond mogelijk zijn in relatie tot zijn missie ervaringen.

We richten ons dus speciaal op hoe veteranen ons vinden en bij ons blijven. Hierop richten we ons communicatieplan, onze activiteiten voor proactief zorg verlenen en het bereiken van aandachtsmijders.

### Hoofdactiviteiten 2021-2025

1. Veteranenportaal is doorontwikkeld met zelfzorg (2021) en digitale zorg (2022 ev)
2. Ervaringsdeskundigheid bestendigen in de keten (2022)
3. Wijzer kiezen<sup>5</sup> (2021)
4. iTRACK<sup>6</sup> breed implementeren en gebruiken (2021)

## 2. De zorgverlening versterken – Continu verbeteren in de keten

Het LZV wil dat keteninstellingen actief van elkaar leren en investeren in meerwaarde verhogende zorgactiviteiten boven minder efficiënte aanpakken. Het uitgangspunt is het concreet aantoonbaar maken van de geleverde resultaten.

### Innoveren: Verbeteren, Verrijken, Vernieuwen voor Veteranen

We staan voor een groeiende zorgvraag en een toenemende complexiteit van die vraag. Gelukkig bestaan technologische en organisatorische ontwikkelingen die hulp kunnen bieden. Om de zorg toegankelijk, dichtbij de patiënt, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden, zijn we ervan overtuigd dat zorg continu moet innoveren door te kwaliteit te **verbeteren**, de inhoud te **verrijken** en de manier waarop we dat doen te **vernieuwen**. We innoveren als LZV om de Nederlandse veteranen steeds betere gezondheid en kansen te bieden. We doen het ook om efficiënt te voorzien in onze maatschappelijke taken en voor een sterke positie.

De vraag: hoe vermijden we innoveren om het innoveren, maar bereiken we juist de gewenste waardevermeerdering, is een belangrijke toets.

---

<sup>5</sup> Wijzer kiezen is een online tool waar veteranen informatie kunnen vinden over de behandelingen in de LZV-keten.

<sup>6</sup> De iTrack is een instrument dat veteranen zelf gebruiken om hun ervaringen, tevredenheid en uitkomsten van ontvangen zorg vast te leggen.



---

De impact van onze innovaties wordt bepaald door de bereikte waarde. We kunnen dat meten door in kaart te brengen welk voordeel het oplevert. In de praktijk zien we dat innovaties pas duurzame waarde hebben als ze gekenmerkt worden door: eenvoud, effectiviteit en een gebruiksgemak. Het moet simpel, goed en aantrekkelijk zijn.

Binnen het LZV kunnen we goed in kaart brengen wat de beste mate van zorg is. Het doel is om een zo groot mogelijk gedeelte van de veteranen die zich tot ons wenden zó te helpen dat de kans dat zij complexe klachten ontwikkelen en zo doorstromen naar intensieve zorg, zo laag mogelijk blijft. Daarnaast zijn echter steeds meer instrumenten beschikbaar om niet alleen de aandoening, maar ook risico's in beeld te brengen. Een manier waarop we gezamenlijk data- en informatiesystemen koppelen is hierbij van groot belang.

Zodra we in ons zorgstelsel eenduidig data registreren en met elkaar delen, kunnen we in de keten veel sneller vooraf patronen herkennen en inzicht krijgen welke problemen tot welke stoornissen leiden of welke groepen veteranen met welke interventies het beste kunnen worden behandeld.

Aangezien we in de LZV keten te maken hebben met één specifieke doelgroep hebben we een unieke kans om zulke kennis te verzamelen.

Het doel is niet het verkrijgen van zoveel mogelijk data, maar het zo goed mogelijk zicht krijgen op de behoeften van veteranen en daar iets mee doen. Dan creëren we waarde. Waarde die uitgedrukt kan worden in kwaliteit die bepaald wordt door de impact die door de veteraan uitgedrukt kan worden in mate van ervaren gezondheid.

Door data van verschillende zorgverleners in de keten met elkaar te verbinden, wordt coördinatie van de behandeling van de patiënt versterkt. Dat draagt bij aan het ketengezondheidsplan.

We bewaken de aansluiting bij ontwikkelingen voor veteranen die zich niet tot het LZV (hoeven te) richten.

## Hoofdactiviteiten 2021-2025

1. Optimaliseren van de (keten) intake straat. Leidt tot kortere wacht- en doorlooptijden
2. LZV instellingen bieden digitale zorg (2021 - 2024)
3. 123 LZV is geïmplementeerd (2022)
4. TRACK is geïmplementeerd (2021) en maakt deel uit van de verbetercyclus (2022)
5. Ontwikkelen passend (netwerk) zorgaanbod bij Chroniciteit
6. Nazorg en re-integratie doorontwikkeld en uitgerold (2024)



---

### 3. Duurzaam gezond zijn – ‘bouwen waar we op vertrouwen’

**Verbeteren, verrijken en vernieuwen door de rijkdom aan veteranen voorzieningen als geheel te laten samenwerken.**

Het doel is veteranen een bij hen passende vorm van ‘Duurzaam gezond zijn’ te laten bereiken. We stellen veteranen in staat nieuwe interacties met hun omgeving te ontwikkelen, (verstorende) patronen te doorbreken, Militairen hebben tijdens actieve dienst vaardigheden en vermogens ontwikkeld die hen hebben geholpen met uitdagingen om te gaan. We moeten ze, nu ze veteraan zijn, ondersteunen de kracht te behouden die hen dat heeft opgeleverd en ze helpen de patronen die verstoord zijn geraakt te doorbreken. Ze kunnen daarbij profijt hebben van ervaringsdeskundige collega’s, die deze route al hebben bewandeld. Vanuit de professionele zorgverlening ontvangen veteranen naar behoefte meer of minder intensieve ondersteuning en interventies (en formele en informele hulp) die erop zijn gericht om eigen veerkracht te vergroten en daarbij niet je leven over te laten nemen wanneer het slechter gaat, maar je ook niet aan je lot overlaat als het weer beter gaat.

De veerkracht waaraan gebouwd wordt richt zich op passende levensvaardigheden (gericht op fysieke fitheid, mentale fitheid en het vermogen tot passende interactie met zichzelf en de omgeving), toekomstperspectief en het gevoel van betekenis zijn voor de omgeving en in de maatschappij.

Deze benadering wint aan kracht doordat deze in het verlengde ligt van de lijn die Defensie voor het personeel in werkelijke dienst kiest met het programma ‘Duurzaam Gezond Inzetbaar’.

Herstel ondersteunende zorg kan betekenen dat langdurig, laagfrequente ondersteuning noodzakelijk is om het bereikte evenwicht stabiel te houden. Wanneer het bereiken en in stand houden van dat evenwicht in materiele zin voorzieningen vraagt, is de samenwerking tussen maatschappelijk werk en zorg coördinatie gegarandeerd. Daarbij staan zij in nauw contact met de gemeente waarin de veteraan woont en werken zij samen in het proces van arbeidsre-integratie en/of passende dagbesteding.

Wanneer een zorgtraject met een veteraan wordt afgesloten blijft deze de beschikking houden over de tools die zijn aangeboden en die hebben ondersteund bij het proces van herstel en is duidelijk met wie en op welke wijze contact opgenomen kan worden bij terugval.

Gezondheid is te ontwikkelen, te beïnvloeden en te onderhouden, op alle essentiële gebieden, bewust gericht op factoren die per individu kunnen bijdragen aan de ervaren kwaliteit van leven. Zeker nu we leven in een samenleving die snel verandert en door de introductie van nieuwe technologieën, moeten digitale ondersteuning en gebruik van e-Health toepassingen een grotere rol krijgen en houden.

Het LZV biedt een geïntegreerd aanbod met de partnerinstellingen en stemt af met de belangrijkste leveranciers van materiele hulpverlening. Op die manier is sprake van ‘integrale zorg’. De veteraan krijgt zo zorg over het volledige spectrum en het Veteranenloket is het toegangspuntaal.





---

Het LZV stimuleert onderzoek dat bijdraagt aan een verschuiving naar herstelgericht en gezondheid bevorderend werken. Onderzoek kan zich richten op diverse vormen van preventieve zorg of op het aanjagen van gezondheid binnen de geestelijke gezondheidszorg. Onderzoek kan zich ook richten op het vergroten van de gezondheid (waaronder kwaliteit van leven) wanneer herstel na behandeling uitblijft (zorg aan de achterkant).

Meer focus op gezondheid en het proces van herstel, moet tot uitdrukking komen in de communicatie van het LZV met veteranen. Denken in mogelijkheden is een attitude waar we actief aan willen bijdragen. Onze communicatie is gebaseerd op mogelijkheden in plaats van beperkingen. Voorlichting en meer transparantie in ons aanbod moet de veteraan meer eigen keus en daarmee regie bieden. We bieden veteranen en hun thuisfront een andere kijk op gezondheid en informeren hen over de mogelijkheden om hun gezondheid te verbeteren en veerkracht te laten groeien. Veteranenzorg gaat niet alleen om het behandelen van veteranen met een trauma, maar beslaat een breed gebied aan mogelijkheden en gaat over het bewust omgaan met gezondheid. Veteranenzorg is dan ook iets voor alle veteranen; van voorlichting en preventie naar kortdurende ondersteuning en (indien nodig) specialistische zorg. We laten verschillende perspectieven zien binnen het gehele ecosysteem van de veteraan en motiveren hen hiermee aan de slag te gaan. Het hele ecosysteem van de veteraan is helpend, van huisfront tot huisarts, maar bijvoorbeeld ook meedoen met het veteranen search team, als veteraan in de klas of de invictus games. Het uitgangspunt daarbij is maatwerk. Wat heb je nodig om jouw gezondheid te verbeteren? Wat is voor jou helpend? De kernboodschappen zijn:

- Je wordt gehoord en serieus genomen
- Je hebt een militair hart en mag deze identiteit houden
- Er is perspectief, namelijk.....
- Het systeem wordt gesteund

We betrekken het netwerk van veteranen bij deze kijk op zorg. En informeren hen over hun relatie met de veteraan als onderdeel van het ecosysteem. We stimuleren bovendien inhoudelijk overleg over ervaringen met en de mogelijkheden van de zorg.

## Hoofdactiviteiten 2021-2025

1. Ketengezondheidsplan gereed implementeerbaar en bruikbaar in 2022
  - Digitaal
  - Interactief
2. V-ACT (FACT zorg voor veteranen) ontwikkeld en uitgerold (2024)
3. Programma transitie van actief naar postactief leidt tot passende transitie zorg - ingericht en geïmplementeerd (2024)



---

## 4. Ontwikkelen door delen – Innoveren door integreren.

### **Verbeteren, verrijken en vernieuwen door kennis en mogelijkheden over en weer te delen.**

Het LZV wil de eigen ontwikkeling, maar ook die van andere vergelijkbare doelgroepen versterken. Wij nemen daarbij het initiatief.

De LZV-instellingen moeten daarvoor relevante data kunnen delen en gebruiken. Samenwerken in het LZV maakt dat mogelijk. Veteranen, professionals en instellingen uit verschillende contexten van de keten kunnen van elkaar leren op de uitvoering van het proces. Hoe kan het dat het ene traject resultaat oplevert en het andere niet? Wat zit daarachter? Welke elementen veroorzaken dat? Wat is best practice? Wat kan in de toekomst beter? Wat kan men van elkaar leren?

De LZV-ketenzorg programma is gestoeld op evidence-based practice. De zorgverlening wordt verbeterd en versterkt door kennis en ervaring te delen en dit te onderbouwen met (wetenschappelijk) onderzoek. Het stelt de keten in staat de wijze waarop de zorg is georganiseerd en ingericht kritisch onder de loep te nemen om - waar nodig - te komen tot zorginnovaties.

Onderzoek helpt de ketenefficiëntie en -effectiviteit te evalueren en verbeteren om te komen tot een grotere gezondheidswinst (lees: hoge kwaliteit van leven) voor veteranen in en na behandeling. Dit kan onder meer door het ontwikkelen van accuratere diagnostische en screeningsinstrumenten om tijdige of preventieve zorg te leveren, de effectiviteit van zorgmodules en zorgtrajecten te evalueren, een zorg-op-maat behandelaanbod op basis van de zorgbehoeften, en daarop tijdig te kunnen (bij)sturen, de co-creatie van nieuwe behandelmodules etc. Dergelijke thema's laten zien dat er vele aanknop punten zijn waarop wetenschappelijk onderzoek een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van de zorgketen.

Ook niet bij het LZV aangesloten zorgverleners als huisartsen, GGZ-basiszorg professionals, overige professionals die werken met veteranen en hun gezinnen, maar ook zij die hulp verlenen aan andere geüniformeerden en hun systeem, zullen gebruik kunnen gaan maken van de kennis die binnen het zorgsysteem van het LZV is opgedaan, in de vorm van bij- en nascholing en kennisdeling. Tegelijk zoeken we aansluiting bij samenwerkingspartners, organisaties binnen en direct buiten de zorgketen.

### Hoofdactiviteiten

1. Geautomatiseerd informatie delen voor besturing en regie keten gerealiseerd (2023)
2. NLVI / LZV Onderzoek agenda ontwikkeld en in gebruik (2022)
3. Versterken van en samenwerken met netwerken die aanvullende zorg of aanbod hebben om aan de vraag van veteranen en hun relaties te kunnen voldoen.



---

#### Afkortingenlijst

PB LZV: Programmabureau Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen

DGV: Diensten Geestelijke Verzorging

DGO: Defensie Gezondheidsorganisatie

BMW: Bedrijfsmaatschappelijk Werk

NLVI: Nederlands Veteraneninstituut

V-ACT: Veteranen Assertive Community Treatment

TRACK: Tevredenheid en Resultaat als Check van Kwaliteit van Leven

PGO: Persoonlijke Gezondheidsomgeving



