



# Jaarverslag LZV 2021 en 2022

Veerkracht



*Het vermogen interne en externe mogelijkheden aan te boren om met een probleem om te gaan en de draad weer op te pakken.*





Verleden jaar is geen Jaarverslag LZV 2021 uitgekomen. In dit jaarverslag LZV kijken we dan ook terug op de jaren 2021 en 2022.

Een vraag die bij me opkomt is, 'Waar zal ik beginnen?' Te starten met te zeggen dat het bewogen jaren waren, doet geen recht aan de dynamiek die het LZV en het Programmabureau LZV hebben meegemaakt.

Het tweede jaar van de COVID pandemie en bijhorende beperkingen hadden impact die zich zeker uitstrekte tot in 2022. De invoering van het Zorgprestatie model en bijbehorende andere bekostiging van de zorg, alle organisatorische inspanningen die daar bij hoorden, een teruglopende personele bezetting, de fusie die leidde tot de oprichting van het Nederlands Veteraneninstituut, de daarbij horende activiteiten en (onvermijdelijke) onzekerheden en inspanningen van het Programmabureau LZV binnen het Nederlands Veteraneninstituut zijn belangrijke en ingrijpende omstandigheden geweest.

Ondanks de hierboven beschreven turbulente omstandigheden kijk ik met trots terug. Trots die ik deel met onze partnerinstellingen. We hebben de stormen weerstaan, al zal het nooit windstil zijn. We zijn door gegaan met wat we hebben opgericht. Het heeft zijn waarde en kracht bewezen. Ook onder heftige omstandigheden.

We vinden en versterken elkaar. Nu misschien wel fundamenteel sterker dan hier voor. Een nieuwe levensfase van onze ketensamenwerking, getest door tegenslag. We weten wat we kunnen, hoe we voor onze veteranen kunnen zorgen, hoe we elkaar vinden, ook onder moeilijke omstandigheden.

Zo terugkijkend op afgelopen periode en ons partnerschap, is mijn geloof in onze samenwerking nog sterker geworden. Mijn hoop op continue vooruitgang is gestaafd en mijn passie voor onze samenwerking opnieuw toegenomen.

Voorzitter Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen

Kol-arts B.J. Berendsen





## Inhoud

Missie LZV.....	7
1. Algemeen.....	8
2. Invloedrijke Veteraan: Health-e Vet .....	9
3. Zorgverlening versterken: Continu verbeteren in de keten .....	11
4. Duurzaam gezond zijn: Bouwen waar we op vertrouwen .....	12
5. Ontwikkelen door delen: Innoveren door integreren .....	13
6. Onderzoeken .....	14
7. Begroting en cijfers .....	16



*Veerkracht gaat over het vermogen terug te veren na tegenslagen en je aan te passen aan stress of aan (ingrijpende) negatieve ervaringen.*



---

## Missie LZV

Het LZV is een civiel-militaire ketenzorgorganisatie met als doel veteranen, diensslachtoffers en hun dierbaren bij missiegerelateerde psychische en psychosociale problemen overal in Nederland de meest geëigende zorg te bieden.

Dit doet het LZV zo laagdrempelig mogelijk, met de inzet van moderne, innovatieve en op wetenschappelijk onderzoek gebaseerde middelen.

De coördinatie binnen het LZV is gericht op eenduidigheid van zorg, een geborgde, hoge kwaliteit, continue kennisoverdracht en een efficiënt en effectief handelen. De aard van de zorg is eenvoudig waar mogelijk en hoogspecialistisch indien noodzakelijk (het stepped care model).

Het LZV stimuleert het wetenschappelijk onderzoek en de innovatie van de eigen behandelmethodieken op basis daarvan. Kennisverspreiding is elementair. Het LZV heeft een laagdrempelige, herkenbare toegang voor zowel de doelgroep als voor collegiale informatieverstrekking.



# 1. Algemeen

---

*Het vermogen de vorige stand weer in te nemen, nadat iets ingedrukt, uitgerekte is geweest*

In 2021 is het meerjarenplan 2021-2024 'Continu verbeteren & innoveren' gepresenteerd. De pijlers waarop het LZV zijn werkzaamheden organiseert en ontwikkeld zijn nog steeds passend. Ze vormen een goede basis voor verdere verdieping van de kwaliteit van zorg aan veteranen de komende jaren. De pijlers hebben een actuele toevoeging gegeven waarmee we willen wijzen op de gewenste effecten:

- De invloedrijke veteraan : Een 'Health-e Vet'
- Zorgverlening verbeteren: Continu verbeteren in de keten
- Duurzaam gezond : Bouwen waar we op vertrouwen
- Ontwikkelen door delen : Innoveren door integreren

In 2021 heeft een ketenaudit plaats gevonden. De totstandkoming van deze audit was een goed voorbeeld van gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de keten, ieder vanuit zijn eigen rol waarbij auditthema's, oplossingsrichtingen en aanbevelingen voor de keten zijn aangedragen door de partnerinstellingen via het Keten Management Team.

Het convenant LZV werd in september 2021 opnieuw ondertekend door alle betrokken partijen en het nieuwe Nederlands Veteraneninstituut. Met Sinai Centrum zijn aanvullende gesprekken gevoerd met Sinai over VIBU en met alle partner-aanbieders van klinische voorzieningen over de klinische voorzieningen en zijn de afspraken geactualiseerd.

Met de start van het Nederlands Veteraneninstituut en het opgaan van het Programmabureau LZV in het Nederlands Veteraneninstituut, heeft de voormalige toezichthouder van het LZV, de Raad voor civiel-militaire Zorg en Onderzoek (RZO) zichzelf opgeheven. Toezicht op de kwaliteit van de ketensamenwerking van het LZV verloopt vanaf 01 januari 2021 via de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht van het Nederlands Veteraneninstituut.

Het Programmabureau LZV is vanaf 01 januari 2021 onderdeel van het Nederlands Veteraneninstituut. De ketenregie door het programmabureau LZV heeft in 2021 en 2022 gevolgen ondervonden van ontwikkelingen binnen het Nederlands Veteraneninstituut.

Het programmabureau LZV (binnen Nederlands Veteraneninstituut heet de afdeling waar het programmabureau is ondergebracht 'Keten zorg, Innovatie en Kwaliteit (KIK)') heeft naast LZV werkzaamheden, met name in 2022 gewerkt aan de ontwikkeling van de met de fusie beoogde samenwerking en integratie van haar bedrijfsactiviteiten met andere afdelingen binnen het Nederlands Veteraneninstituut. Hiervoor is extra beleids capaciteit uit het programmabureau (kwaliteit, klachten, kennismanagement en beleid algemeen) ingezet op ondersteuning van algemene Nederlands Veteraneninstituut-taken die binnen het Nederlands Veteraneninstituut bestuur open vielen. Dit heeft geleid tot een substantiële vermindering van de inzet op de LZV agenda. Dat is zichtbaar in vertraging op een aantal LZV beleidstaken en -projecten.

Het is niet gelukt een aantal projecten die door het LZV op de ontwikkelagenda van het Nederlands Veteraneninstituut werden gebracht, af te ronden. De afhankelijkheid van de zich ontwikkelende afdeling bedrijfsvoering op het gebied van IV/IT en financiën brengt met zich mee dat de ontwikkelagenda van het LZV daardoor niet binnen de oorspronkelijke plannen is uitgevoerd.





## 2. Invloedrijke Veteraan: Health-e Vet

### **Veteranenportaal door ontwikkelen**

In 2022 is een doorstart gemaakt voor het Veteranenportaal binnen het Nederlands Veteraneninstituut. Externe projectleiding heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar de wensen van de gebruikers (Veteranen en hun relaties). Hieruit kwam naar voren dat veteranen die niet in zorg zijn voordelen zien in het gebruik van een portaal. Veteranen die in zorg zijn, zien graag ook ondersteuning voor hun in het portaal.

In 2022 is het onderzoek afgesloten en is bij het Nederlands Veteraneninstituut besloten aanbesteding en implementatie van het portaal na implementatie van het nieuwe elektronisch cliëntendossiersysteem te plaatsen. Hiermee staat implementatie voor 2024 gepland.

### **Bestendigen ervaringsdeskundigen in de keten**

In 2021 is intervisie gestart met ervaringsdeskundige veteranen. Dit heeft een impuls gegeven aan de samenwerking van de ervaringsdeskundigen werkzaam bij en/of in opleiding bij de verschillende LZV instellingen. In 2022 heeft dat geleid tot een 'werkconferentie ervaringsdeskundigheid' voor de ketenpartners. Ondertussen zijn binnen verschillende partnerinstellingen vier (4) veteranen actief als ervaringsdeskundige.

### **Ketengezondheidsplan**

Het snel oppakken van dit project was een wens vanuit de veteraan (VEKTOR 2020). Na inventarisatie van de processen is besloten een pas op de plaats te maken. Reden is dat de impact van interne en externe ontwikkelingen op dit plan (denk aan ZPM binnen GGZ, Project Samenwerking & Integratie Nederlands Veteraneninstituut, ontwikkeling Veteranenportaal en ECD binnen het Nederlands Veteraneninstituut) moeilijk te voorzien waren en beslist invloed zouden hebben op (de ontwikkeling) van het ketengezondheidsplan.

### **Veteraan adviseur**

Tijdens het Veteranenforum op 26 november 2022 heeft Bart Noordzij afscheid genomen als adviseur. De procedure voor een opvolg(st)er is in de zomer van 2022 gestart en heeft een kandidaat opgeleverd: Yvette Suurd – van der Burgt. Tijdens de stuurgroepvergadering in november 2022 heeft de stuurgroep ingestemd met haar benoeming.



Bart Noordzij en

Yvette Suurd – van der Burgt



## 3. Zorgverlening versterken: Continu verbeteren in de keten

### **(i)TRACK aanbesteden / evalueren**

De uitkomst van de pilot TRACK als meetinstrument voor ervaring, tevredenheid en uitkomsten van herstelgerichte zorg op de gezondheid van de veteraan is positief verlopen. Het KMT heeft dan ook een positief besluit genomen voor het in gebruik nemen van dit meetinstrument. De technische voorwaarden voor uitrol zijn geïnterpreteerd en er is een aanbesteding gedaan voor een vragenlijststelsel waarin de TRACK beschikbaar zal komen voor het gespecialiseerd maatschappelijk werk (GMW – MW van het Nederlands Veteraneninstituut en Veteranen-Bedrijfsmaatschappelijk werk (V-BMW) van Defensie). Bij de GGZ instellingen die een ander vragenlijststelsel gebruiken, is onder begeleiding van de projectleider TRACK het inbouwen in de betreffende systemen gestart. Ook de VEKTOR zal in dit vragenlijststelsel worden opgenomen.

### **Integratieopdracht zorgketen NLVI**

Het programmabureau is betrokken bij de integratie van GMW en Zorgcoördinatie (ZC) binnen het Nederlands Veteraneninstituut. Hiermee is aansluiting met de LZV zorgketen gewaarborgd. In de integratie is gekozen voor herstelgericht, vraag gestuurd en multidisciplinair werken. Implementatie van dit traject heeft op termijn ook effect op het LZV als keten.

### **Multi Family Therapy**

In het voorjaar van 2022 heeft voor het eerst (pilot) de multi-centered MFT in Doorn plaatsgevonden. Gezinnen waarvan de veteraan in behandeling was bij Centrum 45, PTC en GGZ Drenthe en waarbij een indicatie was voor MFT, kwamen voor het therapieprogramma vijf maal twee (5 x 2) dagen samen in Doorn.

Het programma is geëvalueerd en daarbij als succesvol beoordeeld.

Doorn als de plek van ontmoeting voor veteranen werd als fijne locatie ervaren door de gezinnen. Juist doordat Doorn een gastvrije, open en niet-therapeutische omgeving is, bleek dit de voorkeur te hebben boven het organiseren van MFT op een GGZ locatie.

Na de pilot is het besluit genomen de MFT cyclus in Doorn jaarlijks aan te bieden. Hiervoor is een vaste coördinator voor het programma beschikbaar gesteld vanuit PTC-ZN. De eerst volgende MFT vindt plaats in het voorjaar van 2023.

Verder heeft de werkgroep Partner en Gezin gewerkt aan een 'beslisboom' voor het beschikbare LZV aanbod op het gebied van Partnerrelatie en gezinsinterventies en geeft advies over aanbod dat nog ontwikkeld moet worden.

### **Digitale zorg**

Er is een start met het ontwikkelen van een visie gemaakt. Dit moest nader vorm krijgen in 2022. Vanwege herijking van de samenwerking in de projectgroep, wisselende samenstelling en wisselende projectleiding is dit project tegen vertraging aangelopen en daarom is besloten het project in 2023 voort te zetten.



## 4. Duurzaam gezond zijn: Bouwen waar we op vertrouwen

---

### **Kennisontwikkeling Partner en Gezin**

De werkgroep 'Partner & Gezin' op nadrukkelijk verzoek van het KMT een herstart gemaakt. Projectleider is de coördinator van de Multi Family Therapie (MFT), welke als gezamenlijk product is ontwikkeld en zal worden aangeboden aan veteranen en hun gezin.

### **Uitvoering en evaluatie VEKTOR**

De VEKTOR (vragenlijst aan veteranen in zorg over hun ervaringen met, tevredenheid over en uitkomsten van de ontvangen ketenzorg) is in 2022 uitgevoerd. De ketenzorg is hier beoordeeld met een Net Promoter Score (in welke mate zou de veteraan de ontvangen zorg aanbevelen) van 22. Dat is een goede score binnen de systematiek.

De evaluatie van de VEKTOR heeft geleid tot aanpassing van de vragenlijst met een extra vraag over de startdatum van de begeleiding en de behandeling. Ook zijn uit de evaluatie waardevolle punten ter verbetering van de ketenzorg voortgekomen. De VEKTOR wordt bij werkbezoeken besproken met de instellingen. Zij krijgen hierdoor inzicht in door de veteranen aangedragen verbeterpunten.

Er is ook aandacht besteed aan het aanleveren van een correct adressenbestand. Hiermee zijn de aanbevelingen voor de VEKTOR verwerkt en onderzoeken we hoe het onderzoek dichter bij de veteraan plaats kan vinden.

### **Integreren transitiezorg**

Het organiseren van een goede transitie van militair naar burger, met alle informatie, processen en procedures is een taak van Defensie. Het project 'transitie' is in ontwikkeling bij de Hoofd Directeur Personeel van Defensie (2021 en gaande).

Het LZV benadrukt al langere tijd de noodzaak van die goede transitie van militair naar burger. Dat is een kwetsbaar moment voor de veteraan. Met de integratie van het programmabureau LZV in het Nederlands Veteraneninstituut wordt meer kracht op dit onderdeel ontwikkeld. Het NLVI onderschrijft het belang van gestroomlijnde transitie en ondersteunt het Ministerie van Defensie daar waar nodig en mogelijk, gevraagd en ongevraagd bij het tot stand komen van beleid rond de transitie en vraagt op relevante fora aandacht voor dit punt..



## 5. Ontwikkelen door delen: Innoveren door integreren

---

### 123 LZV

In 2021 en 2022 is gewerkt aan het technisch beschikbaar stellen en implementeren van 123 LZV. 123 LZV is een platform waar professionals elkaar kunnen benaderen (vragen en aanbieden) voor professionele consultatie toespitst op hun expertise (aanbieden).

De technische implementatie is succesvol afgerond. De implementatie voor wat betreft het gebruik van het platform blijft achter. Het PB LZV heeft besloten intern een evaluatie te houden van dit project.

### Het lopende programma Kennisdeling van het LZV

Ook in de Corona-periode heeft het LZV ingezet op het versterken van de (keten)contextkennis en samenwerking in de ketenzorg. De jaarlijkse contactdag is met groot succes twee jaar online uitgevoerd. Ook de nieuw ingerichte Module Militaire Contextkennis (MMCK) is online uitgevoerd. Intervisie en supervisie zijn door gezet op die momenten en onder die omstandigheden die mogelijk waren.

Voor de supervisie is het LZV op zoek naar een nieuwe supervisor.

### SIG Moral Injury

In 2022 is deze Special Interest Group opgestart en is samengesteld uit personeel uit diverse disciplines van de verschillende partnerinstellingen. Zij ontwikkelen de Richtlijn Moral Injury.

### Werken in projectgroepen

Het werken in projectgroepen waarin alle LZV partijen zijn vertegenwoordigd heeft ter discussie gestaan als gevolg van de interne ketenaudit. Hier werd het voorstel gedaan te kijken naar meer passende werkvormen binnen LZV en voor het ontwikkelen en verbeteren van het werken projectgroepen danwel werkgroepen.

Gezocht is naar een efficiënte manier van werken om de keten te blijven ontwikkelen en medewerkers minder te belasten. Dat heeft geleid tot het 'on hold' zetten van enkele projecten (ketenbehandelplan), beperken tot specialisten (Moral Injury) en het overhevelen van de opdracht naar bestaande vormen zoals bijvoorbeeld de projectgroep Intensieve zorg samenvoegen met de SIG trauma focused therapie



## 6. Onderzoeken

---

### **Inrichten, onderhouden en uitvoeren onderzoeksbeleid veteranenzorg**

De R&D onderzoeken zijn in 2022 geëvalueerd. Hierbij is gekeken naar de hoeveelheid onderzoek, de opbrengsten en bruikbaarheid van de opbrengsten en de benutting van het ter beschikking gestelde budget van Defensie. De evaluatie is goed ontvangen en heeft geleid tot het permanent beschikbaar stellen van R&D gelden voor het LZV.

De Wetenschappelijke Adviescommissie van het Nederlands Veteraneninstituut is ingesteld. Zij beoordelen voorstellen voor langlopend onderzoek en kennen financiering toe op basis van het beschikbare budget voor langlopend onderzoek. Verder adviseren zij de LZV stuurgroep over R&D onderzoeken.

In 2021 en 2022 zijn de volgende onderzoeken afgerond.

- Veteraan, hoe gaat het met u? Verdiepingsonderzoek.
- Reconsolidation: a new intervention towards combat-related PTSD
- Going back with a mission – interdisciplinair onderzoek naar de impact en betekenis van terugkeerreizen op veteranen naar voormalig Joegoslavië; pilotonderzoek
- Het heft in eigen handen. Effect van een nieuw klinisch behandelprogramma voor veteranen op basis van dialectische gedragstherapie

In 2022 liepen de volgende onderzoeken:

- Voelt de veteraan zich beter gehoord door het positieve gezondheidsgesprek?
- Samen sterk: responsiviteit als buffer in het herstel van PTSS-klachten en partnerrelatieproblematiek
- Moral injury bij Dutchbat III-veteranen: veerkracht of klacht?
- Door mijn eigen bril: een haalbaarheidsstudie naar het toevoegen van Virtual Reality EMDR op reguliere traumagerichte behandeling bij veteranen met een posttraumatische stressstoornis.

In 2022 zijn de volgende onderzoeken gestart:

- Uitzendgerelateerde ervaringen en het thuisfront. Een kwantitatieve beschouwing van problemen en behoeften.
- Haalbaarheid, aanvaardbaarheid en initiële effectiviteit van twee interventies voor moral injury bij hulpzoekende veteranen: pilot studie.

- Met deze onderzoeken heeft de R&D subsidie onze kennisbasis aangaande veteranen versterkt over:
  - hulpzoekgedrag,
  - de ontwikkeling en toetsing van innovatieve behandelmethodieken,
  - de betekenisgeving van terugkeerreizen,
  - het begrijpen van moral injury,
  - versterken van de eigen regie van veteranen,
  - de verbetering van de partner-veteraan relatie bij PTSS





## 7. Begroting en cijfers

---

### Begroting en benutting 2021

	Begroot	Benut
Programmakosten (Duurzame Financiering, VIBU)	€ 907.500	€ 935.000
Apparaatskosten	€ 79.000	€ 51.500
R&D Onderzoeken	€ 150.000	€ 150.000
Projecten	€ 76.000	€ 39.000
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 1.212.500</b>	<b>€ 1.175.500</b>

### Begroting en benutting 2022

	Begroot	Benut
Programmakosten (Duurzame Financiering, VIBU)	€ 907.500	€ 944.000
Apparaatskosten	€ 74.000	€ 117.500
R&D Onderzoeken	€ 150.000	€ 153.000
Projecten	€ 145.000	€ 78.000
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 1.276.500</b>	<b>€ 1.292.500</b>

We constateren een kleine overschrijding van het budget in 2022 (1,2%).

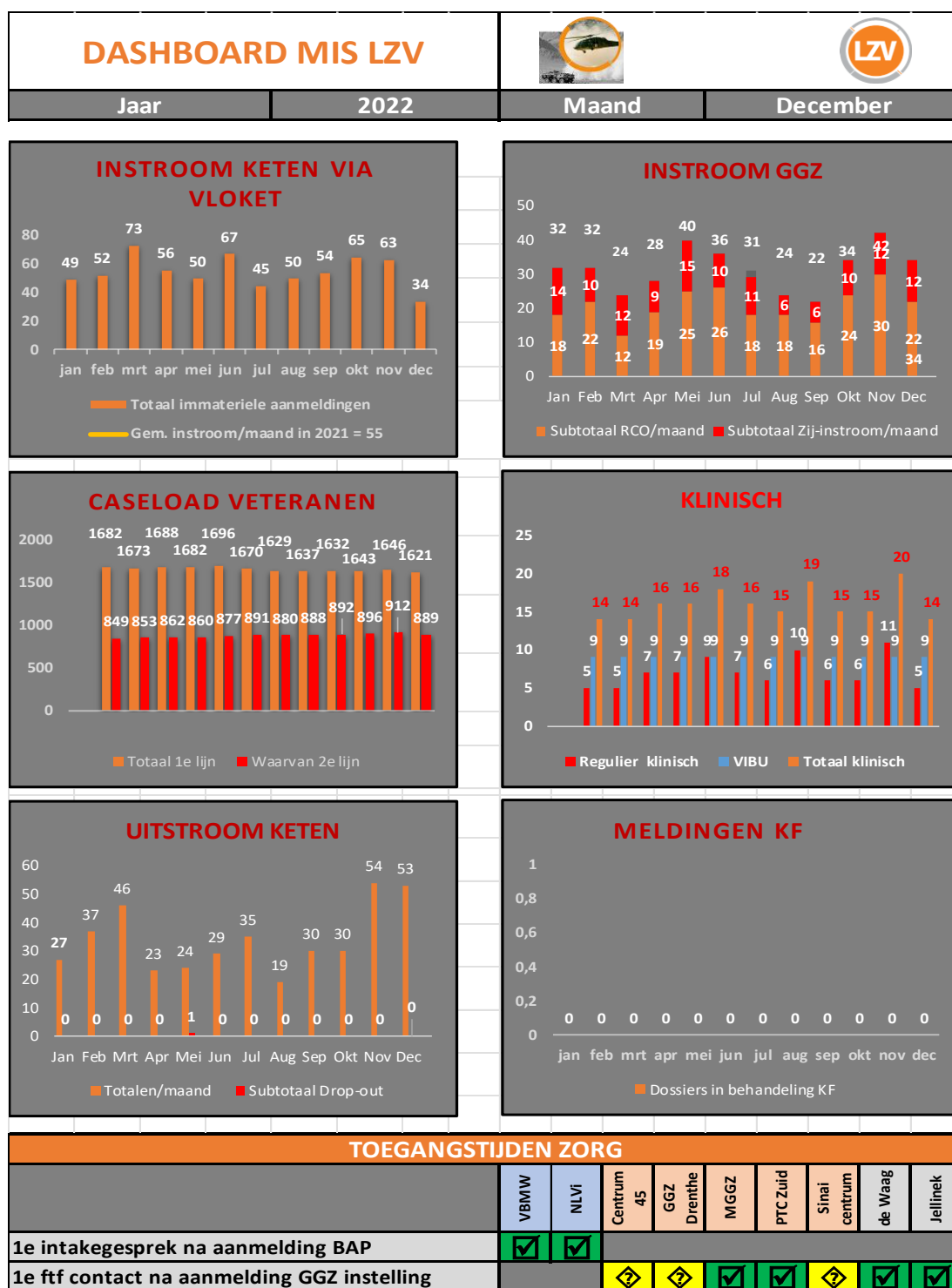
Aangezien het budget voor het LZV opgenomen is de subsidie voor het Nederlands Veteraneninstituut, gelden hiervoor de voorwaarden zoals gesteld binnen de subsidiebeschikking vanuit Defensie. Dat betekent dat een marge is afgesproken waarbinnen de begroting en de bestemmingsreserve kunnen bewegen. Voor 2021 en 2022 bevond de benutting van de budgetten LZV zich binnen die marges.

Verschil tussen beide jaren wordt verklaard door het overhevelen van geld intern Nederlands Veteraneninstituut ten behoeve van projecten uitgevoerd door afdeling IV/IT.





## Dashboard LZV per 31-12-2022





Toegangstijden zorg (in weken)					
BEOORDELINGSCRITEIA TOEGANGSTIJDEN					
1 <sup>e</sup> intakegesprek na aanmelding BAP	< 2	✓	2-4 weken	◇	> 3 ✗
1 <sup>e</sup> intakegesprek na aanmelding bij GGZ instelling	< 4	✓	4-7 weken	◇	> 7 ✗

- Stijging van aanmeldingen via VL naar maandgemiddelde van 55 op jaarbasis, waarvan het aantal aandeel vanuit vrouwelijke veteranen is vergroot van gemiddeld 6 per maand naar 10.
- Caseload GMW stabiel met 1705 gemiddeld in 2021
- Caseload GGZ gedaald, ook na correctie, met ongeveer 50-75 tot 879 per maand
- Verhouding aanmeldingen via RCO of zij-instroom blijft 2/3 – 1/3
- Wachttijden zijn bij alle 2e lijns partners instellingen verhoogd. Hebben bij enkele partners geleid tot een tijdelijke aanmeldstop.

In 2021 heeft het PB LZV een evaluatie gehouden bij de instellingen over de werking van de Duurzame Financiering (DuFi). Daaruit bleek dat de DuFi LZV functioneert. Het wordt als steunend ervaren door de instellingen bij het ter beschikking stellen van capaciteit.

Er wordt aandacht gevraagd de administratieve last voor de instellingen laag te houden. Instellingen rekenen op de ingediende begroting als een bedrag aan geld dat ook binnen gaat komen. De DuFi is echter een onkostenvergoeding toegekend op basis van deelname aan LZV (keten)activiteiten.

De evaluatie rechtvaardigt het opstellen van een aangepaste overeenkomst voor de DuFi te maken en weer opnieuw te ondertekenen.

*Het vermogen van systemen (of onderdelen daarvan) zodanig te reageren op veranderende omstandigheden of verstoringen dat essentiële kenmerken hersteld worden.*

---

