

**VETERAN
HUB**

VETERAN HUB

2025

Звіт про роботу благодійної організації

Історія Veteran Hub розпочалась з ідеї, нашвидкуруч написаної на підтарільнику з Pizza Veterano у 2016 р. Тоді організація Побратими проводила тренінги рівний-рівному для ветеранів та ветеранок, які щойно повертались з АТО. За 2 роки ГО «Побратими», Фонд Віктора Пінчука та Фонд Олени Пінчук відкрили двері першого простору Veteran Hub у Києві. Вісім років потому, Veteran Hub є одним з ключових центрів експертизи щодо досвіду та підтримки ветеранів, ветеранок та їхніх сімей, а вплив організації давно поширився за стіни окремого простору.

Незмінним залишається одне:

ми знаємо, що у невизначеності переходу від військового до цивільного життя людям потрібні надійні, передбачувані інституції, на які можна покластись, коли потрібно

З 2014 року незалежна Україна вперше будує власну культуру турботи про тих, хто нас захищає.

Доки триває боротьба, з війська повертатимуться ветерани і ветеранки, а їхні сім'ї проходилимуть власний шлях поруч з ними. Ми тут для того, щоб свідчити їхні шляхи та стояти оплiч, коли потрібні.



ФОНД
ОЛЕНИ
ПІНЧУК

Ф О Н Д
В І К Т О Р А
П І Н Ч У К А



ПОБРАТИМИ

ПАМ'ЯТАЄМО ТИХ, ХТО НА ЩИТІ



Максим Кривцов



Сергій Шоломок



Федір Федько

VETERAN HUB

Центр експертизи досвіду та підтримки ветеранів, ветеранок та їхніх сімей

ПОСЛУГИ

Надаємо безпосередню підтримку

АНАЛІТИКА

Вивчаємо досвід та потреби

МЕДІА

Втілюємо рішення, які покращують життя

ПРАЦЮЄМО

ДЛЯ

ветеранів/ок, воїнів
та їхніх сімей

РАЗОМ

з державою, громадою, донорами
роботодавцями та бізнесом

Людина

Сім'я

Громада

Держава



Головні цифри за весь час роботи

89 000 відвідувань просторів

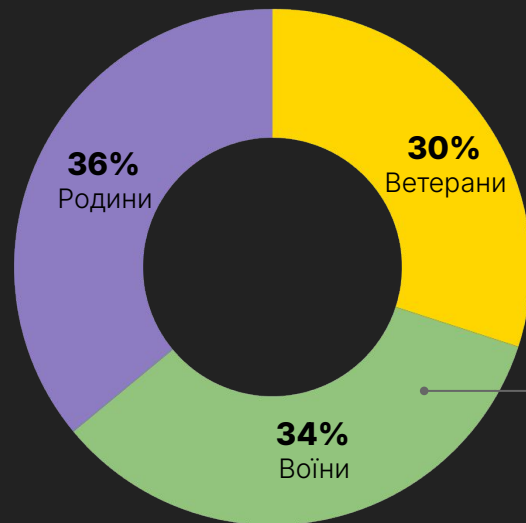
96 000 надали послуг

7 років роботи для ветеранів/ок і близьких

КЛІЄНТИ

Наш пріоритет – підтримка воїнів, воїнок та їхніх близьких на особистому рівні. Ми віримо, що більшість викликів непростого досвіду війни людина проходить самостійно та прагнемо залишатись поруч на кожному етапі шляху.

Це означає, що ми відповідаємо на запит людини, яка звертається: воїнів, ветеранів, ветеранок чи їхніх сімей, та разом шукаємо найкращі рішення для її добробуту.



Попри значний попит, міжнародне фінансування не поширюється на послуги для чинних військових

ПОСЛУГИ

ПРО ПОСЛУГИ

Організація підтримує власну систему надання послуг, об'єднану спільними стандартами, підходами та управлінням. Незалежно від формату, клієнти отримують передбачувану, якісну підтримку.

- Юридичне консультування
- Послуги психічного здоров'я
- Кар'єрне консультування
- Менеджмент підтримки

Власні
простори

Мобільні
офіси

Лінія
підтримки

25 000

послуг
за рік

60 людей
в команді

49 залучених
фахівців

ПОПИТ НА ПОСЛУГИ

Правова безпека та психічне здоров'я зберігають лідерство серед запитів клієнтів Veteran Hub, незалежно від обраного формату отримання послуг.

У 2025 році, спостерігаючи збільшення попиту на пошук роботи серед ветеранів, ветеранок та їхніх сімей, ми вивели окремий напрям кар'єрного консультування. Цей крок також дозволив зосередитись на своїх завданнях менеджерам підтримки, які з 2022 року покривали запити на пошук роботи.

34,8% Юридичне консультування

33% Послуги психічного здоров'я

25,3% Загальне інформування

5,6% Менеджмент підтримки

1,3% Кар'єрне консультування

ЮРИДИЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Надаємо первинну правову допомогу. Не маємо адвокатів і не представляємо інтереси клієнта в судах. Консультуємо і опрацьовуємо з клієнтом покроковий алгоритм дій: куди звертатися та які документи подавати, оформлювати. Надаємо бланки найпоширеніших документів: рапортів, звернень і заява.

Поширені запити:

- Оформлення статусів та відповідних пільг
- Проходження ВЛК та ЄКОПФО
- Виплати за участь у бойових діях та після поранення
- Допомога у складанні рапортів, заяв, звернень
- Консультації родин, полеглих воїнів, чий близькі зникли безвісти чи перебувають у полоні

9 181

консультацій

11

юридичних
консультантів

ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я

Побудували керовану систему послуг психічного здоров'я з єдиними стандартами якості та вимогами до фахівців, та розпочали закупівлю послуг напряду у психотерапевтів та психіатрів. Втричі збільшили кількість консультацій порівняно з початком року.

28

психотерапевтів
та психіатрів

2 544

консультацій
психологів мережі

10

консультацій
для 1 людини

16 000 грн

6 154

консультацій
від контрактерів

Що змінилось в напрямку психічного здоров'я

Людина хоче подбати про себе і довіряє свій запит Veteran Hub

Ми одразу надаємо підтримку

Психолог організації

- Первинна консультація (1 зустріч). Визначаємо запит та скеровуємо далі
- Кризова консультація (1-3 зустрічей). Реагуємо на термінові запити
- Психоедукація (1 зустріч). Говоримо про психічне здоров'я
- Короткострокове консультування (1-5 зустрічей). Якщо запит не потребує тривалої роботи, одразу переходимо до консультування

Потребує і хоче зануритись у більш тривалу, глибоку роботу зі своїм запитом

Психологи організації залишаються на зв'язку, та поєднують людину з фахівцем та організовує оплату послуги за донорські кошти. Залежно від запиту та бажаного формату, людина отримує індивідуальні або групові послуги.

Психотерапевти, психіатри

- Довгострокова психотерапія (5-30 сесій)
- Психіатричний супровід

Фахівці груп підтримки

- Групи підтримки / Зустрічі для ветеранів
- Групи підтримки для родин

ГРУПИ ПІДТРИМКИ

Основна мета груп підтримки — допомогти учасникам і учасницям подолати та осмислити складний життєвий досвід, сприяючи створенню спільноти за принципом «рівний-рівному», яка забезпечує взаємну підтримку.

Кожну групу веде професійний психолог разом із ко-тренером, а учасники/ці групи можуть ділитися своїм досвідом у безпечному просторі.

Для кого проводимо групи підтримки:

- Партнерки, які чекають на своїх коханих
- Матері, які чекають дітей
- Сім'ї поранених на війні
- Сім'ї загиблих на війні
- Сім'ї зниклих безвісти
- Сім'ї військовополонених
- Ветерани/ки

Показники груп підтримки не враховані у загальну кількість наданих послуг

4046

відвідувань

634

зустрічі

618

учасниць/ків

МЕНЕДЖМЕНТ ПІДТРИМКИ ТА ІНФОРМУВАННЯ

Підтримуємо клієнта у покращенні його/її добробуту: аналізуємо потреби, складаємо індивідуальний план, надаємо потрібну інформацію, консультиємо, перескеруємо до партнерів, регулярно підтримуємо зв'язок **стільки, скільки потрібно**.

Поширені запити:

- Можливості реабілітації, протезування та лікування
- Гранти на власну справу
- Відпочинок, дозвілля та спортивні тренування
- Програми підтримки ветеранів та родин
- Житло та матеріальні потреби

1 471

консультацій
менеджменту підтримки

5 229

консультацій з
інформаційної підтримки

ПОКЛИКАННЯ

Запустили окремий напрям та розробили власну методологію послуги кар'єрного консультування. У фокусі — не лише робота, а підтримка людини у пошуку покликання з урахуванням її потреб та життєвих обставин.

Читати методологію

351

консультація
за рік



ВЛАСНІ ПРОСТОРИ

Хаби Veteran Hub — власні простори мережі, знаходяться в Києві та Вінниці, містах з великою аудиторією воїнів, воїнок та їхніх близьких. Доступні, комфортні середовища, де можна перевести подих та подбати про себе.

Послуги

Навчання

Дозвілля

17 100

відвідувань

7 930

послуг

1 079

подій

МОБІЛЬНІ ОФІСИ

Команди, які доставляють послуги Veteran Hub у локації, які визначають самі клієнти й клієнтки. Це може бути приватна оселя, медична установа чи будь-яке інше місце.

Здебільшого мобільні офіси працюють у сільській місцевості, де люди стикаються з більшою кількістю бар'єрів — слабкою інфраструктурою послуг, логістичними обмеженнями тощо.

2 900

консультацій

516

унікальних клієнтів

ЛІНІЯ ПІДТРИМКИ

Національна телефонна лінія, яка працює для воїнів, ветеранів та їхніх близьких

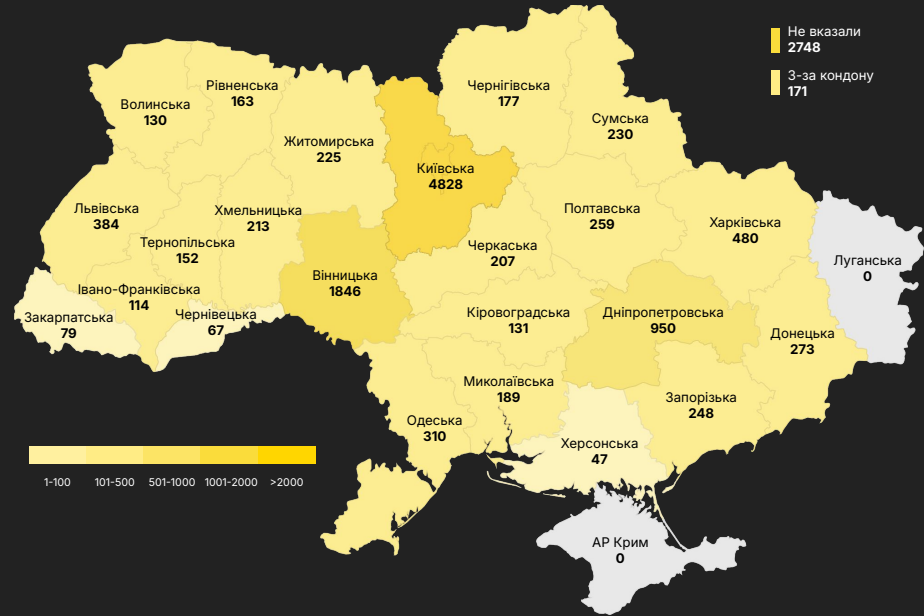
Надали послуг

14 100



067 348 28 68

Відповідаємо щодня з 9:01 до 21:00



**АНАЛІТИЧНИЙ
ЦЕНТР**

АНАЛІТИКА

Ми вивчаємо досвід та добробут українських ветеранів та ветеранок під час та після служби. Фокусуємось на індивідуальній перспективі людини та вбачаємо наших клієнтів головними дійовими особами їхнього шляху.

У 2025 році аналітична команда Veteran Hub опрацьовувала концепцію державної політики у складі коаліції організацій та розвивала внутрішню експертизу.

Основоположні дослідження

Шлях ветерана
і ветеранки

Добробут

Шлях коханої
воїна

15

досліджень
виконано

16

статей
у Базі знань

9

людей
в команді

КОНЦЕПЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ



ЯК ПОБУ
ДЕРЖАВ
[ДЛЯ] ВЕ
ТА ВЕТЕ

З 2023 року коаліція організацій системно напрацьовує концепції державної політики щодо ветеранів, ветеранок та їхніх сімей, щоб допомогти державі впровадити реформу ветеранської сфери в Україні.

У 2025 коаліція опублікувала та презентувала 2 оновлені концепції. Напрацювання двічі презентували прем'єр-міністерці України спільно з міністерством у справах ветеранів, міністерством соціальної політики та профільного комітету верховної ради.

[Переглянути концепції](#)

У ПРОЦЕСІ

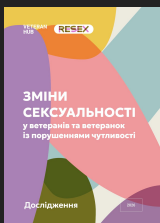
СТАНОМ НА КІНЕЦЬ 2025



Шлях ветерана і ветеранки 2.0

Дослідження Шлях ветерана і ветеранки у 2023 році спиралось на дані про повернення ветеранів АТО/ООС. У 2025 році організація почала нове дослідження, щоб зафіксувати досвід повернення під час повномасштабного вторгнення росії.

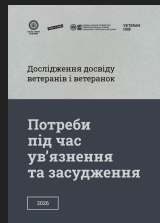
Очікувана публікація: 2026–2027 (на паузі через кризу американського фінансування)



Resex 2.0

Дослідження впливу уражень органів чуття на сексуальний та інтимний досвід ветеранів та ветеранок

Очікувана публікація: травень 2026



Ветерани в місцях позбавлення волі

Дослідження досвіду та потреб ветеранів та ветеранок, які частково проходять свій шлях після служби в умовах позбавлення волі, в ув'язненні або засудженні

Очікувана публікація: червень 2026



Людина в центрі

Концепція щодо уроків сфери ветеранських справ, які можна поширити на інші напрями соціальної політики держави

Очікувана публікація: червень 2026

У ПРОЦЕСІ

СТАНОМ НА
КІНЕЦЬ 2025

Клінічне дослідження впливу послуг психічного здоров'я

Клінічне дослідження впливу послуги психологічної інтервенції, яку надає Ветеран Хаб. У співпраці з командою послуг ми досліджуємо ефективність методик, які використовують психотерапевти Ветеран Хаб. У дослідженні є дві групи контрольна та експериментальне. Дослідження стало пілотом, який дасть змогу побудувати систему постійного збору та аналізу даних про ефективність послуги.

Внутрішня система послуги-аналітика

У співпраці з командою послуг розроблено підхід до обліку консультацій, з розширенням панелі даних про клієнтів, які збираються та аналізуються. Проведено підготовчий етап для переходу команди до інфраструктури CRM-системи через налаштування баз даних, розроблено автоматизований підхід до обрахунку щомісячної звітності. Все це є частиною для покращення і системного збору даних та аналізу про послуги та аудиторію клієнтів.

МЕДІА

ПРО МЕДІА

Департамент, який об'єднує одразу два напрями — комунікацію та частину продуктів організації. Ця команда також є четвертою точкою доступу клієнтів і клієнтів через спілкування із воїнами та їхніми близькими у соціальних мережах і месенджерах.

Комунікації Veteran Hub побудовані навколо місії організації — розбудовою культури гідного життя із військовим досвідом. Окрім оперативної та сервісної інформації для клієнтів і клієнок, основним напрямом було залучення воїнів/ок і їхніх близьких ділитися своїми історіями й мікродосвідами, яке з формату коротких інтерв'ю виросло у постійний проєкт "Голоси".

Veteran Hub спілкується із воїнами, ветеранами і ветеранками, а також їхніми близькими у основних соціальних мережах Facebook та Instagram. Створюємо контент для YouTube, а також має інформувальні канали у Vider, Telegram і WhatsApp.

3 228 921

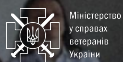
Охоплення
Facebook

7 656 174

Охоплення
Instagram

ПРИНЦИПИ БІЗНЕСУ, ДРУЖНЬОГО ДО ВЕТЕРАНІВ

Forbes



Міністерство
у справах
ветеранів
України

starlight.media

VETERAN
HUB

Veteran Hub підтримали ініціативу Starlight media та долучились до створення спільноти Принципів бізнесу, дружнього до ветеранів та ветеранок. Це важливий публічний комітмент українського бізнесу — діяти в інтересах справедливої підтримки воїнів та їхніх близьких в усіх сферах діяльності: на робочому місці, в продуктах і сервісах, у закупівлях, комунікаціях, маркетингу та у взаємодії зі спільнотами. Veteran Hub забезпечили експертну підтримку при формуванні принципів, спільноти, освітніх подій та системи оцінювання.

12 принципів бізнесу,
дружнього до ветеранів

118 CEO бізнесів
стали підписантами

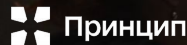
[Підписати принципи](#)

VETERAN
HUB

veteranhub.com.ua

| 27

ДЕРЖАВА [ДЛЯ] ВЕТЕРАНІВ



Чотири організації-авторки напрацювали двотомну Концепцію державної політики щодо ветеранів, ветеранок і їхніх близьких. Команда комунікацій мала задачу показати всеохопну логіку запропонованої системи державної підтримки ветеранів і сімей, протягом її створення. Рішенням став подкаст Держава [для] ветеранів, який у восьми епізодах розказав про виклики та рішення у кожній сфері добробуту у рівній розмові ГО, держави, правозахисників і бенефіціарів.

137 983

Перегляди Facebook

662 607

Instagram

13 453

Telegram

387 633

YouTube

78 955

YouTube Shorts

ПРО ЩО ГОВОРИЛИ НАЗОВНІ

Протягом 2025 організація надала коментарі для більшості американських і європейських медіа, суспільних мовників і фахових видань, африканських і японських медіа, які висвітлюють війну росії проти України

Ключові теми:

- Державна політика щодо ветеранів, ветеранок та їхніх сімей
- Потреби та досвід, з якими вони стикаються
- Працевлаштування ветеранів після служби
- Veteran Hub став першою українською НГО, яка відкрито і з повагою до партнерів говорила про вплив паузи американського фінансування



[Читати статтю](#)



[Читати статтю](#)



[Читати статтю](#)



[Читати статтю](#)



[Читати статтю](#)



[Читати статтю](#)

МЕДІА ПРО НАС

Happy
Monday

[Читати статтю](#)

ГОЛОС УКРАЇНИ

[Читати статтю](#)

ФАКТИ

[Читати статтю](#)

СУСПІЛЬНЕ
ВІННИЦЯ

[Читати статтю](#)

ZMІNA

[Читати статтю](#)

NV THE NEW VOICE
OF UKRAINE

[Читати статтю](#)

ТЕЛЕБАЧЕННЯ
ТОРОНТО

[Читати статтю](#)

ВІТ·UA

[Читати статтю](#)

СУСПІЛЬНЕ
КУЛЬТУРА

[Читати статтю](#)

УКРАЇНСЬКА ПРАВДА

[Читати статтю](#)

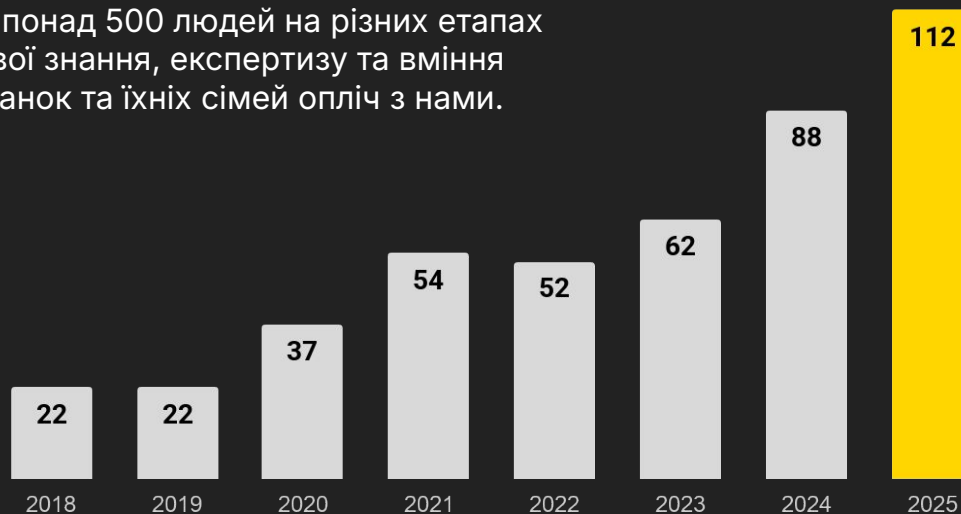
РЕСУРСНИЙ ПРОФІЛЬ

ЛЮДИ **VETERAN HUB**

З 2018 року до організації долучились понад 500 людей на різних етапах роботи. Ми вдячні усім, хто доклали свої знання, експертизу та вміння до роботи на користь ветеранів, ветеранок та їхніх сімей опліч з нами.

Принципи

- Офіційне працевлаштування
- Не бронюємо
- Етика в роботі та на роботі
- Людяність



БЮДЖЕТ 2025

101 319 947 ГРН

2,430,370 USD

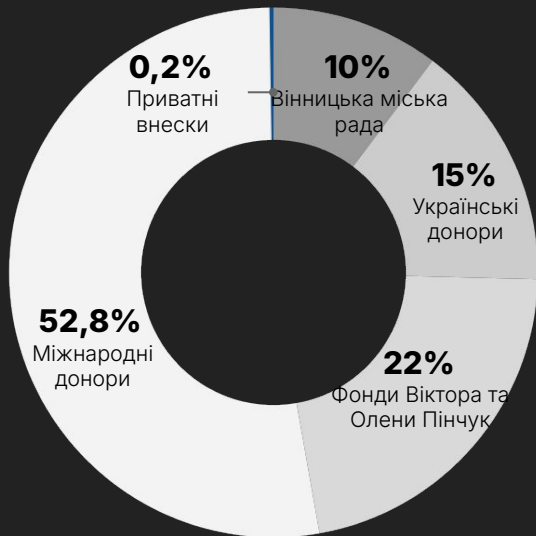


Від початку роботи Veteran Hub працює «в білу» та будує систему, спроможну підтримувати ветеранів, ветеранок та їхні сім'ї, будувати експертизу та рішення стільки, скільки буде необхідно

Сплачені податки та збори

22 921 396 грн

РОЗПОДІЛ ДЖЕРЕЛ ФІНАНСУВАННЯ



Наступного дня після повідомлення про зупинку американського фінансування ми вперше вийшли з публічним закликом про підтримку, а наші команди — на роботу, попри те, що жодних гарантованих коштів не було.

За 9 днів український бізнес, наша спільнота, Вінницька міська рада та донори зібрали 9,000,000 грн — суму, необхідну для продовження роботи на 3 місяці. 1 лютого 2026 року ми відновили роботу повною мірою.

Ми дякуємо нашій спільноті та партнерам за можливість продовжувати нашу місію

КУДИ СПРЯМУВАЛИ КОШТИ

23,9% Концепція державної політики

Спільно з Принцип, Юридична сотня та Рестарт (Простір Можливостей)

16,8% Хаб у Києві

16,8% Лінія підтримки

13,9% Хаб у Вінниці

8,8% Психологічні консультації

8,6% Мобільні офіси

3,9%

Групи підтримки

2%

Resex

2%

Інституційна підтримка

2%

Клінічне дослідження послуг психічного здоров'я

1,2%

Методологія кар'єрних консультацій

80%

Благодійні витрати

20%

Кожен напрям роботи містить до 20% адмінвитрат

ОПЕРАЦІЙНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Нова управлінська структура

Організація продовжує зростати, як і розмір аудиторії та викликів, які перед нею постають. Щоб залишатись корисними та якісно реагувати на зміни середовища, ми запровадили нову управлінську та організаційну структуру, підсилили операційний відділ та розпочали формування бек офісу організації.

Внутрішня категоризація послуг

Розробили та почали імплементацію внутрішнього класифікатора послуг. Інструмент описує зміст послуг та їх структуру, оптимізує процеси та забезпечує підтримку, найбільш відповідну потребам клієнтів. Категоризація дозволяє більш якісно управляти об'ємним потоком різних за суттю запитів клієнтів та орієнтувати фахівців щодо коректних дій у відповідь.

Грейдингова система

Щоб якісно керувати навантаженням та розподілом відповідальності серед працівників, ми напрацювали грейдингову систему, яка розподіляє завдання та відповідальність між різними рівнями посад в організації з відповідним рівнем оплати праці.

Аналітичне посилення напрямку послуг

Спираючись на знання з ключових досліджень організації, розпочали оновлення підходів до збору та аналізу інформації про шлях та добробут ветеранів, ветеранок та їхніх сімей, яку організації здобуває в процесі глибокої взаємодії з клієнтами через надання послуг та тривалу підтримку. Це дозволить більш якісно та вчасно помічати виклики та зміни у житті аудиторії та реагувати на них.

ВИКЛИКИ

Зупинка американського фінансування

Наприкінці січня 2025 року Veteran Hub, як і тисячі організацій у світі, отримали повідомлення про миттєву зупинку 2 програм, які фінансувались Державним департаментом США. Це означало закриття Хабу у Вінниці, лінії підтримки, зменшення спроможності надавати психологічні консультації та заморожування низки досліджень.

Екстремально холодна зима

Впродовж зими ми обрали передусім дбати про команду та свою спільноту, відкриваючи двері просторів, обладнаних генераторами для всіх, кому потрібно було тепло та світло. Погодні умови та виклики для електропостачання через терор росії ускладнили виїзди мобільного офісу, побутові та робочі умови усіх працівників та партнерів організації.

Російські обстріли цивільних об'єктів

Локації організації зосереджені в Києві та Вінниці, де росія продовжувала обстріли цивільних об'єктів. Команда організації, її партнери та підрядники перебували в тих самих умовах, що й усі містяни. Терор росії впливає на психічне та фізичне здоров'я, а відтак і на продуктивність у роботі. Ми вдячні колегам та партнерам за те, що робили найкраще у своїх силах та продовжували роботу.

Криза на ринку праці

Минулоріч організація продовжила зростати і залучати нових фахівців для роботи. Попри порівняно невеликий розмір Veteran Hub, ми відчули вплив загальних тенденцій на ринку праці та складнощі з пошуком спеціалістів для нових посад, що ускладнило виконання проектів у бажані та плановані терміни.

СТАТИ ПАРТНЕРОМ

Ми продовжуємо дбати про добробут українських ветеранів, ветеранок та їхніх сімей, та накопичувати знання про їхні шляхи, досвіди та потреби. Саме завдяки нашим партнерам ми збудували те, у що віримо — систему сталої підтримки для тих, на яку можна покластись на різних етапах шляху. Veteran Hub — це не коротко-термінова програма, а постійно-діючий сервіс. Щоб людина могла звернутись тоді, коли це буде потрібно саме їй.

Ця система можлива лише у партнерстві з тими, хто, як і ми, вірить у те, що ветерани йдуть своїм шляхом самостійно, але не йдуть наодинці

Підтримати
організацію



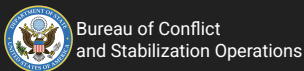
Івона Костина

Співзасновниця, голова правління
i.kostyna@veteranhub.com.ua



Поповнити банку
у Моно

ДЯКУЄМО ПАРТНЕРАМ, ЯКІ РОБЛЯТЬ НАШУ РОБОТУ МОЖЛИВОЮ



Bureau of Conflict and Stabilization Operations



ПРОГРАМА РЕІНТЕГРАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ



IREX



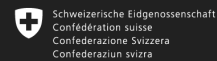
ФОНА ОЛЕНИ ПІНЧУК



ФОНА ВІКТОРА ПІНЧУКА



TEMERTY FOUNDATION



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Фонд Східна Європа



Спроможні та сильні



МХП | Громаді
БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД



one



help us help u



PARTNERSHIP FUND FOR A RESILIENT UKRAINE



UK International Development
Partnership | Progress | Prosperity



BOEING



GENESIS



Вінницька міська рада



robota.ua



Quarks



DIMA
МЕДИЧНА ЛАБОРАТОРІЯ



HOLYWATER



Valtech



N-iX



Агросем



ARTERIUM



IMPERIAL BRANDS



OMEGA



KPMG



Sombra



universe GROUP



grammarly



GlobalLogic
A Hitachi Group Company



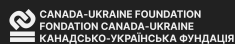
ARX



HELVETAS



euristiq



CANADA-UKRAINE FOUNDATION
FONDATION CANADA-UKRAINE
КАНАДСЬКО-УКРАЇНСЬКА ФУНДАЦІЯ



GlobalGiving



THE KYIV INDEPENDENT



KSE
Kyiv School of Economics



Capgemini



PLARIUM



MERCY CORPS



ПУМБ



KORMOTECH



ROOSH



ARZINGER



appflame



PATSA NY



ПРИВАТНІ ВНЕСКИ ЛЮДЕЙ ПІД ЧАС КРИЗИ