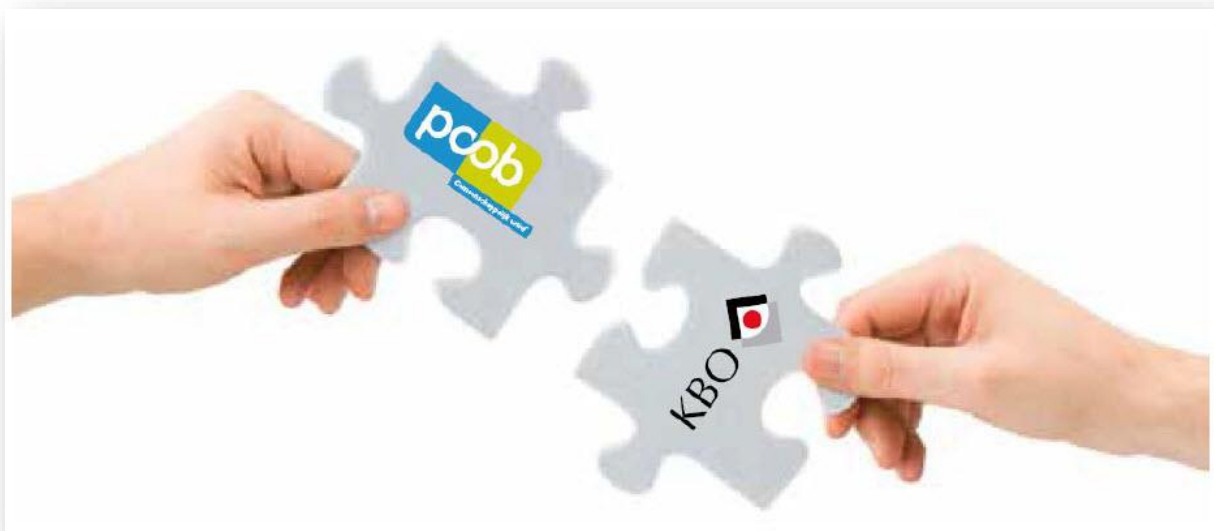


Meerjarenbeleidsplan KBO-PCOB

Samen met één stem

Looptijd: 2017 t/m 2019



december 2016

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Externe analyse.....	4
Algemene trends.....	4
Relevantie	4
Stakeholders / doelgroepen	4
3. Interne analyse.....	6
Profielanalyse	6
4. Positionering KBO-PCOB	7
Missie	7
Visie	7
Kernwaarden	7
Ambitie	7
Tone of voice	8
Manier van werken	8
5. Belangenbehartiging	10
Voor en door leden	10
Speerpunten	10
Wonen, welzijn en zorg	10
Koopkracht.....	12
Digitalisering	13
Veiligheid	14
Zingeving	15
6. Communicatie & Marketing.....	16
Communicatiestrategie.....	16
Legitimatie en signaalfunctie	16
Communicatiemiddelenmix	16
Marketing	18
8. Dienstverlening.....	19
Dienstverlening bestuurlijk kader Unie KBO	19
Dienstverlening bestuurlijk kader PCOB.....	19
Dienstverlening aan leden	20
9. Beheer & Administratie	21

1. Inleiding

De Unie KBO en de PCOB zijn twee landelijk opererende verenigingen van, voor en door senioren. Beide seniorenorganisaties dragen vanuit een eigen grondslag bij aan een samenleving waarin ouderen volwaardig kunnen participeren. Daarbij staan de kernwaarden 'menselijke maat' en 'omzien naar elkaar' voorop.

Door de Unie KBO en de PCOB wordt al sinds 2011 verkennend gesproken over nauwere samenwerking. Op landelijk én lokaal niveau wordt al veel samengewerkt, vooral op het terrein van de belangenbehartiging. Afdelingen van beide verenigingen zoeken elkaar ook steeds vaker op.

Beide organisaties hebben in 2014 de ambitie uitgesproken om samen één sterke organisatie neer te gaan zetten. Dit is de geformuleerde 'stip op de horizon.' De weg daar naartoe moet zorgvuldig worden gekozen met inachtneming van de verschillende culturen en structuren van de beide verenigingen. Voorlopig blijven er twee onderscheiden verenigingen. Bouwend op onze gedeelde waarden en gezamenlijke speerpunten kunnen we elkaar versterken en samen als grootste seniorenorganisatie van Nederland uitgroeien tot dé opinielider voor senioren. Hoe dat er concreet kan uitzien en wat dat betekent voor de dienstverlening aan leden, leest u in dit meerjarenbeleidsplan.

De eerste stap op de weg naar één sterke organisatie is het bundelen van de krachten in de landelijke belangenbehartiging en de zichtbaarheid daarvan. Hiervoor is nodig één visie op belangenbehartiging en één gezicht naar buiten. De visie op hoofdlijnen is al eerder met elkaar gedeeld. Aan de directeuren van beide organisaties is in 2015 gevraagd deze hoofdlijnen nader uit te (laten) werken en in 2016 te komen tot een gezamenlijk meerjarenbeleidsplan. Daar is de achterliggende maanden hard aan gewerkt.

Dit meerjarenbeleidsplan is de basis van waaruit wij samen de komende jaren aan de slag willen. We staan als verenigingen voor grote uitdagingen en willen met het oog op de toekomst een duurzame strategie ontwikkelen. Werkenderwijs hopen wij dat onze kracht zich zal vermenigvuldigen en de stip op de horizon steeds dichterbij komt.

Dit meerjarenbeleidsplan KBO-PCOB 2017-2019 is gebaseerd op de denklijnen en inhoud van het Verenigingsbeleidsplan KBOB-PCOB (de zogeheten Contourennota) en de Notitie nadere uitwerking Contourennota KBO-PCOB zoals deze door de Ledenraden en de Landelijke Besturen van Unie KBO en PCOB zijn vastgesteld. Grote delen van de tekst zijn uit genoemde stukken afkomstig.

2. Externe analyse

Algemene trends

Het aantal senioren zal de aankomende jaren alleen maar toenemen. Toch daalt het aantal leden zowel bij de PCOB als bij de KBO. Reden hiervan zijn onder meer:

- Ouderen blijven langer actief, fit en zelfstandig.
- Senioren voelen zich te jong en zien daarom minder aanleiding om lid te worden van een ouderen*bond*. Een 'bond' past minder bij de nieuwe generatie ouderen.
- In het algemeen zien we dat verbondenheid en actieve deelname aan gevestigde en geïstitutionaliseerde kerkgemeenschappen/religies afneemt.
- Mensen zijn steeds minder bereid tot vaste lidmaatschappen en langlopende verbindingen.
- Social media geven toegang tot een onuitputtelijke bron aan sociale contacten, informatie en activiteiten gericht op de individuele wensen en behoeften.
- Steeds méér organisaties richten zich op (belangenbehartiging voor) ouderen
- Het aanbod van diensten, activiteiten en bijeenkomsten voor ouderen is groot en groeiend. Steeds meer aanbieders zien ouderen als hun (nieuwe) doelgroep. Het bestaande aanbod van beide verenigingen is onvoldoende toegesneden op de veranderende behoefte van de nieuwe senior.

Relevantie

KBO-PCOB staat voor de uitdaging om in deze dynamiek een stap voorwaarts te zetten en een organisatie te zijn waaraan senioren zich, ook in de komende jaren, juist willen (blijven) aansluiten (relevantie). Een vereniging waar naast een sterke belangenbehartiging het organiseren van de ontmoeting op het niveau van afdelingen blijft bestaan en waar individuele leden vanuit hun eigen interessegebied actief aan mee kunnen doen.

Bij de verdere doordenking van het voornemen de krachten te bundelen is het belangrijk ons te realiseren dat de samenleving aan het veranderen is. We groeien toe naar een netwerksamenleving waarin traditionele instituties onder druk staan. Mensen zoeken nieuwe manieren om zich aan thema's of groepen te verbinden, tijdelijk dan wel langdurig. Dit stelt KBO-PCOB voor de uitdaging na te denken hoe zij in de toekomst als vereniging van betekenis kan zijn en blijven voor verschillende doelgroepen. Hoe gaat KBO-PCOB zich positioneren in die veranderende samenleving? Welke meerwaarde kan zij bieden aan leden en potentiële leden? Hoe wordt zij een robuuste *'vereniging van en met toekomst'*?

Het denkproces hierover staat nog aan het begin. Tegelijkertijd is er zowel binnen de Unie KBO als de PCOB al veel over gezegd en geschreven. Dit meerjarenbeleidsplan wil niet het sluitstuk maar het startpunt zijn van een boeiende zoektocht die we samen aangaan.

Stakeholders / doelgroepen

Primaire stakeholders / hoofddoelgroepen waar KBO-PCOB zich als belangenbehartiger namens leden op richt, zijn:

- Leden (en bijbehorende geledingen in de verenigingen)
- Beleidsmakers (bij politieke en maatschappelijke organisaties)

Secundaire doelgroepen voor KBO-PCOB zijn:

- Media (als kanaal om standpunten uit te dragen en resultaten zichtbaar te maken)
- Bedrijfsleven/financiers (voor funding / ledenvoordelen)

Doorkijkje 2017

In 2017 worden stakeholders en doelgroepen per speerpunt nader uitgewerkt.

3. Interne analyse

De Unie KBO en PCOB zijn verschillende organisaties met een eigen grondslag en een eigen cultuur. De organisaties vertegenwoordigen een grote achterban en een brede diversiteit aan ouderen. Beide organisaties hebben veel kennis en ervaring over de doelgroep opgebouwd.

Beide organisaties hebben een sterke lokale verankering. (KBO 500 afdelingen en PCOB 330 afdelingen). Juist deze lokale verankering is de kracht van de beide organisaties. Via de afdelingen wordt de verbinding met de individuele oudere gezocht en wordt kennis gedeeld en worden veel diensten ontwikkeld en aangeboden.

Kijkend naar de verenigingsstructuur van KBO en de PCOB zien we belangrijke verschillen. PCOB kent individuele lidmaatschappen en de Unie KBO heeft de 11 provinciale bonden als lid. Beide verenigingen kennen een ledenraad, waarbij de ledenraad van de Unie bestaat uit vertegenwoordigers van de bonden en bij de PCOB is sprake van een gekozen vertegenwoordiging van de individuele leden. Dit brengt een verschil in verenigingsdynamiek met zich mee en verschil in bijbehorende ondersteuning.

Profielanalyse

Een nadere analyse van ledenbestanden leert dat de achterbannen ten opzichte van elkaar nauwelijks verschillen behalve regionaal (KBO is meer vertegenwoordigd in Limburg en PCOB is meer vertegenwoordigd in Groningen, Friesland en Drenthe). Het welstandsniveau van leden van Unie KBO en PCOB is nagenoeg gelijk, evenals de verhouding man / vrouw en de samenstelling van huishoudens. Ten opzichte van de rest van Nederland (65+) is KBO-PCOB:

- Ondervertegenwoordigd in Noord-Brabant en Noord-Nederland.
- Oververtegenwoordigd in Limburg en Oost-Nederland.
- Ondervertegenwoordigd in verstedelijkte gebieden.
- In de laagste inkomensklasse ondervertegenwoordigd.
- In de midden- en hogere inkomens licht oververtegenwoordigd.
- In de hogere WOZ-waarden oververtegenwoordigd

Doorkijkje 2017

In 2017 bekijken we welke beleidsmatige conclusies we hieraan kunnen verbinden, die van toepassing kunnen zijn bij het vormgeven van onze rol.

4. Positionering KBO-PCOB

Missie

KBO-PCOB staat voor een inclusieve samenleving waarin ouderen volwaardig kunnen participeren. De vereniging wil een proactieve bijdrage leveren aan een goede positie van senioren in onze samenleving. Daarbij zijn de kernwaarden 'omzien naar elkaar' en 'menselijke maat' leidend. Kernwaarden zoals '(kunnen) meedoen' en 'duurzaamheid' kleuren onze standpunten nader in.

Visie

Onze samenleving is sterk aan het veranderen. We leven in een instabiele politieke en economische tijd. Maatschappelijke ordening is steeds meer een taak van de samenleving als geheel en steeds minder van de overheid alleen. Naast de overheid komen daarmee diverse niet-overheidspartijen in beeld bij het bepalen van de toekomst van sectoren. Daarnaast zien we dat steeds meer uitvoering van beleid komt te liggen bij de lagere overheden. Er is geen sprake meer van één uniforme landelijke aanpak. Van landelijke organisaties zoals KBO-PCOB vraagt dat aan de ene kant een krachtige landelijke visie en aan de andere kant ook een sterke verbinding met de regionale en lokale verschillen.

De tijd van social media vraagt ook een andere visie op de inrichting van een vereniging. Naast een krachtige positie en sterk geluid in het externe veld is het belangrijk om ook (nog) meer de interne verbinding te zoeken binnen de vereniging rondom concrete thema's en daarmee dichterbij de behoeften van de individuele leden. Individuele leden willen nog steeds graag bij dragen aan een collectief, maar deze initiatieven hebben steeds vaker een tijdelijk karakter en concentreren zich op één thema of rondom één gelegenheid met een duidelijke relatie met *'what's in it for me'*. Dit vraagt een vereniging die flexibel en vraaggestuurd kan handelen en voortdurende de toegevoegde waarde van het lidmaatschap zichtbaar kan maken.

Kernwaarden

KBO-PCOB staat voor een samenleving waarin omzien naar elkaar en verantwoordelijkheid dragen voor elkaar, norm en uitgangspunt zijn. In zo'n samenleving is het vanzelfsprekend, dat ouderen volwaardig participeren en dat de samenleving en de politiek daarvoor mede de voorwaarden creëren. KBO-PCOB wil vanuit deze visie met een krachtige (landelijke en lokale) belangenbehartiging en met een sterke lokale verankering in de afdelingen ouderen toerusten, zodat zij zelf in staat zijn om die participatie vorm en inhoud te geven op de wijze zoals zij dat zelf willen. Een vereniging van, voor en door leden!

Ambitie

Het is de ambitie van KBO-PCOB om in de komende drie jaar zichtbaar te worden als opinieleader binnen de vijf benoemde speerpunten wonen, welzijn & zorg, koopkracht, digitalisering, veiligheid en zingeving. Dat wil zeggen dat over drie jaar in het publieke en politieke discours geen groot debat over dit onderwerp wordt gevoerd zonder de – gevraagde en ongevraagde – inbreng van KBO-PCOB. We zijn ervan overtuigd dat geen enkel belangrijk publiek of politiek debat rond een van onze speerpunten gevoerd kan worden zonder input namens onze leden; de oudere zélf.

Tegelijkertijd willen we als organisatie een toonaangevende informatiebron zijn voor senioren. Dat vraagt ook om autoriteit richting leden en potentiële leden. KBO-PCOB wil rond genoemde thema's in de toekomst een centraal aanspreekpunt zijn dat een duidende en gidsende rol inneemt. We willen met én namens leden meepraten, meedenken, meedoen.

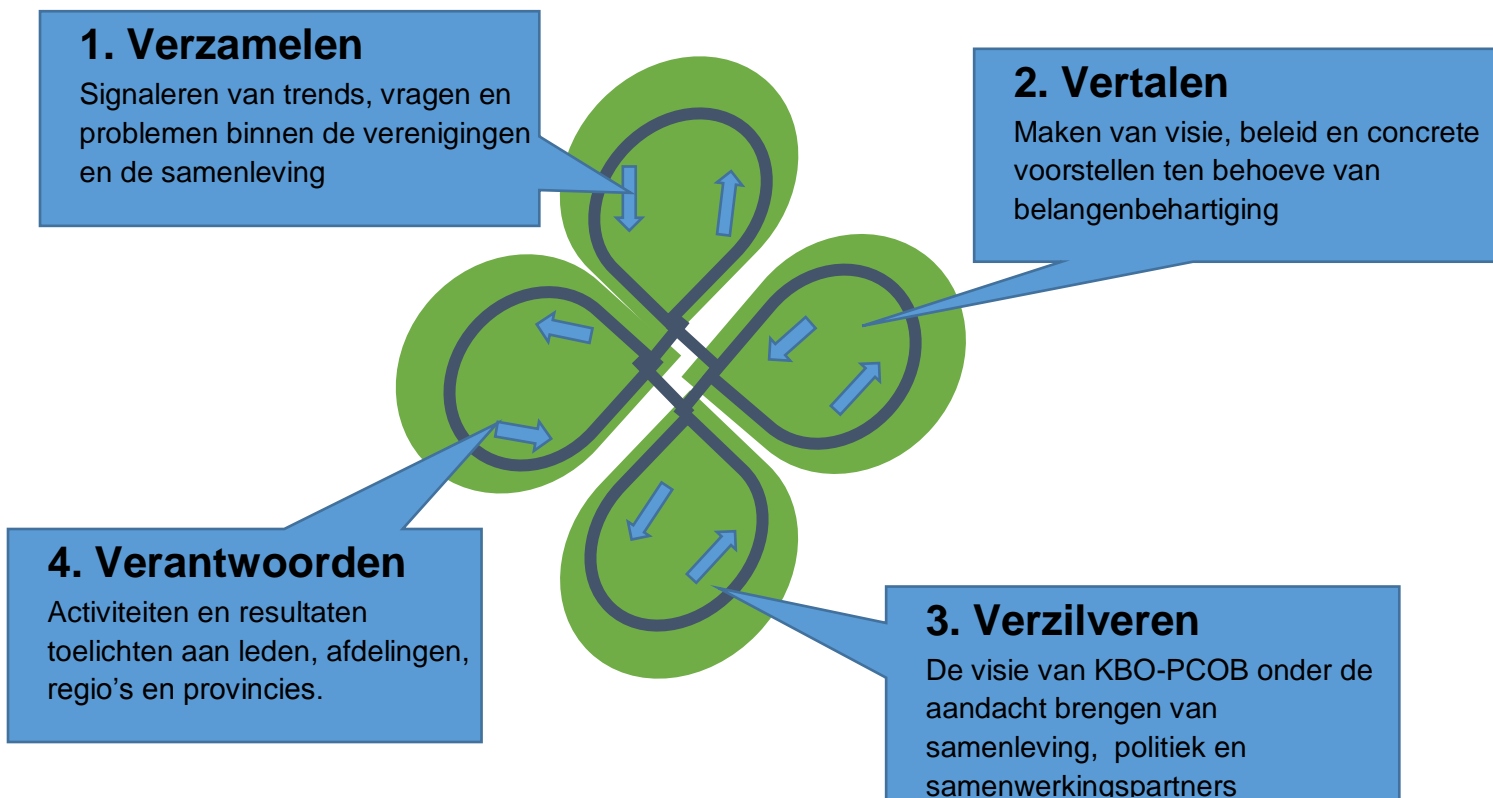
Tone of voice

Vanuit bovenstaande missie, visie en ambitie past bij de gewenste positionering de volgende 'tone of voice' in al onze uitingen: Een warm geluid; levensecht; gestoeld op ervaringen; dichtbij en verbindend. Praktisch; oplossingsgericht (niet alleen 'tegen') en vernieuwend of vooruitstrevend. Positief (niet klagend), maar waar nodig met beschaafde stemverheffing. Wijs; doordacht; onderscheidend.

We zijn realistisch genoeg dat deze 'derde taal', onze nieuwe gezamenlijke taal, tijd nodig heeft om te groeien. Het betekent ook dat we niet praten over de verschillen maar blijven communiceren vanuit de gezamenlijke waarden en vanuit wat ons bindt.

Manier van werken

De PCOB en de Unie KBO hebben samen een aantal sterke punten. We staan bekend als verenigingen die sterk zijn in het leggen van de verbinding naar de lokale afdelingen en het vertalen van de signalen die daar worden opgedaan naar belangenbehartiging; het signaleren van landelijke trends en die vertalen naar het eigen werk; de landelijke belangenbehartiging en het extern zichtbaar maken daarvan. Door samenwerking kunnen we deze aspecten nog verder versterken en zijn we als grootste ouderenorganisatie een invloedrijke partij bij de beleidsvorming, belangenbehartiging en dienstverlening. We hanteren daarvoor de aanpak 'klaver4.'



Figuur 1: De Klaver4 van KBO-PCOB

De medewerkers en vrijwilligers die betrokken zijn bij de regionale, lokale en individuele ondersteuning in de vereniging PCOB evenals de medewerkers en vrijwilligers die korte lijnen hebben met bonden en hun afdelingen in de vereniging KBO, vormen de interne voelsprietten van KBO-PCOB. Zij horen en zien direct wat er bij de achterban speelt.

Tezamen met de ontwikkelingen en trends die we in de samenleving signaleren, wordt deze oogst door de belangenbehartigers/beleidsmedewerkers van KBO-PCOB vertaald naar concrete belangenbehartiging en voorstellen. Daarbij is rechtstreekse inbreng van en samenspraak met (vrijwillige) experts uit de achterban. Er wordt nauw samengewerkt met de marketing- & communicatieadviseurs die een rol hebben bij het 'laten landen' van de voorstellen in de samenleving en bij de leden. Leden – per slot van rekening de natuurlijke achterban en de 'eigenaars' van de verenigingen – worden actief betrokken bij en tussentijds en achteraf uitgebreid geïnformeerd over planvorming en resultaten.

De voorgestane werkwijze geeft ook aanknopingspunten voor de nieuwe structuur van het verenigingsbureau KBO-PCOB. Vereist is dat KBO-PCOB toegankelijk en benaderbaar is voor de achterban van de vereniging en vice versa.

Met het oog op de te realiseren doelen zal KBO-PCOB ook steeds samenwerking zoeken met anderen. Er zal ruimte zijn voor uiteenlopende samenwerkingsvormen van tijdelijke dan wel permanente aard. Daarbij kiezen we een pragmatische benadering. We zoeken steeds partijen met wie we met het oog op een concreet resultaat goed kunnen samenwerken.

Doorkijkje 2017

Om daadwerkelijk met één gezicht en één stem naar buiten te treden, is het van belang ook visueel één gezicht te tonen. Dat betekent dat begin 2017 een logo-/beeldmerk zal worden ontwikkeld, waarin (elementen van) de huidige huisstijlen van Unie KBO en PCOB herkenbaar terugkomen. Omdat de verenigingen vooralsnog niet fuseren, is besloten voorlopig de naam KBO-PCOB te handhaven. Dit is immers ook een 'merknaam' geworden, die intussen enige naamsbekendheid geniet.

In 2017 wordt nader beleid uitgewerkt wat het willen worden en zijn van opinieleider betekent voor de manier van belangen behartigen en het werken aan de zichtbaarheid daarvan binnen en buiten KBO-PCOB en de beide verenigingen.

5. Belangenbehartiging

KBO-PCOB beïnvloedt beleidsmakers, overheden en de samenleving, zodat (beleids)maatregelen ertoe leiden dat de positie van ouderen in de samenleving gelijkwaardig is aan die van anderen. KBO-PCOB draagt er zorg voor dat die beïnvloeding kan plaatsvinden op alle relevante niveaus en terreinen. Over drie jaar wil KBO-PCOB nog meer dan nu het geval is een betrouwbare, natuurlijke partner zijn voor ministeries, Tweede Kamerfracties, beleidsmakers en andere stakeholders. Daarbij weet KBO-PCOB leden en hun belangen optimaal te vertegenwoordigen in Den Haag en daarbuiten.

Voor en door leden

KBO-PCOB spreekt namens een brede achterban van leden en daarmee namens senioren in het algemeen. Leden van KBO en PCOB worden actief betrokken bij opinievorming en standpuntbepaling. Dat gebeurt door rechtstreekse raadpleging van leden via het digitale ledenpanel en onderzoeken onder de achterban. Daarnaast worden via de dagelijkse communicatie met (kader)leden signalen opgevangen van wat leeft in de achterban. Steeds meer afdelingen houden zich bezig met lokale belangenbehartiging. De ambitie van KBO-PCOB is om lokale en landelijke belangenbehartiging elkaar wederzijds te laten versterken.

Doorkijkje 2017

In 2017 pakt KBO-PCOB de volgende zaken op:

- We bekijken hoe beide ledenpanels te integreren zijn en of het mogelijk is om te komen tot een landelijk seniorenpanel waarin ook niet-leden deelnemen
- Er worden (nieuwe) netwerkgroepen KBO-PCOB gevormd met experts die we actief inzetten voor doeleinden op het gebied van belangenbehartiging en/of communicatie.
- We buigen ons over vraagstukken rond lokale belangenbehartiging op de verschillende landelijke speerpunten en zetten in op wederzijdse versterking.

Speerpunten

Voor de komende twee jaar zijn als speerpunten van beleid benoemd (*werktitels*):

1. Wonen, welzijn en zorg
2. Inkomen / koopkracht / pensioen
3. Digitalisering
4. Veiligheid
5. Zingeving

Wonen, welzijn en zorg

Dit speerpunt omvat de aandachtsgebieden preventie, zorg en welzijn. KBO-PCOB streeft naar het werken vanuit een integrale visie waarin oog is voor de verschillende aandachtsgebieden. Ouderen wonen in veel gevallen zo lang mogelijk zelfstandig thuis. Tegen deze achtergrond pleit KBO-PCOB voor extra aandacht voor kwetsbare ouderen die zelfstandig wonen (bijv. verpleeghuiszorg thuis).

2016 12 21 Meerjarenbeleidsplan KBO-PCOB goedgekeurd

Deze aandacht moet uitgaan naar het bieden van beschutte woonvormen en de beschikbaarheid van passende ondersteuning en zorg. Het voornemen is om ons te focussen op zorg en ondersteuning omdat de actualiteit dit van ons vraagt. Deze focus draagt bij aan de beoogde positionering van KBO-PCOB als opinieleider.

Standpunt welzijn/ondersteuning

KBO-PCOB zet zich op het (deel)gebied van welzijn en ondersteuning in voor:

- Kwalitatief goede en toegankelijke dagbesteding;
- Mantelzorgondersteuning die wordt afgestemd met de mantelzorger zelf;
- Hulpmiddelenzorg die betaalbaar en toegankelijk is binnen de WMO en zorgverzekeringswet
- Kwalitatief goede keukentafelgesprekken met daarbij toegang tot goede cliëntondersteuning met daarin een rol voor de vrijwillige ouderenadviseurs
- In plaats van transitie moet de transformatie een feit worden.
- KBO-PCOB pleit voor bewustwording onder ouderen om na te denken over wat voor hen belangrijk is met het oog op hun welzijn. KBO-PCOB is van mening dat het onderhouden en versterken van het sociale netwerk (intergenerationeel) hiervoor essentieel is. Ook is het van waarde blijven zijn en blijvend kunnen inzetten van kennis, kunde en inspiratie van groot belang is. Dit is niet voorbehouden aan vitale ouderen, ook kwetsbare ouderen zijn van waarde.

Standpunt zorg

KBO-PCOB zet zich op het (deel)gebied van zorg in voor:

- Zorg dichtbij;
- Herwonnen vertrouwen. Ondanks dat ouderen andere eisen aan kwaliteit van leven stellen dan zorgverleners blijkt uit diverse onderzoeken dat zij zich zorgen maken om de zorg. In de politieke arena en in de media gaat het vaak over zorg. Ouderen zien zorg evenwel steeds meer als een middel om kwaliteit van leven te behouden.
- Passende zorg. Ouderen vinden dat kwaliteit van leven steeds meer leidraad moet zijn bij behandelbeslissingen in de zorg. Ouderen hechten aan zeggenschap, menswaardigheid, kwaliteit en doelmatigheid, wederkerigheid en zingeving. In plaats van afhankelijkheid van formele zorg streven zij naar een balans tussen hoogwaardige professionele en informele ondersteuning.
- Bereikbaarheid, toegankelijk, kwaliteit en samenhang van zorg en ondersteuning voor ouderen met multimorbiditeit.
- KBO-PCOB wil dat alle Nederlandse senioren kunnen rekenen op optimale zorg en ondersteuning: thuis, in het verpleeghuis of in het ziekenhuis. Zorg die niet alleen hoog van niveau is, maar waarin de stem van senioren wordt gehoord en waarin keuzevrijheid gewaarborgd is. Zorg die senioren in staat stelt zelf de regie in handen te houden, maar hen in moeilijke tijden niet aan hun lot overlaat. Toegankelijke zorg in de buurt bovendien, of je nu in de Randstad woont of daarbuiten. Zorg die er ook is voor de mantelzorger, voor wie het zorgen voor zijn of haar naaste soms best zwaar is. En zorg die niet alleen gericht is op het beter maken, maar ook ondersteuning biedt in de laatste levensfase. Kortom: menswaardige zorg, passend bij de behoeften van senioren.
- KBO-PCOB pleit voor persoonsvolgende financiering.

Standpunt preventie

KBO-PCOB zet zich op het (deel)gebied van preventie in voor:

- Gezondheidswinst. Ook op latere leeftijd valt nog veel gezondheidswinst te behalen.
- Meer investeringen in gezond ouder worden.
- Wanneer beroepskrachten het hebben over preventie dan gaat het vaak om voeding, bewegen, alcoholconsumptie, mondzorg, eenzaamheid en dergelijken. Wanneer ouderen het over preventie hebben dan bekijken zij dit onderwerp veel breder.

Ambitie

De ambitie van KBO-PCOB op dit speerpunt voor de komende jaren is:

- ✓ KBO-PCOB is toonaangevend op het gebied van (voor)zorg van ouderen. We volgen niet slechts het nieuws, maar maken het ook. We hebben ons actief gemengd (en mengen ons) in discussies die de zorg van ouderen raken.
- ✓ Onze leden zijn goed geïnformeerd over de ontwikkelingen op welzijn, zorg en preventie en hebben passende verwachtingen over de vergoeding van zorg.

Doorkijkje 2017

In 2017 pakt KBO-PCOB rond dit speerpunt de volgende zaken op:

- Verkiezingen 2017 en daarop volgend nieuw beleid vanuit het kabinet.
- Financiering. De inzet is om belangenbehartiging en ouderenparticipatie gefinancierd te krijgen vanuit het ministerie van VWS. Zij financieren namelijk wel de Patiëntenfederatie (60 werknemers) en patiëntenverenigingen en Ieder(In), maar niet de ouderenorganisaties. Ook de mogelijkheden voor financiering op provinciaal niveau worden daarbij bekeken.

Koopkracht

Dit speerpunt gaat, heel direct gezegd, over de inhoud van je portemonnee. De koopkracht wordt bepaald door:

1. De inkomenszijde (uit arbeid, AOW, aanvullend pensioenen en aanvullende, individuele pensioenverzekeringen)
2. De uitgavenzijde (zoals kosten voor zorg en ondersteuning en wonen, bestedingen)
3. Fiscale zaken (belastingen).
4. Bancaire zaken (verzekeringen, hypotheke)

Thema's binnen dit speerpunt zijn: koopkracht, armoede, AOW, aanvullende pensioenen, fiscale zaken, bancaire zaken, zorgkosten en woonkosten. Een specifiek onderdeel van dit speerpunt vormt het thema arbeidsmarkt en werkgelegenheid voor 50-plussers. Werk is immers je beste pensioenvoorziening.

Standpunt

De KBO-PCOB staat voor:

- De sterkste schouders dragen de zwaarste lasten
- Rechtvaardige koopkrachtontwikkeling.
- Een intergenerationeel (jong - oud) en solidair (risico's delen) pensioenstelsel

- Betaalbare zorg- en woonkosten (het voorkomen van stapeling)
- Een gelijkwaardige positie voor ouderen op de arbeidsmarkt.

Ambitie

De ambitie van KBO-PCOB op dit speerpunt voor de komende jaren is:

- ✓ KBO-PCOB is opinieleider op het gebied van koopkracht van ouderen. We volgen niet slechts het nieuws, maar maken het ook. We hebben ons actief gemengd (en mengen ons) in discussies die de financiële positie van ouderen raken, zoals de discussie over een nieuw pensioenstelsel en de flexibele AOW.
- ✓ Onze leden zijn goed geïnformeerd over de ontwikkelingen op sociaal-economisch en financieel terrein en hebben passende verwachtingen over hun toekomstige koopkracht
- ✓ Nieuwe stelsels voor pensioenen en belastingen, waarbij aan onze criteria (zoals intergenerationaliteit, solidariteit, eenvoud en zorgvuldigheid bij de overgang van oud - nieuw) is voldaan.

Doorkijkje 2017

In 2017 pakt KBO-PCOB rond dit speerpunt de volgende zaken op:

- Verkiezingen 2017 en daaropvolgend nieuw beleid vanuit het kabinet.
- We evalueren het jaarlijkse Nibud-onderzoek en besluiten hoe we de koopkrachtsituatie van verschillende groepen ouderen in kaart blijven brengen.
- Ontwikkelingen rondom een nieuw pensioenstelsel kritisch volgen en eventuele ontwikkelingen rondom een nieuw belastingstelsel.
- We werken actief mee aan het dichten van de kloof tussen jong en oud.
- We stellen een (nieuwe) stakeholdersanalyse op en halen de contacten met deze stakeholders actief aan (naast Rijk, parlement, politieke partijen en andere (ouderen)organisaties ook pensioenfondsen).

Digitalisering

KBO-PCOB vindt dat ouderen in onze samenleving volwaardig moeten kunnen participeren. Het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren (kortweg digitalisering) heeft grote invloed op hoe die samenleving is georganiseerd.

Thema's binnen dit speerpunt zijn: basisvaardigheden, e-overheid, digitaal betalingsverkeer, e-health, digitaal zorgdossier, digitalisering openbaar vervoer en digitalisering van de woonomgeving (domotica).

Standpunt

De KBO-PCOB vindt dat deze ontwikkeling een positieve invloed kan hebben op de kwaliteit van de samenleving en op het leven van ouderen, maar ook dat voorkomen moet worden dat ouderen uitgesloten worden ten gevolge van deze ontwikkeling. Digitalisering van de samenleving vindt overal en in grote snelheid plaats. De overheid (landelijk en lokaal) communiceert ook steeds meer digitaal met de samenleving, betalingen vinden digitaal plaats en e-health en domotica zijn in opmars. Veel ouderen bezitten onvoldoende digitale vaardigheden, waardoor ze niet kunnen meedoen en afhankelijk worden van anderen.

Ambitie

De ambitie van KBO-PCOB op dit speerpunt voor de komende jaren is:

- ✓ Vergroten van digitale vaardigheden van ouderen en verkleinen van de drempel om deel te nemen aan de digitale samenleving (gebruiksvriendelijk, betaalbaar en bereikbaar).
- ✓ Behoud van alternatieven voor ouderen die niet digitaal vaardig genoeg zijn, zoals post, telefoon of 1-op-1 hulp (vangnet).
- ✓ Overheidsdiensten en andere dienstverleners die toegankelijk (eenvoudig, betaalbaar en bereikbaar) worden of blijven.

Doorkijkje 2017

In 2017 onderzoekt KBO-PCOB de mogelijkheden om digitale vaardigheden bij senioren te (laten) versterken. Tegelijkertijd wil KBO-PCOB werken aan het verbeteren van de beeldvorming omtrent de huidige digitale vaardigheden van (jonge) senioren. Het netwerk van samenwerkingsverbanden rond digitalisering wordt verder ontwikkeld.

Veiligheid

KBO-PCOB streeft naar een samenleving waarin senioren volwaardig kunnen participeren. En waarin men op een waardige manier oud kan worden. (Beleving van) veiligheid is van grote invloed op hoe ouderen participeren in de samenleving. KBO-PCOB wil senioren stimuleren zelf maatregelen te nemen.

Standpunt

KBO-PCOB vindt dat senioren ten gevolge (van gevoelens) van onveiligheid niet uitgesloten mogen worden van de samenleving en dat dit de participatie niet mag belemmeren. Ouderen kunnen zelf maatregelen nemen om hun (gevoel van) veiligheid te vergroten, maar ook een belangrijke rol spelen bij de veiligheid van de samenleving door bijvoorbeeld de ogen en oren van de buurt te vormen en signalen te delen. Overheden en andere stakeholders kunnen in hun beleid en aanpak een rol spelen op het speerpunt Veiligheid. Daarnaast is KBO-PCOB van mening dat focus op veiligheid niet ten koste mag gaan van de vrijheid van mensen. KBO-PCOB streeft ernaar om reële risico's te benoemen, maar niet uit te vergroten.

Ambitie

De ambitie van KBO-PCOB op dit speerpunt voor de komende jaren is:

- ✓ Ouderen hebben handvatten om hun gevoel van veiligheid te vergroten zonder hun vrijheid in te hoeven leveren.
- ✓ Ouderen hebben handvatten om vallen te voorkomen.
- ✓ Ouderen leveren een bijdrage aan het veiliger maken van hun buurt.

Doorkijkje 2017

De KBO blijft het project integrale veiligheid uitvoeren (looptijd t/m 2017). Er wordt onderzocht of het wenselijk is om dit project uit te breiden naar de afdelingen van de PCOB. KBO-PCOB zet zich in om het project Ouderen in veilige handen een vervolg te geven.

Zingeving

Mensen hebben levenslang behoefte aan een zinvol leven. Zingeving en zin ervaren is fundamenteel voor het welzijn. Zingeving en zinervaring kan onder druk komen te staan door veranderingen in het leven. Opnieuw moet zin gezocht worden. Een uitdagend proces waar levenskunst bij komt kijken en wat kan vragen om aandacht en specifieke begeleiding.

Standpunt

KBO-PCOB vindt dat 'zin kunnen geven en ervaren' voorwaarden zijn voor het welzijn. Helaas leidt de 'zin in ouder worden' onder heersende negatieve beeldvorming. Het negatieve beeld over ouder worden en zijn moet doorbroken worden. Dan gaan samenleving en ouderen zelf deze levensfase als volwaardig zien. Ouderen willen immers van betekenis zijn en blijven. Daarnaast moet er in de zorg thuis en in een instelling meer aandacht komen voor de levensvragen van ouderen. Dit vraagt om tijd en een juiste inbedding. Ten slotte stelt KBO-PCOB dat er meer kennis en gevoel moet komen voor de spirituele bronnen van ouderen.

Ambitie

De ambitie van KBO-PCOB op dit speerpunt voor de komende jaren is:

- ✓ 'Ouder worden' wordt niet meer automatisch met kommer en kwel verbonden maar ook met positieve aspecten, zoals de kracht van ouderen, levenswijsheid en kennis. KBO-PCOB wordt gezien als de organisatie die een streep trekt ten aanzien van negatieve beeldvorming van ouderen.
- ✓ Ouderen zijn zich meer bewust van het belang van sociaal netwerk en zetten hulpmiddelen in om sociaal netwerk uit te breiden /in stand te houden. Daarbij werken afdelingen van KBO-PCOB afdelingen lokaal aan het bevorderen van sociaal netwerk van ouderen.
- ✓ De voorwaarden voor waardig sterven zijn bekend bij ouderen, overheden en bij de zorg en hier wordt rekening mee gehouden. KBO-PCOB wordt betrokken bij alle zorg-ethische kwesties die rond dit onderwerp spelen. KBO-PCOB agendeert de breedte van palliatieve zorg, de voorwaardelijken sfeer (geld) en de spirituele aspecten van deze zorg, thuis en instellingen.
- ✓ Ouderen denken na over hun levenseinde en communiceren dit met anderen (dialogen of brieven schrijven) en leggen eventueel hun wensen vast.

Doorkijkje 2017

KBO-PCOB positioneert zich als opinieleider op dit punt. Leden, beleidsmakers en beslissers spreken KBO-PCOB op dit speerpunt aan. De dimensie van zingeving wordt steeds vaker betrokken in het spreken over welzijn van ouderen. Onder voorbehoud van financiering wordt een e-module ontwikkeld over levensvragen, die senioren helpt bij het onderlinge gesprek.

6. Communicatie & Marketing

Voor het verenigingsbureau KBO-PCOB is een goede samenwerking tussen belangenbehartigers en communicatiemedewerkers onontbeerlijk. Het is van belang om samen op te trekken, zowel in de beleidsmatige inhoud (standpunten en doelstellingen rond speerpunten) als in de uitvoering van communicatie (social media, website, ledenmagazine).

Communicatiestrategie

Vanuit missie, visie, kernwaarden en ambitie van KBO-PCOB en kijkend naar de gewenste positionering en de primaire stakeholders / doelgroepen, komen we 'van binnen naar buiten' tot de volgende communicatiestrategieën:

- *Internal branding*: versterken 'bedrijfstrots' vanuit het organisatie-DNA.
- *Fan- / ambassadeurstrategie*: versterken van de emotionele binding met KBO-PCOB en het (laten) uitdragen daarvan.
- *Public Affairs-strategie*: beïnvloeden van besluitvormingsprocessen.
- *Reputatiemanagement*: versterken van vertrouwen bij stakeholders en (potentiële) leden, op basis van een nader uit te werken persstrategie.

Doorkijkje 2017

In 2017 worden genoemde communicatiestrategieën nader uitgewerkt. Daarbij is het voornemen een aantal 'persona's' (ijkfiguren) te ontwikkelen, die diverse groepen (potentiële) leden uit beide achterbannen vertegenwoordigen. Mede op basis hiervan wordt specifiek beleid per communicatiedoelgroep en communicatiemiddel uitgewerkt.

Legitimatie en signaalfunctie

De verschillende communicatiemiddelen die KBO-PCOB inzet, dragen zowel intern (leden, vereniging) als extern (richting beleidsmakers en andere stakeholders) bij aan legitimatie van onze missie: een samenleving waaraan iedereen kan deelnemen. Een belangrijk instrument daarvoor is belangenbehartiging en het zichtbaar maken daarvan. We spreken als KBO-PCOB met één stem namens de leden van beide verenigingen. Het streven is dan ook de nu nog afzonderlijke communicatiemiddelen zo veel mogelijk te integreren.

Communicatiemiddelen dienen niet alleen om te 'brengen' maar zeker ook om te 'halen'; om voeling te houden met wat er leeft onder de leden. Zij hebben een signaalfunctie en faciliteren tweerichtingsverkeer tussen verenigingsbureau en de verenigingen/leden. Daarnaast hebben communicatiemiddelen, in het bijzonder het magazine, ook een ledenbindende en ledenwervende rol.

Communicatiemiddelenmix

In de communicatiemiddelen-mix zet KBO-PCOB naast eerdergenoemde persstrategie en het ledenpanel de volgende communicatiemiddelen en -instrumenten in ter ondersteuning van de gekozen communicatiestrategieën:

1. Ledenmagazine
2. Website
3. Digitale nieuwsbrieven
4. Social media

5. Evenementen (*inclusief beurzen en eigen acties*)
6. Folders en brochures
7. Promotiematerialen (*inclusief adverteren*)

Ad 1: ledenmagazine

Het streven is om te onderzoeken of er een gezamenlijk ledenmagazine kan komen dat herkend en gedragen wordt door de leden van beide verenigingen, dat tot zo min mogelijk ledenverlies heeft geleid, dat het beeld bevestigt van KBO-PCOB als opinieleider, dat de zichtbaarheid en herkenbaarheid vergroot en dat een visitekaartje is voor onze stakeholders en de pers. Een wervend en ledenbindend magazine vraagt om een bladformule die een goede mix van inhoudelijke informatie, verstrooiing en herkenbare verenigingsinformatie borgt. Het magazine speelt een prominente rol in het uitdragen van alles waar KBO-PCOB voor wil staan.

Doorkijkje 2017

Op korte termijn wordt onderzocht wat de plussen en minnen zijn van het samenvoegen van de ledenmagazines, waarna besluitvorming en implementatie daarvan zal plaatsvinden.

Ad 2: website

Een belangrijk online visitekaartje voor leden en niet-leden is de website. Ambitie is om met ingang van 01-01-2017 ten minste een zogeheten 'landingspagina' online te hebben, waarop KBO-PCOB – ook visueel – onder één vlag naar buiten treedt en waarop ten minste het gezamenlijke nieuws rond belangenbehartiging op de vijf speerpunten te vinden is. Van daaruit kan met 'doorklikken' naar beide bestaande online omgevingen.

Doorkijkje 2017

De wens is om in 2017 een nieuwe website te realiseren, waarin de websites van provinciale bonden (KBO) en van afdelingen (PCOB) zullen worden geïntegreerd. Daarmee komen de eigen digitale omgevingen te vervallen.

Ad 3: digitale nieuwsbrieven

Vanaf januari 2017 zullen we in corporate uitingen over belangenbehartiging, zoals digitale nieuwsbrieven, samen optrekken. Een plan hiervoor is in voorbereiding. Uitingen met betrekking tot ondersteuning van de vereniging (kader) zullen voorlopig gescheiden blijven.

Ad 4: social media

Vanaf januari 2017 wordt het Twitteraccount @kbo-pcob actief. Het streven is om hierop dagelijks (nieuws)berichten te plaatsen. In de Twitterstrategie richten we ons vooral op de vijf gekozen speerpunten van beleid. De directeur en sommige belangenbehartigers hebben momenteel Twitteraccounts op hun eigen naam en anderen beheren een 'Twitterdeelaccount' vanuit de organisatie. In het eerste halfjaar van 2017 komt het tot een eenduidige keuze voor het gebruik van twitteraccounts voor communicatie en belangenbehartiging van KBO-PCOB. In de loop van 2017 worden ook de Facebook-accounts onder handen genomen en andere social media, zoals LinkedIn en YouTube.

Ad 5: evenementen

Unie KBO en PCOB kennen nu een veelheid aan evenementen en acties, die vanuit beide verenigingsbureaus worden geïnitieerd. Het is van belang om evenementen en acties van KBO-PCOB in lijn te brengen en zoveel mogelijk ondersteunend te laten zijn aan de gekozen

positionering als opinieleider. Daarnaast blijven evenementen of acties nodig die bijdragen aan het versterken aan de onderlinge band in de vereniging.

Ad 6: folders en brochures

Bestaand foldermateriaal wordt stapsgewijs aangepast aan de nieuwe huisstijl van KBO-PCOB. Daarnaast blijft er eigen foldermateriaal per vereniging bestaan.

Ad 7: promotiematerialen en adverteren

In samenspraak met reclamebureau en leveranciers zal begin 2017 een planning worden opgesteld voor het stapsgewijs vervangen van logo's op de diverse corporate uitingen van beide verenigingen.

Marketing

De gekozen positionering van KBO-PCOB geeft richting aan de beoogde marktpositie van KBO-PCOB ten opzichte van zijn belangrijkste concurrenten. Het is de kunst de merkbelofte van KBO-PCOB zodanig te 'laden' dat er ook daadwerkelijk een 'merkvoorkeur' gaat ontstaan bij potentiële leden voor de Unie KBO dan wel de PCOB als verenigingen van KBO-PCOB. Omdat de verenigingen voornamelijk niet fuseren en in de ledenwerving voorlopig apart wordt opgetrokken, is ledenwerving in dit meerjarenbeleidsplan niet nader uitgewerkt.

Als het gaat om marketing (communicatie) in de zin van sales en de verkoop van producten en diensten, is waardecreatie mogelijk door het vergroten van het afzetgebied binnen én buiten de beide verenigingen. Hiertoe wordt na een brainstorm over het businessmodel van KBO-PCOB en eventuele verdienmodellen / geldstromen begin 2017 een plan uitgewerkt, waarbij huidige en potentiële partnerships en ledenvoordelen onder de loep worden genomen. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor een vernieuwend en aantrekkelijk aanbod dat is toegesneden op de veranderende behoefte van de nieuwe senior.

8. Dienstverlening

Door het samengaan van beide verenigingsbureaus ontstaat een nieuw te formeren afdeling, die zorgdraagt voor de dienstverlening aan het bestuurlijk kader en aan de leden van beide verenigingen KBO en PCOB. Vanwege de verschillen in verenigingsstructuur is er ook verschil in de directe ondersteuning van en communicatie met afdelingsbesturen. Wanneer deze verschillen daar om vragen, zullen specifieke werkzaamheden voor één van beide verenigingen worden (blijven) verricht.

Als het gaat om het **bestuurlijk kader** huist bij Dienstverlening het contact met en de dienstverlening aan beide verenigingen. Adequaat relatiebeheer van de verschillende gremia binnen de vereniging KBO (zoals de bonden) en de vereniging PCOB (zoals de afdelingen) is de smeerolie voor het soepel functioneren van de vereniging. De ambitie voor de komende drie jaar is om van elkaar te leren en elkaar waar mogelijk te versterken.

Dienstverlening bestuurlijk kader Unie KBO

Unie KBO kent een gelaagde structuur met provinciale bonden. Als het gaat om specifieke dienstverlening aan het bestuurlijke kader binnen de vereniging Unie KBO, dan betreft dat het verzorgen van de ledenpassen, de salarisadministratie voor enkele provinciale bonden en het regelen van enkele verzekeringen voor de provinciale bonden. De dienstverlening aan lokale KBO-afdelingen is belegd bij de provinciale bonden. Verder kent de Unie KBO individuele leden die geen lid zijn van een lokale afdeling. Het verenigingsbureau KBO-PCOB verzorgt de ledenadministratie van deze leden.

Dienstverlening bestuurlijk kader PCOB

De vereniging PCOB is één juridische entiteit. Dat betekent dat de PCOB werkt met één financieel en administratief pakket voor de hele vereniging en de plicht heeft tot een geconsolideerde jaarrekening.

Als het gaat om specifieke dienstverlening aan het bestuurlijk kader binnen de vereniging PCOB, dan is er naast relatiemanagement door de verenigingscoördinator en de vrijwillige regiocoördinatoren, sprake van een scala aan activiteiten. De voornaamste zijn:

- Via het zogeheten Afdelingsportaal hebben ledenadministrateurs en penningmeesters van afdelingen decentraal toegang tot het centrale pakket voor ledenadministratie en boekhouding.
- Opgeleide medewerkers geven bestuursleden 'training on the job' en nemen zo nodig de computer op afstand over. Dit betreft dagelijks terugkerende werkzaamheden.
- Desgewenst neemt het verenigingsbureau de ledenadministratie en/of de financiële administratie (incl. contributie-inning) van afdelingen over.
- Het verenigingsbureau ondersteunt afdelingsbesturen met cursussen en trainingen op locatie en online via 'Mijn PCOB.' Via een zogeheten 'menukaart' krijgt men tips en informatie voor het uitoefenen van bestuurs- en vrijwilligerswerk. Verder is er een webshop voor desgewenst op maat te maken folders en ander promotiemateriaal. Voor afdelingsbesturen en ander kader verschijnt een maandelijkse nieuwsbrief.
- Het verenigingsbureau verzorgt de uitgifte van ledenpassen voor alle leden.

Doorkijkje 2017

In 2017 wordt dienstverlening aan het bestuurlijke kader waar mogelijk geïntegreerd. Waar de verschillen in verenigingsstructuur dit niet mogelijk maken, is het uitgangspunt dat het huidige voorzieningenniveau, inclusief scholing en training, ten minste gehandhaafd blijft.

Dienstverlening aan leden

Als het gaat om **dienstverlening aan leden** zijn er een aantal projecten die KBO en PCOB al samen uitvoeren, zoals de *Belastingservice* en straks ook weer de *Ouderenadvisering*. Op andere gebieden trekken KBO en PCOB nog niet samen op, zoals in de projecten *Alle senioren aan de tablet* en *Veiligheid* van Unie KBO en het project *Mij & Zorg* van PCOB. De ambitie voor de komende drie jaar is om genoemde projecten te handhaven en, op voorwaarde van financiering, uit te bouwen voor KBO-PCOB gezamenlijk.

Zowel Unie KBO als PCOB kennen *landelijke ledenvoordelen*. Het betreft vaak kortingen bij verschillende leveranciers van producten of diensten. (Dit staat los van voordelen die op lokaal of regionaal niveau worden bedongen door individuele afdelingen.) De afdeling Dienstverlening ondersteunt de afname van landelijke ledenvoordelen.

Verder zijn er werkzaamheden ten behoeve van de leden die nu nog verschillend zijn en een andere naam en/of organisatorische positie hebben bij Unie KBO en PCOB maar sterk op elkaar lijken. Dat is de **vraagafhandeling van individuele leden** door het geven van voorlichting en advies op maat. Bij de Unie KBO gebeurt dit nu vooral door vrijwilligers van de Servicetelefoon en de Juristentelefoon. Bij de PCOB gebeurt dit nu vooral door medewerkers van de Frontoffice, in samenwerking met belangenbehartigers en communicatieadviseurs.

Doorkijkje 2017

Ledenservices zoals Belastingservice en Ouderenadvisering worden in 2017 gezamenlijk doorgezet. Projecten waarin nog niet wordt samengewerkt, worden in 2017 geanalyseerd op hun geschiktheid daarvoor. Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om te komen tot één centraal loket voor de eerste opvang en afhandeling van (leden)vragen. Onderzocht wordt in hoeverre de verschillende telefoonlijnen in stand gehouden worden.

9. Beheer & Administratie

De volgende onderdelen zullen in een aparte stafafdeling of in een bedrijfsbureau worden ondergebracht:

- Planning & Control
- Facilitaire Zaken
- Personele Zaken

Op het moment van schrijven is het organisatieplaatje voor deze onderdelen nog in ontwikkeling. Ook hier is de ambitie om de komende jaren zo veel mogelijk zaken te integreren.

Doorkijkje 2017

In 2017 vraagt de overgang en implementatie naar één verenigingsbureau de nodige aandacht van genoemde organisatieonderdelen. Het voornemen is om met medewerkers een (cultuur)verandertraject te starten onder leiding van een externe HR-adviseur.