

## **DIRECTIEVERSLAG 2019**

Hierbij presenteren wij u het directieverslag van KBO-PCOB over het jaar 2019. KBO en PCOB vinden hun kracht met name in de lokale verankering van beide verenigingen. In dit verslag wordt vooral ingegaan op de activiteiten vanuit het verenigingsbureau.

Op het niveau van bestuur en ledenraad stond 2019 in het teken van de discussies over de toekomst van de vereniging en besluitvorming over de in 2018 ontwikkelde koers *KBO-PCOB Vernieuwt*. Dit leidde in 2019 nog niet tot besluitvorming.

Tegelijkertijd versterkte KBO-PCOB zich het afgelopen jaar verder op het terrein van de belangenbehartiging en de zichtbaarheid in de media. Met het oog op de ondersteuning van afdelingen en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers ontwikkelden we veel nieuwe activiteiten en bouwden we aan de verdere ontwikkeling van de academie.

Het was een intensief jaar, dat veel van alle betrokkenen heeft gevraagd en tegelijkertijd inhoudelijke resultaten opleverde die vertrouwen geven voor de toekomst.

### **Belangenbehartiging**

In 2019 heeft KBO-PCOB ingezet op het verder verzilveren van het Manifest 'Waardig Ouder Worden'. Inzet hierbij was proactief issues te agenderen, op departementaal niveau mee te werken aan beleid en in de Tweede Kamer te vragen om verdere aanscherping. Een solidair seniorvriendelijk beleid op verschillende onderwerpen! Vanuit een constructieve maar kritische houding, met maar één vraag: wat gaan senioren zelf daadwerkelijk merken van het beleid. In maart 2019 omarmde minister De Jonge het Manifest; KBO-PCOB gaf daarbij aan de uitwerking ervan in het Pact voor de Ouderenzorg intensief te blijven volgen.

Binnen verschillende ministeries nam KBO-PCOB deel aan ontwikkeltafels gericht op zorg, veiligheid en digitalisering. Daarnaast was KBO-PCOB ook dit jaar vaste partner in verschillende overleggrems om het belang van senioren te behartigen; dit ging over onderwerpen als zorg, vervoer, post, betalingsverkeer, veiligheid en zingeving.

In 2019 heeft KBO-PCOB materiaal ontwikkeld rond de provinciale verkiezingen. De provincie heeft een taak als het gaat om bijvoorbeeld mobiliteit, wonen en leefomgeving. KBO-PCOB zette mogelijke punten op een rij voor de benadering van provinciale lijsttrekkers. In 2019 vonden in verschillende provincies trainingen plaats over lokale belangenbehartiging en waren we aanwezig bij bijeenkomsten om geluiden vanuit de achterban mee te nemen naar Den Haag.

In 2019 liepen de focusgroepen op alle speerpunten goed. Naast de focusgroepen leveren leden ook input voor de belangenbehartiging via o.a. het digitale ledenpanel, onderzoeken en meldpunten. Daarnaast worden door de service-, juristen- en pensioentelefoon en via brieven van leden signalen opgevangen van senioren. We zijn betrokken bij de Raad van ouderen, een raad van senioren die het ministerie van VWS adviseert. Een aanzienlijk deel van de leden van deze Raad is ook lid van KBO-PCOB.

### **Wonen, Welzijn en Zorg**

#### **Wonen**

Wonen blijft een belangrijk onderwerp. Met de inzet op Langer Thuis blijven de beschikbaarheid van woningen en de mogelijkheden om daadwerkelijk veilig en comfortabel

thuis te wonen meer dan relevant. In 2019 hebben we regelmatig overleg gevoerd met het ministerie van Binnenlandse Zaken en hebben we in het kernteam Langer Thuis van het ministerie van VWS het onderwerp veelvuldig geagendeerd. De resultaten uit ons woononderzoek gebruikten we hierbij. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de meeste senioren nog steeds niet wonen in een woning die geschikt is voor hun oude dag. Slechts vier van de tien woningen van senioren zijn aangepast voor zorg.

Ook vroegen we aandacht voor het wonen in krimpregio's, waarin voorzieningen steeds verder worden afgebroken. We hebben ingezet op de wooncoaches als een belangrijk instrument om senioren te ondersteunen bij het aanpassen van de woningen. Het lijkt erop dat deze er in 2020 gaan komen. Eind 2019 werd bekend dat een speciale taskforce gemeenten gaat ondersteunen bij een woonvisie voor senioren. Hiermee wil de overheid dat gemeenten zelf een proactieve rol pakken. Wij hebben onze verontwaardiging uitgesproken dat senioren hier zelf niet bij betrokken worden en voeren overleg met het ministerie om de betrokkenheid van senioren te verankeren.

### Preventie

Preventie is de beste sleutel naar gezondheid. KBO-PCOB heeft gedurende het hele jaar verschillende activiteiten succesvol opgezet. Een aantal resultaten:

- Het vaccin voor pneumokokken voor ouderen wordt in het Rijksvaccinatieprogramma opgenomen.
- De Gezondheidsraad adviseerde positief over het vaccineren van ouderen tegen gordelroos. De staatssecretaris moet hiermee nu aan de slag.
- KBO-PCOB organiseerde in samenwerking met het ministerie van VWS een bijeenkomst om te spreken over vaccinaties voor volwassenen, in het kader van de Vaccinatiealliantie. Focus lag vooral op griep.
- Met de actie 'Veertig dagen geen druppel' vroegen we aandacht voor het relatief hoge alcoholgebruik onder 50-plussers.
- KBO-PCOB is trekker van de werkgroep ouderen binnen het Samenwerkingsverband Vroegsignalering Alcohol en heeft 2019 benut om een plan op te stellen. We zitten aan tafel bij het Preventieakkoord en werkten aan een voorstel waarbij vrijwilligers instrumenten in handen krijgen om mensen aan te spreken bij een eerste "niet-pluisgevoel" als het gaat om alcoholgebruik.
- We agendeerden valpreventie binnen het programma Langer Thuis. Het ministerie onderschrijft dat hieraan meer aandacht moet worden besteed.

### Ondersteuning en zorg dichtbij

In 2019 hebben we meegedacht over het thema 'resultaatgericht indiceren'. We zijn niet voor afvinklijstjes bij de Wmo, maar voor een goed gesprek met concrete uren goede zorg. We hebben ons ingezet voor goede aansluiting tussen de verschillende soorten zorg met verschillende financieringsbronnen; ontschotting van zorg om zorg ook nabij te krijgen. We hebben ons ingezet voor onafhankelijke cliëntondersteuning, ook voor senioren met een klein sociaal netwerk. We hebben gepleit voor voldoende inzet van de specialist ouderengeneeskunde in de 'eerste lijn', dat wil zeggen bij mensen thuis of in kleinschalige woonvormen. We hebben in de Tweede Kamer gepleit voor een meer centrale rol voor de wijkverpleegkundige en een seniorvriendelijke eerstelijnszorg. We leverden input voor het rapport rond de derde en vierde levensfase van de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving.

### Langdurige zorg en ziekenhuiszorg

Vanuit het Pact Ouderenzorg volgden we het verpleeghuisdossier en gaven we input. KBO-PCOB en ZonMw presenteerden in juni 2019 het signalement *Meer aandacht voor de oudere patiënt in het ziekenhuis*. Daarin benadrukten we dat meer kennis over de effecten van ziekten en behandelingen van ouderen in het ziekenhuis nodig is om beter rekening te kunnen houden met hun individuele situatie. Kwetsbare ouderen van wie het ziektebeeld niet

helder is, liggen soms weken onterecht in een ziekenhuisbed. Er zijn te weinig plekken waar zij tijdelijk kunnen herstellen van hun cognitieve problemen. Ook hier vroegen we aandacht voor.

KBO-PCOB bood de Tweede Kamer in juni 2019 een petitie aan onder de titel 'Maak parkeren voor ziekenhuisbezoek weer betaalbaar'. De petitie werd in korte tijd door 26.781 personen ondertekend en illustreert de weerstand tegen de torenhoge parkeerkosten bij de Nederlandse ziekenhuizen en daarmee de stapeling van zorgkosten. Op basis hiervan hebben enkele ziekenhuizen hun tarieven verlaagd; in andere gemeenten is de discussie over de hoge parkeertarieven op de agenda gezet.

## **Veiligheid**

Veiligheid is een breed thema waarvan de aanpak door KBO-PCOB onder meer tot uiting komt in thema's als valpreventie, onveilige sleutelkluisjes en brandmeldsystemen. KBO-PCOB is overlegpartner voor de ministeries van Veiligheid en Justitie, van Infrastructuur en Milieu en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. We hebben de babbeltuc geagendeerd en dat leidde tot aandacht in de Tweede Kamer en een toezegging voor een landelijke campagne. We dachten mee met het ministerie over verkeersveiligheid. We participeerden in de alliantie 'Veilig ouder worden', waarbij het gaat om het voorkómen van financieel misbruik. KBO-PCOB heeft ouderen mishandeling geagendeerd binnen het Pact Ouderenzorg.

## **Koopkracht**

KBO-PCOB vindt dat de koopkracht van ouderen zich vergelijkbaar moet ontwikkelen met die van andere huishoudens met vergelijkbare inkomens. Huishoudens met een laag inkomen dienen extra koopkrachtbescherming te krijgen. Daar is onze lobby op gericht.

## Pensioenstelsel

Er gebeurde veel op het terrein van pensioenen in 2019. We zochten in alle debatten en overleggen vooral duidelijkheid over de gevolgen van een nieuw pensioenstelsel en pleitten voor behoud en indexatie van de pensioenen. CNV startte een petitie in aanloop naar de landelijke actiedag op 18 maart. Inzet: een goed pensioen voor iedereen; op tijd kunnen stoppen met werken en dan kunnen rekenen op een fatsoenlijk inkomen. KBO-PCOB ondersteunde de petitie. We gingen samen met leden in gesprek met het bestuur van het ABP om duidelijkheid te krijgen en alle vragen te kunnen stellen die er leven. Bij de lancering van het pensioenakkoord gaven we gerichte kritiek maar besloten ook samen met andere seniorenorganisaties, met wie we optrekken op dit dossier, aan tafel te blijven. We drongen aan om niet tot verdere verlaging van de pensioenen over te gaan. We besloten samen met een aantal organisaties aan te sluiten bij de actie van MAX en 50Plus voor behoud van pensioenen. Al deze acties hadden tot gevolg dat minister Koolmees ervoor zorgde dat in 2020 de meeste pensioenfondsen niet hoeven te korten.

## Ouderenwerkloosheid

Op de arbeidsmarkt hebben we aandacht gevraagd voor drie doelgroepen:

- werkzoekenden die dolgraag aan de slag willen, maar vanwege hun leeftijd (55 tot 66 jaar) steeds worden afgewezen in selectie- en sollicitatieprocedures;
- Zelfstandigen tussen de 55 en 66 jaar die onvoldoende inkomsten hebben en interen op hun spaargeld;
- praktisch opgeleiden boven de 50 jaar die met moeite hun loopbaan gezond kunnen afronden tot de AOW-leeftijd.

Hierbij is het goed te realiseren dat er tegelijkertijd een grote krapte is op de arbeidsmarkt. We vroegen het nieuwe individueel scholingsbudget, het zgn. STAP-budget (Stimulans ArbeidsmarktPositie), ook nadrukkelijk voor 50-plussers in te zetten. We vroegen om een aanpak van leeftijdsdiscriminatie. Na veelvuldig hier aandacht voor gevraagd te hebben,

heeft dit begin 2020 geleid tot aangenomen moties op deze onderwerpen. De minister moet ermee aan de slag.

### Koopkracht breed

In 2019 lanceerden we verschillende acties om te inventariseren wat er speelt onder senioren en dit te agenderen bij de politiek. Ons Meldpunt Energielasten leidde tot veel media-aandacht en een toezegging van de minister om de lastenverdeling van de energietransitie evenwichtig te verdelen. De al genoemde Petitie Parkeerkosten bij ziekenhuizen leidde tot Kamervragen en voortzetting van de actie door PvdA en 50Plus.

Veel ouderen dragen hun lot in stilte en zwijgen over geldproblemen. Terwijl die heel fors kunnen zijn. KBO-PCOB sprak met de Tweede Kamer over het onderwerp Arme Ouderen tijdens een rondetafelgesprek. We deden vijf voorstellen: zet alles op alles om oudere werklozen aan een baan te helpen; handhaaf de leeftijdsgrens van 60 jaar voor de IOW-regeling; maak extra middelen vrij voor armoedebestrijding op lokaal niveau en zet deze ook in voor de ondersteuning van 55-plussers; blijf werken aan het terugdringen van de stapeling van zorgkosten; zorg ervoor dat alle mensen gebruik maken van de toeslagen waarop zij recht hebben.

Het kabinet stemde in met een tijdelijke verlenging van de IOW-regeling (Inkomensvoorziening Oudere Werklozen) en dat is nodig gezien de mate waarin een beroep wordt gedaan op deze regeling. Onze wens ging daarom verder: houd de inkomensvoorzieningen in stand en laat de leeftijdsgrens voor de IOW niet meestijgen met de AOW-leeftijd, maar houd deze vast op 60 jaar. De politiek en de minister luisterden en namen onze wens over.

### Zorgkosten

In opdracht van KBO-PCOB en vier andere seniorenorganisaties deed Regioplan onderzoek naar de verschillen in de eigen bijdrage die senioren moeten betalen voor zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). De resultaten waren heftig: wie langdurige zorg nodig heeft, moet daarvoor vaak diep in de buidel tasten. De eigen bijdrage kan oplopen tot meer dan duizend euro per maand voor mensen met AOW en een klein aanvullend pensioen. We agendeerden het onderzoek tijdens Prinsjesdag en namen het mee in onder andere de besprekingen met het ministerie van VWS.

## **Digitalisering**

### Voldoende vangnet

In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) overlegde KBO-PCOB ook dit jaar samen met andere consumenten- en belangenorganisaties met De Nederlandsche Bank over bankzaken en voorlichting. Steeds vaker is het alleen nog mogelijk met pin te betalen. KBO-PCOB drong erop aan het advies van de Nationale Ombudsman te volgen om de mogelijkheid van contant betalen beschikbaar te houden. We pleitten voortdurend voor digitale inclusie en we namen deel aan de Klankbordgroep Digitale overheid voor burgers.

### CBR

In 2019 vroegen we veel aandacht voor de problemen bij het CBR. Al vroeg in het jaar deden zich de eerste problemen voor. Met de inzet van een speciaal hulppunt ondersteunden we senioren die al lang wachten op hun rijbewijs; hun dossiers brachten we nadrukkelijk onder de aandacht bij het CBR. Maar we volgden ook het politieke debat, overlegden met de

minister en probeerden de mobiliteit van senioren te borgen. Zo realiseerden we de tijdelijke verlenging van de geldigheid van het rijbewijs voor 75-plussers met maximaal één jaar.

## **Zingeving**

### Eenzaamheid

Eenzaamheid is een belangrijk thema. KBO-PCOB werd binnen het Pact Ouderenzorg gevraagd mee te denken over de contouren rond het beleid rond eenzaamheid. We waren betrokken bij de ontwikkeling van de landelijke campagne rond zomereenzaamheid. We vroegen de afdelingen met succes best practices te delen; deze worden inmiddels door het ministerie benut in verschillende communicatiekanalen. KBO-PCOB nam zitting in de landelijke coalitie 'Eén tegen eenzaamheid'. In al onze acties hebben we de positie van de vrijwilliger centraal gesteld.

### Geestelijke verzorging

De aankomende jaren komt 25 miljoen ten goede aan versterking en betere bereikbaarheid van geestelijke verzorging voor mensen thuis. KBO-PCOB heeft hier expliciet aan bijgedragen door agendering in het Manifest 'Waardig ouder worden' en via werkbezoeken die zijn georganiseerd. KBO-PCOB heeft steeds de rol van vrijwilligers benadrukt, die toegerust kunnen worden voor het gesprek over levensvragen. We hebben de contouren uitgezet om in 2020 de rol van vrijwilligers in de geestelijke verzorging te versterken.

### Voltooid Leven

Op het medisch-ethische vlak gaf het kabinet opdracht voor een onderzoek naar de omvang, achtergrond en kenmerken van ouderen die lijden aan het leven en een actieve stervenswens hebben. KBO-PCOB was betrokken bij het onderzoek en gaf input. We hebben het belang van de aandacht voor levensvragen geagendeerd en voor meer betrokkenheid van de doelgroep gepleit.

## **Dienstverlening**

### **Academie**

Vanuit de Academie rusten we actieve senioren, oftewel vrijwilligers, toe. Zij krijgen o.a. ideeën, materialen en goede voorbeelden aangereikt ter inspiratie voor lokale activiteiten. Tegelijkertijd kunnen zij goede voorbeelden en ideeën aandragen om zo kennis en ervaringen te delen. Ook wordt senioren scholing geboden, vaak volgens de train-de-trainer-opzet waarbij de opgeleide docenten de scholing weer verder brengen in de regio. De scholing wordt zowel online als offline aangeboden vanuit de academie en deels met externe projectfinanciering.

Senioren die binnen KBO-PCOB zijn opgeleid zetten hun expertise en vaardigheden in bij hun huisbezoeken aan senioren thuis, bij lokale of regionale bijeenkomsten, of ten behoeve van lokale besturen.

### Online

In 2019 is veel geïnvesteerd in het ontwerpen, bouwen en vullen van een nieuwe online academie: een nieuw interactief online platform gericht op deskundigheidsbevordering en uitwisseling tussen vrijwilligers en met een agendafunctie voor lokale, regionale en landelijke bijeenkomsten. De Academie zal van iedereen in de vereniging worden. In de ontwerpfase is input gevraagd van vrijwilligers uit de vereniging en het ontwerp is getest door leden. De bouw is eind 2019 in een eindfase gekomen. Het vullen van de website met content is een intensieve werkzaamheid, zeker omdat gedurende het vullen onvolkomenheden van de website worden ontdekt waar de bouwer weer mee verder moet. In

de eerste maanden van 2020 zal de website live gaan en zal veel geïnvesteerd gaan worden in de implementatie. De academie moet echt gaan leven en gevuld gaan worden door actieve senioren (bestuursleden/vrijwilligers).

### Offline

In 2019 vonden offline verschillende scholingen plaats, al dan niet met (gedeeltelijke) externe projectfinanciering:

- Docentenopleiding ouderenadvisering
- Bijscholingen docenten ouderenadvisering (positieve gezondheid en cliëntondersteuning).
- Workshop/nascholing ouderenadvisering
- Training actieve vrijwilligers in het signaleren/bespreken van signalen slechter zien
- Docentenopleiding Oefen je Vitaal
- Docentenopleiding Succesvol besturen
- Trainingen succesvol besturen
- Training gespreksleiders 'Gezond genieten'/alcoholpreventie
- Bijscholing veiligheidsadviseurs over internetveiligheid
- Docentenopleiding belastingservice
- Bijscholing (docenten) tabletcoaches (gebruik filmpjes van JOW! Over gebruik van je device).
- Bijscholingen eHealth aan tabletcoaches en ouderenadviseurs.
- Trainingen lokale belangenbehartiging

De trainingen vonden zowel op het verenigingsbureau als in specifieke provincies/regio's plaats.

### **Projecten**

In 2019 is gewerkt aan een groot aantal projecten, die (gedeeltelijk) met externe financiering werden uitgevoerd. Er startten in 2019 zeven nieuwe projecten.

Een mooi project is het project Samen Ouder Worden waarin KBO-PCOB participeert. Dit is een project van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV), met financiering vanuit het programma Langer Thuis van VWS (n.a.v. ons Manifest 'Waardig Ouder Worden'). KBO-PCOB heeft in dit project een relatief groot aandeel. Er zijn vijf intensieve en meerjarige pilots op lokaal niveau gestart in vijf gemeenten (Dronten, Sneek, Duin-en-Bollenstreek, Waalwijk en Andijk/Medemblik). In 2019 is met name de eerst gestarte pilot in Dronten zeer succesvol en krijgt deze bijzonder veel aandacht, lokaal én landelijk bij NOV en VWS.

Het project lijkt qua doelstellingen op een ander nieuw project: Netwerk Vitaler Oud (ook met financiering vanuit VWS) waarin een groot aantal partijen samenwerkt (NOOM, KBO-Brabant, Leyden Academy, Movisie, Kenniscentrum Sport, LKCA, BeterOud, Koepel Gepensioneerden, Sociaal Werk Nederland) en waarbij lokale allianties gestart worden van zowel informele als formele organisaties met als doel samen te werken aan het lokaal goed en vitaal ouder worden.

Daarnaast startte het project Samen Beslissen i.s.m. Vilans en NOOM, waarbij samen met vijf ziekenhuizen ingezet wordt op een beter gesprek tussen patiënt en arts bij behandelbeslissingen.

In een vervolgproject Veiligheid, i.s.m. het ministerie van Justitie en Veiligheid, ligt de nadruk op inbraakcriminaliteit. Het Europese AAL-project Cara heeft een vervolg gekregen (project Cara II), gericht op ondersteuning van de rijvaardigheid van senioren. En tenslotte startten twee kleinere projecten: een project eHealth i.s.m. Bureau Zorginnovatie en participatie in een project van MantelzorgNL rond 'mantelzorgondersteuning op maat bij de laatste levensfase'.

Daarnaast liepen in 2019 nog negen projecten vanuit eerdere jaren door, waarvan er vier in dit jaar zijn afgerond. Mooie activiteiten waren onder andere de inspiratiedag 'Grenzeloos

Leven' in Noord-Holland en de lokale bijeenkomsten 'Gezond Genieten' met inbreng van Jellinek en de KNMP, onder leiding van de getrainde gespreksleiders.

## **Nationaal Seniorenpanel**

Eind 2019 is – samen met Zilveren Kruis – een start gemaakt met een plan voor de ontwikkeling van een Nationaal Seniorenpanel. Hoofddoel: een toonaangevend panel waarmee landelijk, regionaal en lokaal betrouwbare kennis over senioren kan worden vergaard en verspreid ten behoeve van senioren. Opdrachtgevers kunnen zijn: KBO-PCOB, Zilveren Kruis en derden. Opdrachten aan het panel kunnen elk terrein betreffen, met speciale aandacht voor wonen, welzijn en zorg. Ook kunnen diverse methoden gebruikt worden (vragenlijsten, testen van producten, processen of diensten, mystery guests etc.). De verdere ontwikkeling zal in 2020 plaatsvinden.

## **Kaderbeleid**

In 2019 waren drie regionale consultants werkzaam die afdelingen ondersteunen, te weten een regionale consultant in de noordelijke provincies voor zowel PCOB- als KBO-afdelingen (i.s.m. KBO Drenthe, KBO Flevoland, KBO Friesland en KBO Groningen), een regionale coördinator ouderenadviesing in Zuid-Holland (i.s.m. KBO Zuid-Holland) en een regionale consultant voor de PCOB-afdelingen in alle provincies behalve de noordelijke provincies. De ambulante ondersteuning aan PCOB-afdelingen heeft met de komst van de nieuwe regionaal consultant halverwege 2019 (ter opvolging van de verenigingscoördinator) een impuls gekregen. Veel afdelingen en regiocoördinatoren weten hem inmiddels goed te vinden. In het vierde kwartaal lag de focus op het ondersteunen van afdelingen die zich melden omdat zij zich willen opheffen. De uitkomst van de ondersteuning is divers. Gelukkig is in aardig wat gevallen opheffing voorkomen. In Andijk is een aanpak ontwikkeld waarin jonge senioren actief zijn benaderd en bereid zijn gevonden de afdeling niet alleen in de lucht te houden, maar ook te vernieuwen. Dit doen zij door middel van een taak-verdelende werkwijze en niet op basis van het traditionele bestuursmodel. De consultant blijft de afdeling bij deze vernieuwing ondersteunen, wat kan resulteren in een aanpak voor andere afdelingen.

Eind 2019 startte de planvorming rond een op te richten taskforce bestaande uit experts in de vereniging. Zij zullen worden toegerust en begeleid met als doel dat zij ook afdelingen kunnen ondersteunen bij vernieuwing en ledenwerving. Zo is er meer capaciteit beschikbaar om een impuls te geven aan vernieuwing bij afdelingen.

Het provinciaal coördinatorenoverleg van de PCOB was in december gewijd aan vernieuwing en ledenwerving. Ideeën rond vernieuwing zijn getoetst en positief ontvangen.

In het noorden is overleg geweest over de inzet van de regionale consultant noordelijke provincies in 2020. De consultant is in deze provincies met name intensief betrokken bij initiatieven van provinciale platforms in de vier noordelijke provincies.

## **Dienstverlening aan afdelingen**

### Leden- en financiële administratie

Het verenigingsbureau faciliteert PCOB-afdelingen met het CRM-systeem Stb (afdelingsportaal). Hiermee kunnen afdelingen hun leden- en financiële administratie verzorgen. Tevens beschikt dit systeem over een module voor webmasters zodat afdelingen hun eigen website kunnen maken. Het verenigingsbureau levert ondersteuning aan de leden- en financieel administrateurs en aan de webmasters van de afdelingen. Een helpdesk bestaande uit (expert-)vrijwilligers uit de vereniging helpt bij vragen van afdelingen over het Afdelingsportaal. Aan het CRM-systeem Stb is in 2019 een koppeling gebouwd (gereed in de

eerste maanden van 2020) met het oog op een breder bereik van de nieuwsbrieven en een koppeling voor integratie van de distributie van het Magazine.

De KBO maakt gebruik van het programma KBOLEDEN, dat wordt beheerd i.s.m. de beheergroep KBOLEDEN. O.a. gezien de beperkte functionaliteit van dit CRM-systeem en de kosten van het handhaven van twee verschillende systemen, zijn in 2019 de voorwaarden voor integratie van beide systemen in één gezamenlijk systeem onderzocht. Een extern bureau stelde een advies op, dat vervolgens is besproken met de beheergroep KBOLEDEN. Het proces krijgt een vervolg in 2020.

Eind 2019 is op verzoek van een aantal KBO-afdelingen mogelijk gemaakt dat zij gebruik kunnen maken van Stb. In de toekomst zal dit ook van belang zijn voor KBO- en PCOB-afdelingen die intensief samenwerken. Zij geven aan het gebruik van twee verschillende systemen als lastig te ervaren.

### Bestellingen

In 2019 is een online bestelmodule voor alle PR- en communicatiemateriaal gemaakt, zodat de bestellingen niet meer handmatig hoeven te worden verwerkt. De module zal naar verwachting in de eerste maanden van 2020 operationeel worden.

## Communicatie

### **Pers**

In 2019 realiseerde KBO-PCOB veel zichtbaarheid en profilering in de media. Het zwaartepunt daarvan lag in de laatste vier maanden van het jaar, waarin hoge scores aan publiciteit via tv, radio en dagbladen werden gerealiseerd. In totaal resulteerde dit in 597 items in de landelijke media. De relatie met vooraanstaande media als NOS, NPO Radio 1 en 5, De Telegraaf en AD werd versterkt, waarmee goede uitgangspunten voor de toekomst werden gecreëerd. Belangrijke bron van media-aandacht blijven de eigen onderzoeken via het ledenpanel (vijf grote onderzoeken – voor ieder speerpunt één - en zeven flitspeilingen). De uitkomsten van deze onderzoeken leidden niet alleen tot media-aandacht maar ook tot directe resultaten op het gebied van belangenbehartiging.

Onderwerpen die scoorden waren: babbeltrucs, hoge kosten langdurige zorg, zomereenzaamheid, krimpregio's, valpreventie, koopkrachtdaling senioren (o.a. via Meldpunt Energielasten), Petitie parkeerkosten ziekenhuizen, Verbetering ziekenhuiszorg, 40 Dagen geen druppel en de zorgcampagne met Zilveren Kruis. Daarnaast schreven we een vijftal opiniestukken, voor elk speerpunt één, die werden opgenomen in landelijke dagbladen.

### **Sociale media**

De inzet op sociale media leidde in 2019 opnieuw tot een aanzienlijke uitbreiding van het aantal volgers. Zo groeide het aantal Twitter-volgers met 20 procent tot ruim 4.000. Voor Facebook nam het aantal volgers ook toe tot ruim 4.000 (een groei van bijna 20 procent). Maar niet alleen het aantal volgers nam toe, ook onze activiteit op deze media. De best gelezen en gedeelde berichten hadden betrekking op pensioenen, babbeltrucs en op radio- en televisieoptredens van de directeur.

### **Website**

De corporate website KBO-PCOB.nl is continu onderhouden en geactualiseerd. Dit betekende vooral voor de rubrieken Nieuws en Verenigingsnieuws (samen 265 nieuwe berichten) en de speciale Webdivisies op speerpunten een aanzienlijke inspanning, die door de bezoekers zeer gewaardeerd wordt: in totaal waren er ruim 750.000 bezoekers op de website, hetgeen



betekent dat het gemiddeld aantal bezoekers per dag rond de 2000 lag. Naast de reguliere activiteiten ten behoeve van de website is gewerkt aan de ontwikkeling en bouw van de nieuwe Academie.

### **Digitale nieuwsbrieven**

Een belangrijk instrument in de communicatie met de leden (en niet-leden) zijn de digitale nieuwsbrieven: KBO-PCOB.nu (nieuwsbrief voor leden en niet-leden, verschijnt elke twee weken met informatie over de activiteiten op het gebied van belangenbehartiging, verwijzingen naar artikelen uit het Magazine en uitkomsten van eigen onderzoeken) en KBO-PCOB Verenigingsnieuws (voor leden/vrijwilligers, verschijnt tien maal per jaar met daarin activiteiten, trainingen, handvatten om zelf aan de slag te gaan en ledenvoordelen). Eind 2019 hadden zich zo'n 20.000 personen aangemeld voor elk van de nieuwsbrieven, een aantal dat gestaag oploopt door de werving.

### **Magazine**

Ook in 2019 verscheen het Magazine tien keer, zowel op papier als digitaal, waarbij ook per editie een aanzienlijk aantal artikelen werd 'vertaald' naar berichten op Facebook en Twitter. De resultaten van vijf grote panelonderzoeken zijn gepubliceerd: Levensende (speerpunt Zingeving), Internet te moeilijk voor senioren? (Digitalisering), Cybercrime (Veiligheid), Koopkracht en Mantelzorg (Zorg).

Leden denken actief mee over het Magazine via het Lezerspanel dat elk kwartaal bij elkaar komt. De input van deze leden en anderen die zelf actief reageren leidt tot verbeteringen of actualisering van het aanbod in het blad. De waardering van de leden voor het Magazine blijft onverminderd hoog.

### **50PlusBeurs**

In september 2019 namen we opnieuw deel aan de 50PlusBeurs. Tijdens de beurs spraken we met veel bestaande leden en werven we abonnees voor het KBO-PCOB Magazine. Bij de presentatie tijdens de beurs stonden Beeldvorming over senioren en Koopkracht centraal.

### **Marketing**

Het pakket aan Ledenvoordelen breidde in 2019 uit met Centraal Beheer, Het Spoorwegmuseum en Optisport, hetgeen betekent dat met hen speciale (kortings)acties voor leden zijn georganiseerd. Daarnaast verbond Private Lease Wagenplan (private autolease) zich als partner aan ons.

In 2019 ging veel aandacht uit naar de voorlichtingscampagne rondom de collectieve zorgverzekeringen die KBO-PCOB aanbiedt namens Zilveren Kruis, De Friesland, ProLife en Interpolis. Het was een bijzonder jaar omdat het kabinet besloot de maximale kortingspercentages voor de collectieve basisverzekering te halveren. KBO-PCOB biedt, als resultaat van de onderhandelingen met de zorgverzekeraars, een aantrekkelijk pakket aan zorgverzekeringen met een mooi, goed op de behoeften van senioren afgestemd, aanvullend pakket. Door de veranderingen in de maximale kortingspercentages was in de markt een strijd tussen de zorgverzekeraars uitgebroken op prijsbasis. Dit resulteerde voor KBO-PCOB in vergelijking met eerdere jaren in een lagere instroom aan nieuwe deelnemers.

### **Onderzoek en ledenpanel**

In 2019 voerden we naast de vijf grote onderzoeken per speerpunt ook zeven flitspanels uit. Deze zijn beperkter van omvang met een maximum van 5-7 vragen, voornamelijk gericht op een actueel thema of onderwerp. Flitspanels zijn in 2019 uitgevoerd op het gebied van Leefstijl en Preventie, Duurzaamheid, Verkeersveiligheid, Beeldvorming, Vriendschap en

Relaties, Krimpregio's en Babeltrucs. Een van de doelstellingen voor 2019 was ook groei van het aantal deelnemers aan het ledenpanel; dit is gerealiseerd met een toename van 2.000 naar 2.500 deelnemers. De respons op de onderzoeken is steeds hoog, met een responspercentage van meer dan 70 procent.

## **Vooruitblik**

Sinds 2018 wordt op het niveau van bestuur en ledenraad intensief gediscussieerd over de toekomst van de vereniging. Eind 2019 had dit nog niet geleid tot besluitvorming. De verwachting was dat in het tweede kwartaal van 2020 besluitvorming zou plaatsvinden, om daarmee de basis te leggen voor een toekomstbestendige vereniging. Daartoe is in februari 2020 een breed samengestelde werkgroep ingesteld met de opdracht een advies voor te bereiden t.b.v. bestuur en ledenraad. Vanwege de maatregelen in verband met de coronacrisis heeft het bestuur half maart besloten de werkzaamheden van de werkgroep vooralsnog op te schorten. Zodra weer mogelijk zal de werkgroep zijn werkzaamheden hervatten.

Doordat de ledenraad nog geen besluit heeft genomen over de toekomstige koers, heeft het bestuur nog geen jaarplan en begroting voor 2020 ter goedkeuring aan de ledenraad kunnen voorleggen. Op verzoek van het bestuur heeft de ledenraad in april 2020 besloten aan het bestuur mandaat te verlenen om binnen de bestaande financiële kaders het bestaande beleid zoals voor 2019 vastgesteld voort te zetten.

### **Coronacrisis**

Door de maatregelen in verband met de coronacrisis liggen activiteiten van lokale afdelingen grotendeels stil. De uitvoering van een aantal projecten loopt hierdoor vertraging op. Er vindt overleg met subsidiegevers plaats over aanpassing van het projectplan of verlenging van de projectperiode. De instortende advertentiemarkt heeft consequenties voor de inkomsten voor het magazine. Om de gevolgen daarvan te beperken wordt op de uitgaven voor het magazine bespaard.

De coronacrisis zal naar verwachting in 2020 niet tot liquiditeitsproblemen leiden. De liquide middelen van de vereniging zijn toereikend om eventuele tekorten te kunnen opvangen. Op langere termijn moet o.a. rekening worden gehouden met teruglopende inkomsten uit de contributieafdracht, omdat afdelingen minder mogelijkheden hebben voor activiteiten met het oog op ledenwerving.

Met diverse nieuwe activiteiten slaagt KBO-PCOB erin om juist ten tijde van de coronacrisis van betekenis te zijn voor de leden. Via extra nieuwsbrieven blijven leden op de hoogte van alle nieuwe initiatieven. Ook lukt het goed om in diverse media, zowel in kranten als op radio en televisie, KBO-PCOB te presenteren als een krachtig netwerk van betrokken senioren.

### **Vermogen**

KBO-PCOB heeft een algemene reserve die als continuïteitsreserve dient. Daarnaast zijn binnen het vermogen van KBO-PCOB vier bestemmingsreserves gevormd, namelijk ten behoeve van het proces *KBO-PCOB Vernieuwt*, ten behoeve van kosten die verband houden met de verhuizing van het verenigingsbureau, ten behoeve van de noodzakelijke vernieuwing van de ICT-infrastructuur en ten behoeve van de vernieuwing van de website. Door de discussies binnen de Unie KBO is het proces *KBO-PCOB Vernieuwt* begin 2019 stil komen te liggen. De bestemmingsreserve in verband met de verhuizing is in 2019 geheel besteed. De bestemmingsreserve voor de ICT zal in 2020 worden besteed. De

bestemmingsreserve ten behoeve van de vernieuwing van de website zal worden aangewend zodra de besluitvorming over de toekomst van KBO-PCOB is afgerond.

Daarnaast heeft KBO-PCOB twee voorzieningen, namelijk inzake het Loopbaanbudget en inzake de BTW.

## **Overige gegevens**

De vereniging KBO-PCOB kent twee leden, de Unie KBO en de PCOB. Het bestuur van KBO-PCOB bestaat uit de samengevoegde leden van de besturen van beide verenigingen. Zo bestaat ook de ledenraad uit de samengevoegde leden van de beide afzonderlijke ledenraden.

### **Bestuur per 31 december 2019**

De heer F.H. Buddenberg	Voorzitter
De heer E.H. Haitsma	Secretaris
De heer G.C. Knoop	Penningmeester
De heer W. Nuis	Bestuurslid
De heer H. Steegstra	Bestuurslid

Vier bestuursleden van de Unie KBO traden gedurende 2019 af, namelijk de heer W. van der Kruijs, mevrouw C. Aquarius, mevrouw M van Jaarsveld en mevrouw A. Laeven. Er werd besloten te wachten met de vervulling van de vacatures totdat besluitvorming over de toekomstige koers van de Unie KBO heeft plaatsgevonden.

Twee bestuursleden van de PCOB traden in de loop van 2019 af, namelijk mevrouw G. Telgen en mevrouw W. de Zoete. De ledenraad van de PCOB benoemde de heer W. Nuis per 1 november 2019 tot bestuurslid.

### **Ledenraad**

De Ledenraad KBO-PCOB is samengesteld uit de leden van de Ledenraad Unie KBO en die uit de ledenraad PCOB. Beide ledenraden hebben ieder voor 50% zeggenschap in de Ledenraad KBO-PCOB. De Ledenraad KBO-PCOB is in 2019 niet regulier bijeengekomen; wel vond in januari 2019 een werkconferentie van de ledenraad plaats.

De ledenraad van de Unie KBO telt twaalf leden. Elf daarvan zijn provinciale bonden. Elke provinciale bond is in de ledenraad vertegenwoordigd met twee vertegenwoordigers uit het bestuur van de provinciale bond. Twee gekozen leden van de Groep individuele leden vormen samen het twaalfde lid van de Ledenraad Unie KBO.

De ledenraad PCOB telt statutair 33 zetels. Eind 2019 waren 29 zetels daarvan bezet.

### **Directie per 31 december 2019**

Manon Vanderkaa

Nieuwegein, 15 mei 2020