

## **DIRECTIEVERSLAG 2016**

### **INLEIDING**

Het was een bijzonder jaar voor de Unie KBO. De samenwerking met de PCOB kreeg in 2016 steeds meer vorm. Voor de organisatie waren er belangrijke mijlpalen: Manon Vanderkaa werd benoemd tot directeur van KBO-PCOB en de vereniging KBO-PCOB werd officieel een feit met het passeren van de oprichtingsakte bij de notaris op 11 november 2016. Op 21 december vergaderde de Ledenraad KBO-PCOB voor het eerst in de gezamenlijke setting.

In de belangenbehartiging was er al jarenlang sprake van samenwerking, maar vanaf het vierde kwartaal traden de PCOB en de Unie KBO gezamenlijk naar buiten als KBO-PCOB. De tweede helft van het jaar stond in teken van het samenvoegen van de twee verenigingsbureaus, de verhuizing in januari 2017 en het vormen van één nieuwe seniorenorganisatie. Mooie gezamenlijke successen waren de lobby Dag blauwe envelop, waarbij de PCOB en de Unie KBO - mét succes – pleitten voor het behoud van papieren post van de Belastingdienst. KBO-PCOB liet van zich horen – én werd gehoord – met een duidelijke visie op voltooid leven en het manifest Waardig ouder worden, met Omroep Max en ChristenUnie.

Op het terrein van de dienstverlening is veel aandacht besteed aan de toekomst van de ouderenadvisering en de Belastingsservice. Tegelijkertijd werden succesvolle projecten uitgevoerd, zoals 'Alle senioren aan de tablet'.

In 2016 was de Unie KBO opnieuw volop zichtbaar in de reguliere en sociale media. De Unie KBO kwam wekelijks diverse keren in het nieuws en verscheen regelmatig op de landelijke en regionale televisie en radio en in de dagbladen. De stijgende lijn die in eerdere jaren was ingezet, zette zich voort.

In dit directieverslag staat wat de Unie KBO bereikte in 2016 op het gebied van belangenbehartiging, dienstverlening en communicatie. Mooie resultaten, waarmee de Unie KBO bijdroeg aan een stevige positie van senioren in de samenleving.

### **LANDELIJKE BELANGENBEHARTIGING**

Het jaar 2016 is voor de Unie KBO goed begonnen met de publicatie van het Verkiezingsmanifest, gericht op de Tweede Kamerverkiezingen van 2017. Daarin heeft de Unie KBO aan de politiek de wensen voor de regeerperiode 2017-2021 voorgelegd. In de loop van het jaar zijn daarover veel gesprekken gevoerd en niet vergeefs: in de programma's van vrijwel alle politieke partijen is er volop aandacht voor senioren en de onderwerpen die specifiek senioren aangaan, zoals de koopkracht van senioren en de verpleeghuiszorg. Daarnaast is er op alle mogelijke manieren aandacht besteed aan

ouderenwerkloosheid, de ‘blauwe envelop’ van de Belastingdienst en een veilige woonomgeving bij senioren thuis. Rond Prinsjesdag heeft de Unie KBO een lobby gevoerd voor verbetering van de koopkracht van senioren, hetgeen resulteerde in veel aandacht voor dit onderwerp bij de presentatie van de rijksbegroting.

Ook op tal van andere onderwerpen hebben de belangenbehartigers van de Unie KBO zich ingezet, zoals voldoende en veilige seniorenhuisvesting, een vaccinatieprogramma voor senioren en betere verpleeghuiszorg.

Samen met PCOB, Omroep Max en de ChristenUnie is eind van het jaar actie gevoerd voor een **Zilveren Pact**. Doel is om de tien punten uit die hierin zijn opgenomen – van het voorkomen van eenzaamheid tot een coördinerende minister voor ouderenbeleid – op de formatietafel terecht te laten komen, zodat een volgend kabinet zich serieus gaat inzetten voor een samenleving waarin senioren een volwaardige plaats hebben. Want er is nog een wereld te winnen.

## **KBO Geld**

### **Toekomst van het pensioenstelsel: het Pensioendebat**

Naar aanleiding van de presentatie van de Perspectiefnota Toekomst Pensioenstelsel heeft dit onderwerp in 2016 veel aandacht gekregen. Naast positieve punten zoals behoud van collectiviteit en solidariteit bevatte de perspectiefnota stof tot kritische reacties. Samen met andere ouderenorganisaties heeft de Unie KBO een pensioenmanifest opgesteld en in oktober het KBO-Pensioendebat georganiseerd. Jong en oud gingen met elkaar in gesprek over de toekomst van de oudedagsvoorziening. Het publiek – zowel jongeren als senioren – mengde zich actief in de discussie over vraagstukken als: “Is pensioenkorting eigenlijk wel nodig” en “moeten AOW’ers AOW-premie betalen?”. Tijdens de geslaagde middag bleek wederom nog eens dat zowel jong als oud uiteindelijk hetzelfde willen: een eerlijk, solidair pensioen voor alle generaties.

### **Koopkracht senioren**

Dit voorjaar heeft de Unie KBO met de actie ‘Doorbreek de stilte’ leden opgeroepen om hun verhaal te delen over wat acht jaar koopkrachtdaling met hen doet. In september zijn de gebundelde inzendingen aangeboden aan de vaste Kamercommissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De Kamerleden toonden zich onder de indruk van de persoonlijke verhalen die senioren met hen deelden.

De Unie KBO heeft zich volop in de koopkrachtdiscussie gemengd, onder meer met het jaarlijkse KBO-koopkrachtbelevingsonderzoek en met het NIBUD-onderzoek. Daaruit bleek dat senioren met een gemiddeld pensioen er de afgelopen jaren tot wel 6,7% op achteruit zijn gegaan. Daar komt bij dat gebleken is dat veel senioren onterecht geen gebruik maken van zorg- en/of huurtoeslag. De Unie KBO pleit ervoor om te kiezen voor maatregelen die wél alle financieel kwetsbare senioren bereiken, zoals het verhogen van de ouderenkorting. Het kabinet heeft tot ons genoeg aan deze oproep gehoor gegeven en de ouderenkorting verhoogd. Daarnaast heeft de Unie KBO ook succesvol gelobbyd voor het terugdraaien van het in mindering brengen van de afkoopsom van pensioenen op de AOW-partnertoeslag.

## **Ouderenwerkloosheid**

De Unie KBO vroeg ook dit jaar weer aandacht voor de hoge werkloosheid onder ouderen. Er vonden gesprekken plaats met het ministerie van SZW over het actieplan 'Perspectief voor 55-plussers'. Hier is aandacht gevraagd voor beeldvorming over ouderen door middel van ambassadeurs, verbeteren van het instrumentarium en intensivering van de dienstverlening, niet alleen door het UWV maar ook door gemeenten. Onze lobby blijft gericht op gelijke kansen voor senioren op de arbeidsmarkt.

## **Fiscale reparatie voor ex-krijgsgevangenen WOII**

Eind 2015 stelde de Rijksoverheid de Uitkeringsregeling Backpay in. Deze regeling is bedoeld als morele genoegdoening aan voormalige ambtenaren en militairen – feitelijk krijgsgevangenen van Japan - die over de oorlogsjaren in Nederlands-Indië geen (volledig) salaris ontvingen. De Unie KBO heeft de belangen van deze groep senioren succesvol aangekaart bij de Tweede Kamer.

## **KBO Thuis**

### **Verpleeghuiszorg**

Verpleeghuizen kunnen de steeds complexere zorg voor ouderen in veel gevallen niet aan, zo bleek uit een rapport van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Dat is niet nieuw voor de Unie KBO. Al jaren is bekend dat de zorg van bewoners van verpleeghuizen zwaarder is geworden. Helaas is onvoldoende geïnvesteerd in personeel en in opleidingen. Daarnaast zijn ook de grote regel- en administratieve lastendruk een aanhoudend punt van zorg. De kwaliteitsverbetering van de verpleeghuiszorg gaat volgens de Unie KBO echt te langzaam. Desondanks was het kabinet van plan om 500 miljoen euro op de langdurige ouderenzorg te bezuinigen in 2017. Daarmee zou zelfs de meest basale zorg in de verpleeghuizen niet meer gegarandeerd zijn. Uiteraard heeft de KBO-waakhond daar taai verzet tegen gevoerd, en met succes: de bezuiniging is van de baan. Dat is een heel goede zaak voor de kwetsbare ouderen!

### **Uitwisseling van medicatiegegevens**

De Unie KBO, de PCOB en de KNMP, de koepel van apothekers, hebben gezamenlijk een brief naar de Kamer gestuurd waarin aandacht werd gevraagd voor het medicatiegebruik van mensen met dementie. Voor kwetsbare patiënten, zoals ouderen met dementie, is het van levensbelang dat zorgverleners een actueel overzicht hebben van de medicatie van de patiënt. Deze patiënten zijn sterk afhankelijk van meerdere geneesmiddelen, die bovendien wisselwerkingen met elkaar kunnen hebben. Daarnaast is aandacht gevraagd voor medicatieveiligheid in het algemeen. Begin oktober heeft na de Tweede Kamer ook de Eerste Kamer ingestemd met de wet die een actueel medicatieoverzicht regelt. Medicijnongelukken kunnen met deze wet verder worden teruggedrongen.

### **Niet-reanimerenpenning**

Al jaren pleit de Unie KBO voor betere toegankelijkheid van de niet-reanimerenpenning, de penning waarmee de eigenaar aan hulpverleners duidelijk maakt niet gereanimeerd te willen worden. Vanaf 2017 is dit een feit: de penning is voortaan voor iedereen 'neutraal' te bestellen, zonder een gekoppeld lidmaatschap van de NVVE. Minister Schippers geeft daarmee eindelijk gehoor aan een

lange reeks verzoeken daartoe. De Unie KBO blijft wel alert en houdt goed in de gaten of de penning voor senioren toegankelijk genoeg is. Goede voorlichting is daarbij cruciaal.

### **Seniorvriendelijke eerstelijnszorg/Wijkverpleging**

Doordat senioren langer thuis wonen maken zij vaker gebruik van de eerstelijnszorg. De Unie KBO heeft aandacht gevraagd voor betere, seniorvriendelijke eerstelijnszorg die in staat moet zijn om de oudere patiënt met een complex van aandoeningen zo goed mogelijk te helpen. Daarnaast is ook aandacht gevraagd voor zorgmijding door ouderen. In aansluiting daarop is gebleken dat er een forse toename optreedt van het aantal ouderen dat gebruik maakt van de wijkverpleging. De budgetten van de zorgverzekeraars lopen hierbij echter niet in de pas. De Unie KBO ondersteunt daarom de oproep aan de minister om extra middelen te investeren voor 2017. Op Prinsjesdag werd duidelijk dat het kabinet volgend jaar 180 miljoen extra investeert in wijkverpleging. Dat is een stap in de goede richting en een fraai lobbyresultaat, maar de Unie KBO blijft nadrukkelijk de vinger aan de pols houden.

### **Vaccinatie en preventie**

In september heeft de Unie KBO de minister opgeroepen om een speciaal Rijksvaccinatieprogramma in te stellen voor vaccinatie van senioren tegen een aantal veel voorkomende infectieziekten als longontsteking, gordelroos en kinkhoest. Vooralsnog is de minister van mening dat de baten niet opwegen tegen de kosten. De Unie KBO is het daarmee oneens en blijft zich daarom inzetten voor vaccinaties tegen bovengenoemde infectieziekten.

Daarnaast vraagt Unie KBO ook aandacht voor gezondheidsbevordering van senioren in het algemeen. Het preventiebeleid is nu erg versnipperd en daardoor weinig effectief.

### **Verlaging eigen bijdragen zorg**

De eigen bijdrage voor langdurige zorg gaat in 2017 veranderen. Na vele bezwaarschriften, mails, en telefoontjes in 2015 en 2016 werd in september bekend dat de eigen bijdrage in 2017 weer wordt berekend aan de hand van het aantal daadwerkelijk gebruikte uren in plaats van de geïndiceerde uren. Ook gaat de eigen bijdrage voor de Wmo in 2017 omlaag. Dit is met name gunstig voor senioren met een inkomen lager dan € 35.000. De Unie KBO heeft zich de afgelopen jaren nadrukkelijk ingezet voor een lagere eigen bijdrage.

### **Voltooid leven/levenseinde**

In 2016 was er veel aandacht voor levenseinde-vraagstukken, ingegeven door het verschijnen van het rapport 'Voltooid leven' van de commissie-Schnabel. Deze commissie concludeerde dat verruiming van de juridische mogelijkheden voor hulp bij zelfdoding niet nodig of wenselijk is. Het advies dat de Unie KBO eerder aan de commissie had gegeven was hierin herkenbaar. Als reactie op het rapport ontstonden initiatieven om senioren die 'klaar zijn met het leven' te ondersteunen bij het beëindigen van hun leven. De Unie KBO vindt dergelijke initiatieven een schraal antwoord op een complex zingevingsprobleem. Niet alle ouderen met een doodswens willen werkelijk 'uit het leven geholpen worden', maar willen vaak wél dat hun verhaal wordt gehoord. Gesprekken hierover zijn van wezenlijk belang en kunnen angst en eenzaamheid wegnemen. De Unie KBO laat in deze discussie nadrukkelijk van zich horen. Geestelijke zorg speelt hierbij ook een belangrijke rol. Omdat sterven meer is dan alleen een fysiek proces pleit de Unie KBO voor het opnemen van een

casemanager palliatieve zorg in de zorgverzekeringswet. Spirituele zorg dient in het stervensproces erkend te worden naast medische zorg.

### **Veertig dagen geen druppel**

In februari en maart van dit jaar was de Unie KBO veelvuldig in het nieuws met de actie “Veertig dagen geen druppel”. Met de actie is aandacht gevraagd voor het relatief hoge alcoholgebruik onder 50-plussers. De actie was een groot succes; ruim 500 mensen registreerden hun deelname. In de media was er veel aandacht voor de actie én voor overmatig alcoholgebruik onder senioren.

### **KBO Veilig**

#### **Bouwregels en brandveiligheid**

Uit onderzoek blijkt dat ouderen bij brand een drie maal grotere kans maken op overlijden. De gevaren nemen toe omdat ouderen langer zelfstandig (moeten) wonen en steeds minder mobiel zijn. Daarom heeft de Unie KBO samen met een aantal partners een statement uitgebracht over de nieuwe bouwregels die door het kabinet zijn voorgesteld. De Nederlandse woningvoorraad moet zo snel mogelijk passend en goed toegankelijk gemaakt worden, zodat iedereen er gebruik van kan maken. Dat kan gemakkelijk worden gerealiseerd via de nieuwe bouwregelgeving. Ook zet de Unie KBO zich in voor goede voorlichting aan ouderen over brandpreventie. Maar in plaats van strengere eisen te stellen, worden er in het kabinetsvoorstel juist voorwaarden geschrapt. De Unie KBO vindt dat onacceptabel en wil juist dat de bouwregels aangescherpt worden.

#### **Veilig thuis wonen**

Najaar 2016 ging de Unie KBO in gesprek met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de zorgverzekeraars en andere ouderenorganisaties om te kijken hoe veilig thuis wonen beter ondersteund kan worden. De insteek van Unie KBO bij die gesprekken is breed: het gaat bij veilig thuis naast valpreventie en brandveiligheid ook om voorkomen van inbraak en babbeltrucs (financiële mishandeling). Met het ministerie van Volksgezondheid wordt gekeken naar mogelijkheden van een preventie-coalitie. Met Binnenlandse Zaken wordt gekeken naar de mogelijkheden om een folder over brandveiligheid voor Wmo-consultanten uit te breiden naar informatie over valpreventie en babbeltrucs. Daar wordt de VNG bij betrokken, net als partijen zoals de Brandweer.

#### **Ouderenmishandeling**

Na een stilteperiode vanuit het ministerie van VWS was er eind dit jaar op meerdere fronten beweging te constateren. De Brede Alliantie Financieel Veilig Ouder Worden, waar ook de Unie KBO deel van uit maakt, wordt steeds concreter in haar aanpak, op gebied van de banken, de bewindvoerders en mentoren. De Unie KBO blijft aandacht vragen voor de noodzaak van voorlichting onder ouderen en voor meer regie bij het slachtoffer.

## **KBO Digitaal**

### **Uitsluitend digitaal**

Uit onderzoek van de Unie KBO onder 1.350 senioren bleek dat bijna driekwart van de senioren die nu online zijn verwacht de toenemende digitale dienstverlening niet te kunnen bijbenen. De digitalisering van de dienstverlening van de overheid blijkt echter bijna niet te stuiten. De Unie KBO roept de overheid en andere instanties, zoals banken en de NS, op om alternatieven te blijven bieden, plus een goed functionerend vangnet.

### **Digitalisering Belastingdienst**

De digitaliseringsplannen van de Belastingdienst vergen veel aandacht. Voornemen was om de communicatie met de burger uitsluitend nog digitaal te laten verlopen, via de Berichtenbox. De Unie KBO heeft met het meldpunt 'Dag Blauwe envelop' uiteindelijk ruim 4.100 meldingen ontvangen van mensen die zich zeer ongerust toonden over deze ontwikkeling. Onder druk van o.a. de Unie KBO is de Belastingdienst teruggekomen op haar besluit om voortaan uitsluitend nog digitaal met de burger te communiceren. De Unie KBO is blij met dit mooie lobbysucces.

### **Betalingsverkeer**

Voor senioren is het vaak lastig om met een betaalpas te betalen. De Unie KBO bepleit Europese wetgeving voor betere toegankelijkheid van betaalautomaten. De Unie KBO zet zich ook binnen het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer in voor veilige en toegankelijke betalingsmogelijkheden. In dat kader staat ook veilig betalen in het openbaar vervoer hoog op de agenda.

## **PROJECTEN** (extern gefinancierd)

### **Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis**

Het keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis 2017 is in 2016 voor de derde keer uitgereikt. Het keurmerk werd voor het eerst niet meer financieel ondersteund door het Ministerie van VWS maar door Zilveren Kruis. Het is duidelijk dat het keurmerk een vaste plaats heeft verworven in het ziekenhuislandschap. Behalve 94% deelname vanuit de ziekenhuizen en een grote belangstelling voor de symposia waar de projectleider het keurmerk presenteert is er ook toenemende aandacht voor de keuzewijzer op de website seniorvriendelijkziekenhuis.nl.

### **Omgaan met verlies**

In 2016 is een tiental gespreksleiders opgeleid om dialooggesprekken over het levenseinde te begeleiden. Doel daarvan is het spreken over het levenseinde te bevorderen zodat dit meer een onderdeel wordt van het leven en mensen zich hier beter op voorbereiden. Deze activiteit is onderdeel van het project 'Tijdig spreken over het levenseinde' van de coalitie "Van betekenis tot het einde", waar de Unie KBO lid van is. Er zijn zo'n 23 bijzonder goed gewaardeerde dialooggesprekken uitgevoerd in afdelingen. Dit project is zo succesvol dat er een driejarig vervolg aan is gegeven, ondersteund door het Ministerie van VWS.

## Veilig Thuis

De veiligheidsvoorlichters van de Unie KBO hebben in 2016 71 goed bezochte voorlichtingsbijeenkomsten gehouden en 62 huisbezoeken afgelegd. Deze groeps- en individuele voorlichting wordt zeer gewaardeerd. Ook zijn bijna 32.000 brochures over Veilig Thuis verspreid.

Voor het inbedden van veiligheid in de wijk is eind 2016 een nieuw project gestart: 'Bescherm samen uw wijk'. Voor dit project is samenwerking gezocht met het Rode Kruis.

## KBO-Tablet

Met het tablet-project helpt de KBO senioren om digitaal vaardig te worden. Doelstelling is om senioren met het tabletgebruik te ondersteunen bij het langer zelfstandig blijven wonen, bij sociale contacten via de digitale snelweg, e-health, e-overheid maar ook met ontspanning. In totaal zijn nu 176 tabletcoaches opgeleid. In voorlichtingsbijeenkomsten en via speciaal daarvoor ontwikkelde apps zijn in 2016 ongeveer 2000 senioren ondersteund bij het gebruik van de tablet.

Speciaal voor de tabletcoaches is een dossier aangemaakt met voorlichtingsmateriaal. Ook zijn handige en leuke seniorenapps geselecteerd en is een laagdrempelig format voor digibete dames ontwikkeld: de goed bezochte 'thee, tablet en taartjes'-bijeenkomsten.

## Nationaal Programma Ouderenzorg – Krachtig Cliëntenperspectief

Het Nationaal Programma Ouderenzorg is een programma dat zich richt op vernieuwing van de ouderenzorg. Op initiatief van de Unie KBO krijgen de ouderen zelf meer invloed op dit programma. In dit kader heeft de Unie KBO twaalf werkplaatsen georganiseerd waarin ouderen de ontwikkelde projecten beoordelen op het belang voor de zorg voor ouderen. In de werkplaatsen komt ook aan de orde hoe senioren zich kunnen voorbereiden op de meer kwetsbare perioden in hun leven, wat dat betekent voor hun wonen, hun welzijn en wat ze wensen aan kwaliteit van zorg thuis en ziekenhuis. De conclusies uit deze werkplaatsen zijn ingebracht tijdens een grote conferentie "Beter oud". Ook werden de inzichten verwerkt in het Nationaal Programma Ouderenzorg.

## Internationale projecten

### AAL-projecten

De Unie KBO participeert als ouderenorganisatie in verschillende EU-projecten onder de naam AAL (Active Assisted Living). Deze projecten streven allemaal naar hetzelfde doel: met techniek het leven van senioren verbeteren, om zo gezonder en langer in de maatschappij te kunnen deelnemen.

ZonMw is de Nederlandse subsidiegever.

**Fit4Work** is één van deze projecten en is op 1 juni 2014 van start gegaan. Dit project ontwikkelt een techniek als ondersteuning voor senioren (55+) op de arbeidsmarkt en in vrijwilligerswerk, om gezond aan het werk te blijven. Een software applicatie in samenwerking met andere apparatuur is ontwikkeld. De Unie KBO vertegenwoordigt de eindgebruikers en onderzoekt in hoeverre de applicatie geschikt is voor senioren.

Het project **CordonGris** maakt een app over voeding en gezond eten. Cordon Gris helpt de oudere gebruiker om betere beslissingen over voeding te nemen en gezond te eten binnen het beschikbare budget. Het project is in 2016 gestart en wordt in mei 2018 afgerond. In 2016 zijn de gebruikerseisen en de technische eisen geformuleerd.

Het project **Active@Home** maakt een bewegingsgame. Het project heeft als doel een interventie te ontwikkelen om specifieke fysieke activiteit onder senioren te bevorderen om hiermee de kans op een val te verkleinen door het versterken van bepaalde spieren en de balans. Het project is in mei 2016 gestart en wordt in mei 2019 afgerond. In de eerste fase zijnde gebruikerseisen en technische eisen geformuleerd.

Het project **ChefMySelf** is in 2016 afgerond. In het project zijn de vaardigheden van betrokken ouderen op het terrein van maaltijdbereiding en voedingskennis met behulp van de digitale keukenmachine vergroot. De producerende fabrikant die ook betrokken was bij het project (Taurus) heeft besloten de oplossing niet op de markt te brengen. De KBO brengt in contact met vergelijkbare producenten de resultaten onder de aandacht.

Het project **SeniorLudens** is eveneens in het verslagjaar afgerond. In het project hebben oudere werknemers 'serious games' ontwikkeld voor kennisoverdracht. Serious games, serieuze spellen zijn een nieuwe manier om kennisoverdracht binnen organisaties te realiseren. Senioren krijgen daarmee de gelegenheid om hun kennis en ervaring beter over te dragen en doen tegelijkertijd zelf meer ICT-kennis op. Het project richtte zich in eerste instantie op de technische wereld, gezondheidszorg en voedingsindustrie. Daarnaast is een versie ontwikkeld die veiligheidsvoorlichters (senioren die kwetsbare ouderen adviseren over veiligheid bij hen thuis) helpt om op speelse wijze eerst zelf training te volgen om de kennis vervolgens middels een game over te dragen aan de senioren. Deze laatste oplossing wordt door KBO ingezet in relatie met de projecten van 'Integrale veiligheid'.

### **Mr. Van Thiefonds**

Middelen uit de stichting Mr. Van Thiefonds worden gebruikt voor activiteiten rond de identiteit van de Unie KBO. Het bestuur van het fonds heeft in 2016 besloten de stichting als zodanig op te heffen en de beschikbare middelen als bestemmingsfonds over te dragen aan de Unie KBO. Middelen uit het fonds zijn in 2016 o.a. besteed aan activiteiten m.b.t. spreken over het levenseinde en het identiteitsspel 'Hier zijn we'.

## **DIENSTVERLENING**

### **Ouderenadvisering**

Ouderenadvisering en cliëntondersteuning wordt gezien als kerntaak van de KBO. Eind 2015 heeft de ledenraad van de Unie KBO een visie vastgesteld t.a.v. de toekomst van ouderenadvisering. Om te zorgen dat deze visie ook daadwerkelijk op alle niveaus van de vereniging wordt geïmplementeerd is medio 2016 een regiegroep ingesteld om een kader te ontwikkelen voor het organiseren van de ouderenadvisering op provinciaal en op afdelingsniveau. Deze regiegroep heeft alle provincies bezocht en een nulmeting uitgevoerd. Het advies van de regiegroep zal begin 2017 door de ledenraad worden besproken.

### **Belastingservice**

De campagne IB 2015 is succesvol verlopen. In totaal zijn ongeveer 106.770 aangiftes verzorgd. Tegelijkertijd was 2016 het jaar van grote veranderingen voor de Belastingservice Ouderenbonden, ten gevolge van het besluit van de Belastingdienst om niet langer subsidie te verstrekken en de



opleiding van de vrijwillige belastinginvullers alleen digitaal aan te bieden. In 2016 is de besluitvorming vertaald naar een nieuwe werkwijze en deze is ter voorbereiding op IB 2016 geïmplementeerd. Met een aantal artikelen in Nestor en vijftien informatiebijeenkomsten door het hele land, plus de nodige directe mailings zijn zowel de gebruikers van de Belastingsservice als de belastinginvullers en overige betrokkenen geïnformeerd. Daarmee is de Belastingsservice Ouderenbonden in gereedheid gebracht voor IB2016. Een aantal veranderingen in de werkwijze stuitte op weerstand bij de belastinginvullers. Afgesproken is dat er na afloop van de campagne een grondige evaluatie zal plaatsvinden.

### **Service- en juristentelefoon**

De vrijwilligers van de service- en juristentelefoon beantwoordden in 2016 in totaal 3.185 telefoontjes. De meeste telefoontjes hadden betrekking op de ledenadministratie, de Belastingsservice en de zorgverzekering.

In 2016 is de verhuizing van het bureau, en dus ook van de service- en juristentelefoon, naar Utrecht voorbereid. Niet alle vrijwilligers zullen ook in Utrecht actief zijn; de werving voor nieuwe vrijwilligers is gestart.

### **Ledenadministratie**

Het centrale ledenadministratiesysteem KBOLEDEN functioneert naar tevredenheid. In januari is een update van het systeem uitgevoerd op basis van de wensen die in 2015 naar voren zijn gebracht. Op dat moment is ook de nieuwe categorie Individuele Leden ingevoerd. In de loop van 2016 zijn opnieuw met zowel de beheergroep als de provincies wensen in kaart gebracht voor een volgende update begin 2017.

### **Ledenvoordeel**

De Unie KBO beoogt met ledenvoordelen de vereniging extra aantrekkelijk te maken. Er is een mediaplan gemaakt waarbij via Nestorvoordeel.nl verschillende producten aangeboden kunnen worden aan de leden. In 2016 hebben 1617 leden gebruik gemaakt van de energieaanbieding. De multimediale campagne voor gebruik van de collectieve zorgverzekering is succesvol geweest: het aantal deelnemers steeg met 1214 naar 49.911.

In 2016 is na uitgebreide voorbereiding een nieuw contract met Zilveren Kruis gesloten voor de collectieve zorgverzekering in de jaren 2017-2019.

### **Solidariteitsfonds**

Vanuit het Solidariteitsfonds is de afgelopen jaren steun verleend aan de Filipijnse partnerorganisatie COSE, die vitale senioren inzet voor noodhulp en voor gezondheidsvoorlichting aan kwetsbare senioren. De financiën hiervoor kwamen uit donaties en legaten van leden.

De werkgroep die verantwoordelijk was voor het Solidariteitsfonds heeft moeten concluderen dat het niet is gelukt om een breed draagvlak binnen de KBO-vereniging voor het project in de Filippijnen te verwerven. De werkgroep heeft zich daarom opgeheven, na afronding van het project.

Internationale solidariteit past bij de identiteit van de Unie KBO. Daarom is besloten via andere kanalen hieraan aandacht te blijven schenken. Zo is er in het decembernummer van Nestor via Miva een actie gevoerd voor palliatieve zorg voor ouderen in India.

## **COMMUNICATIE**

De Unie KBO wil zich presenteren als marktleider op belangrijke maatschappelijke onderwerpen die van belang zijn voor senioren. Het is van wezenlijk belang dat de inzet en de successen in de landelijke en lokale belangenbehartiging goed zichtbaar worden gemaakt in de media. Daarbij worden ook de sociale media steeds meer ingezet. En met succes.

### **Zichtbaarheid**

Om de zichtbaarheid van de Unie KBO te versterken is een strategie voor de sociale media ontwikkeld. De sociale media worden zeer actief ingezet, vaak meermaals per dag, zowel door de belangenbehartigers als door de directeur. Dat deze strategie werkt blijkt uit de grote toename van het aantal volgers, zowel op Twitter als Facebook en het aantal bezoekers van de website. Naast de sociale media hebben de reguliere media volop aandacht besteed aan het werk van de Unie KBO.

Unie KBO was ook prominent aanwezig op de 50PlusBeurs. Bijna 100.000 bezoekers hebben kennis kunnen maken met de KBO door de KBO-quiz mee te spelen.

### **Interne communicatie**

De digitale nieuwsbrief KBO Nieuws verscheen in 2016 22 keer. Het aantal lezers steeg met 1.210 naar 2.470. Daarmee is het aantal abonnees bijna verdubbeld. Per kwartaal werd daarnaast een rapportage van de resultaten van de landelijke belangenbehartiging naar de provinciale bonden verstuurd. Aanvullend daarop is vanaf medio 2016 gestart met een speciaal informatiebulletin voor de bonden en afdelingen met berichtgeving over de samenwerking tussen KBO en PCOB.

Via een ledenpanel en onderzoeken van Nestor raadpleegt de Unie KBO haar achterban ten behoeve van haar belangenbehartiging. Het aantal deelnemende panelleden is met 350 gestegen naar ruim 1.600. Het ledenpanel werd geraadpleegd over uiteenlopende onderwerpen zoals alcoholgebruik, digitalisering, grootouders en scheiding van kinderen, het levenseinde, taboes, de huisarts, de zorgverzekering en het kerstgevoel. Daarnaast is een start gemaakt met de onderzoeken gericht op de landelijke verkiezingen.

### **Nestor**

Het ledenmagazine Nestor is geheel volgens planning tien keer uitgebracht. Voor het coverartikel werden prominente senioren bereid gevonden, waaronder burgemeester Aboutaleb, Connie Palmen, Hugo Borst en André van Duin. Een aantal provincies maakt gebruik van de mogelijkheid om een eigen katern toe te voegen aan de in de betreffende provincie verspreide Nestor.

Voor de distributie van de Nestor mag gerekend worden op een groot aantal vrijwilligers. Door de rayons verder op te splitsen zijn hun werkzaamheden beter gestructureerd.

## **VOORUITBLIK**

In 2017 wordt voortgebouwd op de samenwerking van de PCOB en de Unie KBO zoals die in de afgelopen periode concreet gestalte kreeg. Afgesproken is dat de huidige structuur van KBO-PCOB na twee jaar wordt geëvalueerd. Tegelijkertijd zal tussentijds goed worden geluisterd naar de signalen vanuit het land, waar plaatselijke PCOB- en KBO-afdelingen volop samenwerking zoeken. Ook wordt onderzocht hoe op provinciaal niveau samenwerking tussen beide verenigingen vorm kan krijgen. Deze provinciale samenwerking kan bijdragen aan effectieve ondersteuning van de lokale afdelingen. Naast deze ontwikkelingen blijft het verenigingsbureau hard werken aan effectieve landelijke belangenbehartiging, grote zichtbaarheid en waardevolle dienstverlening aan leden. Het meerjarenbeleidsplan is de basis van waaruit beide verenigingen de komende jaren aan de slag gaan om samen een duurzame strategie te ontwikkelen. Voor 2017 is daarbij een begroting opgesteld op basis van 'ongewijzigd beleid', omdat 2017 een overgangsjaar zal zijn waarin het gezamenlijke verenigingsbureau zich moet vormen. Werkenderwijs zal de gezamenlijk ontwikkelde kracht zich vermenigvuldigen en de stip op de horizon, KBO-PCOB als opinieleider voor senioren, dichterbij brengen.

### **Vermogen**

Van de algemene reserve afgescheiden zijn enkele bestemmingsreserves met het oog op activiteiten en initiatieven die van belang zijn voor de continuïteit van de organisatie. De afgelopen jaren zijn besluiten genomen met het oog op een duurzame toekomst van de Unie KBO en in dat kader is besloten geld vrij te maken voor o.a. de vernieuwing van de website en projectenwerving. Vanuit het resultaat over 2016 is daarnaast een bestemmingsreserve gecreëerd met het oog op de kosten in het kader van de intensieve samenwerking met de PCOB.

Het bestemmingsfonds Van Thielfonds is in 2016 ontstaan door de verkregen gelden bij de opheffing van het Van Thielfonds. Deze gelden mogen in de toekomst alleen voor specifieke projecten op het gebied van identiteit en zingeving worden ingezet.

## **Overige gegevens**

### **Bestuur per 31 december 2016**

De heer W.A.F.M. van der Kruijs	Voorzitter
Mevrouw C.J.W.M. Aquarius	Vice-voorzitter
Mevrouw M.M. van Jaarsveld	Secretaris
De heer G.C. Knoop	Penningmeester
Mevrouw A.J.M.H. Laeven	Bestuurslid

Het bestuur kende in het jaar 2016 geen wijzigingen.

### **Ledenraad**

De Unie KBO telde 11 leden, de provinciale bonden. Deze leden hebben zeggenschap via een vertegenwoordiging in de ledenraad. Elke provinciale bond is daarin vertegenwoordigd met twee vaste vertegenwoordigers uit het bestuur van de provinciale bond.

In 2016 is het mogelijk geworden om lid te worden van de Unie KBO zonder aangesloten te zijn bij een plaatselijke afdeling van een provinciale bond. Daartoe zijn de statuten en het reglement van de Unie KBO aangepast. De individuele leden zijn vanaf 2017 met twee rechtstreeks gekozen leden vertegenwoordigd in de ledenraad van de Unie KBO.

**Directie**

Mevrouw M.G.B. Vanderkaa

**Medewerkers**

De omvang van het personeelsbestand bedroeg in 2016 gemiddeld 17,4 fte (2015: 18,3 fte).

**Ledenaantal per 31 december 2016**

De KBO telde eind 2016 173.647 leden (2015: 174.867).