

## HOOFDSTUK 1

## INLEIDING

Voor ruim 6.000 geregistreerde ouderen en mindervaliden en cliënten van tientallen deelnemende ouderenorganisaties heeft de stichting BBD in 2020 gemiddeld om en nabij de 400 diensten per week uitgevoerd. Dat is minder dan voorgaande jaren. Daar staat tegenover dat het bereik van het aantal ouderen is toegenomen. Deze verschillen zijn het gevolg van aanpassingen in de dienstverlening die zijn toegepast in verband met de komst van het coronavirus.

Het inhoudelijk jaarverslag geeft een beeld van de wijze waarop de BBD de diensten en activiteiten voor ouderen vorm geeft en hoe de stichting BBD zich heeft aangepast.

## HOOFDSTUK 2

## DE BBD ORGANISATIE

### 2.1 Doel

Het doel van de Stichting BBD is:

“Eenzaamheid bestrijden van ouderen en mindervaliden, alsmede het behulpzaam zijn bij het doen van boodschappen.”

Daarnaast vervult de BBD als leer-werkbedrijf een belangrijke re-integratiefunctie voor langdurig werkelozen.

### 2.2 Diensten en activiteiten

Bij de start van de BBD in 1991 bestond het aanbod enkel uit ‘boodschappen doen onder begeleiding’ met, indien van toepassing, gebruik van vervoermiddelen. Een ‘gecreëerde faciliteit’ vanuit de gedachte dat mensen verkerend in een isolement ook levensmiddelen nodig hebben en boodschappen hulp wellicht het ideale middel is om met deze doelgroep in contact te komen. De opzet lukte met als gevolg dat de doelgroep de wens uitsprak ook op andere terreinen begeleiding te krijgen.

Het aanbod is ontwikkeld op basis van de vraag die de klant aan de BBD heeft gesteld. Samengevat komt het erop neer dat de BBD inmiddels begeleiding biedt aan een ieder die zich eenzaam voelt en / of zich zonder deze hulp niet buitenshuis kan begeven.

Met de beschikbare middelen zijn in 2020 gemiddeld om en nabij 400 diensten per week uitgevoerd. De tijdsinvestering per dienst op een gemiddelde werkdag varieert van enkele minuten (informatieverstrekking) tot aan 10 uur (activiteiten in groepsverband).

Onderstaand schema betreft een overzicht van activiteiten en diensten die de BBD in 2020 heeft aangeboden.

Alle diensten zijn gerelateerd aan en ontwikkeld op basis van de hoofddoelstelling van de stichting BBD: ‘eenzaamheidsbestrijding’.

#### **Boodschappenhulp:**

- Begeleiding in groepsverband (1 op 1)
- Begeleiding in groepsverband (1 op 3)
- Boodschappen doen met bezorging boodschappen aan huis

#### **Activiteiten eenzaamheidsbestrijding:**

- Uitstapjes met begeleiding in groepsverband (1 op 1)
- Uitstapjes met begeleiding in groepsverband (1 op 3)
- Uitstapjes met begeleiding in groepsverband voor organisaties
- Dagactiviteiten met begeleiding in Het Zamen en de Prael (sinds april 2017)
- Begeleide vakantieweken
- Persoonlijke begeleiding (sinds augustus 2016)
- Telefonische contactmomenten (sinds maart 2020)
- Uitbrengen maanblad met actuele informatie (sinds maart 2020)
- Bingo TV (sinds mei 2020)
- Aanvullende acties en (bezorg)activiteiten (sinds maart 2020)

## **Diversen:**

- Bibliotheekboeken aan huis
- Evenementenorganisatie
- Informatievoorziening (telefonisch en bezoek)

## **2.3 Doelgroep**

### **2.3.1 Algemeen**

De BBD richt zich op ouderen vanaf 55 jaar en mindervaliden.

Om de toegankelijkheid te bevorderen van een moeilijk te 'ontmoeten' en activeren doelgroep hanteert de BBD geen lidmaatschap of specifieke criteria bij aanmelding.

Door zich te richten op mensen met eenzaamheidsgevoelens en of die in een isolement verkeren, beschikt de BBD over een gemêleerd klantenbestand; van vitale mensen tot zeer hulpbehoevende en van vermogende tot mensen onder het bestaansminimum. Eenzaamheid komt in alle lagen van de samenleving voor en is niet per definitie een gevolg van invaliditeit of armoede.

Dat neemt niet weg dat de gemiddelde leeftijd van deelnemers bijzonder hoog is (ruim 80 jaar), de mobiliteit beperkt tot zeer beperkt (85%) en het aantal deelnemers met een Ooievaarspas (gemeentelijke kortingsregeling voor minima) een indicatie geeft van het groot aantal klanten dat leeft op of onder het bestaansminimum.

### **2.3.2 Allochtone ouderen**

Percentueel scoort de BBD goed voor wat betreft de deelname aan activiteiten van ouderen met een migrantenachtergrond (om en nabij 8%)

De BBD wijdt dit aan de toegankelijkheid van de dienstverlening en de teamsamenstelling. Het team bestaat uit medewerkers met zeven verschillende nationaliteiten met elk een netwerk binnen hun eigen gemeenschap.

De BBD stimuleert gezamenlijke deelname van alle nationaliteiten bij groepsactiviteiten, maar organiseert daarnaast met regelmaat specifieke activiteiten zoals bezoek aan moskeeën, ritueel slachten, Turkse baden en winkels met halalproducten.

De gemeente Den Haag stimuleert Haagse welzijnsorganisaties gepaste aandacht te hebben voor ouderen van allochtone afkomst. De BBD is voornemens de komende jaren wederom tal van toegepaste activiteiten te organiseren en aan te bieden.

## **2.4 Middelen**

De BBD beschikt per 1 januari 2020 over de volgende middelen:

### **2.4.1 Medewerkers**

- **Bestuur**
  - Het bestuur wordt gevormd door drie onbezoldigde bestuursleden.
- **Dagelijkse leiding**
  - Directeur (1 FTE)
  - Hoofd begeleiding en bezorging (tevens waarnemend directeur (1 FTE)
  - Coördinator dagactiviteiten (1 FTE)
  - Coördinator uitstapjes (1 FTE)
- **Uitvoering:**
  - 48 vrijwilligers
  - 4 parttimers (vormgeving, programmering, administratie en onderhoud bussen (1,2 FTE)

### **Werkervaringsplaatsen / STIP-banen**

Per 1 maart 2017 zijn de eerste mensen aangesteld in een STIP-baan. Dat is een tijdelijke baan (maximaal 2 jaar), waarmee langdurig werkeloze mensen in de gelegenheid worden gesteld werkervaring op te doen. Van de werkzame medewerkers zijn in 2019 op 1 na allen uitgestroomd. Het project is in in het voorjaar 2020 afgesloten.

### **Reclassering, Parnassia en SZW**

De BBD werkt samen met de Reclassering Nederland voor de plaatsing van mensen met een taakstraf en met Parnassia en Dienst SZW gemeente Den Haag voor re-integratieprojecten van ex-verslaafden en langdurig werklozen. De ervaring leert dat mensen in deze trajecten de BBD als een 'warm nest' ervaren, waarbinnen ze zich veilig voelen en goed ontwikkelen.

## **Arbodienst**

De BBD heeft een ten behoeve van het arbeidsomstandighedenbeleid en de ziektebegeleiding een overeenkomst met ARBONED te Rijswijk.

## **Personeelsraad**

In verband met de inkrimping van het medewerkersteam is de personeelsraad in 2011 afgeschaft en vervangen door regulier overleg met de medewerkers en vrijwilligers.

### **2.4.2 Vervoermiddelen en faciliteiten**

#### **Vervoer**

De BBD beschikt over:

- 8 personenbussen
- 1 bestelwagens

Sinds 17 november 2011 is de wijkbus Transvaal / Rustenburg / Oostbroek in beheer van de stichting BBD en in 2019 zijn daar de wijkbussen Centrum en Schilderswijk bijgekomen.

## **Huisvesting**

De BBD is na een 20 jarig verblijf aan het Westeinde 99 te Den Haag per 31 maart 2017 gehuisvest aan de Esperantostraat 160 te Den Haag (administratie, telefooncentrale voor informatieverstrekking en boekingen, afdeling activiteitenprogrammering, coördinator re-integratieprojecten en directie). Sinds 1 april 2017 zijn de stichtingen Boudewijn Struijk Foundation en Welzijn Innovatiegroep Nederland ook op dit adres ondergebracht.

## **Overig**

De BBD heeft 9 laptops met een centrale server en beschikt verder over een speciaal ontwikkelde boekingsapplicatie voor de verwerking van aanvragen.

### **2.4.3 Financiën**

Voor het overzicht financiën verwijzen we naar de jaarrekening 2020.

Tot eind 2015 zijn de jaarrekeningen en accountantsverklaringen opgemaakt door accountantsbureau MDM-accountants.

Vanaf 1 januari 2016 zijn de administratieve ondersteuning en jaarrekeningactiviteiten overgenomen door Sprangers van den Ende te Den Haag.

## **2.5 Evaluatie en monitoring**

De BBD registreert elke dienst en klant. Alle gegevens zijn voor handen om te monitoren, evalueren en verantwoorden. Monitoring van diensten vindt continu plaats, zowel op kwaliteit, kwantiteit als financiën. De BBD kent afstemmingsmechanismen en –momenten, waarbinnen controle van de dienstverlening en financiën zijn geborgd.

De BBD kent een klachtenprocedure en houdt met regelmaat tevredenheidsonderzoeken onder klanten, waardoor de klant ‘meekijkt’ en invloed heeft op het aanbod en de wijze waarop deze wordt uitgevoerd.

**3.1 Visie en kernwaarden**

De keuze voor het ontwikkelen van activiteiten en diensten ter bestrijding van eenzaamheid en isolement van ouderen komt voort uit respect en waardering voor een generatie die heeft bijgedragen aan de maatschappij waarin wij nu leven. Een absolute overtuiging en gevoel van fatsoen dat oudere mensen die het moeilijk hebben hulp verdienen om zolang mogelijk gezond en zelfstandig te kunnen leven. De BBD wil dan ook een doorslaggevende rol spelen bij de bestrijding van eenzaamheid en bouwt hierbij op de kernwaarden betrokkenheid, plezier, persoonlijk contact, eigenwaarde, zelfredzaamheid, onafhankelijkheid, wederkerigheid en sociale interactie.

Het oorspronkelijke idee was om een dienstverlenende organisatie te ontwikkelen met een aanbod van boodschappenbegeleiding en begeleid vervoer. Een bewuste keuze was de diensten verder te laten ontstaan aan de hand van vragen van de doelgroep zelf.

Het aanbod van uitstapjes en vakantieweken met begeleiding, bezorgdiensten en ontmoetingsactiviteiten zijn hier voorbeelden van.

Het beleid van de BBD is gericht op het optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die de samenleving te bieden heeft en het beperken van overheidssteun. Diensten en activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers en mensen die (langdurig) werkeloos zijn, vanuit de gedachte dat 'ieder gezond individu' een arm kan geven, tassen kan dragen, een rolstoel kan duwen en aandacht kan geven. De BBD werkt samen met vele partners die meehelpen het dienstenaanbod te vergroten en vergaart extra inkomsten met het verwerven van donaties van fondsen en particulieren, sponsoring van bedrijven en door een eigen bijdrage te vragen aan deelnemers.

De dienstverlening van medewerkers aan ouderen en mindervaliden is gebaseerd op het principe dat hulp wordt gegeven vanuit het hart en niet op basis van professie. Een ieder die aandacht en hulp wil geven aan de doelgroep is welkom en daarop en daaromheen wordt professionaliteit ter ondersteuning en ontwikkeling van de medewerker georganiseerd.

Daar waar mogelijk spreekt de BBD ook de samenleving aan aandacht te hebben voor ouderen in de eigen omgeving, in plaats van hulp uit te besteden aan derden.

De BBD draagt die boodschap uit, maar is als hulpverlenende organisatie essentieel voor vele ouderen en mindervaliden die niet over een zorgzame omgeving beschikken. De BBD wordt wellicht om die reden ook wel de 'georganiseerde mantelzorg' genoemd.

Inherent aan die visie is het doel van de BBD om aan te tonen dat deze vorm van dienstverlening vele malen goedkoper kan worden georganiseerd en aangeboden dan we vanuit de sector gewend zijn. Dat lijkt zinvol, dan wel noodzakelijk met een verwachtingspatroon van een onbetaalbare ouderenzorg op termijn.

**3.2 Motivatie**

De BBD heeft met haar filosofie en werkwijze aangetoond met beperkte subsidie een belangrijke functie te vervullen als WMO-voorziening. De motivatie om deze werkwijze voort te zetten komt onder meer voort uit:

- De omvangrijke vraag van de doelgroep
- Het hoge tevredenheidsgehalte van de doelgroep
- De gedrevenheid en motivatie van het team
- De belangrijke functie van de BBD als leerwerkbedrijf
- De goedkope manier van organiseren en uitvoeren van dienstverlening

De doelgroep bestempelt de BBD als één grote familie en de vele verzoeken van herintreders, werkelozen en vrijwilligers bij de BBD te willen werken, onderschrijven dit.

Daarnaast geldt de BBD voor het Nationaal Ouderenfonds als een concept dat landelijk uitgerold moet worden. Inmiddels zijn in samenwerking met het Nationaal Ouderenfonds 75 kopieën in het land van start gegaan onder de naam BoodschappenPlusBus.

**3.3 Zelforganisatie**

De BBD heeft een organisatiestructuur en cultuur ontwikkeld die bepalend zijn voor het succes en het beperken van (overheids)kosten.

De BBD kent een platte structuur. De directie geeft de kaders aan waarbinnen persoonlijke en professionele ontwikkeling van medewerkers centraal staat. 'Instromers' krijgen verantwoordelijkheid voor hun eigen functie en inbreng en worden ondersteund in het ontwikkelen en benutten van de eigen mogelijkheden en kwaliteiten. Vanuit die werkwijze krijgen 'talenten' leidinggevende functies, sturen groepen aan en dienen tegelijkertijd als voorbeeld voor nieuwe instromers.

Deze werkwijze brengt met zich mee dat op een team van 60 medewerkers volstaan kan worden met 2 à 3 reguliere leidinggevende arbeidsplaatsen.

Uitvoeringskosten worden verder beperkt door:

- Onderhoud van bussen in eigen beheer met een werkplaats en monteur.
- Beschikking over kantoorhuisvesting met activiteitenruimte
- Samenwerking met partners en verwerving gesponsorde activiteiten

De belangrijkste inkomsten worden verkregen door:

- De 'eigen bijdrage' van klanten. Hierbij past de opmerking dat de gemeentelijke kortingsregeling voor minima in de vorm van de Ooievaarspas een belangrijke financiële tegemoetkoming is ten behoeve van de deelname van ouderen met AOW, al dan niet met een aanvullend klein pensioen.
- De uitvoering van specifieke opdrachten die passen binnen onze visie en doelstelling. Opdrachtgevers zijn onder meer de Openbare Bibliotheek voor het ruilen van boeken aan huis en de Dienst OCW voor de uitvoering van boodschappenhulp en uitstapjes in groepsverband.
- De financiële bijdragen van fondsen, sponsors en particulieren voor investeringen (vervoermiddelen, inventaris, computers e.d.) en uitvoering van bijzondere activiteiten (o.a. voor rolstoelgebonden ouderen) en re-integratieprojecten.
- De reguliere bijdrage Bestedingsprogramma Welzijn en vrijwilligersondersteuning Dienst OCW.

### **3.4 Nut en noodzaak van eenzaamheidsbestrijding**

Dat in 29 jaar ruim 17.000 ouderen en mindervaliden zich bij de BBD voor hulp hebben gemeld, is een indicatie voor de behoefte van deze doelgroep. Steeds meer ouderen beschikken niet meer over het gewenste netwerk aan sociale contacten en zijn aangewezen op organisaties als de BBD. Naast dat eenzaamheid in onze maatschappij onacceptabel is en de BBD het als een morele plicht opvat deze doelgroep tegemoet te komen, blijkt uit alle onderzoeken op dit vlak dat problemen als depressiviteit en bovenmatig drankgebruik voor meer dan 70% voortkomen uit eenzaamheid. Helaas is het tot op de dag van vandaag niet mogelijk gebleken de werkelijke kosten van eenzaamheid vast te stellen. Maar onderzoeken geven een indicatie van wat de bestrijding ervan de maatschappij aan geld bespaart. Schotten en afbakening in de overheidsstructuur zorgen voor 'diensten en afdelingsbelangen' en lijken grensoverschrijdende inzichten en maatregelen in de weg te staan. Een bijkomend probleem is dat eenzaamheid als probleem nog steeds niet is gedefinieerd met toetsbare criteria waarop hulp of subsidie kan worden verkregen. Een resultaatgerichte beschrijving met toetsingsmogelijkheden zal een belangrijke stap zijn in de (h)erkenning en effectieve bestrijding van het eenzaamheidsvraagstuk.

### **3.5 Kosten versus opbrengst**

De BBD voorziet honderden ouderen en mindervaliden per week van diensten waarmee hulp van reguliere instellingen wordt beperkt, uitgesteld of voorkomen. De BBD bedient vele klanten die over een indicatie beschikken maar daar geen of beperkt gebruik van maken. Daarnaast vraagt een omvangrijke groep klanten vanwege de hulp van de BBD geen indicatie aan, hoewel zij die wel zou kunnen verkrijgen. Naast de waarde die de BBD voor het 'hervonden welbevinden' van klanten vertegenwoordigt, impliceert de BBD-dienstverlening een kostenbesparing van de hulp die normaliter door de relatief dure zorg- en welzijnsinstellingen geleverd wordt.

### **3.6 Evaluatie, monitoring en effecten**

De tevredenheid en effecten van de dienstverlening worden op verschillende manieren getoetst. Voor de evaluatie hanteren we de volgende methodes.

#### **3.6.1 Evaluatie**

- Gesprekken met deelnemers tijdens activiteiten en uitstapjes

Als BBD zien we dagelijks vele deelnemers die van de diensten gebruik maken. Omdat bijna alle activiteiten momenten herbergen waarin een gesprek mogelijk is, wordt regelmatig de mate van tevredenheid en behoeften getoetst. Daarnaast gebruiken ook deelnemers zelf deze momenten om suggesties aan te geven.

Tevens ontvangt de BBD maandelijks een groep deelnemers die op kantoor meehelpt met bijvoorbeeld het vouwen en het klaarmaken voor verzending van het programmabladd. Met deze groep wordt het aanbod van de maand ervoor geëvalueerd en gevraagd naar suggesties voor de komende maanden.

– Telefonisch onderzoeken

Telefonische contacten vinden meerdere malen per jaar plaats en in bepaalde gevallen (afhankelijk van omstandigheden van klanten) soms wekelijks of maandelijks.

Omdat niet alle aangemelde en geregistreerde klanten regelmatig deelnemen, wordt ook die doelgroep, inclusief klanten die niet (meer) deelnemen, via telefonische contacten naar animo en tevredenheid gevraagd.

Bij bepaalde promotie-activiteiten met vernieuwd aanbod wordt deze groep wederom betrokken en geïnformeerd.

– Schriftelijke onderzoeken

Eens in de 4 a 5 jaar vindt een schriftelijk onderzoek plaats aan de hand van een enquête. De laatste enquête heeft plaats gevonden naar aanleiding van het verschijnen van het 25 jarig jubileumboek.

– Ontvangst reacties van deelnemers

Regelmatig ontvangen we reacties per ingezonden brief, kaart of email, maar de meesten telefonisch. Daarnaast reageren deelnemers met reacties op de facebookpagina van de BBD.

– Onderzoeks- en hulpprogramma's

De BBD organiseert onderzoeks- en hulpprogramma's zoals het project Niemand Alleen, dat is uitgevoerd in de periode 2016 – 2018.

### 3.6.2 Effecten en impact

Voor de stichting BBD is het van groot belang te weten of de dienstverlening aansluit bij de behoeften en welke effecten deze heeft op het leven van deelnemers en m.n. in hoeverre de diensten een bijdrage leveren aan het tegen gaan van eenzaamheid. Op basis hiervan worden diensten en / of de inhoud ervan aangepast.

Om de effecten en impact beter te begrijpen, kijken we onder meer naar welke mensen gebruik maken van de BBD-diensten en hierin onderscheiden we drie groepen; ouderen met gevoelens van eenzaamheid, ouderen met een verminderde mobiliteit en ouderen die de diensten aangrijpen om eenzaamheid te voorkomen (preventief). Hierbij zien we uiteraard ook combinaties van genoemde categorieën, zoals ouderen die door een verminderde mobiliteit eenzaam worden.

Het meest wenselijke effect is dat mensen zich na enige tijd afmelden met de mededeling dat zij nieuwe contacten hebben opgedaan en zonder de BBD verder kunnen. Dat komt regelmatig voor, maar het overgrote deel blijft langdurig van de diensten gebruik maken. Dit heeft voornamelijk te maken met een verminderde mobiliteit, waardoor deelnemers begeleiding nodig blijven hebben, maar ook vanuit de behoefte om nieuwe contacten op te blijven doen. We constateren een bepaalde angst bij een groep mensen om er helemaal alleen voor komen te staan en om dat te voorkomen, wordt deelname aan BBD-activiteiten als een soort garantie gezien.

Het tevredenheidsgehalte over het aanbod ligt hoog, waarbij BBD-diensten door deelnemers als laagdrempelig en toegankelijk worden ervaren. Het complete, gevarieerde en volledig verzorgde aanbod wordt vaak genoemd. 'We hoeven alleen maar te bellen en een activiteit aan te geven en alles wordt geregeld', zijn veel gehoorde opmerkingen.

Er zijn mensen die aangeven al blij te zijn met de contacten die ze opdoen tijdens een uitstapje of activiteit die niet per definitie van blijvende aard zijn, maar de meerderheid geeft aan nieuwe vriendschappen op te hebben gedaan die langdurig en blijvend zijn. Het komt zelfs voor dat relaties ontstaan en enkele malen zijn huwelijken voortgekomen uit deelname aan BBD-activiteiten.

Om enig idee te krijgen van de impact van de diensten, wordt bijvoorbeeld tijdens de contacten met deelnemers zo nu en dan de vraag gesteld wat te doen als de BBD er niet zou zijn. Dan zie je bij velen de schrik om 't hart slaan en hoor je opmerkingen als: 'ik zou me geen raad weten', 'ik moet er niet aan denken' en 'laat dit nooit gebeuren'.

Het overgrote deel van de aangemelde klanten zijn mensen met doorgaans een hoge leeftijd (gemiddeld 83 / 84 jaar) en hebben behoefte aan contact. Een groot deel hiervan voelt zich thuis bij de BBD, waarbij vaak wordt vernomen dat de BBD als één grote familie wordt beschouwd.

Een kleiner deel zijn mensen die deelnemen om eenzaamheid preventief te voorkomen. Dit betreffen doorgaans eveneens mensen op leeftijd, maar nog wel over een partner of gewenst sociaal netwerk beschikken. Zij voorzien dat deze situatie kan gaan veranderen en vergroten om die reden hun sociaal netwerk door deel te nemen aan BBD-activiteiten. Een bijkomend voordeel van deelname van deze doorgaans redelijk vitale mensen is dat zij in veel gevallen meehelpten bij het begeleiden van minder mobiele mensen.

De groep mensen die gebruik maakt van de boodschappenhulp geeft aan deze hulp nodig te hebben vanwege een gebrek aan een omgeving die hulp kan bieden en de groep die onder begeleiding boodschappen doet vindt het samen zijn een toegevoegde waarde. Voor de meesten geldt dit als 'het uitje van de week'. Zij geven aan juist om die reden voor deze manier van boodschappen doen te kiezen in plaats van boodschappen te laten bezorgen.

De spontaan ontvangen reacties, zowel telefonisch als per brief, bestaan doorgaans uit dankbetuigingen en mensen die aangeven blij en gelukkig te zijn met de BBD.

Een enkele keer wordt een kritische reactie ontvangen, zoals een chauffeur die te hard over een verkeersdrempel was gereden of niet opgehaald te zijn voor een activiteit terwijl wel was opgegeven. In het eerste geval wordt de betrokken medewerker ter verantwoording geroepen en gesproken met medepassagiers, waarna de deelnemer wordt geïnformeerd. Naar aanleiding van miscommunicatie tussen aanmelden en niet opgehaald worden, zijn aanpassingen verricht in het communicatiesysteem waardoor deze reacties de laatste jaren niet meer zijn ontvangen. Meldingen van deze aard kwamen voorheen ook nauwelijks voor, maar zijn t.a.t. reden om kritisch naar de organisatie te kijken en daar waar mogelijk aanpassingen te verrichten.

Indien een klant bij een klacht niet tevreden is met het gegeven antwoord of geboden oplossing, wordt deze gewezen op de mogelijkheid zich tot het bestuur te wenden. Eenmaal heeft een klant zich direct tot het bestuur gewend.

In bijna alle gevallen geven deelnemers die veelvuldig mee gaan aan zich niet meer of minder alleen en / of eenzaam te voelen.

Een enkeling geeft aan eveneens blij te zijn met het aanbod, maar zich eenzaam te blijven voelen.

En sommigen die na enkele keren mee te zijn gegaan en alsnog afhaken, geven aan geen aansluiting met andere deelnemers te hebben gevonden. Dit laatste heeft ons doen beseffen dat het belangrijk is nog meer aandacht te geven aan nieuwe deelnemers en m.n. extra aandacht te bieden tot het moment dat iemand wel die aansluiting heeft gevonden. Voor dit doel worden sinds enkele jaren extra vrijwilligers ingezet en dat heeft het doen afhaken van nieuwe deelnemers verminderd.

Dit is onder meer duidelijk geworden tijdens een driejarig onderzoeks- en hulpproject (Niemand Alleen, 2016 – 2018); waarmee in een periode van drie jaar bijna 1.100 nieuw aangemelde klanten intensief zijn gevolgd. Tijdens dit project werd tevens duidelijk dat ruim 10% meer hulpvragen heeft dan waaraan de BBD kan voldoen. Bijkomende problemen zijn vaak ook redenen om (nog) niet deel te nemen aan BBD-activiteiten.

De BBD heeft hierop ingespeeld door mensen te adviseren en / of te begeleiden naar instanties die betreffende hulpvragen kunnen beantwoorden.

Een derde opvallende constatering naar aanleiding van dit onderzoeksproject was de toenemende behoefte aan vormen van dagbesteding in de directe omgeving. Dit heeft geleid tot een aanvullend activiteitenprogramma in complex Het Zamen en de Prael.

Een exacte impactmeting van eenzaamheidsbestrijding is een complexe en jarenlang durende aangelegenheid. Hiervoor zijn o.a. nulmetingen en criteria nodig en dienen groepen met en zonder hulp betrokken te worden. De stichting BBD beschikt niet over de financiële middelen dit soort omvangrijke onderzoeken uit te voeren, waardoor we zijn aangewezen op genoemde methodes. Naast projectverslagen waarin resultaten worden benoemd, worden impactindicaties verwerkt in speciale uitgaves zoals in het 25 jarig jubileumboek.

In maart 2020 wordt de wereld plots geteisterd door het coronavirus, hetgeen een enorme impact heeft op de samenleving.

De doelgroep ouderen en mindervaliden behoort tot de meest kwetsbare en dient thuis te blijven en wordt met klem verzocht persoonlijk contact te mijden. Er ontstaat plots een '1,5 meter afstand van elkaar' maatschappij.

Voor ouderen en een organisatie zoals de stichting BBD die vanuit de doelstelling van eenzaamheidsbestrijding vele ouderen samenbrengt, heeft dit grote gevolgen.

De stichting BBD was echter organisatorisch voorbereid op verschillende scenario's, waarnaast de flexibiliteit, creativiteit en het ondernemerschap hebben bijgedragen aan het snel schakelen en het aanpassen van de dienstverlening voor de doelgroep.

Voor de stichting zelf heeft de ontstane situatie vooral financiële gevolgen, omdat – naast het verkrijgen van subsidies – de stichting werkt met verschillende inkomstenbronnen, waaronder eigen bijdragen van deelnemers en donaties van fondsen.

Begin maart worden alle groepsactiviteiten gestaakt en een aangepast programma ingevoerd.

In dit hoofdstuk wordt samengevat weergegeven welke diensten de BBD heeft uitgevoerd en hoe de BBD inspeelt op de veranderende situatie.

Vanaf 4.9 worden de nieuwe activiteiten beschreven die vanaf maart 2020 zijn ontwikkeld.

#### **4.1 Reguliere dienstverlening**

To begin maart zijn de reguliere diensten uitgevoerd met boodschappenhulp (boodschappen doen in groepsverband en bezorging van boodschappen en bibliotheekboeken aan huis, gemiddeld 120 deelnemers per week), uitstapjes (gemiddeld 130 deelnemers per week) en activiteiten in Het Zamen (gemiddeld 160 deelnemers per week).

Het aantal deelnemers aan reguliere BBD-diensten is min of meer gelijk gebleven, het aantal bezoekers in Het Zamen is stijgende.

Ten behoeve van het aanbod in Het Zamen wordt een omvangrijke publiciteitscampagne uitgevoerd en de Maand van Het Zamen voorbereid. Deze Maand van Het Zamen start in de eerste week van maart met aangemelde bezoekersaantallen tot wel 200 per activiteit. Op 6 maart worden alle groepsactiviteiten gestaakt in verband met de komst van het virus.

##### **4.1.1 Donaties en subsidies**

De reguliere diensten en activiteiten worden gefinancierd met subsidie van de gemeente Den Haag, eigen bijdragen van ouderen en particuliere donateurs, projectmatig aangevuld met donaties van fondsen.

Fonds 1818 en Debman Foundation hebben in 2020 financiële middelen beschikbaar gesteld voor de ontwikkeling van de activiteiten in Het Zamen.

#### **4.2 Programma Bijzondere activiteiten**

Naast het maandprogramma met verschillende activiteiten en uitstapjes, wordt jaarlijks het programma Bijzondere Activiteiten (financieel toegankelijk voor minima zonder Ooievaarspas) aangeboden, dat met aanvullende steun van verschillende fondsen mogelijk wordt gemaakt. Deze extra toegankelijk gemaakte activiteiten zijn van groot belang voor deelname van een bepaalde kwetsbare doelgroep met een beperkt inkomen.

In verband met de coronacrisis is het aanbod beperkt gebleven tot 8 maart en zijn enkele activiteiten op buitenlocaties aangeboden tijdens de zomermaanden.

Het resultaat in 2020 betreft in totaal 27 aangepaste activiteiten, met een deelname van 274 ouderen en mindervaliden.

Een apart verslag en een overzicht van uitgevoerde activiteiten en deelnemersaantallen zijn beschikbaar.

##### **4.2.1 Donaties en subsidies**

Voor de uitvoering van deze bijzondere activiteiten is in 2020 een donatie ontvangen van Debman Foundation.

#### **4.3 Zomer- en winteruitstapjes voor Ooievaarspashouders**

Deze uitstapjes zijn in 2020 om bekende redenen komen te vervallen.



#### **4.4 Activiteiten met steun van particuliere donateurs**

De stichting BBD ontvangt bijdragen van particuliere donateurs via de stichting Boudewijn Struijk Foundation 'vrienden van de stichting BBD'.

De jaarlijkse donateursbijdragen worden volledig beschikbaar gesteld aan de Stichting BBD.

De bijdragen worden voornamelijk ingezet voor het (financieel)toegankelijk maken van de reguliere activiteiten voor ouderen en de kosten van vrijwilligers.

#### **4.5 Diner Shell**

Het jaarlijkse diner bij Shell is komen te vervallen, waarna Shell besluit de bijdrage die hiermee gepaard gaat beschikbaar te stellen aan Bingo TV (zie Bingo TV).

#### **4.6 Kerstevenement A Meezing Kerstdiner**

Ook het evenement A Meezing Kerstdiner vindt in 2020 niet plaats.

#### **4.7 Wijkbussen Transvaal, Centrum en Schilderswijk**

Sinds 2004 werkt de BBD nauw samen met de Wijkbus Transvaal / Rustenburg / Oostbroek.

De belangrijkste reden die hieraan ten grondslag ligt, is de beperkte inzet van de wijkbus in betreffende wijken. Door de samenwerking kan de wijkbus op de 'lege momenten' worden ingezet voor BBD-activiteiten in groepsverband. Een optimale benutting van de wijkbus.

De constructie heeft ertoe geleid dat, bij het aftreden van het wijkbusbestuur, de gemeente Den Haag de BBD heeft verzocht de wijkbus over te nemen.

Als er geen verzoeken zijn ingediend, zet de BBD de wijkbussen in voor BBD-diensten voor ouderen, voornamelijk groepsactiviteiten en winkelen in groepsverband voor ouderen woonachtig in heel Den Haag.

Ook in de weekenden wordt de wijkbus hiervoor ingezet.

Deze optimale inzet van middelen heeft er in 2020 toe geleid dat de wijkbussen Centrum en Schilderswijk onder dezelfde voorwaarden zijn ondergebracht bij de BBD.

Overzicht inzet wijkbus Transvaal 2020:

Maandag: inzet BBD

Dinsdag: inzet BBD

Woensdag: inzet BBD

Donderdag: Transvaal boodschappenhulp individueel

Vrijdag: inzet BBD

Zaterdag en Zondag: inzet BBD

De wijkbus wordt ingezet voor groepsactiviteiten buiten de wijk met bewoners uit Transvaal, aangevuld met extra BBD-bussen, zoals bezoek tuincentra, Zwarte markt in Beverwijk, creatieve middagen en kerstmarktbezoek.

Overzicht inzet wijkbussen Centrum / Schilderswijk 2020:

Maandag: inzet BBD

Dinsdag: dagverzorging, boodschappenhulp en ziekenhuisbezoek

Woensdag: dagverzorging, boodschappenhulp en ziekenhuisbezoek

Donderdag: dagverzorging, boodschappenhulp en ziekenhuisbezoek

Vrijdag: dagverzorging, boodschappenhulp en ziekenhuisbezoek

Zaterdag en Zondag: inzet BBD

Vanaf vrijdag 13 maart is vanwege corona het vervoer tijdelijk stilgelegd. Vanaf 1 juni zijn de wijkbussen weer actief, maar beperkt in verband met gesloten zorgcentra en dagvoorzieningen..

##### **4.7.1 Donaties en subsidies**

Voor de wijkbus wordt een subsidie ontvangen van de gemeente Den Haag.

#### **4.8 Werkervaringsplaatsen en opleidingen medewerkers**

In 2020 hebben geen specifieke werkgelegenheidsprojecten plaats gevonden.

Een medewerker die heeft deelgenomen aan het Stipbaanproject in 2018 en 2019 is aangesteld met een dienstverband voor onbepaalde tijd.

#### **4.9 Aangepaste boodschappenhulp**

Een belangrijke wijziging betreft een omzetting van de begeleiding van ouderen bij het boodschappen doen naar boodschappenbezorging. Met de klaarliggende scenario's is binnen enkele dagen boodschappenbezorging voor deze groep gerealiseerd, waardoor iedereen tijdig over levensmiddelen beschikt.

Om de toenemende vraag op te kunnen vangen en niet afhankelijk te zijn van enkele bezorgdiensten, zijn de collega-welzijnsorganisaties gevraagd bezorgdiensten per wijk of stadsdeel op te zetten of uit te breiden.

Spreiding van vraag en aanbod wordt noodzakelijk geacht, omdat vrijwilligers ook ziek kunnen worden en spreiding de mogelijkheid biedt elkaar te ondersteunen.

Uit veiligheidsoverwegingen worden diensten 1 op 1 uitgevoerd. Mede daardoor is bezorging aan huis een intensieve aangelegenheid; de boodschappen worden wekelijks met briefjes geïnventariseerd en verwerkt, de boodschappen gedaan en vooruit betaald, waarna de boodschappen met de rekening aan huis worden bezorgd. De administratie verzorgt vervolgens de financiële afhandeling van betalingen.

De BBD voert deze dienstverlening uit zolang de situatie daar om vraagt.

Spreiding en het organiseren van de inzet van derden (collega-instellingen, burens en familie) hebben er toe bijgedragen dat de BBD in de huidige situatie met dezelfde middelen boodschappenhulp biedt aan 40 tot 60 mensen per week.

##### **4.9.1 Donaties en subsidies**

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Verzoeken aan fondsen hebben geleid tot het mogen inzetten van verkregen donaties voor de alternatieve activiteiten.

#### **4.10 Maandprogramma**

Het activiteitenaanbod wordt maandelijks met klanten gecommuniceerd via het maandprogramma. Omdat het maandprogramma een belangrijk communicatiemiddel is, wordt besloten het maandblad uit te blijven geven, maar een andere vorm te geven en wel met verhalen van en interviews met medewerkers en partners, anekdotes, puzzels en belangrijke actuele informatie.

Dit leidt tot de samenstelling van een team dat zich bezig houdt met de inhoud van het blad. Deze omzetting vraagt om een teamleider met een redactie die o.a. reacties en verhalen van deelnemers, partners en medewerkers inventariseert, actuele informatie vergaart, redactionele stukken schrijft en puzzels maakt.

Programmaoplage 1.250 stuks per maand.

##### **4.10.1 Donaties en subsidies**

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Verzoeken aan fondsen hebben eveneens geleid tot het mogen inzetten van verkregen donaties voor de alternatieve activiteiten.

#### **4.11 Telefonische contactmogelijkheden voor deelnemers**

Na het beëindigen van de groepsactiviteiten (waarbij wekelijks contact is met enkele honderden deelnemers) en sluiting van het kantoor is direct een contactlijn opgezet waar klanten terecht kunnen voor vragen en of een een praatje. Dat betreffen vaste momenten per week waarvoor drie medewerkers op kantoor aanwezig zijn en als het kantoor gesloten is, wordt de telefoonlijn doorgeschakeld naar een mobiel nummer waardoor de BBD altijd bereikbaar is.

Aantal telefoontjes betreft gemiddeld 120 tot 140 mensen per week.

Tevens worden circa 20 tot 30 emails per week ontvangen en beantwoord.

##### **4.11.1 Donaties en subsidies**

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Verzoeken aan fondsen hebben geleid tot het mogen inzetten van verkregen donaties voor de alternatieve activiteiten.

#### **4.12 Telefonisch contact met deelnemers op eigen initiatief**

Verschillende medewerkers onderhouden een regelmatig contact met 'vaste' deelnemers aan activiteiten en uitstapjes. Het gebruikelijke nauwe contact met deelnemers bij groepsactiviteiten is in

deze situatie extra waardevol; het maakt een omzetting van persoonlijk contact naar een regelmatig telefonisch contact eenvoudig mogelijk.

Aantal contacten betreft gemiddeld 80 tot 100 per week.

#### 4.12.1 Donaties en subsidies

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Verzoeken aan fondsen hebben geleid tot het mogen inzetten van verkregen donaties voor de alternatieve activiteiten.

### 4.13 Belmaatje

Met het instellen van de contactlijn wordt al snel duidelijk dat een bepaalde groep alleenstaande ouderen behoefte heeft aan een dagelijks contact. En omdat we deelnemers aan BBD-activiteiten een alternatief contact willen bieden, is het idee gelanceerd het project Belmaatje te organiseren.

Het project Belmaatje houdt in dat vrijwilligers dagelijks één of meerdere alleenstaande ouderen bellen voor een praatje; om te luisteren, vragen te beantwoorden en daar waar mogelijk mensen gerust te stellen en moed in te spreken.

Naast BBD-medewerkers die hieraan meewerken, hebben bepaalde beroepsgroepen zich aangemeld om mee te doen. Daarnaast wordt samengewerkt met het Aandachtcentrum De Haag, dat eveneens vrijwilligers beschikbaar heeft voor een dagelijks telefonisch contact met ouderen.

Aantal deelnemers bij de BBD betreft 25 per week.

#### 4.13.1 Donaties en subsidies

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Verzoeken aan fondsen hebben geleid tot het mogen inzetten van verkregen donaties voor de alternatieve activiteiten.

### 4.14 Bingo TV

Het idee van Bingo TV is ontstaan naar aanleiding van de ontwikkeling van de activiteiten in Het Zamen en de Prael. Vele ouderen bezoeken de activiteiten zoals de bingo- en spelmiddagen, themadiners, kienen en liveoptredens. De keuze een programma op televisie aan te gaan bieden, is voortgekomen uit het gegeven dat nog steeds vele ouderen niet op internet actief zijn.

Bingo TV is een soort samenvatting van verschillende activiteiten, maar dan via televisie. Tijdens de wekelijkse live-uitzendingen op Den Haag TV wordt actuele informatie verstrekt en spellen gespeeld, waaraan ouderen actief kunnen deelnemen. Zo worden bingokaarten aan deelnemers toegestuurd en kunnen zij tijdens de live-uitzendingen bij 'bingo' de studio bellen om hun bingo te melden.

Een belangrijk doel van dit initiatief is eenzaamheid te doorbreken door vermaak te bieden, saamhorigheid te creëren, aandacht en een gevoel van verbinding te geven en contact te blijven onderhouden met de doelgroep.

Het aantal bingodeelnemers betreft gemiddeld 250 mensen, aantal kijkers (indicatie) 800 – 1.000 mensen per week.

Vanwege het succes en het aanhoudende virus wordt besloten de uitzendingen vanaf 13 november met 5 maanden te verlengen. Van Bingo TV is een apart verslag beschikbaar.

#### 4.14.1 Donaties en subsidies

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Daarnaast heeft de gemeente Den Haag een aanvullende bijdrage beschikbaar gesteld voor de tweede serie afleveringen die vanaf 13 november van start zijn gegaan. Naast het beschikbaar stellen van prijzen voor de spellen door bedrijven (waaronder Albert Heijn), hebben de volgende fondsen een donatie verstrekt. Voor de eerste serie afleveringen (maart – november 2020) zijn donaties ontvangen van Fonds 1818, Fonds Sluyterman van Loo, Debman Foundation, Fundatie van Beijeren van Schagen, Haags Groene Kruisfonds en Shell Social Investment Program.

Voor de tweede serie afleveringen (november 2020 – maart 2021) zijn donaties ontvangen van Fonds 1818, Fonds Sluyterman van Loo, Debman Foundation, Fundatie van Beijeren van Schagen, Haags Groene Kruisfonds en St Nicolaas Gasthuis.

### 4.15 Zomeractiviteiten

In de maand juni neemt het aantal besmettingen af dat aanleiding geeft enkele zomeractiviteiten voor te bereiden met buitenlocaties als bestemming.

De anderhalve meter afstand leidt in eerste instantie tot de mogelijkheid 1 persoon per bus op te halen, enkele weken later wordt de mogelijkheid uitgebreid met het mogen vervoeren van meerdere personen per bus

Ouderen worden voor deelname via het maandblad opgeroepen zich aan te melden, waarmee een pool wordt gevormd van mensen die gebeld kunnen worden zodra een mooie dag zich voordoet om de activiteit uit te voeren. Verschillende picknicks en terrasbezoeken worden georganiseerd in de periode juli, augustus september, tot dat de besmettingen weer oplopen en de maatregelen dit niet meer toelaten.

Aantal deelnemers: 35 – 50 per week

#### 4.13.1 Donaties en subsidies

De gemeente Den Haag is verzocht de reguliere subsidie in te mogen zetten voor de aangepaste diensten en activiteiten. Verzoeken aan fondsen hebben geleid tot het mogen inzetten van verkregen donaties voor de alternatieve activiteiten. Tevens is de donatie van Debman Foundation van toepassing m.b.t. het programma Bijzondere activiteiten.

#### 4.16 Begroting versus realisatie

De gewijzigde dienstverlening met beëindiging groepsactiviteiten leidt tot een verlies aan inkomsten van m.n. eigen bijdragen deelnemers, waardoor de aangepaste begroting voor 2020 een negatief resultaat laat zien. In deze situatie wordt alles in het werk gesteld kosten te beperken en besparingen toe te passen, maar we houden rekening met een verlies aan inkomsten en extra kosten bij het opstarten van groepsactiviteiten.

Daarnaast worden extra kosten gemaakt die voortkomen uit aanpassingen die het virus met zich meebrengen, zoals aanschaf van handgels, mondkapjes en spatschermen op kantoor en in bussen.

Met de reguliere subsidie die vanuit de Dienst OCW wordt ontvangen kan het alternatieve programma worden uitgevoerd. Deze subsidie dekt m.n. de basiskosten van medewerkers, huisvesting en (gedeeltelijk) uitvoering.

Het beperken van het negatieve resultaat wordt mede bepaald door verkregen fondsdonaties die met toestemming van betrokken fondsen mogen worden ingezet voor de aangepaste activiteiten.

Normaal gesproken zouden we, net als voorgaande jaren, voor de opbouw van een reserve voor vervanging bussen extra inkomsten (kunnen) vergaren. Bijvoorbeeld door de eigen bijdrage van deelnemers iets te verhogen of extra opdrachten uit te voeren met een bepaalde opbrengst (zoals re-integratieprojecten). Gestreefd wordt hiervoor een bedrag van € 30.000,- per jaar te vergaren. Dit streven is gebaseerd op een eigen inbreng (naast eventuele subsidies en donaties) per vervanging van een nieuwe bus, uitgaande van een gemiddelde levensduur van 10 jaar.

Nu het wagenpark ouder wordt, de beschikbaarheid van tweedehands dieselbussen steeds minder wordt en de aanschaf van elektrische bussen naar verwachting kostbaar zal zijn, wordt de vorming van deze reserve steeds belangrijker. De bestemmingsreserve bedraagt in 2019 € 139.216.

Voor de komende jaren wordt om die reden (gebaseerd op 1/10-deel van € 300.000) een dotatie beoogd van € 30.000,- per jaar.

Voor de financiële resultaten, zie jaarrekening 2020.

#### **4.17 Voortgang en activiteiten 2021**

Vanwege het aanhoudende virus, maar de verwachting dat de doelgroep ouderen nog voor de zomer 2021 ingeënt kan zijn, gaan we ervan uit dat het alternatieve activiteitenprogramma tot zeker maart wordt gehandhaafd en de groepsactiviteiten kunnen worden hervat in de periode april – juni 2021. Vanwege de intensiteit van het alternatieve programma en een zelfde bereik van het aantal ouderen ten opzichte van het reguliere programma, zijn de gemeente Den Haag en fondsen gevraagd de beschikbaar gestelde financiële middelen te mogen inzetten voor de alternatieve activiteiten zolang de situatie daar om vraagt.

Toestemming hiervoor draagt bij aan het beperken van het inkomstenverlies dat voortkomt uit het verlies aan 'eigen bijdragen' deelnemers die normaliter worden verkregen bij de uitvoering van het reguliere activiteitenprogramma. Indien alsnog blijkt dat de stichting BBD het verlies aan inkomsten onvoldoende kan opvangen, is met de gemeente Den Haag afgesproken dat dit direct wordt gemeld.

Alleen voor het project Bingo TV, dat onderdeel uitmaakt van het alternatieve programma zijn aanvullende bijdragen ontvangen in verband met relatief hoge uitzendkosten en een intensieve inzet van medewerkers en vrijwilligers. Deze kosten zijn gedekt tot en met maart 2021.

Vanwege de te verwachte omzetting van het alternatieve programma naar het reguliere activiteitenprogramma halverwege 2021, volgt een beschrijving van deze programma's afzonderlijk van elkaar.

##### **4.17.1 Alternatieve activiteitenprogramma**

###### **1 – Boodschappenhulp**

Tijdens de coronacrisis is de boodschappenbegeleiding omgezet naar het boodschappen doen voor de doelgroep en bezorging ervan aan huis

Uit veiligheidsoverwegingen worden diensten 1 op 1 uitgevoerd. Mede daardoor is bezorging doen en bezorging aan huis een intensieve aangelegenheid; de boodschappen worden wekelijks met briefjes geïnventariseerd en verwerkt, de boodschappen gedaan en vooruit betaald, waarna de boodschappen met de rekening aan huis worden bezorgd. De administratie verzorgt vervolgens de financiële afhandeling van betalingen.

Spreiding en het organiseren van de inzet van derden (collega-instellingen, burens en familie) hebben er toe bijgedragen dat de BBD in de huidige situatie met dezelfde middelen boodschappenhulp biedt aan 40 tot 60 mensen per week.

###### **2 – Maandprogramma**

Het activiteitenaanbod wordt maandelijks met klanten gecommuniceerd via het maandprogramma.

Omdat het maandprogramma een belangrijk communicatiemiddel is, wordt besloten het maandblad uit te blijven geven, maar een andere vorm te geven en wel met verhalen van – en interviews met – medewerkers, deelnemers en partners, anekdotes, puzzels en actuele informatie.

Programmaoplage 1.250 stuks per maand.

###### **3 – Contactmogelijkheden voor deelnemers**

Na het beëindigen van de groepsactiviteiten (waarbij wekelijks contact is met enkele honderden deelnemers) en sluiting van het kantoor is direct een contactlijn opgezet waar klanten terecht kunnen voor vragen en of een een praatje. Dat betreffen vaste momenten per week waarvoor drie medewerkers op kantoor aanwezig zijn en als het kantoor gesloten is, wordt de telefoonlijn doorgeschakeld naar een mobiel nummer waardoor de BBD altijd bereikbaar is.

Aantal telefoontjes betreft gemiddeld 120 tot 140 mensen per week.

Tevens worden circa 20 tot 30 emails per week ontvangen en beantwoord.

###### **4 – Contact met deelnemers op eigen initiatief**

Verscheidende medewerkers onderhouden regelmatig contact met 'vaste' deelnemers aan activiteiten en uitstapjes. Het gebruikelijke nauwe contact met deelnemers bij groepsactiviteiten is in deze situatie extra waardevol; het maakt een omzetting van persoonlijk contact naar een regelmatig telefonisch contact eenvoudig mogelijk.

Aantal contacten betreft gemiddeld 80 tot 100 per week.

###### **5 – Belmaatje**

Met het instellen van de contactlijn wordt al snel duidelijk dat een bepaalde groep alleenstaande ouderen behoefte heeft aan een dagelijks contact. En omdat we deelnemers aan BBD-activiteiten een

alternatief contact willen bieden, is het project Belmaatje georganiseerd.

Het project Belmaatje houdt in dat vrijwilligers dagelijks één of meerdere alleenstaande ouderen bellen voor een praatje; om te luisteren, vragen te beantwoorden en daar waar mogelijk mensen gerust te stellen en moed in te spreken.

Naast BBD-medewerkers die hieraan meewerken, hebben bepaalde beroepsgroepen zich aangemeld om mee te doen. Daarnaast wordt samengewerkt met het Aandachtcentrum De Haag, dat eveneens vrijwilligers beschikbaar heeft voor een dagelijks telefonisch contact met ouderen.

Aantal deelnemers bij de BBD betreft 25 per week.

## **6 – Bingo TV**

Het idee van Bingo TV is ontstaan naar aanleiding van de ontwikkeling van de activiteiten In Het Zamen. Vele ouderen bezoeken de activiteiten zoals de bingo- en spelmiddagen, kienen en liveoptredens. De keuze een programma op televisie aan te gaan bieden, is voortgekomen uit het gegeven dat nog steeds vele ouderen niet op internet actief zijn.

Bingo TV is een soort samenvatting van verschillende activiteiten, maar dan via televisie. Tijdens de wekelijkse live-uitzendingen op Den Haag TV wordt actuele informatie verstrekt en spellen gespeeld, waaraan ouderen actief kunnen deelnemen. Zo worden bingokaarten aan deelnemers toegestuurd en kunnen zij tijdens de live-uitzendingen bij 'bingo' de studio bellen om hun bingo te melden.

Een belangrijk doel van dit initiatief is eenzaamheid te doorbreken door vermaak te bieden, saamhorigheid te creëren, aandacht en een gevoel van verbinding te geven en contact te blijven onderhouden met de doelgroep.

Het aantal bingodeelnemers betreft gemiddeld 250 – 300 mensen, aantal kijkers (indicatie) 800 – 1.000 mensen per week.

### **4.17.2 Reguliere programma**

#### **1 – Reguliere activiteiten**

Rekening houdend met toename van hulpvragen zodra de groepsactiviteiten kunnen worden hervat, streeft de stichting BBD naar uitvoering van alle begeleide activiteiten, waaronder boodschappenhulp, dagactiviteiten (in Het Zamen en de Prael) en uitstapjes in groepsverband, met daarbij minimaal het behoud van het aantal vrijwilligers, bussen en overige ondersteunende middelen.

De verwachting is dat ook in 2021 weer gemiddeld 450 diensten per week aan ouderen en mindervaliden worden geleverd. Echter wordt rekening gehouden met een toename van vragen voor persoonlijke ondersteuning en deelname aan activiteiten in Het Zamen en de Prael,

De reguliere diensten en activiteiten worden gefinancierd met subsidie van de gemeente Den Haag, eigen bijdragen van ouderen en particuliere donateurs, projectmatig met donaties van fondsen.

#### **2- – Programma Bijzondere Activiteiten**

Om de dienstverlening toegankelijk te houden voor minder draagkrachtige ouderen wordt wederom een donatieverzoek aan verschillende fondsen voorgelegd voor een (aanvullend) aangepast programma. Het betreft de groep ouderen en mindervaliden die vanwege een klein aanvullend pensioen net buiten alle kortingsregelingen valt en daardoor vaak minder te besteden heeft dan de minima. Dit betreft een omvangrijke groep, waarvoor we de toegankelijkheid eveneens willen waarborgen.

We streven hierbij naar het aanbieden van 50 – 60 uitstapjes op jaarbasis met een aangepaste prijs.

#### **3 – Op weg naar 30 jaar BBD**

Op 1 december 2021 is het precies 30 jaar geleden dat de BBD als experimenteel project in de wijk Transvaal van start ging. Exact een jaar later en wel in december 1992 is de stichting opgericht.

Dit is voor de BBD aanleiding om vanaf 1 december 2021 het 30 jarig bestaan een jaar lang te vieren met extra feestelijke activiteiten en uitstapjes.

#### **4 – Publiciteit**

Zodra de reguliere activiteiten kunnen worden hervat, is een publiciteitscampagne nodig om enerzijds de mensen die al in beeld zijn te informeren, anderzijds om de groep mensen te bereiken die tijdens en door de crisis eenzaam zijn geworden.

#### **5 – Vervoerslogistieke activiteiten**

Vanwege de crisis is in 2020 door gemeente (Ooievaarspas), Shell en fondsen geen beroep op de BBD gedaan om omvangrijke logistieke vervoersprojecten uit te voeren.

Het lijkt aannemelijk dat de uitstapjes voor houders van de Ooievaarspas (Dienst SZW) en de A Meezing Kerstdiner (fondsen) weer in 2021 aangeboden kunnen worden.

#### 6 – Begroting 2021

Vanwege het verlies aan inkomsten 'eigen bijdragen' deelnemers die bij reguliere activiteiten worden ontvangen, wordt rekening gehouden met een exploitatieverlies in 2021.

Indien de stichting ten gevolge hiervan kampt met liquiditeitsproblemen, is met de gemeente Den Haag afgesproken dat de BBD dit per direct meldt, zodra deze situatie dreigt.