

HOOFDSTUK 1

INLEIDING

Voor ruim 6.000 geregistreerde ouderen en mindervaliden en cliënten van tientallen deelnemende ouderenorganisaties heeft de stichting BBD in 2022 gemiddeld 430 diensten per week uitgevoerd. Het inhoudelijk jaarverslag geeft een beeld van de wijze waarop de BBD de diensten en activiteiten voor ouderen vorm geeft.

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 boodschappenhulp 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 er op 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 2022 gemiddeld om en nabij 430 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 2022 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 (van mei 2020 tot en met april 2021)
- 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 die gericht zijn op ouderen met een migratieachtergrond. Dit gebeurt in nauw overleg met vertegenwoordigers van migrantengroepen. 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 2022 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 (0,6 FTE)
 - Coördinator uitstapjes (1 FTE)
- **Uitvoering:**
 - 42 vrijwilligers
 - 4 parttimers (vormgeving, programmering, administratie en onderhoud bussen (1,2 FTE)

Werkervaringsplaatsen / STIP-banen

Ten behoeve van het bieden van werkervaringsplaatsen, werkt de stichting BBD intensief samen met de gemeente Den Haag. In 2020 is het project Stipbanen afgerond.

Op dit moment zijn er geen werkervaringstrajecten en richt de BBD zich volledig op de vrijwillige inzet van medewerkers.

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 2022.

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)steun.

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, de Dienst SZW in het kader van werkgelegenheidsprojecten en Shell t.b.v. het jaarlijkse Shell-diner.
- 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 subsidiebijdrage Ouderenbeleid, Dienst OCW.

3.4 Nut en noodzaak van eenzaamheidsbestrijding

Dat in 30 jaar ruim 18.000 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.

Een bijkomend probleem is dat eenzaamheid als probleem moeilijk is te definiëren omdat een ieder dat anders ervaart. 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 zorgindicatie 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 in 2022 plaats gevonden naar aanleiding van het 30 jarig bestaan van de BBD.

– 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 en dit jaar met reacties in de bijlage.

In het kader van het 30 jarig bestaan heeft de BBD een jaar lang vele extra feestelijke activiteiten en uitstapjes kunnen organiseren, mede door verkregen donaties van fondsen (zie 4.2 en 4.6).

Het was dubbel feest toen na twee jaar werken met vele beperkingen vanaf februari 2022 alle groepsactiviteiten volledig konden worden hervat.

Vanaf oktober 2022 worden de gevolgen van de inflatie en stijgende kosten voor levensonderhoud merkbaar. Ouderen worden terughoudend met uitgaven wat ook gevolgen heeft voor deelname aan BBD-activiteiten.

Enkele opvallende momenten in het afgelopen jaar waren o.a.:

– Ansichtkaartenactie

Vanaf mei is elke maand aan deelnemers een nieuwe Ansichtkaart uitgereikt met tekeningen van onze huis-teknares Bernadet Boorsma

– Wat betekent de BBD voor u?

In de maand oktober is een extra Ansichtkaart uitgereikt waarmee deelnemers een reactie konden geven op wat de BBD voor hen betekent (zie 4.2 en bijlage)

– TV-programma “ik denk aan jou”

Sinds enkele jaren maakt Johan Overdevest programma's over eenzaamheid die op TV West worden uitgezonden. Als BBD werken wij hier intensief aan mee en zijn het vooral BBD-deelnemers die in beeld worden gebracht.

– Taart van Fred Zuiderwijk voor vrijwilligers

In het TV-programma van Fred Zuiderwijk zijn de BBD-vrijwilligers gewaardeerd en verrast met een heerlijke taart van Maison Kelder

– Harry Wassenaar is te gast in het radioprogramma Vrijmibo

In het radioprogramma Vrijmido van Elias van Hees is Harry Wassenaar een uur lang aan het woord geweest met aandacht voor 30 jaar BBD.

– Samenwerking met bedrijven zoals Shell, AevesBenefit, PostNL

De BBD werkt samen met tientallen bedrijven en organisaties, waarvan Shell, AevesBenefit en PostNL bekende namen zijn. Shell heeft in 2022 ondersteuning verleent in het verduurzamingsproces, Aevesbenefit met specifieke acties en activiteitenorganisatie en -aanbod en PostNL met activiteiten-aanbod.

– 2 bussen vervangen

Met steun van Fonds 1818 en Debman Foundation zijn 2 verouderde bussen vervangen.

In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de diensten en activiteiten die in 2022 zijn aangeboden.

4.1 Reguliere dienstverlening

Vanaf februari 2022 zijn – na een periode met aanpassingen – alle reguliere groepsactiviteiten hervat.

Vanaf dat moment is sprake van een genormaliseerde situatie met de volgende resultaten:

- boodschappenhulp (boodschappen doen in groepsverband, bezorging van boodschappen en bibliotheekboeken aan huis, gemiddeld 120 deelnemers per week),
- uitstapjes (gemiddeld 120 deelnemers per week),
- activiteiten in Het Zamen (gemiddeld 140 deelnemers per week),
- informatieverstrekking en advisering (bezoek en telefonische contacten gemiddeld 45 per week),
- persoonlijke begeleiding (gemiddeld 5 per week)

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 2021 financiële middelen beschikbaar gesteld voor de ontwikkeling van de activiteiten in Het Zamen. Dit activiteitenprogramma is doorontwikkeld in 2022.

4.2 Activiteitenprogramma “30 jaar BBD”

Voor het activiteitenprogramma “30 jaar BBD” zijn donaties ontvangen ten behoeve van de uitvoering van de publiciteitscampagne, het organiseren van gratis introductieactiviteiten en uitstapjes, themadiners en dagactiviteiten met een aangepaste prijs met als doel de activiteiten financieel toegankelijk te maken voor minima zonder Ooievaarspas. Deze extra toegankelijk gemaakte

activiteiten zijn van groot belang voor deelname van een bepaalde kwetsbare doelgroep met een beperkt inkomen.

Het resultaat in 2022 betreft in totaal 137 aangepaste activiteiten, met een deelname van 2.859 ouderen en mindervaliden.

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

Ansichtkaart "wat betekent de BBD voor u?"

Regelmatig wordt de klanttevredenheid getoetst, alsmede wat de BBD voor deelnemers betekent.

Door middel van een ansichtkaart hebben deelnemers kunnen reageren op deze vraag, waarvan we enkele reacties als bijlage hebben toegevoegd.

4.2.1 Donaties en subsidies

Voor het activiteitenprogramma '30 jaar BBD' is steun verkregen van Debman Foundation, Haags Groene Kruis Fonds, Haags Fonds Ons Thuis, Fundatie van Beijeren van Schagen, Sint Nicolaas Gasthuis en stichting Levi Lassen.

4.3 Zomer- en winteruitstapjes voor Ooievaarspashouders

In 2022 zijn op verzoek van gemeente Den Haag de volgende activiteiten aangeboden.

– Zomerdagtochten:

Bingoboot (80 personen), Fluisterboot (20 personen)

– Winterdagtochten:

Sinterklaasbingo met diner (35 personen), Kerstbingo met diner (35 personen), Kerstmarkt Duiven met diner (30 personen).

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 beschikbaar gesteld aan de Stichting BBD.

De bijdragen worden beschikbaar gesteld voor het (financieel)toegankelijk maken van de reguliere activiteiten voor ouderen en de kosten van vrijwilligers. Tevens wordt een deel van de opbrengst donaties gereserveerd voor vervanging bussen.

4.5 Ondersteuning Shell

Het jaarlijkse diner bij Shell is vanwege de onzekerheid over de voortgang van de coronacrisis komen te vervallen. Shell heeft in 2022 daarom ondersteuning verleend met onderzoek naar brandstofgebruik en advies gegeven over verduurzaming van het wagenpark. Shell heeft een bijdrage van € 10.000,- in het vooruitzicht gesteld zodra geschikte vervoermiddelen op de markt komen.

4.6 Kerstevenement A Meezing Kerstdiner

Op 20 december 2022 is met steun van Debman Foundation een kerstdiner aangeboden aan 150 deelnemers in De Prael en een kerstlunch op 2^e kerstdag voor 28 deelnemers. Daarnaast is aan alle vaste deelnemers boodschappenhulp een kerstpakket uitgereikt.

4.7 Wijkbussen Transvaal, Centrum en Schilderswijk

Sinds 2004 is de Wijkbus Transvaal / Rustenburg / Oostbroek in beheer van de stichting BBD.

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

Als er geen verzoeken vanuit betreffende wijken 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 2022:

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 2022:

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

Tijdens de periodes met beperkingen voor groepsactiviteiten blijven de wijkbussen veelal actief, zodat ouderen m.n. de dagopvang, dagverzorging en dagbestedingen kunnen blijven bezoeken.

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 2022 hebben geen specifieke werkgelegenheidsprojecten plaats gevonden.

4.9 Maandprogramma

Het activiteitenaanbod wordt maandelijks met klanten gecommuniceerd via het maandprogramma.

Daarnaast wordt indien van toepassing actuele informatie in het maandprogramma opgenomen, waardoor het blad tevens een belangrijk communicatiemiddel is.

Programmaoplage: 1.250 stuks per maand.

4.10 Begroting versus realisatie

Ook de BBD wordt door de inflatie geconfronteerd met stijgende kosten, waardoor de exploitatie onder druk staat.

Het resultaat over 2022 is positief maar wordt grotendeels bepaald door de verkregen donaties voor aanschaf van van 2 personenbussen. Het vermogen is hierdoor toegenomen, maar zonder deze donaties is het exploitatieresultaat negatief.

Normaliter worden (stijgende) kosten gedeeltelijk doorberekend in de eigen bijdrage die deelnemers betalen voor diensten, maar nu de laatste maanden zichtbaar wordt dat deelnemers zelf steeds vaker moeite hebben de eigen bijdrage te kunnen betalen, is het niet wenselijk deze kosten aan deelnemers door te berekenen. Om te voorkomen dat een groep deelnemers niet meer mee kan en afhaakt, wordt gekeken naar hoe de stijgende lasten kunnen worden opgevangen.

Voor de financiële resultaten, zie jaarrekening 2022.

De stijgende lasten met veel onzekerheid over het inkomen, maakt ouderen terughoudend in uitgaven en laat de laatste maanden in 2022 al een beeld zien dat een steeds grotere groep ouderen moeite heeft de eigen bijdrage te blijven betalen.

Om te voorkomen dat een groep ouderen niet meer mee kan, worden fondsen benaderd voor het verstrekken van donaties met als doel de eigen bijdrage voor deelnemers niet te hoeven verhogen. Tevens zal een verzoek worden ingediend bij beleidsmedewerkers van de gemeente om de problematiek te bespreken.

Maatregelen die in 2022 in gang zijn gezet, worden voortgezet met o.a. het aanbod van uitstapjes zo veel als mogelijk binnen de regio te organiseren (i.v.m. hoge brandstofprijzen) en het aanbod van groepsactiviteiten in Het Zamen te vergroten (relatief lage kosten) met meer inzet van BBD-bussen voor begeleid vervoer naar en van Het Zamen.

Daarnaast gaat het bestuur zich buigen over wat de gevolgen zijn van de stijgende lasten voor de BBD en bezien hoe dit op te lossen.

5.1 Aanbod dienstverlening

1 – Reguliere activiteiten

De stichting BBD streeft naar uitvoering van alle begeleide activiteiten, waaronder boodschappenhulp, dagactiviteiten (in Het Zamen en de Prael), uitstapjes en vakanties in groepsverband, met daarbij minimaal het behoud van het aantal vrijwilligers, bussen en overige ondersteunende middelen.

De verwachting is dat ook in 2023 weer gemiddeld 450 diensten per week aan ouderen en mindervaliden worden geleverd, waarbij rekening wordt gehouden met een toename van vragen naar groepsactiviteiten 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. Zeker nu een ieder wordt geconfronteerd met stijgende lasten voor levensonderhoud. We streven hierbij naar het aanbieden van 60 – 60 uitstapjes op jaarbasis en een aanbod van dagelijkse groepsactiviteiten in Het Zamen en de Prael met een aangepaste prijs.

3 – Publiciteit

Het is bekend dat elk jaar een nieuwe groep ouderen geconfronteerd wordt met gevoelens van eenzaamheid. Om die reden is het van belang mensen te blijven informeren en een publiciteitscampagne onderdeel uitmaakt van het jaarprogramma.

4 – Vervoerslogistieke activiteiten

We houden rekening met verzoeken om activiteiten uit te voeren, zoals de uitstapjes voor houders van de Ooievaarspas (Dienst SZW), het Shell-diner en de A Meezing Kerstdiner (fondsen).

5 – Begroting 2023

De exploitatie staat onder druk vanwege de stijgende lasten en het is niet wenselijk deze kosten aan deelnemers door te berekenen.

Het bestuur is voornemens hierover met partners in overleg te treden.

BIJLAGE

Reacties van de ansichtkaartenactie 'Wat betekent de BBD voor u?'

Uit de ontvangen reacties, waarvan velen voornamelijk dankbetuigingen en waarderingen betreffen, hebben we een selectie gemaakt die typerend zijn voor deze actie. Uit privacyoverwegingen hebben we de initialen van de inzenders vermeld.

“Nadat mijn man was overleden viel ik in een diep gat. Ik werd door mijn schoonzus als introducee meegenomen op een uitje van de BBD. Na een jaar werd ik zelf lid. Wat een geweldige keuze. Leerde veel mensen kennen en weer genieten. Bedankt, alle medewerkers van de BBD. Jullie doen geweldig werk”.

Mevrouw H. van de P.

‘Oh wat fijn om lid van de BBD te zijn. Je hoeft niet te kniezen, want je kan uit mooie uitstapjes en activiteiten kiezen. Eenzaam hoef je echt niet te zijn, want bij de BBD is het altijd fijn”

mevrouw T. van S.

“Een goed idee? Stem voor de BBD. Gezelligheid, saamhorigheid, activiteiten enzovoort, eenzaamheid overboord!”

Mevrouw H. van der L.

“De BBD bestaat nu 30 jaar
Dus begon men in 1992 met elkaar
Dit is zeker een grote felicitatie waard van mij
Jullie maken vele mensen blij
Want de BBD wil Haagse ouderen verblijden
En hen overal naartoe rijden
Men organiseert leuke uitjes of gaat varen
Iedereen zal hier prachtige herinneringen aan bewaren
Als je ouder wordt slaat soms eenzaamheid toe
Of verdriet om een overleden partner, je huilt je nachtenlang moe
Maar dan komt maandelijks het krantje eraan
En denk je Oh, dat is een leuk tochtje om mee naartoe te gaan
Altijd zijn jullie medewerkers zo behulpzaam voor iedereen
Met een vriendelijk woord voel je je minder alleen
Hopelijk blijven jullie in Den Haag nog heel veel jaar
Dus hiep hiep hiep hoera voor al jullie medewerkers dan maar
Daar moet op gedronken worden dus ik zeg proost
Op jullie aller gezondheid breng ik nu uit een toast”

mevrouw A. S.

“De BBD betekent voor ons de mogelijkheid voor een sociaal leven in deze fase van ons leven. Vrienden overlijden en mijn man lijdt aan dementie. Hoewel we een goed en gelukkig huwelijk hebben, voel ik me soms erg eenzaam. Een goed gesprek is bijna onmogelijk. We hebben de auto weggedaan omdat mijn man het niet veilig vond om nog te rijden. Hij durft niet met het openbaar vervoer en heeft verlatingsangst. Dat bleek na een heupfractuur. Hij werd in het ziekenhuis opgenomen en na het avondbezoek heeft hij alle slangen uit zijn lichaam getrokken en wilde naar mij toe. Toen hij hiervan werd tegengehouden, maakte hij amok. Ik heb een week met hem in het ziekenhuis gelogeed. Daarom is dagopvang geen optie voor hem. Met de BBD-reisjes worden we van huis opgehaald en weer thuis gebracht. Hij geniet van wat hij meemaakt, praat met andere mensen en ook ik kan een normaal gesprek voeren. Hierdoor zorgt de BBD voor een grote lastenverlichting voor mij. Dus genieten we samen! De medewerkers van de BBD zijn erg meelevend en zorgzaam. We zouden de activiteiten van de BBD niet kunnen missen en zijn erg dankbaar voor het organiseren hiervan”.

Mevrouw I. H

“Na het overlijden van mijn man ben ik lid geworden van de BBD die mij enorm geholpen heeft om door die moeilijke tijd heen te komen. Ik ben nu 91 jaar en geniet van jullie gezellige bingo's en bijeenkomsten. Dank aan iedereen die dit mogelijk maken en ik hoop er nog voorlopig bij aanwezig te kunnen zijn.”

Mevrouw C. L.

“Voor mij betekent de BBD het verschil tussen de geraniums en een sociaal leven.”

Mevrouw R. S.

“De BBD betekent voor mij een hele boel. Leuke activiteiten, zoals de bingo en het kienen, uitstapjes. Zo kom ik wel de deur uit. Leuke en gezellige mensen onder elkaar. We kunnen ons verhaal kwijt en ook nog een avond in de week eten met elkaar. De medewerkers zijn zo gezellig en helpen je altijd. Dus applaus voor jullie, ga zo door!

Mevrouw J. S

**“Begaan met het lot van oudere mensen
Brenge geluk en aandacht voor onze wensen
Duizend maal dank, zeggen we!”**

Anoniem

“Gefeliciteerd BBD, zeg ik met een dikke zoen
Zo geweldig dat we een beroep op jullie kunnen doen!”

Anoniem

“Directie BBD en alle mensen die er werken: zonder de BBD zou ik nergens meer naar toe kunnen. Niet meer genieten van mooie landschappen en prachtige stadjes bezoeken. Ik geniet er altijd van en ook van de betrokkenheid van de mensen die ons komen halen en veilig rijden en weer naar huis brengen. Zonder jullie zou mijn wereld heel klein zijn! Heel veel dank daarvoor!”

Mevrouw C. van S.

“Als je eenmaal de BBD hebt ontdekt, dan blijf je meegaan met de dagjes uit. De hulp van de begeleiding is super! Blijf nog vele jaren bestaan voor ons. Dank jullie wel.”

Mevrouw T. van M.

“Voor iedereen die het wil weten, ik zal het niet vergeten
Vanuit de BBD de tripjes en uitjes hier, is voor mij het grootste plezier
Van het alleen zijn en niets te doen, kom ik overal voor een klein beetje poen
Jullie staan altijd voor mij klaar, dat is voor mij een groot gebaar!”

Mevrouw A. v/d B.

“Voor de organisatie BBD, deze stichting gaat al jaren mee
30 jaar, niet te geloven, zorg voor zieken, zwakken en doven
Voor een ieder staan ze klaar, niets is te gek dus vragen maar!”

Mevrouw M. V.

“30 jaar BBD, het is mijn 2^e huis, anders zit ik toch maar thuis voor de buis
Met al die ellende om ons heen, zit ik liever bij jullie, in mijn 2^e huis! “

Mevrouw T. M.

“De BBD brengt mensen bij elkaar en zorgt ervoor dat personen niet of zo min mogelijk eenzaam worden. Dit door activiteiten te organiseren en Bingo TV in coronatijd”.

Mevrouw V. B.

“De BBD haalt ouderen uit huis. Ze doen ontzettend veel, ze zijn allemaal aardig en behulpzaam.
Ga zo door en hartelijk bedankt!”

Mevrouw C. H.

“Een dagje uit met de BBD is voor mij een vakantiedag. Daarom ga ik graag mee. En lieve mensen met een helpende hand. Dat schept voor mij een warme band.”

Mevrouw E. v. W

“Ik ben niet zo’n held in rijmpjes of verhaaltjes. Nu ik alleen ben overgebleven en ook mijn gezondheid gaat tanen wil ik laten weten hoe blij ik ben met de bustripjes en die leuke dingen die geboden worden. Ik wil hierbij de hele crew mijn welgemeende dank overbrengen”.

Mevrouw G. S. v. S

“De BBD betekent voor mij bij jullie voel ik mij heerlijk blij. Hoog van de daken roep ik daarom luid, ja gezellig, met de bus er op uit. De Boodschappen Begeleidingsdienst bestaat alweer 30 jaar en hier in Het Zamen en de Prael hebben we het ook heel gezellig met elkaar. Lieve vrijwilligers, beste mensen, ik heb verder helemaal geen wensen. Alles stemt mij zeer tevree en daarom en daarom doe ik met jullie nog heel lang mee”.

Mevrouw A. M. v.d. B.

“De BBD is voor mij een hele goede club, want zij zorgen telkens weer voor een gezellig samen zijn”.

De heer R. D.

“Met de gezellige dames en heren van de BBD, gaan we graag telkens mee.

Met de bus of met de boot naar een mooi meer, geen vieze sloot.

Je wordt liefdevol geholpen met een arm, of een rolstoel duwend, rustig en kalm.

Ook bij ADO en bingo zijn jullie van de partij, laat ze maar rollen groot of klein, ze rollen allemaal voorbij.

Dus mensen, willen jullie mee? Bel op tijd, anders krijg je later veel spijt”.

Mevrouw E. van H.