

KBO *eigentijds & veelzijdig*

J a a r v e r s l a g 2 0 0 8

Inhoud

1 Organisatie	pagina 4 7
2 Belangenbehartiging	pagina 8 13
3 Dienstverlening	pagina 14 20
4 Ledenservice	pagina 21 23
5 PR en communicatie	pagina 24 25
<i>bijlagen</i>	
Bestuur	pagina 26 27
Unieadviescommissies	pagina 28 29
Ledentallen	pagina 30
Overzichtslijst Provinciale KBO's	pagina 31
Financiële kerncijfers	pagina 32 36

Voorwoord

Eigentijds en veelzijdig!

2008 was zowel voor de KBO als voor mijzelf een bijzonder jaar. Het bureau van de Unie KBO in 's-Hertogenbosch heeft een ingrijpende reorganisatie doorgemaakt. Het doel was de organisatie nog verder te professionaliseren, zodat we nu en in de toekomst producten en diensten kunnen bieden die nog beter passen bij de wensen en behoeften van onze leden. Deze verdere professionalisering heeft veel aandacht en inspanning gevraagd, zowel van de medewerkers van het bureau als van het bestuur. Ik wil iedereen voor zijn en haar inzet bedanken!

2008 was ook het jaar waarin ik aantrad als nieuwe voorzitter van de Unie KBO. In dat afgelopen jaar heb ik de organisatie stap voor stap leren kennen. Ik ben op werkbezoek geweest bij alle provinciale KBO's. Heb goed geluisterd naar hun vragen, opmerkingen en wensen. De betrokkenheid van al deze mensen, hun inspanningen voor onze organisatie in het algemeen én voor senioren in het bijzonder, heeft mij geraakt. Dat geldt ook voor al die bestuurders en vrijwilligers die actief zijn in de afdelingen en waarvan ik er inmiddels veel heb ontmoet en gesproken.

Als ik terugdenk aan de afgelopen maanden, komen twee woorden bij mij op: eigentijds en veelzijdig. In al mijn ontmoetingen en gesprekken heb ik gezien hoe eigentijds onze KBO is. We staan middenin de samenleving. We bieden producten en diensten die passen bij de senior van vandaag. Ik noem hier alleen als voorbeeld de *Vrijwillige Ouderenadviesering* en onze zeer succesvolle *Belastingsservice*. In dit Jaarverslag staan nog veel meer projecten en activiteiten die duidelijk maken dat de KBO een organisatie van de 21^{ste} eeuw is! Maar het Jaarverslag vertelt nog meer. Het laat zien hoe veelzijdig de KBO is. Ik vind het een 'zinnige veelzijdigheid', omdat het niet gaat om de veelheid van activiteiten en producten, maar om het nut en de betekenis die ze hebben voor onze leden.

U leest het allemaal in dit Jaarverslag.

*Henny Houben – Sipman
Voorzitter Unie KBO*



Eigentijds en veelzijdig. Twee woorden die goed passen bij de KBO. De projecten en activiteiten die in dit jaarverslag beschreven zijn, laten dat zien. In onze belangenbehartiging, dienstverlening en ledenservice spelen wij in op de ontwikkelingen van deze moderne tijd en luisteren daarbij naar de vragen en wensen van de hedendaagse senior. Om ook de komende jaren slagvaardig te blijven, is in 2008 het bureau van de Unie KBO in 's-Hertogenbosch verder geprofessionaliseerd. Basis daarvoor was een ontwikkelingsprogramma professionalisering, dat al in 2007 is gestart.

Ontwikkelingsprogramma professionalisering

De organisatie van het bureau in 's-Hertogenbosch is in 2008 verder geprofessionaliseerd. Om te komen tot integraal management, is een reorganisatietraject uitgevoerd waarbij de bureaustructuur opnieuw is ingericht. Tevens zijn er aanpassingen geweest op personeelsbeleid. Zo is er een jaarplanningcyclus ingevoerd en is opnieuw gekeken naar functiehuis en functiewaardering. Verder zijn ondersteunende processen, zoals telefonie, e-mailverkeer en post, geëvalueerd en heringericht, zijn de administratieve en financiële processen aangepast en is een klantencontactcentrum ontwikkeld. Het totale reorganisatietraject is uitgevoerd met ondersteuning van externe bureaus.

In 2008 is verder ook beperkt aandacht besteed aan de organisatiecultuur. In 2009 zal dit verder vormgegeven worden.

Bureaustructuur en functiehuis

Op 1 juli 2008 is de nieuwe bureaustructuur officieel ingevoerd met de aanstelling van een manager Ledenservice, een manager Belangenbehartiging en Dienstverlening en een allround administrateur. Ook is de afdeling 'Staf' ingericht. Op diezelfde datum zijn alle medewerkers van het bureau geplaatst in hun nieuwe afdelingen en in het nieuwe functiehuis. In de zomermaanden zijn voorstellen ontwikkeld voor een meer eigentijdse functiewaardering. De besluitvorming daarover wordt in 2009 afgerond.

Jaarplanningscyclus

Competentiemanagement vormt de basis van de nieuwe jaarplanningscyclus met drie vaste momenten: jaarplanningsgesprek, voortgangsgesprek en beoordelingsgesprek.

De beloning wordt directer gekoppeld aan geleverde prestaties. Het nieuwe systeem wordt in 2009 ingevoerd.

Ondersteunende processen

Er zijn 18 ondersteunende processen in kaart gebracht en geëvalueerd om te komen tot voorstellen voor herinrichting van de bedrijfsprocessen. In september 2008 is gestart met de implementatie van de processen telefonie, postverwerking en e-mailverkeer. Er zijn werkgroepen gestart voor de processen archivering en voorraadbeheer. In 2009 zal de implementatie van de ondersteunende processen worden voortgezet.

Ledenadministratie

In 2007 is onderzoek gedaan naar het functioneren van de ledenadministratie. Er is een programma van eisen opgesteld voor een nieuw systeem van ledenadministratie. Begin 2008 is een bestuurlijke werkgroep ingesteld die een concreet advies moest uitbrengen over de inrichting van de ledenadministratie. Dat advies is in augustus uitgebracht met als kernpunten een uniform ledenregistratiesysteem op basis van het systeem LeaSr lokale invoering van ledengegevens en een provinciale helpdeskfunctie. Eind 2010 moet dit uitmonden in een landelijk opererend ledenbestand onder de regie van de Unie KBO. De implementatie van de voorstellen wordt begin 2009 in gang gezet door een nieuwe projectgroep Ledenadministratie.

Werkgroep bestuursstructuur

Eind 2007 heeft het bestuur van de Unie KBO na een bestuurlijke beleidsdag besloten de bestuursstructuur van de vereniging onder de loep te nemen. Doelstelling was te komen tot een meer eigentijdse, efficiënte en effectieve bestuursstructuur. In augustus is een advies



uitgebracht dat nog niet geheel voldeed aan de wensen van het voltallige bestuur.

In 2009 worden de voorstellen van de werkgroep verder besproken in het bestuur.

Bestuurlijke en interne besluitvorming

In 2008 zijn volgens planning acht vergaderingen geweest van het Dagelijks Bestuur, vijf van het Algemeen Bestuur en twee Unieraden. Belangrijkste onderwerpen waren het jaarverslag, het werkplan, de begroting, de jaarrekening, ledenservice en de bestuursstructuur. De managementoverleggen en interne productgroepoverleggen zijn in de loop van 2008 opnieuw vormgegeven. Het managementoverleg heeft een sterker beleidsmatig karakter gekregen en de productgroepoverleggen zijn omgevormd naar afdelingsoverleggen. In 2009 wordt bekeken of deze overlegvormen voldoende efficiënt zijn.

Afstemming Unie KBO en KBO's

In 2008 zijn er werkbezoeken afgelegd naar alle KBO's. Door het aanstellen van relatiebeheerders op het Uniebureau is de communicatie in kwalitatieve en kwantitatieve zin sterk verbeterd tussen het bureau en de provinciale KBO's. De bestuurlijke communicatie zal in de verdere uitwerking van de bestuursstructuur aandacht moeten krijgen.

Werkgroep Ledenservice

Op 20 december 2007 heeft het Algemeen Bestuur van de Unie KBO besloten een Werkgroep Ledenservice in te stellen met de opdracht een advies uit te brengen over het al dan niet uitbreiden van de ledenservice op dat moment. De Werkgroep Ledenservice bestaat uit twee leden van het Dagelijks Bestuur, twee leden van het Algemeen Bestuur en twee medewerkers van het bureau van de Unie KBO. De Werkgroep is in april 2008 van start gegaan. Er is een

aantal keren overlegd en in oktober is aan het Bestuur een notitie gepresenteerd.

Personele zaken

In 2008 is veel aandacht besteed aan het terugdringen van het ziekteverzuim, dat mede door de reorganisatie tijdelijk is toegenomen. Met de Arbo-dienst zijn nieuwe afspraken gemaakt over verzuimrapportages en snelle interventies. Een nieuw verzuimprotocol is ingevoerd. Doelstelling was vooral het frequente kortdurende ziekteverzuim terug te dringen. Ook in 2009 zal voor dit punt veel aandacht blijven.

Verder hebben alle medewerkers een korte scholing Competentiemanagement gehad. Daarnaast is intern facultatief scholing aangeboden over intervisie. De nieuwe managers en stafmedewerkers in een sleutelpositie hebben externe ontwikkelassessments gehad en begin 2009 wordt voor hen een scholingsprogramma besproken.

Individueel hebben medewerkers onder andere opleidingen gevolgd als onderhandelen, mediation, mindfulness en bedrijfshulpverlening.

Ondernemingsraad

Op 1 maart 2008 is de ondernemingsraad van de Unie KBO officieel geïnstalleerd. Er hebben acht vergaderingen plaatsgevonden van de nieuwe ondernemingsraad; acht overlegvergaderingen met de directeur a.i. en twee kennismakingsgesprekken met respectievelijk de nieuwe voorzitter van de Unie KBO en de nieuwe directeur. Belangrijkste agendapunten waren in 2008: de reorganisatie, functiehuis en functiewaardering en het sociale plan. Daarnaast heeft de ondernemingsraad zich gebogen over personele regelingen, zoals Dienstreizen, Verlof & Compensatie, Woon-werkverkeer en Opleidingen. De startende ondernemingsraad heeft een gezamenlijke basis cursus gevolgd.

Ledenonderzoek

Het geplande ledenonderzoek, om inzicht te krijgen in het ledenbestand en het meten van de waardering van KBO-leden voor de verschillende onderdelen van het lidmaatschap, is niet doorgegaan. Er is behoefte aan een (centrale) database om goed op de hoogte te blijven van de wensen en behoeften van onze leden. Door LeaSr wordt dat mogelijk gemaakt. Verder is ook nagedacht over een andere opzet van het ledenonderzoek die meer aansluiting vindt bij de KBO's en bovendien past in een strategische marketingvisie. In het kader van ledenservice wordt dit in 2009 verder uitgewerkt.

Solidariteitsfonds

In 2008 zijn er 46 aanvragen binnengekomen, waarvan 36 aanvragen zijn behandeld. 16 zijn afgewezen, 18 goedgekeurd, drie nog in behandeling en negen moeten nog behandeld worden. Bij alle aanvragen ging het om kleinschalige hulp. Op dit moment heeft het Solidariteitsfonds geen nieuwe aanvragen in behandeling genomen omdat de werkgroep zich beraadt op de toekomst.

Wisseling voorzitter en directeur

In 2008 zijn een nieuwe voorzitter en een nieuwe directeur aangetreden. Henny Houben –Sipman is vanaf mei 2008 voorzitter en Stella Salden vanaf 1 september 2008 directeur. Tot september was de directie in handen van een directeur ad interim. De heer R. Thiesen heeft tot mei 2008 de functie van waarnemend voorzitter uitgeoefend. De heer H. van Egmond, DB-lid met aandachtsveld sociaal-economische zaken, heeft zich niet herkiesbaar gesteld voor een nieuwe zittingstermijn en heeft in december 2008 afscheid genomen.

Nieuwe financieringssytematiek

In 2008 heeft het ministerie van VWS ingrijpende

wijzigingen aangebracht in de financieringssytematiek voor patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties (de PGO organisaties). Deze wijziging heeft op termijn voor de Unie KBO verregaande consequenties. Subsiëring vindt in de toekomst grotendeels plaats op projectbasis. In 2008 is, in samenwerking met andere seniorenorganisaties, veel tijd geïnvesteerd in de ontwikkeling van een projectenprogramma 'Samen sterker'.

Belangenbehartiging is al sinds jaar en dag een van de belangrijkste pijlers van de Unie KBO. Wij hebben goede contacten in politiek Den Haag. Verder is de Unie KBO onderdeel van de CSO, de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties en werken we intensief samen met tal van andere organisaties. De CSO bestaat uit de Unie KBO, ANBO, PCOB, NVOG en NOOM. In de loop van 2008 is de ANBO uit het CSO getreden.

Gezondheid & Zorg

Gezondheid, zorg en welzijn hebben bij de Unie KBO hoge prioriteit. Dat komt in onze belangenbehartiging op verschillende manieren tot uiting. Zo maken we ons sterk voor een compleet en betaalbaar verzekeringspakket voor senioren en volgen we de ontwikkelingen in de AWBZ en de Wmo op de voet.

Zorgverzekeringswet

In april 2008 adviseerde het College voor Zorgverzekeringen aan Minister Klink om de sta-opstoel (alleen met sta-opfunctie) met ingang van 1 januari 2009 niet meer te vergoeden. De Unie KBO stuurde daarop een brief aan de minister, met als belangrijkste boodschap dat, als deze stoel niet meer vergoed wordt, mensen minder lang zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het Ministerie van Volksgezondheid besloot vervolgens de stoel ook na 1 januari 2009 te vergoeden, maar scherpte de indicatie om daarvoor in aanmerking te komen aan. De Unie KBO heeft daarop speciaal voor haar leden binnen de ziektekostencollectiviteit van Zilveren Kruis een korting bedongen op de aanschaf van een hoogwaardige sta-opstoel.

NPO

In 2008 is het Nationaal Programma Ouderenzorg gestart, dat in de komende jaren zijn vruchten moet afwerpen. In de voorbereiding van dit programma heeft de overheid 80 miljoen ter beschikking gesteld t.b.v. Belangenbehartiging in de Geriatrie en heeft de Unie KBO krachtig gelobbied om de wensen en behoeften van ouderen goed onder de aandacht te brengen.

Pakketbeheer

In juni 2008 besloot de overheid te stoppen met het

vergoeden van slaapmedicatie en kalmeringsmiddelen. Omdat daardoor met name zo'n 700.000 mensen met een smalle beurs getroffen zouden worden, drong de Unie KBO aan niet meteen te stoppen met vergoeden. Wij pleitten voor een overgangperiode én voor vergoeding bij kortdurend gebruik. Overigens was de Unie KBO het met minister Klink eens dat het niet meer vergoeden, het aantal verslaafden kan terugdringen. Stoppen met dit soort medicijnen vraagt echter om maatwerk. Helaas heeft het ministerie de vergoeding in één keer afgeschaft. Wel krijgt de Unie KBO mogelijk subsidie voor een voorlichtingsprogramma 'slapen zonder medicijnen'.

Monitoring zorginkoop vanuit het perspectief van ouderen

Al in 2007 gaven KBO-leden aan dat ze door het selectieve inkoopbeleid van hun zorgverzekeraars niet terecht konden bij een zorgverlener van hun keuze of hindernissen ondervonden bij de voorkeursaanbieders. Op grond daarvan is de Unie KBO gestart de zorgsturing door zorgverzekeraars in kaart te brengen. Een breed uitgezette digitale vragenlijst leverde een hoge respons op: ruim 1200, waarvan 963 mensen van 55 jaar en ouder. De resultaten daarvan zijn op 26 mei door de voorzitter van de Unie KBO aangeboden aan Hans Wiegel, de voorzitter van de brancheorganisatie van zorgverzekeraars.

Monitoring verplicht eigen risico en gespreide betalingsregeling

De Unie KBO wilde weten hoe zorgverzekeraars over het verplicht eigen risico denken en of alle zorgverzekeraars een gespreide betalingsregeling bieden aan verzekerden die door hoge zorgkosten in de maand januari al te maken krijgen met een hoge rekening van € 150,-



Er is een vragenlijst opgezet en naar alle zorgverzekeraars gestuurd. De antwoorden zijn geïnventariseerd en in kaart gebracht. Een vervolgstap is noodzakelijk: daarbij wordt bekeken in hoeverre zorgverzekeraars het eigen risico kwijtschelden als verzekerden naar speciaal geselecteerde zorgverleners gaan en in hoeverre men hier transparant over communiceert. Voor de deelnemers aan de eigen collectieve zorgverzekering hebben we hierover inmiddels een concreet beeld.

AWBZ: Zorgzwaartefinanciering

De financiering van AWBZ-instellingen, zoals verzorgings- en verpleeghuizen, is gewijzigd. Met ingang van 2009 zijn de zogenoemde Zorgzwaartepakketten (zpz's) ingevoerd. Daarmee verandert de financiering voor de instellingen. Daarnaast brengen de ZPZ's ook veranderingen voor de cliënten met zich mee. Om alle veranderingen te communiceren, zijn er door de Unie KBO gebruikersgidsen ZPZ Verzorging en Verpleging verspreid, evenals een brochure voor cliëntenraden en voor kaderleden van ouderenorganisaties. Verder zijn er regionale informatiebijeenkomsten georganiseerd voor kaderleden en informatiebijeenkomsten voor VOA (vrijwillige ouderenadviseurs). Ook de medewerkers van de servicetelefoon zijn bijgeschoold.

AWBZ : veranderingen

In 2008 werd duidelijk dat de AWBZ met ingang van 1 januari 2009 ingrijpend zou veranderen:

- strengere beoordelingscriteria voor aanvragen voor begeleiding. Alleen mensen met matige of ernstige beperkingen op een aantal specifieke onderdelen krijgen nog AWBZ-begeleiding.
- Mensen die vanwege psychische en sociale problemen recht hadden op ondersteunende begeleiding in dagdelen of op persoonlijke verzorging 'vallen' vanaf 1 januari 2009 onder de Wmo en kunnen daarvoor

bij de gemeente terecht. Voor deze groep is 2009 een overgangsjaar.

- Volwassenen die (opnieuw) een indicatie voor begeleiding krijgen, gaan vanaf 1 januari 2010 een eigen bijdrage betalen.
- Wie geen indicatie meer krijgt, moet hulp in zijn omgeving zoeken of begeleiding gaan inkopen.

De Unie KBO heeft in CSO-verband eind oktober 2008 een brief geschreven aan de Tweede Kamer, waarin wij pleiten voor afwijzing van deze bezuinigingsmaatregelen en voor verbeterde voorstellen die zijn gebaseerd op uitkomsten van een nader onderzoek. Het kabinet dient eerst beter aan te geven wat precies onnodige AWBZ-zorg is, welke begeleidingsaspecten in andere domeinen thuishoren en voor welke problemen de eigen verantwoordelijkheid van de burger geldt en er geen beroep meer gedaan kan worden op collectieve middelen. Deze bezuiniging op de begeleidingsfunctie kan geheel of gedeeltelijk worden teruggenomen door in de begroting 2009 minder extra middelen toe te voegen aan de AWBZ.

Geriatrische Zorg vanuit patiëntperspectief

De zorg voor ouderen, ook bekend als geriatrische zorg, bestaat uit verschillende specialismen. In het belang van de patiënt is er behoefte aan meer samenhang tussen al deze specialismen. Deze behoefte geldt voor de hele zorgketen: van preventie en vroege signalering naar verwijzing, behandeling, zorg en nazorg. De Unie KBO wil deze samenhang stimuleren door in CSO-verband kwaliteitscriteria te ontwikkelen vanuit het perspectief van de patiënten. Omdat dit terrein heel breed is, is begonnen met delier. Op basis van enquêtes en gesprekken met groepen ouderen en mantelzorgers is een aantal kwaliteitscriteria ontwikkeld voor preventie, diagnostiek, behandeling en nazorg van delier. Verder is contact gelegd

met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en zijn er gesprekken gevoerd met de zorgverzekeraars Achmea, Zorg en Zekerheid en UVIT. Er is een voorlichtingsbrochure ontwikkeld, die (potentiële) patiënten en hun naasten informeert over delier. Het project krijgt een vervolg in CSO-verband.

Sociaal – economische zaken

De hypotheekcrisis in de Verenigde Staten bracht ook de Nederlandse economie in zwaar weer. Voor de Unie KBO reden om alert te zijn op de sociaal-economische positie van senioren. Koopkracht, pensioenen en pensioenleeftijd hadden in 2008 dan ook onze volle aandacht

Pensioenfondsen en AOW leeftijd

Als eerste kwamen de banken in de problemen en daarna ook de pensioenfondsen. Door de waardevermindering van hun beleggingen en de lage rente daalde de dekkingsgraad van veel pensioenfondsen tot onder het vereiste minimum. De dekkingsgraad is een maatstaf voor het vermogen om verplichtingen op langere termijn na te komen. Om dit probleem aan te pakken kunnen de pensioenfondsen de pensioenpremies verhogen of de pensioenuitkeringen bevriezen of zelfs verlagen. Ook gingen er stemmen op om de pensioenleeftijd en de AOW leeftijd te verhogen alhoewel dat pas op langere termijn soelaas zou bieden. Het spreekt vanzelf dat deze ontwikkelingen grote beroering onder ouderen en gepensioneerden hebben veroorzaakt. De discussie wordt vervolgd.

Koopkracht

De Unie KBO heeft oog voor de ernst van de economische problematiek en heeft er begrip voor dat wellicht onbruikelijke maatregelen onvermijdelijk en nodig zijn.

Zij vindt echter dat de lasten gelijkelijk moeten worden verdeeld en niet eenzijdig mogen worden afgewenteld op ouderen en gepensioneerden. De Unie KBO heeft dit standpunt in 2008 actief onder de aandacht van de beslissers gebracht en heeft daarbij ook alternatieven voorgesteld. Bij het formuleren van deze standpunten hebben wij ons onder meer gebaseerd op de actuele ontwikkelingen op het gebied van de koopkracht van ouderen. Ook in 2008 hebben wij het NIBUD opdracht gegeven om te berekenen welke effecten de kabinetsplannen in september hebben op de koopkracht van ouderen en hoe de feitelijke ontwikkelingen uitpakken als in januari de gegevens bekend worden over lonen, inflatie, sociale premies en indexeringen. In 2008 hebben wij daarbij met name aandacht besteed aan huishoudens, die worden geconfronteerd met hoge zorgkosten.

Mobiliteit

Meedoen aan de samenleving. Daarbij hoort ook mobiliteit: of dat nou met de eigen auto is of met het openbaar vervoer.

OV Chipkaart

Ook in 2008 volgden we de ontwikkelingen van de OV-chipkaart op de voet. Temeer omdat staatssecretaris Huizinga vast bleef houden aan haar voornemen de bestaande vervoersbewijzen voor bus, tram, trein en metro door de OV-chipkaart te vervangen. Samen met andere consumentenorganisaties, hebben we invloed uitgeoefend op de ontwikkeling van de OV-chipkaart. Een rapport van Vilans (2007) leverde belangrijke aanknopingspunten voor onze belangenbehartiging. Het bevatte wensen, eisen en zorgen van senioren die wij meenamen in onze overleggen met onder meer het Ministerie van Verkeer & Waterstaat (V&W) en openbaar vervoersbedrijven.

Ook is veel aandacht besteed aan communicatie. Dat heeft geleid tot een aantal informatieve producten van vervoerders. Om de bruikbaarheid daarvan te testen, zijn in verschillende regio's onder senioren proefvoorlichtings-bijeenkomsten georganiseerd.

Locov

De Unie KBO maakt deel uit van het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov). Samen met andere consumentenorganisaties behartigen wij de belangen van de treinreiziger en voeren we regelmatig overleg met de Nederlandse Spoorwegen en met de minister van Verkeer & Waterstaat. De belangenbehartiging van het Locov vindt plaats op landelijk niveau. Maatregelen die belangrijk zijn voor de treinreiziger staan hier centraal, zoals: wijzigingen van de dienstregeling, toegankelijkheid van de treinen, kaartverkoop en tarieven. Ook op regionaal niveau behartigen consumentenorganisaties de belangen van reizigers in het openbaar vervoer. In 2008 ging het onder meer om: de service op stations, toegankelijkheid van treinen en stations en het afschaffen van het toilet in stoptreinen.

Klanttevredenheidsonderzoek NS (KTO)

De Unie KBO participeert in een begeleidingscommissie van het Klanttevredenheidsonderzoek NS. Elk kwartaal stelt de begeleidingscommissie de uitkomsten vast. Vervolgens publiceren NS en de consumentenorganisaties de cijfers. In 2008 zijn deze cijfers licht verbeterd.

Doelgroepenvervoer en Valys

Samen met alle betrokken partijen hebben de ministeries van VWS en Verkeer & Waterstaat de problemen in de verschillende vormen van contractvervoer, zoals Wmo-vervoer en Valys, op een rij gezet en daarbij ook naar mogelijke oplossingen gekeken. De Unie KBO heeft met een meldingsactie de problemen rondom

Valys geïnventariseerd en ingebracht in het landelijk overleg. Bovendien is de Unie KBO in CSO-verband vertegenwoordigd in de regiegroep en in de werkgroep die de vergaderingen van de regiegroep voorbereidt. Het rapport dat ingaat op de oorzaken van de problemen is medio 2008 verschenen. In 2009 wordt gewerkt aan een handboek contractvervoer en aan kwaliteitseisen.

Actieplan: Groei op het spoor

Een van de doelstellingen van het ministerie van Verkeer & Waterstaat in het kader van Groei op het Spoor is het aandeel ouderen dat reist met de trein met 50.000 te vergroten. De Unie KBO heeft samen met de PCOB en het genoemde ministerie de projecten die hiervoor zijn ingediend, beoordeeld. Dit heeft geleid tot een trainingstraject 'Ik Spoor!', waarmee senioren aangespoord worden hun mobiliteit te vergroten door vaker en beter gebruik te maken van de trein. Het bureau Radar is hierbij de hoofdaannemer. Om senioren te motiveren deel te nemen aan het trainingstraject, werkt Radar met ambassadeurs uit de doelgroep zelf. De samenwerking met de ouderenorganisaties Unie KBO en PCOB wordt voortgezet in 2009, het jaar waarin de implementatie van de training gaat plaatsvinden.

Wonen

Er dreigt een tekort aan woningen voor senioren. Bovendien is er behoefte aan verschillende soorten woningen én aan veilig wonen. Deze vragen en behoeften, vormen de basis voor onze belangenbehartiging als het gaat om senioren en wonen.

Meer woningen voor ouderen

Samen met andere ouderenbonden, heeft de Unie KBO het project 'Meer woningen voor ouderen' ontwikkeld,

met als doel meer geschikte woningen voor senioren te realiseren. Uit een actieplan van de Ministeries VROM en VWS is namelijk gebleken dat er vanaf 2015 een tekort is aan 45.000 goede seniorenwoningen per jaar.

Een centrale rol in dit project is weggelegd voor lobbyisten. Lokale belangenbehartigers die het woningtekort op de agenda's van gemeenten zetten. Zij worden hiervoor door de landelijke projectorganisatie ondersteund met een helpdesk, terugkomdagen en negen digitale en papieren nieuwsbrieven. Het project loopt door in 2009 en een vervolgproject is inmiddels aangevraagd.

Mijn idee

'Mijn idee' heeft alles te maken met het project 'Meer woningen voor ouderen'. Het is in 2008 ontwikkeld door de Unie KBO en PCOB en zal in 2009 daadwerkelijk uitgevoerd worden. Doel is zoveel mogelijk voorbeelden van wonen voor senioren te verzamelen. Een groep van zeven tot tien deelnemers bezoekt daarvoor woningprojecten in een bepaalde regio. Diversiteit is daarbij van belang. Er worden dan ook verschillende soorten woningen bezocht.

Stoep en straat

Welke mogelijkheden zijn er om de woonomgeving zo in te richten dat die veiliger, toegankelijker en daardoor prettiger wordt? En op welke manier doe je dat? Helpen meer regels daarbij of is dat juist contraproductief? Deze vragen stonden centraal op de conferentie 'Stoep en straat' die werd georganiseerd door tien organisaties waaronder de Unie KBO. Naar aanleiding van deze conferentie is de handreiking *Stoep en straat toegankelijk in alle fasen* tot stand gekomen. De handreiking geeft informatie voor beslissers en gebruikers. In een stappenplan wordt aangegeven hoe kan worden samengewerkt om tot het beste resultaat te komen.

Een betere conditie helpt vallen voorkomen

De campagne 'Een betere conditie helpt vallen voorkomen' maakt deel uit van de activiteiten die de Unie KBO ontwikkelt in het kader van valpreventie.

De campagne maakt deel uit van een landelijke, meerjarige leefstijlcampagne die erop gericht is ongevallen in en om huis bij zelfstandig wonende mensen van 55 jaar en ouder te voorkomen. Initiatiefnemer is de Stichting Consument en Veiligheid. In 2008 stond de conditie centraal. Een goede conditie vermindert namelijk de kans op vallen. De Unie KBO heeft in dit kader voorlichters opgeleid. Meer hierover in het volgende hoofdstuk, onder de paragraaf 'Gezonde Leefstijl'.

De KBO wil haar leden een platform bieden waar ze met vragen over zingeving of met persoonlijke levensvragen terecht kunnen. In 2008 hebben we daar op verschillende manieren vorm en inhoud aan gegeven.

Identiteit en Zingeving

Spiritualiteit blijft

Het in 2007 gestarte project 'Spiritualiteit blijft' is in 2008 vertaald in een implementatietraject voor bonden en afdelingen. Op 22 mei vond er een werkdag met 32 kaderleden plaats, met als thema 'Spiritualiteit bij het ouder worden'. Bovendien is die dag aandacht besteed aan de brochure 'Het zoeken niet moe'. Ook in de KBO Noord Holland en in de vier Noordelijke KBO's werd tijdens themadagen met deze brochure gewerkt. Het implementatietraject loopt in 2009 door. Diverse bonden hebben aangegeven belangstelling te hebben voor dit onderwerp.

Expertisenetwerk 'Levensvragen en ouderen'

De Unie KBO maakt sinds 2008 deel uit van het Expertisenetwerk 'Levensvragen en ouderen', dat op initiatief en onder leiding van Vilans is ontstaan. In 2008 zijn een interactieve website (www.netwerklevensvragen.nl), een folder en een dvd ontwikkeld waarin ouderen vertellen over hun levensvragen. De Unie KBO neemt drie jaar deel aan dit samenwerkingsproject.

Zicht op eindigheid

De laatste jaren heeft de palliatieve terminale zorg zich sterk ontwikkeld. Leden van de KBO willen hierover geïnformeerd zijn en stellen er regelmatig vragen over. Dat heeft geleid tot het project 'Zicht op eindigheid', waarvan de landelijke studiedag op 5 november en de geactualiseerde heruitgave van de Unie KBO brochure 'Zorg om het levenseinde' dragers zijn. Ondanks de 'zwaarte' van het onderwerp trok de studiedag ruim 90 deelnemers. In 2009 loopt dit project verder door en kunnen bonden ondersteuning vragen bij de beleidsadviseur om palliatieve terminale zorg verder binnen de KBO's te bespreken.

Schrijven voor en door senioren

Op 13 februari organiseerde de Unie KBO een promotiebijeenkomst, getiteld 'Schrijfateliers organiseren in de KBO'. Er is een handboek ontwikkeld dat vrijwilligers binnen KBO-afdelingen praktische informatie geeft zodat ze zelf schrijfateliers kunnen organiseren. In 2009 loopt dit project verder door met nieuwe landelijke en regionale cursusdagen.

Zingeving en Ouderen

Omdat kaderleden behoefte hadden aan meer verdieping als het gaat om zingeving, is de Unie KBO gestart met het project "Zingeving en Ouderen". Er is een literatuuronderzoek gedaan naar zingeving in de tweede levenshelft en in december 2008 is hierover een expertmeeting georganiseerd. Een drietal deskundigen reageerde op het onderzoek en gaf een reactie op het zingevingbeleid van de Unie KBO. Ook de deelnemers van de expertmeeting gaven hun visie op zingeving en verwoordden wat zij verwachtten van de Unie KBO. De suggesties en adviezen worden als beleidsaanbevelingen aan het bestuur voorgelegd.

Unie Advies Commissie Identiteit en Zingeving

Deze commissie (voorheen Identiteit en Pastoraal) heeft haar naam aangepast aan haar hoofdinzet. Zij ondersteunt de diverse projecten die vorm geven aan de missie van de Unie KBO om een platform te vormen voor zingeving en levensvragen van ouderen. Op deze manier zijn ouderen rechtstreeks betrokken bij projectontwikkeling en uitvoer. Onder leiding van de beleidsadviseur zijn er dit jaar vijf bijeenkomsten geweest en hebben de leden een bijdrage geleverd aan de diverse studiedagen. Ook is de commissie in 2008 aangevuld met nieuwe leden.





Diversiteit

Dé senior bestaat niet. Ook binnen de KBO is er veel diversiteit. Wij kennen actieve, vitale leden en daarnaast ook leden die we tot de oudsten mogen rekenen. Voor al onze leden willen en kunnen we als KBO betekenisvol zijn.

De vele gezichten van Methuzalem

In het 'Methuzalemproject' gaat het om de oudste of minder vitale medemens. In het boek 'Krachtig 80', een uitgave waaraan de Unie KBO heeft meegewerkt, wordt deze groep ouderen positief, levendig en gedifferentieerd in beeld gebracht. Op een studiedag in april bleek dat er veel belangstelling was om voor deze groep betekenisvol te zijn. Bovendien bestaat de behoefte de negatieve beeldvorming rond deze leeftijdscategorie aan te pakken.

KBO kiest kleur!

Met name in grote steden zijn er vaak bijeenkomsten van oudere migranten onderling. De vraag rijst dan, hoe wij deze ouderen als KBO kunnen bereiken, wat we voor ze kunnen doen én of het mogelijk is elkaar te ontmoeten. Om deze vragen te beantwoorden, heeft de Unie KBO een expertgroep in het leven geroepen. Het is een multicultureel gezelschap van deskundigen, dat als opdracht heeft goede voorbeelden van 'ontmoeten' te verzamelen. In 2009 loopt het project verder door.

Dienstverlening op maat

Klantvriendelijk, doelmatig en doeltreffend. Dat zijn drie belangrijke uitgangspunten van de Dienstverlening Nieuwe Stijl. Hiermee wil de Unie KBO de provinciale KBO's diensten aanbieden die passen bij hun specifieke wensen en behoeften.

Dienstverlening nieuwe stijl (DVNS)

Dit project bestaat uit drie projecten: Relatiebeheer, Maatwerk en Wijze raad is goud waard.

De projecten **Relatiebeheer en Maatwerk** zijn al in 2007 gestart. Naast het leveren van diensten op maat, wil de Unie KBO met deze projecten ook de communicatie met de provinciale KBO's verbeteren. Dat laatste is een belangrijke taak van de drie relatiebeheerders. Zij vormen het vaste aanspreekpunt voor de KBO's en onderhouden nauwe contacten met 'hun' provincies. Uiteraard gaat het in deze projecten om een goed samenspel tussen het bureau in 's-Hertogenbosch en de KBO's. Uit de evaluatie, eind 2008, blijkt dat alle partijen de beide projecten een goed initiatief vinden. Bovendien hebben beide projecten in 2008 meer vorm gekregen, hoewel ze nog steeds in ontwikkeling zijn. In 2009 vindt een evaluatie plaats.

Het project **'Wijze raad is goud waard'** is in september 2008 gestart uit de behoefte van de KBO's aan deskundige ondersteuning en begeleiding. Daarbij gaat het zowel om inhoudelijke als om organisatorische expertise. Bovendien ontstaan met de komst van de 'nieuwe' vrijwilliger, die liever kortstondig en projectmatig zijn kennis en ervaring wil inzetten, andere vragen en behoeften vanuit de KBO's. 2008 was voor dit project een oriëntatie- en onderzoeksjaar, waarin veel gesprekken zijn gevoerd met relevante organisaties. Onder meer op basis hiervan wordt in 2009 bekeken hoe het project i.s.m. de Sesamacademie verder gaat.

Educatie en kaderbeleid

De commissie educatie en kaderbeleid volgt, reageert en anticipeert op diverse ontwikkelingen op het terrein van educatie. Daarnaast stimuleert de commissie de provinciale bonden om te komen tot een goed kaderbeleid. Een aantal projecten is, op advies van de commissie, in 2008 nieuw opgezet. Andere projecten bestonden al wat langer en hebben in 2008 een vervolg gekregen.

Zomerscholen

In dit project zijn leden geïnformeerd over allerlei boeiende, inspirerende en gewoon leuke cursussen die in de zomermaanden op verschillende locaties in het land worden gegeven. Het project is onder de aandacht gebracht in een artikel in Nestor, er is een boekje uitgebracht met als titel 'De zomerschool voor ouderen als kansrijke onderneming' en er is een studiedag georganiseerd voor diverse (lokale) organisaties op 3 december 2008.

Besturen in een stroomversnelling

Het doel van dit project is perspectieven aan het 'bestuurder zijn' te bieden die het werk ook aantrekkelijk maken én houden voor nieuwelingen in de KBO-organisatie. De Unie KBO wil bestuurders prikkelen hun gangbare werkwijze kritisch te bekijken en te komen tot nieuwe organisatievormen en werkwijzen die aantrekkelijk zijn voor nieuwe en voor jonge senioren. In 2008 is een theaterstuk ontwikkeld dat laat zien hoe op dit moment vaak bestuurd wordt in de KBO. De première vond plaats op de Unieraad van 10 december.

Vraaggericht Werken

Aanbieden wat leden vragen: dat is de kern van het project vraaggericht werken. De Unie KBO stimuleert en helpt



KBO-afdelingen aan dit project mee te doen en helpt hen vervolgens in het vraaggericht werken. Belangrijk is dat afdelingen contact zoeken met bestaande en potentiële leden om zo te achterhalen wat hun wensen en verwachtingen zijn. Een volgende stap is met het aanbod van activiteiten en diensten daarop in te spelen. In 2008 hebben acht afdelingen aan dit project deelgenomen: Asten/Ommel, Hoeven, Ooij, Riel, Roosendaal, Sprundel, Utrecht-stad en Waspik. De KBO Limburg heeft het traject van de Unie KBO overgenomen en ook de KBO Brabant is in het najaar van 2008 met een eigen traject gestart.

Kaderbeleid

In 2008 heeft de Unie KBO veel aandacht besteed aan kaderbeleid. Zo zijn er:

- twee landelijke bijeenkomsten georganiseerd voor de provinciale portefeuillehouders kaderbeleid
- drie Nieuwsbrieven Kaderbeleid verschenen
- in de KBO Wegwijzer diverse artikelen verschenen
- een terugkomdag voor docenten georganiseerd

Wat een Kunst

In 2008 heeft de cursus Wat een Kunst extra aandacht gekregen. Doel was de cursus opnieuw onder de aandacht te brengen van afdelingen. De cursus is laagdrempelig en maakt kunst voor iedereen toegankelijk. De Unie KBO ondersteunt tevens de cursusleiders Wat een Kunst en leidt, als daar voldoende vraag naar is, mensen op die in afdelingen aan de slag willen als cursusleider. Jaarlijks organiseert de Unie KBO een bijscholingsdag waarvan het programma door de cursusleiders zelf bepaald wordt. Zij bieden elkaar inspiratie en wisselen bruikbaar materiaal uit voor hun cursussen.

Gezonde leefstijl

De KBO biedt een reeks activiteiten die bijdragen aan een gezonde leefstijl.

Met de KBO op kop: wandelen

De KBO Noord-Holland is eind 2007 met een werkgroep wandelen gestart, die als doel heeft wandelbegeleiders op te leiden die het wandelen in de afdelingen van de KBO Noord-Holland willen promoten en organiseren.

In deze werkgroep zaten mensen van KBO Noord-Holland, Unie KBO en KNBLO wandelsportorganisatie Nederland.

In februari van 2008 is een introductiedag georganiseerd voor geïnteresseerden en in het voorjaar zijn elf mensen door een trainer opgeleid tot wandelbegeleider.

In december zijn nog eens twaalf mensen van de Brabantse kring "de Pannehoef" opgeleid.

Met de KBO op kop: Gezond en veilig op de fiets

In de periode 2007 - 2009 wil de Unie KBO kaders scheppen, waarmee KBO's hun afdelingen kunnen ondersteunen de cursus 'Gezond en veilig op de fiets' in hun jaarprogramma op te nemen. In 2007 ging de Unie KBO daarvoor een strategische alliantie aan met de Fietsersbond. Samen is een begin gemaakt met de opzet van de cursus 'Gezond en veilig op de fiets'. In 2008 is het project onder de aandacht gebracht van de KBO's. Implementatie bleek echter niet mogelijk. Dat kwam met name door gebrek aan capaciteit en belangstelling. Als reactie daarop zijn de beide KBO op kop-projecten (fietsen en wandelen) samengevoegd om het draagvlak te vergroten. Eind 2008 leverde dat meer respons op. De implementatie van het project Met de KBO op kop wordt in 2009 voortgezet.

Wijs met medicijnen

(polyfarmacie)

De Unie KBO wil senioren wijzen op de risico's van medicijngebruik en hen bovendien ondersteunen bij het verantwoord gebruiken van verschillende medicijnen. Daarom zijn wij in 2006, samen met het Nederlands instituut voor verantwoord medicijngebruik (DGV) en andere ouderenorganisaties gestart met het project 'Wijs met medicijnen'. Juli 2008 is het project afgerond. Er zijn onder meer 40 gespreksleiders opgeleid, 100 themabijeenkomsten georganiseerd, voorlichtingsmateriaal geproduceerd, waaronder een brochure over polyfarmacie voor ouderen die zelfstandig hun medicatie beheren. Verder zijn er artikelen over verantwoord medicijngebruik verschenen in relevante (vak) bladen en op de 50Plus Beurs is gedurende drie dagen een lezing gegeven over dit thema.

Gezondheidsvoorlichting

Het is belangrijk dat ook thuiswonende ouderen informatie krijgen over het voorkomen van valongelukken. In juli 2008 is de Unie KBO gestart met het geven van voorlichting over dit onderwerp. Het project wordt in april 2009 afgerond. Inmiddels hebben we een pool van ongeveer 15 groepsvoorlichters, is er een train-de-trainerbijeenkomst geweest, zijn er 30 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd op afdelingsniveau, is er een informatie- en werkpakket ontwikkeld voor de afdelingen, waaronder de brochures 'Halt u valt' en 'Een goede conditie helpt vallen voorkomen'. Verder zijn er artikelen verschenen in de Wegwijzer en Nestor en is er een internetmodule voor de website Unie KBO voor 2009 ontwikkeld.

Gezond ouder worden en blijven

Uit een onderzoek onder de lezers van het KBO-magazine Nestor blijkt, dat de rubriek "Gezondheid" door lezers zeer

wordt gewaardeerd en dat KBO-leden hun gezondheid belangrijk vinden. Daar wil de Unie KBO op inhaken.

Individuele ledenservice in 2008

Vrijwillige Ouderenadvisering (VOA)

Veel ouderen vinden steeds moeilijker hun weg naar de informatie die zij nodig hebben om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Een van de oorzaken is de digitalisering. Er is behoefte aan advies en ondersteuning van iemand die gemakkelijk te benaderen is, voldoende tijd heeft om de echte vraag boven tafel te krijgen en een goed advies geeft. Die 'iemand' is de vrijwillige ouderenadviseur!

VOA in 2008

- op 25 januari ondertekenden de koepels van beroeps en vrijwillige ouderenadviseurs een samenwerkingsovereenkomst
- de nieuwsbrief Ouderenadviseurs, bestemd voor vrijwilligers en kaderleden, is vier maal verschenen in een oplage van 2200.
- er is een uniform registratieformulier ontwikkeld
- het cursusmateriaal is geactualiseerd
- er zijn twee kwartiermakersdagen georganiseerd, waarbij iedere provincie vertegenwoordigd was
- er is landelijk een huisstijl met een logo ontwikkeld
- er zijn negen docenten opgeleid, met name uit de noordelijke provincies

Belastingservice

In 2001 namen de Unie KBO en de Belastingdienst samen het initiatief een belastingsservice op te zetten, die hulp moest bieden aan KBO-leden bij het doen van hun aangifte inkomstenbelasting. De eerste jaren lag de organisatie daarvan hoofdzakelijk bij het hoofdkantoor

van de Unie KBO in 's-Hertogenbosch. Door de enorme groei van de service, werd provinciale ondersteuning noodzakelijk. Inmiddels zijn er al sinds een paar jaar provinciale coördinatiepunten actief en sinds de laatste campagne zijn deze in alle 12 provincies operationeel. Om er voor te zorgen dat alle belastinginvoerders over de meest actuele informatie beschikken, vindt er ieder jaar, in samenwerking met de Belastingdienst, één cursusdag plaats. Aanwezigheid is verplicht!

De Belastingsservice is een goed en succesvol project. Dat blijkt ook uit het feit dat de politiek dit project de komende vier jaar financieel blijft ondersteunen!

Campagnejaar	Aantal belastinginvoerders	Aantal aangiften
IB2001	400	10.000
IB2002	800	15.000
IB2003	1000	20.000
IB2004	1200	40.000
IB2005	1550	52.000
IB2006	1800	70.000
IB2007	2200	85.000
IB2008	2300	88.000

Vanaf het begin neemt de hulp van de belastinginvoerders ieder jaar toe!

4

Ledenservice

In 2008 werkten elf vrijwilligers bij de Servicetelefoon en acht bij de Juristentelefoon. Deze 19 vrijwilligers hebben, ondersteund door twee beroepskrachten, bijna 7.000 vragen beantwoord. Er is een duidelijke toename van het aantal vragen via e-mail en een afname van het aantal schriftelijke vragen. De hoeveelheid telefoontjes is op hetzelfde niveau gebleven als in 2007.

Ledenservice & Nestor

Tien keer per jaar publiceert Nestor “drie vragen en drie antwoorden” in de rubriek Ledenservice. Deze rubriek heeft twee functies: enerzijds komen er vragen én antwoorden aan bod die vaak aan de medewerkers van de Ledenservice worden gesteld. Anderzijds kunnen we in deze rubriek bepaalde onderwerpen zelf onder de aandacht van onze lezers brengen.

Meldacties

In 2008 zijn er meldacties geweest waarbij KBO-leden via Nestor zijn opgeroepen hun ervaringen met bepaalde zaken aan de Unie KBO door te geven.

Daarbij ging het om:

- internet bankieren
- eigen bijdragen medicijnen
- discriminatie van zorgverzekering
- huishoudelijke hulp en WMO

De Servicetelefoon speelt een belangrijke rol bij de verwerking van de reacties. Bovendien zijn de uitkomsten van de meldacties een belangrijke input voor onze belangenbehartiging.

Kennisdatabank

Eind 2008 is de Unie KBO gestart met een geautomatiseerde registratie. Hierdoor kunnen gemakkelijker analyses worden gemaakt van binnengekomen gesprekken. Uit de antwoorden op alle vragen is geleidelijk een goede kennisdatabank ontstaan. In 2008 zijn voorbereidingen getroffen om deze gegevens in 2009 op de site van www.uniekbo.nl te plaatsen. Deze databank wordt gebruikt om bellers nog beter te woord te kunnen staan.



Ledenservice als verwijzer

Ledenservice speelt ook een belangrijke rol als verwijzer. 70-plussers die een nieuw rijbewijs moeten aanvragen, worden verwezen naar een netwerk van keuringsartsen dat door de drie ouderenbonden is opgezet. Sinds medio 2008 is het ook mogelijk zelf de lijst van keuringsartsen te raadplegen via www.uniekbo.nl. Hetzelfde geldt voor de belastinginvullers van het belastingproject. Sinds 2008 kan de Ledenservice namen en adressen van vrijwillige ouderenadviseurs doorgeven aan mensen die deze hulp nodig hebben. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de site van het belastingproject: www.belastingservice.org

Goede externe contacten

Tot slot heeft de Ledenservice in 2008 goede contacten gelegd met de consumentenautoriteit Consuwijzer en het Juridisch loket. Consuwijzer is een uitstekende

Vragen aan de Ledenservice

De vragen die bij de Ledenservice binnen komen, zijn heel divers. In 2008 ging het bijvoorbeeld om de volgende onderwerpen:

- erven en schenken
- consumentenzaken
- het inkomen van ouderen
- zorgverzekering en toeslagen
- hulp bij het vinden van goede zorg
- onduidelijkheid over afrekeningen van het CAK
- vervoer en wonen
- het kortingsconcept I5-Plus
- artikelen uit Nestor

vraagbaak voor consumentenzaken en –problemen. Het Juridisch Loket kan in juridische zaken en bij conflicten goede handreikingen bieden. De Unie KBO wil haar contacten met belangen- en consumentenorganisaties in 2009 verder uitbreiden en intensiveren om nog beter op te komen voor de belangen van KBO-leden.

De senior als consument

De Unie KBO wil dat senioren blijven deelnemen aan de samenleving en de aansluiting met de samenleving houden. Ook in 2008 hebben we gezocht naar diensten en producten die passen bij de vragen en behoeften van onze leden.

15-Plus

Het besparingsconcept 15-Plus beleefde een rustig jaar. Het beleid van 2007 is grotendeels voortgezet. Aan onze leden is een veertigtal aanbiedingen gedaan, waarbij vooral de speciale 15-Plus reizen gretig aftrek vonden. Het aantal KBO-leden dat via 15-Plus voordelig telefoneert, steeg in 2008 naar ruim 15.000. Verder realiseerde 15-Plus kortingen op onder andere de aanschaf van bedden, brillen, schadeverzekeringen, fietsreparaties, drogisterijproducten en op de diensten van de pedicure aan huis.

Promotie technische producten

Mee blijven doen in de samenleving is niet altijd gemakkelijk. Er komt meer en meer techniek in het leven van alledag en de computer wordt steeds belangrijker. Wat vinden onze leden daar eigenlijk van? Om dat te achterhalen, is in het voorjaar van 2008 een meldactie onder leden gehouden. Thema: internet bankieren. De informatie die dit opleverde, hebben we ingebracht in een werkgroep van de Nederlandsche Bank en de

werkgroep Ouderen en Techniek. Deze werkgroep heeft als doel de belangen van de consument te behartigen als het gaat om de dienstverlening van banken.

Maar we doen meer. Inmiddels zijn er contacten gelegd met Design opleidingsinstituten. Via het onderwijs willen we meer aandacht voor de senior krijgen, zodat nieuw te ontwikkelen producten beter afgestemd zijn op diens behoeften. Om mensen langer zelfstandig te laten wonen, worden ook allerlei nieuwe producten ontwikkeld. Hiervoor zijn contacten gelegd met Philips home care lab.

Rijbewijskeuring

Wie 70 jaar of ouder is, moet zich bij het verlengen van het rijbewijs elke vijf jaar laten keuren. Zo'n keuring is niet goedkoop. Het landelijke maximumtarief is vastgesteld op € 73,20. Daar komen de kosten voor de aanvraag van een nieuw rijbewijs en die van de noodzakelijke gemeentelijke formulieren nog bij. Alles bij elkaar betaalt een 70-plusser gemiddeld €125 voor een nieuw rijbewijs. Veel te duur, vinden de Unie KBO, ANBO en PCOB. Samen hebben we een netwerk van keuringsartsen opgezet, verspreid over alle provincies, waar leden zich kunnen laten keuren tegen een gereduceerd tarief. Het oorspronkelijk tarief van € 25 bleek met de komst van de BTW-heffing helaas niet langer haalbaar, maar de reductie blijft aantrekkelijk voor senioren. Het netwerk van artsen is ook in 2008 weer vernieuwd en geactualiseerd.

PR & Communicatie hebben in 2008 onvoldoende aandacht en ruimte gekregen omdat er andere prioriteiten zijn gesteld.

Begeleiding van projecten

De Unie KBO beschouwt de meeste activiteiten van de beleidsadviseurs op de terreinen Dienstverlening, Belangenbehartiging en Ledenservice als mogelijkheden zich naar buiten toe te profileren. Het adviseren van de beleidsadviseurs, het ontwikkelen, uitvoeren en begeleiden van passende communicatieprojecten en –middelen, nam in 2008 een grote vlucht. Werkzaamheden die steeds meer tijd vragen. Het is dan ook van belang dat de Unie KBO zich voor 2009 bezint op de toereikendheid van de personele bezetting als het gaat om PR en communicatie.

Nestor

Net als in voorafgaande jaren, zijn er in 2008 tien uitgaven van Nestor verschenen. Aan de doelstelling van de redactie, een afwisselend, informatief en verstrooiend magazine te bieden, is ruimschoots voldaan. Opvallend in 2008 was de grote interactie die Nestor bewerkstelligde met de achterban. Op het mailadres van de redactie kwamen wekelijks gemiddeld 400 e-mails binnen. De inhoud daarvan was divers: van vragen naar aanleiding van een artikel tot en met door lezers geschreven gedichten en verhalen. Ook de rubriek "Oude Vrienden," leverde veel verzoeken op en hetzelfde geldt voor "Mijn passie" en "Een bijzondere ontmoeting".

Wegwijzer

Als gevolg van ziekte van een van de medewerkers, verscheen de Wegwijzer in 2008 15 keer en dat was minder dan gepland. Uit reacties blijkt dat lezers de Wegwijzer zeer waarderen. Het is en blijft het communicatiemiddel bij uitstek waarmee de Unie KBO afdelingen en andere geïnteresseerden informeert over actuele zaken binnen en buiten de KBO.

Ledenwerving

De ledenwerving vindt voornamelijk plaats via de 850 lokale KBO-afdelingen, daarbij ondersteund door de 12 provinciale KBO's. De Unie KBO zorgde in 2008 voor goed en voldoende ledenwerfmateriaal. Bovendien ondersteunde de Unie KBO de achterban bij het opzetten van regionale en lokale ledenwerfcampagnes. Van groot belang was het faciliteren van kennisoverdracht. Enerzijds verschaft de Unie KBO haar achterban de methodieken en technieken die belangrijk zijn voor een optimale ledenwerving. Anderzijds bood zij afdelingen de mogelijkheid ervaringen op dit gebied met elkaar uit te wisselen.

Internet

In het najaar van 2008 is de website van de Unie KBO compleet gerestyled. De vernieuwde website biedt meer ruimte voor actualiteiten, ledenservice en achtergrondinformatie. Ruim 35.000 bezoekers bezochten onze website; bijna een verdubbeling met het jaar daarvoor. Verder heeft de Unie KBO negen provinciale KBO's ondersteund bij het overzetten van hun website naar een nieuwe host. Bovendien is in 2008 een traject ingezet om ook de websites van de provinciale KBO's te restylen.

Perscontacten

In 2008 gaf de Unie KBO tientallen persberichten uit, die leidden tot honderden publicaties, tientallen radio-interviews en enkele televisieoptredens. Daarnaast werd de Unie KBO wekelijks om haar mening gevraagd inzake actuele, maatschappelijke gebeurtenissen en ontwikkelingen. Het onderhouden van een adequaat netwerk binnen de media en het proactief reageren richting pers vraagt veel tijd. Door capaciteitsproblemen bleef dit onderdeel helaas onderbelicht.

50Plus Beurs

De Unie KBO deelde tijdens de 50Plus Beurs in Utrecht een stand met Senior Games. Heel ludiek was de opening van onze stand. Oud-wielrenner Steven Rooks nam het in een sportieve wielervedstrijd op tegen Unie KBO directeur Stella Salden. Onze stand bood leden en niet-leden de gelegenheid kennis te maken met de sportieve en actieve kant van de KBO.

Heel succesvol was ook de Lid-werft-Lid actie, die speciaal rondom de 50Plus Beurs was opgezet. De Unie KBO heeft maar liefst 632 nieuwe leden kunnen inschrijven. In totaal hebben 96.634 mensen de beurs bezocht. Hun gemiddelde leeftijd was 61 jaar en ze gaven de beurs een gemiddeld rapportcijfer van 8.1.

Senior Games

Van 7 tot en met 12 september 2009 worden de Senior Games in Europa georganiseerd. De Nederlandse provincie Zeeland is gastprovincie voor naar verwachting ruim 3500 atleten. In vrijwel alle gemeenten van de provincie Zeeland zullen de sportwedstrijden plaatsvinden. Sporters vanaf 50 jaar uit heel Europa, maar inmiddels ook deelnemers uit andere werelddelen, zullen in 22 takken van sport actief zijn. In 2008 is de Unie KBO gevraagd partner te worden van Senior Games. Daar hebben we positief op gereageerd en in 2009 zullen we aan dit partnerschap verder invulling en vorm geven. Onze doelstelling is duidelijk: we willen meer senioren stimuleren te participeren in sport.

Samenwerkingsverbanden

PR & Communicatie is in 2008 ook sterk betrokken bij het initiëren van samenwerkingsverbanden op verschillende terreinen, waaronder sport, reizen en media. Het gaat hierbij om verkenningen. Wij willen onderzoeken of wij ons als organisatie hiermee kunnen versterken.

Bestuur

Dagelijks Bestuur

Mevrouw H. P. G. M. Houben - Sipman
Voorzitter vanaf 4 april 2008

De heer R. H. M. Thiesen
Vice-voorzitter

De heer C. J. W. Haans
Penningmeester

De heer H. K. van Egmond
*Lid/Waarnemend penningmeester
tot 10 december 2008*

Mevrouw M. C. Greweldinger - Beudeker
Lid/Waarnemend secretaris

Mevrouw G. J. M. Kempen - van Dommelen
Lid per 4 april 2008

Algemeen Bestuur

De heer J. A. Leegwater
Voorzitter KBO provincie Groningen

De heer J. S. Dijkstra
Voorzitter KBO provincie Friesland

De heer H. J. ten Broeke
Voorzitter KBO provincie Drenthe

De heer A. W. P. van den Berg
Voorzitter KBO provincie Overijssel

De heer J. A. Klein Swormink
Voorzitter KBO provincie Flevoland

Mevrouw G. J. M. Kempen - van Dommelen
Voorzitter KBO provincie Gelderland

De heer H. M. F. M. Kocken
Voorzitter KBO provincie Utrecht

De heer H. J. de Nijs
Voorzitter KBO provincie Noord - Holland

Mevrouw B. Mulder - Veenema
Voorzitter KBO provincie Zuid - Holland

De heer P. C. Hamelinck
Voorzitter KBO provincie Zeeland

Mevrouw M. W. H. Peters-Sips
Voorzitter KBO provincie Brabant

De heer L. S. J. Buis
2e vertegenwoordiger KBO provincie Brabant

De heer R. H. M. Thiesen
Voorzitter KBO Limburg /vice-voorzitter / DB-lid

Mevrouw M. C. Greweldinger - Beudeker
DB-lid

De heer C. J. W. Haans
Penningmeester / DB-lid

Mevrouw A. A. M. Willemse - van der Ploeg
B.best.lid/Vrouwen in de KBO

Ere - voorzitter

De heer S.Th. Bijsterveld
Ere - voorzitter

Directeur

De heer H. J. F. L. Meeuwsen
a.i. tot september 2008

Mevrouw S. K. J. Salden
vanaf september 2008

Unieadviescommissies

Unieadviescommissie Sociaal Economische Zaken

De heer J. van der Linden **Voorzitter**
Mevrouw M. J. de Sutter - Besters
De heer J. Beugelsdijk
De heer K. Kruf
De heer W.F.M. Jansen
De heer L. Rongen
De heer R. Walsteijn **Ambtelijk secretaris**
tot 1 november 2008
De heer M. Hendriks
De heer H. Tilburgs **vanaf oktober 2008**

Unieadviescommissie Gezondheid en Zorg

Mevrouw M.C. Greweldinger - Beudeker **Voorzitter**
De heer M. Scheeren **tot 8 april 2008**
De heer J. J. A. Wassing **tot 8 april 2008**
De heer L. C. M. Vijverberg **tot 8 april 2008**
Mevrouw E. C. Nieuwesteeg - Spierings
Mevrouw J. Ter Morshuizen
Mevrouw E. M. Willemsen **Ambtelijk secretaris**
Mevrouw L. Huijts **Ambtelijk secretaris**
Mevrouw M. L. I. E. Ausems - van Hertem
vanaf 23 oktober 2008
De heer C. M. J. Lambermont **vanaf 24 april 2008**
De heer N. van den Bergh **vanaf 24 april 2008**
De heer R. Mannak **vanaf 24 april 2008**
De heer B. J. Moussault

Unieadviescommissie Identiteit en Zingeving

De heer W. Timmers **Voorzitter**
Mevrouw C. Sturkenboom - de Git **vanaf 1 juli 2008**
De heer L. C. M. Vijverberg **per 23 oktober 2008**
Mevrouw M. Wasser - Westerman
Mevrouw W. J. M. Kavelaars - Balemans **tot 14 februari 2008**
Pater Th. Moorman ofm.
Mevrouw A. vanBalkom - Vossen **Ambtelijk secretaris**

Unieadviescommissie Volwasseneneducatie en Kaderbeleid

De heer B. C. J. Kockx **Voorzitter vanaf nov 2008**
De heer R. F. Bohré **Voorzitter tot nov 2008**
Mevrouw M. Hermans
De heer D. Aantjes
Mevrouw G. A. C. Reulings - de Weert
De heer J. W. Feijen
Mevrouw C. A. L. P. Lijmbach - Brill
Mevrouw S. B. L. Cremers **Ambtelijk secretaris tot aug 2008**
Mevrouw J. van den Hoek **Ambtelijk secretaris**
vanaf aug 2008
Mevrouw S. Craenmehr **Ambtelijk secretaris**

Unieadviescommissie Wonen en Mobiliteit

De heer H. W. G. J. Dirxx **Voorzitter**
Mevrouw S. van Waveren - van Voorst **Voorzitter**
tot juli 2008
Mevrouw M. G. F. Dierick - van de Ven
De heer J. G. van Eck **tot november 2008**
Mevrouw M. Verschoor - van der Poel
De heer J. Brinkers **Ambtelijk secretaris**

Juristentelefoon

De heer J. C. H. F. M. Dirksen
De heer J. Elbers
Mevrouw C. Hanegraaf - Feringa
De heer K. Kruf
De heer P. Kruf
De heer J. Schram
De heer J. C. Vekemans
Mevrouw J. Verdegaal

Servicetelefoon

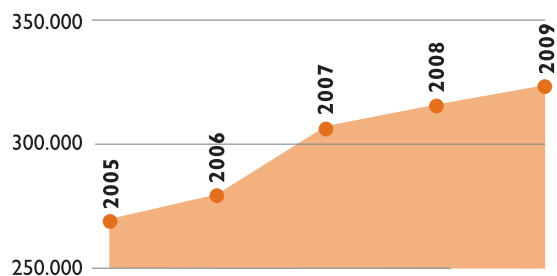
Mevrouw Y. van Cadsand
Mevrouw M. van Hooff
De heer J. W. Kerkhoven
Mevrouw T. Kester - Meyer
Mevrouw J. de Kort
Mevrouw G. de Kruijff
Mevrouw M. J. H. van der Leegte - Deckers
Mevrouw I. Ligtvoet
Mevrouw S. R. M. van der Maat
Mevrouw E. A. M. Morssink
Mevrouw T. M. A. Wieland

Ledentallen 2008

Aantal leden 31-12-2008	leden	afdelingen
Groningen	1.457	8
Friesland	2.838	17
Drenthe	1.975	10
Overijssel	16.606	42
Flevoland	2.084	4
Gelderland	35.336	109
Utrecht	11.382	19
Noord-Holland	35.760	80
Zuid-Holland	39.672	57
Zeeland	6.921	33
Brabant	129.400	319
Limburg	38.332	152
TOTAAL	321.763	850

Groei aantal leden per periode

2005 - 2006	10 889
2006 - 2007	26 114
2007 - 2008	6 417
2008 - 2009	6 922



Overzicht Provinciale KBO's

KBO Groningen
Zuurveld 30
9471 LL ZUIDLAREN
(050) 40 95 786
amlauxen@home.nl

KBO Friesland
Jan Jelles Hofleane 129
8915 HN LEEUWARDEN
(058) 21 53 832
info@kbofryslan.nl

KBO Drenthe
Booyenverlaat 5
7908 EE HOOGEVEEN
(0528) 26 56 19
hilma.mastwijk@planet.nl

KBO Overijssel
Postbus 134
8100 AC RAALTE
(0572) 36 11 77
kbo.overijssel@home.nl

KBO Flevoland
Korte Haag 2
3893 CP ZEEWOLDE
(036) 52 26 690
kboflevoland@hotmail.com

KBO Gelderland
Deken dr. Mulderstraat 8 a
6681 AB BEMMEL
(0481) 45 02 52
kbogelderland@hetnet.nl

KBO Utrecht
Perudreef 8
3563 VA UTRECHT
(030) 2623249
kboprovutrecht@planet.nl

KBO Noord-Holland
Zaanenstraat 18
2022 CP HAARLEM
(023) 52 53 952
info@kbonoordholland.nl

KBO Zuid-Holland
Postbus 4
2660 AA BERGSCHEHOEK
(010) 52 18 299
kbozuidholland@hetnet.nl

KBO Zeeland
Kipstraat 13
4589 KR OSSENISSE
(0114) 68 12 72
info@kbozeeland.nl

KBO Brabant
Postbus 3240
5203 DE 's-HERTOGENBOSCH
(073) 64 44 066
info@kbo-brabant.nl

KBO Limburg
Postbus 960
6040 AZ ROERMOND
(0475) 38 17 40
info@kbolimburg.nl

Financiële kerncijfers

Activa	31/12/08	31/12/07
Vaste activa		
Materiële vaste activa	187.022	177.946
Financiële vaste activa	198.000	198.000
Vlottende activa		
Vorraden	0	3.424
Vorderingen op korte termijn	208.142	244.910
Liquide middelen	2.497.819	2.243.281
	3.090.983	2.867.561

Balans per 31 december 2008 in €

Passiva	31/12/08	31/12/07
Eigen vermogen		
Algemene reserves	1.532.774	1.538.856
Bestemmingsreserves	969.895	231.334
	2.502.669	1.770.190
Vorzieningen	60.200	420.030
Schulden op korte termijn	528.114	677.341
	3.090.983	2.867.561

Financiële kerncijfers

Baten	Rekening 2008	Begroting 2008	Rekening 2007
Contributieafdrachten	1.715.404	1.689.500	1.606.318
Vrijwillige bijdragen	67.614	40.000	46.600
Sponsorloterij	25.384	15.000	20.350
Subsidie Fonds PGO	1.072.218	1.053.000	1.053.776
Financiering projecten	940.005	410.000	599.158
CSO	111.966	110.000	110.040
Overige baten	238.099	187.600	248.164
	<i>4.170.690</i>	<i>3.505.100</i>	<i>3.684.406</i>
Baten Solidariteitsfonds	17.298	0	16.376
	<i>4.187.988</i>	<i>3.505.100</i>	<i>3.700.782</i>
Bijzondere baten	0	0	685.964
	4.187.988	3.505.100	4.386.746
Bestemming resultaat			
Dotatie bestemmingsreserves	450.000		177.392
Onttrekking reserve Solidariteitsfonds	-27.005		-20.584
Dotatie algemene reserve	309.484	139.300	226.784
	732.479	139.300	383.592

Exploitatie 2008 in €

Lasten	Rekening 2008	Begroting 2008	Rekening 2007
Personeelskosten	1.612.865	1.642.500	1.672.586
Materiële kosten	632.620	612.050	594.988
Kosten Nestor	315.834	351.500	231.744
Kosten activiteiten	607.015	629.750	914.283
CSO	111.966	110.000	110.040
Overige lasten	80.906	20.000	27.523
	<i>3.361.206</i>	<i>3.365.800</i>	<i>3.551.164</i>
Bijzondere lasten	50.000	0	415.030
	<i>3.411.206</i>	<i>3.365.800</i>	<i>3.966.194</i>
Bestedingen Solidariteitsfonds	44.303	0	36.960
Bestedingen bestemmingsreserves	0	0	0
	<i>3.455.509</i>	<i>3.365.800</i>	<i>4.003.154</i>
Resultaat Unie KBO	732.479	139.300	383.592
	4.187.988	3.505.100	4.386.746

Accountants

Unie van Katholieke Bonden van Ouderen
Julianaplein 2
5211 BC 's-HERTOGENBOSCH

BERK

Accountants en Belastingadviseurs

Berk N.V.
Pettelaarpark 62
Postbus 1120
5200 BD 's-Hertogenbosch
Tel. (073) 613 16 86
Fax (073) 614 52 90
E-mail: denbosch@berk.nl
KvK-nummer: 24425560

ACCOUNTANTSVERKLARING

Opdracht

Wij hebben gecontroleerd of de in dit Jaarverslag onder de financiële kerncijfers opgenomen balans per 31 december 2008 en exploitatie 2008 van de vereniging Unie van Katholieke Bonden van Ouderen te 's-Hertogenbosch op de juiste wijze zijn ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2008 van de vereniging Unie van Katholieke Bonden van Ouderen. Bij die jaarrekening hebben wij op 11 mei 2009 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. Het bestuur van de vereniging is verantwoordelijk voor het opstellen van de financiële kerncijfers in overeenstemming met de grondslagen zoals gehanteerd in de jaarrekening 2008 van de vereniging. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de financiële kerncijfers te verstrekken.

Werkzaamheden

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig dienen wij onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële kerncijfers op de juiste wijze zijn ontleend aan de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel zijn de financiële kerncijfers in alle van materieel belang zijnde aspecten op de juiste wijze ontleend aan de jaarrekening.

Toelichting


Wij vestigen er de aandacht op dat voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van de vereniging en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle de financiële kerncijfers dienen te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze zijn ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 11 mei 2009 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

's-Hertogenbosch, 11 mei 2009

Was getekend
A.B.M. Huisman AA

Y.A.J. Voets RA

Berk, Accountants en Belastingadviseurs, is een handelsnaam van Berk N.V. Alle diensten worden verricht op basis van een overeenkomst van opdracht, gesloten met Berk N.V., waaraan van toepassing zijn de algemene voorwaarden, gelezen met de naam van toelichting onder nr. 24425560. In deze voorwaarden is een beperking van aansprakelijkheid opgenomen.

 AN INDEPENDENT MEMBER OF
BAKER TILLY
INTERNATIONAL