

# WERKPLAN 2025

*Reablement met de Stichting BelKlus*



## 1. Voorwoord

De missie bij Stichting Belklus wordt gedreven door de groeiende behoefte aan ondersteuning voor ouderen die graag zelfstandig in hun eigen woning willen blijven wonen, door de bevordering van zelfredzaamheid. De vraag om deze ondersteuning is in de afgelopen jaren aanzienlijk toegenomen en we verwachten dat dit ook in 2025 en verder alleen maar verder zal toenemen.

De Stichting Belklus positioneert zich als een vrijwillige semi-professionele organisatie met als motto vrijwillig maar niet vrijblijvend. De Belklus verstaat de kunst om goed te plannen en ze kan rekenen op vaste afspraken met haar vrijwilligers als het gaat om hun inzetbaarheid. De lokale dienstverlening van de middenstand staat, als gevolg de stijgende prijzen, de "krimpflatie" (kleiner product voor dezelfde prijs), het gebrek aan personeel en wat dies meer zij, onder druk en is vaak niet meer bereid om voor "kleine klusjes" langs te komen. De Belklus vult dit gat in haar waardevolle rol op door laagdrempelige ondersteuning te bieden tegen een symbolische donatie. We zijn ervan overtuigd dat deze rol in de nabije toekomst alleen maar belangrijker zal worden.

De vrijwilliger van de Belklus hoeft niet uit de buurt te komen, zoals in buurtgemeenschappen waar dit wel gebeurt en waar sociale cohesie leidt tot buurthulp aan ouderen. Sterker, de vrijwilligers van de Belklus gaan telkens op pad naar verschillende hulpbehoevenden die zij direct helpen. Het gevolg hiervan is dat er een hefboom in ondersteuning ontstaat waarbij de impact van de hulpverlening van onze vrijwilligers groot is.

Vanaf 2021 is de Belklus bezig met het ontwikkelen van preventieve instrumenten ter bevordering van zelfredzaamheid. Met hulp van een door de Belklus ontwikkelde scan wordt nagegaan welke maatregelen getroffen kunnen worden om de woonomgeving van de hulpbehoevenden veiliger en zuiniger te maken. Onze toegewijde vrijwilligers spelen met de uitvoering van hun klusjes een cruciale rol in het bevorderen van zelfredzaamheid bij ouderen terwijl zij tegelijkertijd een luisterend oor bieden om eenzaamheid tegen te gaan. Dit laatste is bij ouderen van 67 jaar en ouder een belangrijk punt van aandacht. Voor onze vrijwilligers is het van groot belang dat ze in dankbaarheid vriendelijk worden behandeld en dat zij niet louter als dienstdoende medewerkers worden gezien. Ze hechten veel waarde aan waardering, sociaal contact en vinden voldoening in wat ze doen voor de ouderen die hun hulp nodig hebben.

Onze General Manager bij Belklus speelt een centrale rol bij het matchen van klusverzoeken met beschikbare vrijwilligers. Een goede communicatie is essentieel voor een succesvolle samenwerking en een positieve ervaring voor zowel de vrijwilliger als de hulpbehoevende. De Belklus werkt met een mede door de Belklus ontwikkeld CRM-systeem en zij weet wat er bij de hulpbehoevenden speelt. Het CRM-systeem, zoals dit nu is ingericht, is uitermate geschikt voor opschaling.

Om beter in te spelen op de groeiende behoeften van onze doelgroep en om een grotere impact te maken, richt de Belklus zich, zoals gezegd, steeds meer op preventieve maatregelen. Met deze visie van *"voorkomen is beter dan genezen"*, wordt reactief handelen op hulpverzoeken zo veel mogelijk verminderd. De maatregelen die Belklus hierin neemt zien onder meer op:

- Inbraakpreventie.
- Valpreventie.
- Brandpreventie.
- Aanpak van energiearmoede.
- Veiligheidsscans ten behoeve van zelfredzaamheid binnenshuis.

Deze voorzieningen stellen hulpbehoevenden in staat om hun prioriteiten aan te geven en zorgen tevens voor een meer gestructureerde en efficiënte inzet van vrijwilligers.

Het geheel van de genoemde bijdragen om de zelfredzaamheid van ouderen te bevorderen en te werken aan preventieve maatregelen om ongelukken te verhinderen, heeft ten doel om de permanente reactieve hulpvraag van ondersteuning te verminderen. Dit is een vorm van reablement, maar wijze waarop verder invulling kan worden gegeven aan reablement is divers. De Belklus zet in dit kader niet alleen in op de verdergaande digitalisering van haar ondersteunende diensten maar maakt ook gebruik van de "Reablement Scan" voor 2025.

## 2. Inleiding

Dit werkplan is opgesteld om subsidiegevers en sponsors te informeren over de gestelde doelen die de Belklus in 2025 wil bereiken. De organisatie zal 27 juni 2024 haar 30-jarig bestaan vieren en de relevantie van de Belklus wordt jaar op jaar duidelijker. De talloze positieve reacties en de waardering van hulpbehoevenden illustreren de waarde en de impact die de Belklus onder haar doelgroep heeft. Gemiddeld worden 600 klusjes per maand gedaan voor mensen van 67 jaar en ouder, dan wel voor mensen met een beperking.

In 2024 zijn de belangrijkste doelen het verder uitvoeren en implementeren van de proactieve veiligheidsscan gericht op het ondersteunen van zelfredzaamheid onder ouderen en het verder uitrollen van het duurzaamheidsproject. In 2023 heeft de Belklus de veiligheidsscan succesvol in de praktijk toegepast. Het doel van deze scan is het proactief verhinderen van onveilige situaties bij senioren en mensen met een beperking. Er wordt in dit kader advies gegeven en de te nemen veiligheidsmaatregelen worden direct geïmplementeerd. Gedacht kan hierbij worden aan het plaatsen van beugels om het vallen te verhinderen. Met dergelijke maatregelen wordt snel vooruitgang geboekt bij het creëren van een veilige woonomgeving voor ouderen en mindervaliden.

Het duurzaamheidsproject (DZP) bestaat uit twee delen: het assisteren bij het aanbrengen van isolerende materialen en het informeren/assisteren van bewoners ter bevordering van energiezuinig gedrag.

In dit werkplan komt het resultaat over het eerste kwartaal in 2024 aan de orde, met schattingen voor het resterende eerste halfjaar van 2024. Voor het totaal van 2025, worden 8.000 klussen naar schatting verwacht. Subsidiegevers en sponsors worden op deze wijze geïnformeerd zodat gefundeerd kan worden besloten welke middelen voor 2025 aan de Belklus ter beschikking kunnen worden gesteld.

Dit werkplan is eveneens bedoeld als richtlijn voor de Belklus en haar betrokken krachten zelf. Van belang is tijdig in te schatten hoeveel hulpbehoevenden er in 2025 kunnen worden geholpen met de aan de Belklus ter beschikking staande middelen.

Tevens wordt aandacht besteed aan de klussen die zijn uitgevoerd in de verschillende gemeenten. Verder volgt een overzicht van de te verwachten resultaten die de uitvoering van dit werkplan met zich mee zullen brengen en bespreken we hoe we een groter bereik kunnen realiseren binnen het werkgebied van de Belklus. Dit laatste wordt behandeld in de paragraaf communicatiestrategie.

Na de vermelding van de geplande activiteiten komt tot slot, in paragraaf 5, de begroting voor 2025 aan bod.

### 3. Organisatieoverzicht

#### Wie wij zijn

De Belklus is een vrijwilligersorganisatie met circa dertig vrijwilligers (inclusief het bestuur) en een vaste medewerkster die ouderen en mindervaliden in staat stelt om langer, veiliger en prettiger thuis te kunnen wonen. Dit vindt plaats aan de hand van eenvoudige werkzaamheden van korte duur in en rond de woning.

|        |   |
|--------|---|
| Missie | Hulp aan ouderen (67+) en personen met een fysieke beperking door het uitvoeren van kleine klussen in en rondom hun woning.   |
| Visie  | Hulp bieden aan senioren en personen met een fysieke beperking om met behoud van autonomie, langer, veiliger en prettiger zelfstandig te kunnen wonen/leven.  |
| Motto  | De Belklus hanteert in haar dienstverlening een aantal kernwaarden waarbij permanent aandacht wordt gevestigd op de manier van werken. Daarnaast ligt de nadruk op het steeds verder versterken en ontwikkelen van de zorg- en dienstverleningsactiviteiten. Dit laat zich als volgt omschrijven: |

**Extern:** *Verbondenheid en kwaliteit voor zelfredzaamheid.*

**Intern:** *Goede dingen doen en tevens de dingen goed doen.*

#### Probleemstelling

In onze samenleving staan senioren voor een hoop uitdagingen bij de wens om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Fysieke beperkingen, verminderde mobiliteit, en mentale kwetsbaarheden nemen toe naarmate de leeftijd toeneemt. Senioren zijn hierdoor steeds meer aan huis gebonden en deze ontwikkeling vergroot de kans op vereenzaming omdat de verbinding met de buitenwereld afneemt. Bovendien ontstaat een sluipend gevoel van onveiligheid in de eigen woonomgeving. Niet alleen angst voor misbruik van malafide personen kan hierbij een rol spelen. Ook de gevolgen van de toenemende beperking van senioren om bij te blijven met klusjes en onderhoud in het huis kan leiden tot oncomfortabele, dan wel onveilige, omstandigheden. Klusjesmannen en aanneembedrijven zijn vaak relatief duur, wachttijden zijn meestal lang en het is doorgaans lastig voor senioren om de betrouwbare aannemers van de onbetrouwbare klusjesmannen te onderscheiden.

De Belklus heeft geconstateerd dat betaalbare en adequate technische ondersteuning in en rond het huis noodzakelijk is om de zelfredzaamheid van deze doelgroep te verhogen. Via initiatieven, zoals de veiligheidsscan en het aanleren van digitale vaardigheden aan ouderen, heeft de Belklus aangetoond dat het versterken van de zelfredzaamheid van ouderen een noodzakelijke en haalbare doelstelling is. In 2023 heeft de Belklus in haar werkgebieden een record aantal klussen uitgevoerd van bijna 6.000 klussen, een groei van circa 25% ten opzichte van 2022. Daarnaast zijn er in 2023 meer dan 200 woningen in 2023 aan de hand van een proactieve veiligheidsscan veiliger gemaakt. Dit illustreert maar weer dat er een groeiende behoefte aan onze activiteiten is en dat er ook met gerichte acties een significante positieve impact mogelijk is.

Naast dat de behoefte aan ondersteuning van de Belklus in algemene zin groot is, geldt dat in het bijzonder voor ouderen met een kleine portemonnee. Deze groep heeft vaak niet de financiële middelen om professionele hulp in te schakelen en noodzakelijke aanpassingen in hun woning aan te brengen en mist in voorkomend geval ook een sociaal netwerk dat ondersteuning kan bieden.

#### Werkgebieden

De Belklus is 30 jaar geleden begonnen als een initiatief van de Lions Club Amstelveen de Amstel. Met de oprichting van de Belklus werd er een organisatie in het leven geroepen die zich inzet voor de ouderen en personen met een fysieke beperking in de samenleving. Toen nog beperkt tot de wijk Keizer Karelpark in Amstelveen. In de loop der jaren zijn de werkgebieden uitgebreid naar Uithoorn en Ouder-Amstel. Hierna is in

2014 een pilot gedraaid in Buitenveldert. Sinds de succesvolle pilot, is daarna het gehele Amsterdam Stadsdeel Zuid eraan toegevoegd.

### Hulpverlening

In de eerste jaren werd aangevangen met het uitvoeren van eenvoudige klusjes in- en rond de woning zoals het verwisselen van lampjes en het verleggen van snoeren. Later werd het dienstverleningspakket uitgebreid en werd bijvoorbeeld ook aandacht gegeven aan tuinklussen, brandveiligheid, inbraakbeveiliging, duurzaamheid en valpreventie. Met de opkomst van het internet en alle digitale innovatie, heeft ook de Belklus zich ook aangepast aan de groeiende vraag van hulp op dit gebied. Zo zien wij jaarlijks dat de dienstverlening evalueert aan de hand van de actuele ontwikkelingen die in de maatschappij spelen. Een recente trend is de vraag naar klusjes gericht op dementievriendelijke aanpassingen binnen de woning.

### Historische prestaties

| 30  | 60.172  | 17.371   | 1.152   | 311  |
|---|---|--|---|--|
| Jaren sinds oprichting  | Klussen uitgevoerd  | Unieke personen geholpen   | Woningen verduurzaamt   | Veiligheidsscans uitgevoerd  |
| De Belklus is in juli 1994 opgericht als een initiatief van de Lions Club Amstelveen de Amstel. | In het jaar van oprichting werden 367 klussen uitgevoerd en in 2023 waren dat er 5.865. | Waarbij de kwaliteit van wonen en zelfredzaamheid wordt bevorderd. | Actief sinds 2019 met als doel om senioren te helpen besparen op hun energierekening. | Proactief, woningen nalopen aan de hand van veiligheidscriteria, en waar nodig aanpassingen aanbrengeen. |

### Bestuursamenstelling en General Manager

Het bestuur, dat de afgelopen jaren deels is vernieuwd, vormt met haar vier leden een stevig fundament. De Belklus beschikt daarnaast over een General Manager die fulltime in dienst is. Zij richt niet alleen volledig op alle klussen die gecoördineerd moeten worden, maar ook op de aansturing van de vrijwilligers en het onderhouden van het netwerk van de Belklus. Het bestuur bestaat uit;

- **De voorzitter**, die zich bezighoudt met het toezicht op de dagelijkse gang van zaken. Hieronder valt ook het regelmatig overleg met de coördinatrice.
- **De penningmeester**, die toezicht houdt op de financiële gang van zaken.
- **De secretaris**, die primair verantwoordelijkheid draagt voor de schriftelijke rapportages aangaande het bestuur.
- **Het algemeen bestuurslid**, dat zich bezighoudt met marketing, IT en onder meer samen met de voorzitter de overige werkzaamheden coördineert.

Het bestuur komt minimaal vier maal per jaar bijeen om de gang van zaken te bespreken en het beleid af te stemmen. Daarnaast wordt er van tijd tot tijd een beroep op de bestuursleden gedaan om incidentele vraagstukken/werkzaamheden op te pakken. Het bestuur heeft een goede band en er kan op elk moment een beroep op elk van de de bestuursleden worden gedaan. De general manager wordt ook bij de bestuursvergaderingen uitgenodigd, zodat ook de vrijwilligers kunnen worden gehoord. Tijdens de bestuursvergaderingen wordt ruimte geboden om lopende vraagstukken waar de vrijwilligers tegenaan lopen te adresseren.

#### 4. Overzicht eerste kwartaal / halfjaar 2024

##### Aantal klussen

Hieronder volgen enkele tabellen met een overzicht van het aantal uitgevoerde klussen over het eerste kwartaal 2024, met schattingen voor het resterende eerste halfjaar van 2024.

| Tabel 1 : Klussen per gemeente Q1 2024 versus Q1 2023 |             |            |            |            |            |            |              |           |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|-----------|
|   | Amstelveen  |            | Amsterdam  |            | Uithoorn   |            | Ouder-Amstel |           |
| Periode   | 2024        | 2023       | 2024       | 2023       | 2024       | 2023       | 2024         | 2023      |
| Januari   | 378         | 353        | 20         | 26         | 107        | 23         | 24           | 39        |
| Februari  | 382         | 368        | 99         | 40         | 90         | 41         | 26           | 12        |
| Maart   | 387         | 259        | 109        | 65         | 103        | 125        | 50           | 43        |
| <b>Totaal Q1</b>                                      | <b>1147</b> | <b>980</b> | <b>228</b> | <b>131</b> | <b>300</b> | <b>189</b> | <b>100</b>   | <b>94</b> |

| Tabel 2 : Klussen per sponsor Q1 2024 versus Q1 2023 |             |            |                    |           |                                     |           |
|--|-------------|------------|--------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
|  | Eigen Haard |            | Woonzorg Nederland |           | Buiten de werkgebieden <sup>1</sup> |           |
| Periode  | 2024        | 2023       | 2024               | 2023      | 2024                                | 2023      |
| Januari  | 197         | 218        | 126                | 41        | 1                                   | 29        |
| Februari   | 264         | 296        | 45                 | 24        | 6                                   | 7         |
| Maart  | 375         | 308        | 30                 | 8         | 4                                   | 12        |
| <b>Totaal Q1</b>                                     | <b>836</b>  | <b>822</b> | <b>201</b>         | <b>73</b> | <b>11</b>                           | <b>48</b> |

| Tabel 3: Totaal aantal verwachte klussen eerste halfjaar (jaar-op-jaar) |                  |              |              |
|---|------------------|--------------|--------------|
| Periode   | 2024             | 2023         | 2022         |
| Januari   | 530              | 470          | 212          |
| Februari  | 603              | 468          | 306          |
| Maart   | 653              | 504          | 535          |
| April   | 600 <sup>2</sup> | 573          | 384          |
| Mei   | 620 <sup>2</sup> | 691          | 297          |
| Juni  | 600 <sup>2</sup> | 541          | 401          |
| <b>Totaal aantal klussen</b>  | <b>3.606</b>     | <b>3.247</b> | <b>2.135</b> |

Op basis van de bovenstaande cijfers (zie ook tabel 1, 2 en 3) over het aantal klussen per werkgebied en sponsor kunnen we de volgende conclusies trekken:

<sup>1</sup> Dit betreffen eenmalige klussen die buiten de standaard werkgebieden vallen van de Stichting Belklus. Te denken valt aan bijzondere verzoeken van hulpbehoevenden (in hoge nood) of speciale verzoeken die door een van de sponsoren/subsidiegevers werden gemaakt.

<sup>2</sup> Dit betreft een schatting van het aantal uitgevoerde klussen voor de desbetreffende periode.

- Amstelveen zag in het eerste kwartaal 2024 een toename van 17% in het aantal klussen ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar. Dit duidt op een significante stijging van het aantal klussen.
- Amsterdam Stadsdeel Zuid ziet de grootste stijging in Q1 2024 met 74%, gevolgd door Uithoorn met een toename van 59%, wat suggereert dat er een groeiende behoefte is naar klussen in deze regio's.
- Ouder-Amstel had de kleinste toename met 6%, wat nog steeds een positieve groei vertegenwoordigt, maar bescheidener in vergelijking met de andere gemeenten.
- Klussen uitgevoerd bij huurders van Eigen Haard zijn, met een lichte stijging van 2%, in lijn met de aantallen van vorig jaar.
- Het aantal klussen dat uitgevoerd is bij huurders van Woonzorg Nederland, is in het eerste kwartaal van 2024 met 175% ten opzichte van 2023 significant gestegen. Deze groei had grotendeels te maken met het eenmalige project “aanbrengen radiatorfolie” in het flatgebouw van Nieuwe Vredeveld, waarbij 55 woningen volledig zijn voorzien van radiatorfolie, ofwel een klus equivalent van 110 klussen. Na correctie van deze klussen in de tellingen, is er een groei van 28% gerealiseerd.
- Voor het eerste halfjaar 2024 voorzien we een groei van het totaal aantal klussen van circa 11% ten opzichte van dezelfde periode 2023. Dit wijst op een voortzetting van de toenemende trend in het aantal te verrichten klussen. Wel lijkt sprake te zijn van een gematigder groeitempo dan de groei van 2022 op 2023.

## Vrijwilligersactiviteiten

### *Strategiemeeting*

Op donderdag 26 januari 2023 heeft de jaarlijkse strategie vergadering plaatsgevonden. In de vergadering besprak het bestuur verschillende zaken zoals de visie, de doelstellingen, de strategie en de daaruit voortvloeiende actiepunten die voor het komende jaar spelen. Belangrijk daarin waren ook de terugkoppeling, de input en de vragen van de vrijwilligers om de nodige punten gezamenlijk bespreekbaar te maken. De meeting werd in een relaxte sfeer met een klein hapje afgesloten.

### *Vrijwilligersdag*

Op woensdag 22 mei vieren we onze vrijwilligersdag. Deze speciale dag biedt een unieke kans voor de vrijwilligers en het bestuur elkaar op een andere manier te ontmoeten. Het bestuur krijgt zo de kans om op een informele wijze te praten en activiteiten te doen met alle zeer gewaardeerde vrijwilligers. Ieder jaar wordt weer voor een andere leuke activiteit gekozen, zoals samen koken of een workshop brandpreventie met de brandweer.

Dit jaar hebben we echter iets nieuws: een focus op smartphones en apps! Dit komt door de recente introductie van ons CRM-systeem waardoor papieren werkbonden tot de verleden tijd behoren. Nu kunnen hulpvragen direct met de smartphone van onze vrijwilligers worden gekoppeld. Het is echt inspirerend om te zien hoe onze vrijwilligers, die zelf vaak ook meer senior zijn, elkaar helpen om wegwijs te worden in de ontwikkeling van nieuwe technologieën.

In dit licht, en omdat sommige ouderen het moeilijk vinden hun hulpvraag telefonisch duidelijk te maken, hebben we besloten om dit jaar de focus te leggen op het gebruik van de camera van de mobiele telefoon. Vrijwilligers kunnen zo gemakkelijker de situatie 'voor en na' de klus vastleggen. Daarnaast kunnen zij de hulpvragers leren hoe zij een foto van hun hulpvraag met hun eigen mobiele telefoon kunnen maken en die vervolgens door te appen naar de BelKlus.

We kijken uit naar een prachtige dag, zeker omdat we ook het 30-jarig jubileum van onze stichting vieren! In het jaarverslag van 2024 zullen we de mooiste foto's van onze vrijwilligers in een speciale galerij tentoonstellen.

### **Verdere uitbreiding en optimalisatie van Tribe CRM**

Een zeer belangrijke en recente investering van de BelKlus is de aanschaf van het professionele CRM pakket Tribe CRM. Het pakket werd in 2022 aangeschaft (met daarnaast de jaarlijkse licentiekosten), waarbij de benodigde tijd vereist was om het pakket naar wens te configureren en implementeren. Om goed met het systeem aan de slag te kunnen zijn er ook speciale trainingdagen gehouden voor de general manager, de binnendienst vrijwilligers en de buitendienst vrijwilligers.

De grootste voordelen van het pakket zijn het centraal kunnen opslaan van alle klantgegevens, het beter kunnen plannen van de klussen, beter overzicht houden in de uitstaande taken, het digitaal kunnen delen van werkbonden met de vrijwilligers en het live kunnen inzien van de statistieken. De implementatie van het pakket heeft geleid tot een significante verbetering in de stroomlijning van de werkprocessen. Er is sprake van minder fouten in de uitvoering en er kan meer tijd vrijgemaakt worden door de general manager en haar team om zich beter op de kerntaken te kunnen focussen. Het bestuur is van mening dat de groei van de uitgevoerde klussen over het eerste kwartaal 2024 grotendeels te danken is aan de implementatie van het CRM pakket.

In het eerste kwartaal 2024 heeft de BelKlus ook extra consult uren ingekocht om het systeem verder te optimaliseren. Het bestuur verwacht het komende jaar nog verdere uitgaven te maken om te bezien hoe het systeem uitgebreid kan worden ten behoeve van verdere efficiencylagen.

### **Communicatieactiviteiten**

In 2024 is een op-maat-gemaakte animatievideo gemaakt om visueel te laten zien wat de BelKlus doet. Deze animatievideo, die inmiddels ook op onze website is gepubliceerd, laat zien welke diensten wij doen en voor wie wij dat doen. Het is de wens om deze animatievideo verder in te zetten op social media en te presenteren op de televisieschermen in de wachtkamers van bijvoorbeeld het gemeentehuis of huisartsen.

De BelKlus blijft verder gebruik maken van haar social media communicatie, advertenties, PR-momenten, publicaties, advertenties in (ouderen)bladen en gemeentegidsen, flyer momenten en presentaties op ouderavonden.

Een toenemende activiteit van de BelKlus is de deelname aan speciale evenementen om haar zichtbaarheid meer blijvend een boost te geven. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligersevenementen, netwerkbijeenkomsten georganiseerd door de subsidieverstrekkers/sponsors van de BelKlus en infomarkten.

Tot slot is het onderhouden van het netwerk van de BelKlus een belangrijk onderdeel geworden van de communicatieactiviteiten. Op deze wijze ontvangt de BelKlus op regelmatige basis klusverzoeken van professionele organisaties die aanvragen van klusverzoeken aan hen gericht naar de BelKlus doorverwijzen.

## **5. Activiteiten 2025**

### **Toename aantal klussen in de werkgebieden**

Conform de toenemende vraag en aantal uitgevoerde klussen in 2023, en lettend op de toename over de eerste 3 maanden 2024, verwacht de BelKlus dat deze vraag in 2025 alleen maar verder zal groeien met circa 10% in alle huidige werkgebieden. Voorzichtig lijkt gesteld te kunnen worden dat 8.000 klussen in haar huidige werkgebied als realistisch doel in zicht komen.

### **Verlenging Duurzaamheidsproject**

Hoewel er nog geen concrete afspraken zijn gemaakt, ligt het in de lijn der verwachting dat voor 2025, 200 woningen in gemeente Amstelveen additioneel zullen worden verduurzaamd en 300 woningen in de gemeente Uithoorn zullen worden verduurzaamd.



## Reablement Scan

Reablement is een interventie voor ouderen, in het geval van de Belklus voor 67-plussers. Het doel van reablement is, net zoals bij zelfredzaamheid, te helpen onafhankelijkheid en autonomie van de hulpbehoevende in en rond het huis te bewerkstelligen door middel van een vooraf vastgestelde scan, een plan van aanpak en de uitvoering daarvan.

Het primaire doel van de Reablement Scan is dat aan de hand van een vooraf vastgestelde scan kan worden bepaald en wat er dient te worden verbeterd voor de hulpvragers van de Belklus. Dit om vervolgens de werkzaamheden van vrijwilligers beschikbaar te stellen voor het verbeteren van de mogelijkheden bij het doen van alledaagse taken. Te denken valt aan het wegnemen van drempels voor een rollator, het plaatsen van beugels in het toilet en de badkamer. Door dergelijke maatregelen wordt de afhankelijkheid van voortdurende ondersteuning bij calamiteiten verminderd. Veel voorkomende werkzaamheden die na een Reablement Scan worden uitgevoerd, zijn onder te verdelen in de categorieën zoals hieronder benoemd:

| Reablement Scan  |                                  |  |  |
|--|----------------------------------|--|--|
| Valpreventie   | Inbraakpreventie                 | Mobiliteit                                 | Woonkwaliteit  |
| Drempels verwijderen                                   | Aanbrengen buitenverlichting     | Rollator onderhoud                         | Luchtroosters schoonmaken                                      |
| Verlichting  | Raamboompjes                     | Scootmobiel oplaadpunt                     | In geval van nood - kaart                                      |
| Nachtverlichting                                       | Deurkierstandhouders             | Hometrainer in elkaar zetten               |  |
| Extra handgrepen                                       | Slot op tuinhekdeur              | Deurbel goed hoorbaar                      |  |
| Steunbeugels toilet/badkamer                           | Video intercom                   | Sleutelkuis voor zorgverleners             |  |
| Vloer anti-slip badkamers                              |                                  |  |  |
| Douchestoel  | Energiearmoede                   | Brandveiligheid                            | Dementievriendelijk  |
| Verhoging meubels                                      | Energiezuinige lampen            | Rookmelders                                | Memobord ophangen  |
| Afstellen apparatuur op juiste hoogte (zoals intercom) | Huis tochtvrij maken             | CO2 melders                                | Kleuren Stickers op de kranen                                  |
| Persoonlijk alarm knop/val sensor                      | Radiator ontlichten en bijvullen | Gasfornuis vervangen met elektr. kookplaat | Klok in zicht  |
|  |                                  |  |  |
| Telefoon binnen handbereik/draadloos                   | Waterbesparende oplossingen      |  | Deurstoppers of deurklemmen                                    |
| Losse snoeren  |                                  |  | Raamboompjes   |
| Klemmende deuren of ramen verhelpen                    |                                  |  | Plak foto's/pictogrammen/etiketten op (kast)deuren/lade/potten |
| Bereikbaarheid schuur                                  |                                  |  | Kleurcontrast aanbrengen (lichtknoppen, toiletbril etc.)       |
| Functionering gordijnen                                |                                  |  |  |

Klussen die ook voorkomen maar nog niet standaard zijn opgenomen in het reablement pakket, maar waar wel vraag naar is, zijn:

| Overige Reablement klussen         |  |
|------------------------------------|--|
| Douchewand verwijderen,            | Anti inbraakstrip,                     |
| Buitentegels ophogen (bestrating), | Deurbel met camera                     |
| Verhoogde toilet plaatsen,         | Verlichting met spraak modus           |
| Ligbad verwijderen,                | Deur met afstandsbediening.            |
| Scootmobiel oplader monteren,      | Smart home oplossingen                 |
| Professionele douchestoel monteren | Professionele opklapbare toiletbeugels |
| De hoogte van de meubels aanpassen |  |

De Reablement Scan en de uitvoer van de werkzaamheden ten gevolge van de bevindingen, worden doorgaans geleverd door een team van vrijwilligers van de BelKlus (niet door één vrijwilliger) in samenspraak met de general manager. De aanpak is zeer persoonlijk en richt zich op de specifieke behoeften en doelstellingen van de persoon in kwestie in relatie met zijn/haar woonomgeving. Dit met als doel om het zelfstandig mogelijk leven in en rond het huis te optimaliseren. 75% van alle aanvragen betreft minima in de categorie 67-plus.

#### Mogelijke uitbreiding van werkgebieden

Op dit moment is de BelKlus actief in Amstelland en met name Amstelveen, Uithoorn, Ouderkerk aan de Amstel, Duivendrecht, Buitenveldert en Stadsdeel Zuid. Verdergaande geografische uitbreiding ligt in de planning waarbij, afhankelijk van de ondersteuning aan gemeenten, toegevoegde waarde kan worden behaald.

#### Optimaliseren van werkprocessen

Een belangrijke ontwikkeling voor 2025 is de digitalisering en het dynamiseren van onze werkprocessen die vastgelegd zijn in templates. Het werkproces en de communicatie tussen hulpbehoevenden en vrijwilligers verloopt via de mobiele telefoon.

#### Trainingen

We zijn ons ervan bewust dat de vergrijzing gepaard gaat met nieuwe uitdagingen, waaronder een toenemend aantal ouderen met dementie. Daarom investeren we eveneens in educatieve trainingen voor onze vrijwilligers, zodat zij beter kunnen omgaan met deze complexe situaties.

#### Communicatiestrategie

In 2025 voorziet de BelKlus een wijziging in haar communicatiestrategie. In plaats van de traditionele communicatiestrategie zijn er efficiëntere manieren om bekendheid in de werkgebieden te bevorderen. Het doel daarbij is:

- De pool van vrijwilligers verder te vergroten. Dit is essentieel om het toenemend aantal klussen goed te kunnen uitvoeren.
- Een grotere bekendheid te creëren in de werkgebieden met een relatief lage penetratiegraad van de BelKlus, zoals in de gemeenten Amsterdam Zuid en Ouder-Amstel.

De reguliere activiteiten (binnen de werkgebieden) zullen nog steeds voortgang vinden, hieronder vallen:

- Periodieke advertenties in lokale nieuws- en weekbladen.

- Opnamen in de verschillende gemeentegidsen.
- Betrekken van bestuurders en wethouders bij lokale PR-momenten (“samen op klus”).
- Participatie aan ouderendagen en relevante bijeenkomsten voor senioren.
- Actief betrokken en aanwezig zijn op vrijwilligersdagen en bijeenkomsten om potentiële vrijwilligers te interesseren voor de BelKlus.
- Verspreiden van flyers onder ouderen.
- Social Media activiteiten voor algemene bekendheid door middel van informeren en storytelling.
- Inzetten van een uitleg animatievideo van de BelKlus voor visuele informatieoverdracht (de vijf W's van de BelKlus).

### Vrijwilligersactiviteiten

De BelKlus kan niet zonder haar vrijwilligers. Zonder de dagelijkse inzet van de vrijwilligers zou de BelKlus geen bestaansrecht hebben. Al bijna 30 jaar zetten zij zich belangeloos in voor het welzijn van de ouderen en mindervaliden in de regio Amstelveen. Het in stand houden en waar mogelijk vergroten van de gedrevenheid, betrokkenheid en motivatie van de vrijwilligers is dan ook ontzettend belangrijk voor de BelKlus. Als waardering voor haar vrijwilligers wordt dit dan ook niet alleen uitgesproken, maar laat de BelKlus dit ook daar waar mogelijk blijken door haar dankbaarheid te tonen. Jaarlijks worden er dan ook verschillende activiteiten georganiseerd:

- **Vrijwilligersdag**  
Jaarlijks wordt er in mei een vrijwilligersdag georganiseerd om de waardering die de BelKlus heeft voor al haar vrijwilligers op een passende manier te uiten. In 2023 zijn wij naar een bierproeverij geweest en aanvullend daarop zijn de vrijwilligers onderworpen aan een zeer smaakvolle kookworkshop.
- **Kwaliteitstrainingen en workshops voor vrijwilligers**  
De kwaliteit in de uitvoering van de klussen heeft een zeer belangrijke positie binnen de BelKlus. Om de vrijwilligers zo goed mogelijk te ondersteunen worden er daarom verspreid over het jaar kwaliteitstrainingen gegeven. Sinds 4 jaar maken trainingen en workshops standaard onderdeel uit van onze jaarplanning. De ervaring heeft inmiddels geleerd dat dit tot positieve resultaten leidt. De vrijwilligers zijn er blij mee omdat ze beter beslagen ten ijs komen. Vanuit de hulpbehoevenden krijgen wij regelmatig positieve feedback over het uitgevoerde werk. Er zal ook onverminderd doorgedaan worden met het geven van kwaliteitstrainingen en workshops. Het kwaliteitsteam stond onder leiding van een zeer ervaren vrijwilliger, die ons in september 2023, na 20 jaar trouwe dienst, heeft verlaten. Het bestuur zal in oktober 2024, tijdens de bestuursvergadering, nagaan wie voor deze kwaliteitsbewaking in aanmerking zal komen.
- **Overige trainingen**  
Naast de kwaliteitstrainingen zullen (nieuwe) vrijwilligers ook bewust gemaakt worden van de regels op het gebied van privacy (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de huisregels. Hiervoor zijn afgelopen jaar ook de huisregels aangepast waarin aandacht wordt besteed aan zaken als privacy. Tevens zullen er ook trainingen worden aangeboden voor het inwerken en bijscholen van de vrijwilligers in het gebruik van het CRM pakket.
- **Eindejaarsdiner**  
Om het jaar passend af te sluiten en het gevoel van samenhang te benadrukken, zal aan het einde van het jaar met het gehele team een eindejaarsdiner genuttigd worden. Dit is een mooi moment om te reflecteren op het afgelopen kalenderjaar en het is tevens een moment waarop alle vrijwilligers een kleine attentie mogen ontvangen als extra teken van waardering.
- **Nieuwjaarsbijeenkomst/Strategiemeeting**  
Om het nieuwe jaar passend in te luiden, alle nieuwe gezichten welkom te heten en om de strategie voor aankomend jaar te bespreken, wordt er in januari een nieuwjaarsbijeenkomst georganiseerd.

Zaken zoals visie, doelstellingen en strategie voor het komende jaar worden hierin besproken. De vrijwilligers kunnen hierin elk hun bijdrage doen. Mede op basis van de input van de vrijwilligers gaat het bestuur aan de slag. De uitkomst wordt later teruggekoppeld aan de vrijwilligers. Daarnaast worden een aantal praktische zaken besproken. Na deze kick-off van het jaar gaat de BelKlus vol frisse moed en gemotiveerd het nieuwe jaar tegemoet.

Begroting 2024 & 2025 Stichting Belklus

|  | <u>werkelijk</u><br><u>2023</u> | <u>begroting</u><br><u>2023</u> | <u>begroting</u><br><u>2024</u> | <u>begroting</u><br><u>2025</u> |
|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>BATEN</b>                                   |                                 |                                 |                                 |                                 |
| <u>Subsidies</u>                               |                                 |                                 |                                 |                                 |
| Gemeente Amstelveen                            | 35.000                          | 35.000                          | 35.000                          | 35.000                          |
| Gemeente Ouder-Amstel                          | 4.000                           | 4.000                           | 4.000                           | 4.000                           |
| Gemeente Uithoorn                              | 5.500                           | 5.500                           | 5.500                           | 5.500                           |
| Gemeente Amsterdam - Stadsdeel Zuid            | <u>12.500</u>                   | <u>15.000</u>                   | <u>15.000</u>                   | <u>15.000</u>                   |
|  | <u>57.000</u>                   | <u>59.500</u>                   | <u>59.500</u>                   | <u>59.500</u>                   |
| <u>Sponsorgelden</u>                           |                                 |                                 |                                 |                                 |
| Eigen Haard                                    | 25.000                          | 35.000                          | 35.000                          | 38.500                          |
| Woonzorg Nederland                             | <u>8.000</u>                    | <u>8.000</u>                    | <u>8.000</u>                    | <u>8.000</u>                    |
|  | <u>33.000</u>                   | <u>43.000</u>                   | <u>43.000</u>                   | <u>46.500</u>                   |
| <u>Incidentele projecten</u>                   |                                 |                                 |                                 |                                 |
| Gemeente Uithoorn -duurzaamheidsproject        | 15.535                          | 5.000                           | 35.850                          | 0                               |
| Gemeente Amstelveen - veiligheidsproject       | 10.000                          | 10.000                          | 10.000                          | 20.000                          |
| Gemeente Amstelveen - energietransitie         | 32.000                          | 8.000                           | 16.000                          | 32.000                          |
| Eigen Haard - duurzaamheidsproject             | <u></u>                         | <u>7.500</u>                    | <u>0</u>                        | <u>0</u>                        |
|  | <u>57.535</u>                   | <u>30.500</u>                   | <u>61.850</u>                   | <u>52.000</u>                   |
| <u>Overige donaties en vergoedingen kosten</u> |                                 |                                 |                                 |                                 |
| Bedrijven/stichtingen/particulieren            | 22.015                          | 7.500                           | 20.000                          | 25.000                          |
| Ontvangen vergoedingen ingekochte materialen   | <u>4.155</u>                    | <u>10.000</u>                   | <u>5.000</u>                    | <u>5.000</u>                    |
|  | <u>26.170</u>                   | <u>17.500</u>                   | <u>25.000</u>                   | <u>30.000</u>                   |
| <b>Totaal baten</b>                            | <u>173.705</u>                  | <u>150.500</u>                  | <u>189.350</u>                  | <u>188.000</u>                  |

|  | <u>werkelijk<br/>2023</u> | <u>begroting<br/>2023</u> | <u>begroting<br/>2024</u> | <u>begroting<br/>2025</u> |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>LASTEN</b>  |                           |                           |                           |                           |
| <u>Kosten Coördinator en vrijwilligers</u>                         |                           |                           |                           |                           |
| Salarissen   | 41.488                    | 38.880                    | 44.442                    | 45.803                    |
| Sociale lasten en pensioen   | 9.950                     | 9.504                     | 10.374                    | 10.985                    |
| Kostenvergoedingen vrijwilligers                                   | 7.484                     | 8.640                     | 10.893                    | 9.000                     |
| Overige personeelskosten, vrijwilligersdagen en bijeenkomsten*     | <u>31.897</u>             | <u>8.100</u>              | <u>14.170</u>             | <u>17.000</u>             |
| *incl. een reservering van EUR15.000 voor het dertig jaar jubileum | <u>90.819</u>             | <u>65.124</u>             | <u>79.879</u>             | <u>82.788</u>             |
| <u>Afschrijvingen</u>  |                           |                           |                           |                           |
| Afschrijving inventaris  | 956                       | 207                       | 841                       | 5.940                     |
| Afschrijving transportmiddelen                                     | <u>5.627</u>              | <u>500</u>                | <u>13.200</u>             | <u>11.519</u>             |
|  | <u>6.583</u>              | <u>707</u>                | <u>14.041</u>             | <u>17.459</u>             |
| <u>Huisvestingskosten</u>  |                           |                           |                           |                           |
| Huur kantoor en aanhorige kosten                                   | <u>14.313</u>             | <u>14.044</u>             | <u>15.436</u>             | <u>14.536</u>             |
|  | <u>14.313</u>             | <u>14.044</u>             | <u>15.436</u>             | <u>14.536</u>             |
| <u>Beheerkosten</u>  |                           |                           |                           |                           |
| Abonnementen, contributies en software                             | 10.209                    | 6.000                     | 9.000                     | 13.000                    |
| Administratie/accountants/advies                                   | 2.819                     | 2.500                     | 3.500                     | 10.000                    |
| PR, advertenties, reclame, folders                                 | 11.469                    | 8.880                     | 10.000                    | 15.000                    |
| Verzekeringspremies  | 377                       | 1.200                     | 1.200                     | 1.200                     |
| Bestuur- en representatiekosten                                    | 890                       | 600                       | 1.500                     | 1.500                     |
| Gereedschappen, e.d.   | 500                       | 1.500                     | 4.500                     | 1.500                     |
| Inkoop materiaal - duurzaamheidsproject                            | 5.547                     | 3.750                     | 12.500                    | 6.000                     |
| Inkopen materialen overig  | 5.036                     | 8.800                     | 5.000                     | 5.500                     |
| Bankkosten/rentekosten   | 548                       | 500                       | 2.500                     | 600                       |
| Overige kantoorkosten  | 6.568                     | 2.000                     | 7.000                     | 7.000                     |
| Onderhoud transportmiddelen  | 3.046                     | 2.000                     | 2.000                     | 1.000                     |
| Motorrijtuigenbelasting en verzekering transportmiddelen           | 3.550                     | 3.600                     | 3.800                     | 3.600                     |
| Overige vervoerskosten   | 2.887                     | 3.500                     | 3.500                     | 2.500                     |
| Leasekosten vervoermiddelen  | 0                         | 12.000                    | 0                         | 0                         |
| Algemene kosten  | <u>5.074</u>              | <u>1.400</u>              | <u>22.500</u>             | <u>6.000</u>              |
|  | <u>58.520</u>             | <u>58.230</u>             | <u>88.500</u>             | <u>74.400</u>             |
| <b>Totaal lasten</b>   | <u>170.235</u>            | <u>138.105</u>            | <u>197.856</u>            | <u>189.183</u>            |
| Totaal baten   | 173.705                   | 150.500                   | 189.350                   | 188.000                   |
| Totaal lasten  | <u>170.235</u>            | <u>138.105</u>            | <u>197.857</u>            | <u>189.182</u>            |
| <b>Resultaat</b>   | <u>3.470</u>              | <u>12.395</u>             | <u>-8.507</u>             | <u>-1.182</u>             |