

# JAARRAPPORT 2020

DOE(T) IETS VOOR EEN ANDER

**BUDDY NETWERK**  
**VERGROOT**  
**DE WERELD**  
**VAN EEN**  
**ANDER**

**WORD**  
**ÓÓK**  
**BUDDY!**

 **Buddy**  
**Netwerk**

 **Buddy**  
**Netwerk**

# INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	Pagina 3
2. Inleiding	Pagina 4
3. Aanbod en doelgroepen 2020	Pagina 5
4. Realisatie per gemeente	Pagina 12
5. Projecten	Pagina 21
6. Innovatie	Pagina 24
7. Communicatie	Pagina 25
8. Kwaliteit	Pagina 27
9. Organisatie	Pagina 28
10. Terugblik 2020	Pagina 30
11. Focus 2021	Pagina 31

# 1. VOORWOORD

Op het moment van verschijnen van het jaarrapport 2019, is de coronacrisis half maart 2020 uitgebroken. Buddy Netwerk heeft direct alternatieve middelen ingezet om, ondanks fysieke beperkingen, contact te blijven houden met haar cliënten. Wij gaan de komende tijd in overleg met onze subsidiegevers, wat voor impact dit heeft op onze (financiële) bedrijfsvoering.

Dit waren de laatste zinnen van het jaarrapport 2019, nu meer dan een jaar geleden. Waar staan we nu? Hoe heeft het Buddy Netwerk team 2020 ervaren? Vooraf gestelde (kwantitatieve) doelstellingen van gemeentes met wie we samenwerken, werden door de coronacrisis veelal niet behaald.

Vanaf maart 2020 heeft Buddy Netwerk daarom direct alternatieve middelen ingezet, om, ondanks fysieke beperkingen, tijd en aandacht te besteden aan haar cliënten, alsmede de grote groep buddy's. Ons werk is arbeidsintensiever geworden, waarbij de nadruk nog meer kwam te liggen op de kwaliteit en inventiviteit van ons werk.

De focus van het team lag op wat wij WEL konden realiseren. Met deze positieve instelling hebben wij samen 2020 geweldig afgesloten. De continue zoektocht naar wat wel kon is de drijfveer geweest om ons in te blijven inzetten voor kwetsbare burgers in Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Westland en Zoetermeer.

Wij zijn enorm zichtbaar geweest met het organiseren van diverse activiteiten zoals het rondbrengen van Buddybroden, tekeningen van kinderen voor ouderen, het versturen van kaarten, toeren met de Buddybus tijdens de Week tegen Eenzaamheid en nog veel meer. Deze activiteiten zijn gebundeld in het Buddy Corona Boek waar we enorm trots op zijn.

Naast diverse activiteiten zijn wij direct aan de slag gegaan met verschillende sociale innovaties zoals Beeldbellen voor senioren en de oprichting van de online Buddy Academie. Juist in deze onzekere tijd is het essentieel dat wij, ondanks ons 30-jarig bestaan, mee blijven bewegen en inspelen op de actualiteit en maatschappelijke thema's.

Intern hebben wij gewerkt aan de aanscherping van ons CRM-systeem Hello's, de digitalisering van onze administratie en is er veel tijd en aandacht besteed aan het functiehuis.

Wij zijn enorm trots op de impact die wij hebben gerealiseerd in 2020 en de nieuwe samenwerkingen die zijn ontstaan met bedrijven en organisaties in diverse gemeentes. Graag bedank ik het hele Buddy Netwerk Team en al onze samenwerkingspartners voor het vertrouwen en een grote mate van flexibiliteit.

Het nieuwe jaar is reeds begonnen, het nieuwe normaal nog niet. Het vergt in 2021, wederom enorm veel veerkracht, lef en uithoudingsvermogen van het hele Buddy Netwerk Team, om samen, op creatieve wijze contact te houden met de meest kwetsbare mensen in de samenleving.

Gezonde groet,



**Else A. Kodde**  
**Directeur/bestuurder**

## 2. INLEIDING

### Onze missie

Buddy Netwerk biedt tijdelijke een-op-een versterking en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben door de inzet van professionele vrijwilligers (buddy's).

### Onze visie

Wij versterken de kracht in de samenleving. Onze buddy's zorgen ervoor dat zowel onze cliënt (maatje), alsmede de mantelzorger, meer welbevinden en zelfredzaamheid ervaart. Daarmee zorgen we ervoor dat steeds meer mensen niet of later in gespecialiseerde zorg terecht komen.

### Onze aanpak

Versterking van de cliënt wordt bewust meegenomen als doel in het contact tussen een buddy en een maatje. De buddy is present en motiverend. Daarmee draagt een buddy bij aan bijvoorbeeld het vinden van passende activiteiten, leren omgaan met beperkte mobiliteit, het omgaan met gevoelens van eenzaamheid en verlies, het ergroten van het gevoel van zelfvertrouwen en het vergroten van de kwaliteit en/of het aantal contacten.

Per 1 januari 2019 gebruiken wij de Buddy Netwerk 'Versterkingsmeter' om te meten op welke vlakken de inzet van een buddy bijdraagt aan versterking van de cliënt. In 2020 lag de focus op het verzamelen van inzichten en procedurele en inhoudelijke verbeterpunten.

Op basis van nieuwe inzichten en ontwikkelingen in de maatschappij, blijven wij ons meetinstrument door ontwikkelen. Doelstelling hiervan is:

- Een beter inzicht te krijgen over het effect van de inzet van de buddy, door bijvoorbeeld concreet gedrag te meten
- Gericht kunnen inspelen op verschillende hulpvragen van cliënten.

### Onze buddy's

Onze buddy's zijn ons grootste kapitaal. Zij worden geselecteerd, getraind en gematcht. Onze coördinatoren hebben vaste contact momenten met onze buddy's zoals:

- Vaste (evaluatie) momenten bij: kennismaking, 8 weken gesprek, 6 maanden, 10 maanden en aan het einde van het jaar. Bij zeer ervaren buddy's is het contact met de coördinator mogelijk minder intensief.
- Vragen gedurende het jaar. Onze coördinatoren zijn altijd bereikbaar voor de buddy's mochten er vragen zijn. Ons eerste aanspreekpunt is het secretariaat.

Naast buddy's werkt Buddy Netwerk ook steeds meer met andere vrijwilligers. Trainingen worden, onder supervisie van een beroepskracht, gegeven door vrijwillige trainers. Het team van coördinatoren wordt versterkt door zogenaamde vrijco's (vrijwillige coördinatoren). Zij zijn ook een essentiële schakel om een goed beeld te krijgen van de cliënten, om vervolgens een goede match tot stand te brengen tussen onze buddy's en cliënten. Elke twee weken is er overleg met de vrijco's om de caseload te bespreken. Helaas is het jaarlijkse vrijco's etentje niet doorgegaan wegens corona.

### Deskundigheidsbevordering buddy's 2020

- Negen fysieke trainingen reguliere buddy's.
- Online-training Student Buddy's Haagse Hogeschool Verpleegkunde.
- Buddy voor Bikkels avond.
- Buddy's blikken terug, fysiek evenement.
- Zoomsessie met buddy's in december 2020.
- Intervisie met Student buddy's Samen Vitaal.



Buddy's en maatjes



# 3. AANBOD EN DOELGROEPEN 2020

## Buddyzorg:

- de buddy's bieden psychosociale en emotionele steun en begeleiding aan mensen (cliënten) met een ernstige of levensbedreigende ziekte. Een buddy stelt zich beschikbaar voor een periode van tenminste een jaar.
- de buddy's zijn deelgenoot in de beleving van het ziek zijn en daarbij gericht op het versterken van persoonlijke kracht en het behoud van zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de cliënt.
- een cliënt ontvangt een dagdeel per week of twee weken Buddyzorg voor een periode van maximaal 1 jaar.

De buddy is deelgenoot in de beleving van het ziek zijn en daarbij gericht op het versterken van persoonlijke kracht en het behoud van zelfstandigheid, het netwerk en eigen regie van de cliënt.

## 2tegenzaamheid:

- alleen zelfstandig thuis wonende ouderen kunnen deelnemen;
- voor ouderen voor wie geschikte alternatieve voorzieningen zijn, zorgen wij voor een doorverwijzing;
- bij zeer kwetsbare ouderen is het mogelijk om maximaal 2 jaar te begeleiden. Ouderen die te activeren zijn, worden 1 jaar begeleid.

## Buddyzorg Dementie:

- de vrijwilligers (buddy's) ondersteunen cliënten gedurende een dagdeel per week;
- de buddy, coördinator buddyzorg, casemanager dementie en de mantelzorger hebben periodiek contact ter versterking van de draagkracht van de mantelzorger.
- Kwetsbare ouderen worden langer dan een jaar begeleid.

**Buddy's voor Bikkels:** biedt Buddyzorg voor Chronisch zieke kinderen en hun mantelzorgers.

## Financiering

Buddy Netwerk biedt informele zorg in Den Haag en zes omliggende gemeentes. Deze maatschappelijke dienst wordt voornamelijk gefinancierd met publiek geld. Buddy's voor Bikkels wordt gefinancierd door Fondsen en incidenteel door middel van donaties van bedrijven en particulieren. Onze financiers en wijzelf, willen continu weten wat de effectiviteit is van onze dienstverlening. Daarbij proberen wij zoveel mogelijk het effect te meten of de inzet van een buddy heeft bijgedragen aan de beoogde doelen. Wat heeft de buddy bijgedragen aan het versterken en ondersteunen van een cliënt? Hoe was de situatie in het begin? En na het traject waarin de cliënt een buddy had? Hiervoor blijven wij ons eigen meetinstrument 'De Buddy Netwerk Versterkingsmeter' verder ontwikkelen en verbeteren. Bij de doelgroep Dementie is meten lastiger. Om het effect te meten maken wij veelal gebruik van storytelling. De inzet van een buddy is hierbij vaak een subjectieve beleving.

In 2020 was het inbouwen van meetmomenten vaak niet mogelijk/onmogelijk. Wij hebben zoveel mogelijk alternatieven ingezet in plaats van fysiek contact tussen buddy en cliënt.

## Financiering Buddy's voor Bikkels

Het project Buddy's voor Bikkels 2020 is mogelijk gemaakt door de volgende financiers: Stichting Oranje Fonds, Stichting Haags Groene Kruis Fonds, KNR (Konferentie Nederlandse Religieuzen), Rooms Katholiek Wees- en Oudeliedenhuis, Stichting Kinderzorg Den Haag-Rotterdam, Stichting Maria Emalia Dorrepaal, Stichting Pape-Fonds, Stichting Protestants Steunfonds, Stichting Schiefbaan Hovius, Buck Consultants International en een anoniem fonds.

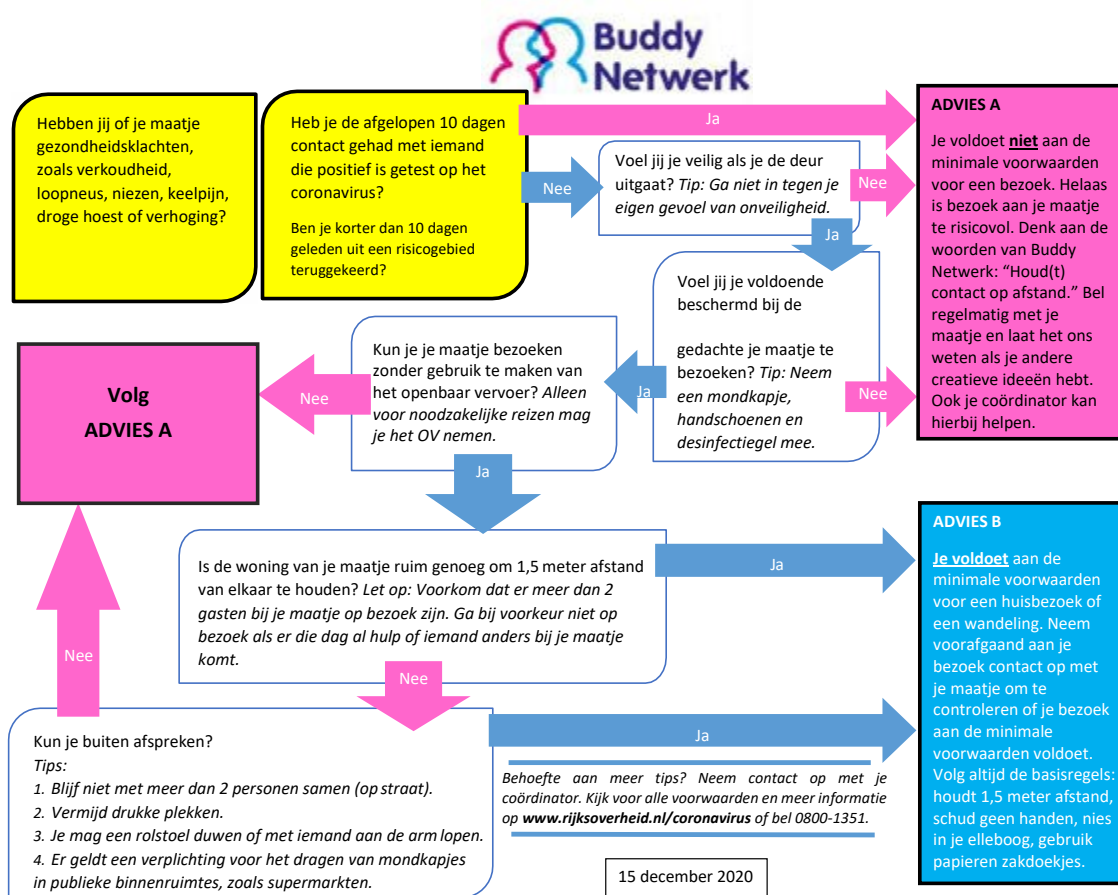
## Impact corona

De coronacrisis die half maart 2020 is uitgebroken, heeft het hele Buddy Netwerk Team diep geraakt. In de eerste plaats onze cliënten. Maar daarnaast ook onze buddy's, vrijwillige trainers, coördinatoren en zeker niet op de laatste plaats ons eigen personeel. Hoe ga je om met alle beperkingen van contact wat ons werk is en juist nu zo belangrijk? Buddy Netwerk is zich dagelijks, vanuit intrinsieke motivatie van het team, in blijven zetten voor de meest kwetsbare burgers. Hierbij hebben wij altijd de richtlijnen gevolgd van het RIVM. Wij hebben frequent contact gehouden met onze buddy's die veel vragen hadden omtrent de nieuwe situatie.

Voor ons team was het niet meer mogelijk, of beperkt, om fysiek op kantoor te werken. Vanaf maart 2020 bestaat de bezetting op kantoor uit de directie en het secretariaat. Dit is noodzakelijk om de grote achterban van Buddy Netwerk, te kunnen blijven bedienen.

### Impact corona op onze cliënten

Er wordt aangegeven dat cliënten vaak moeilijke momenten hebben. Er is sprake van meer eenzaamheid ook bij mensen met dementie. Er is namelijk minder aanspraak en contact en er komen minder prikkels binnen. Activiteiten van andere organisaties lagen veelal stil. Daarnaast worden zij geraakt door het nieuws dat naar buiten gebracht wordt en zij om zich heen horen. Tijdens de lockdown is er voornamelijk heel veel telefonisch contact geweest, zijn er kaartjes gestuurd en bloemen gebracht. Dit is als fijn ervaren, maar zowel de buddy's als hun maatjes hebben uitgekeken naar het moment dat er weer (fysiek) afgesproken kon worden. Het samen weggaan wordt gemist. Bij Buddyzorg (chronisch ziek) zijn wij en de buddy's extra voorzichtig geweest met het onderhouden van fysiek contact. Wat opviel is dat de buddy's de richtlijnen van het RIVM goed in de gaten hielden, aan cliëntzijde was dat echter soms iets minder. Zij hadden enorme behoefte aan contact en risico's werden minder in acht genomen.



afwegingskader

### Impact corona op onze buddy's

Corona had in 2020 ook een enorme impact op onze buddy's. Ook met hen is het contact geïntensiveerd om door deze zware periode heen te komen. Buddy's ontvingen handvatten, hoe zij, na de eerste lockdown, toch weer fysiek contact konden hebben met hun maatje. Voor buddy's was het contact met hun maatje ook vaak het hoogtepunt van fysiek contact tijdens de week.

Voor onze buddy's is in december een klein fysiek evenement 'Buddy's blikken terug' georganiseerd. Tijdens deze avond bleek er grote behoefte van onze buddy's om hun verhaal te kunnen doen. Naast gezelligheid werden er schrijvende verhalen uitgewisseld van cliënten die het echt even niet meer zagen zitten. Hier ervaren wij het belang van

goede training en begeleiding van onze buddy's en een luisterend oor van onze coördinatoren. Daarnaast hebben wij in december een zoomsessie georganiseerd waar buddy's onderling ervaringen konden uitwisselen. Dit werd door de meesten als plezierig ervaren, anderen vonden het online contact onpersoonlijk.

Helaas ging in 2020 het jaarlijkse vrijwilligersdiner waar buddy's elkaar fysiek ontmoeten niet door.



paasmandjes, tekeningen en kaarten voor cliënten en buddy's

### Een matchafpraak tijdens corona

Ik spreek met de buddy af voor de deur van het huis van het maatje. Ook al staan we buiten, ik ben er alert op dat de afstand tussen ons anderhalve meter is en blijft. We doen allebei ons mondkapje voor en bellen aan bij het maatje. Als zij opendoet, vraag ik haar voor ons uit te lopen naar de huiskamer, zodat we voldoende afstand kunnen houden. De buddy en ik gaan op tweeënhalve meter afstand van haar zitten. Ik vraag aan het maatje of zij het goed vindt dat wij onze mondkapjes afdoen. Dat vindt zij goed. We ontsmetten onze handen met de gel die ik altijd bij mij heb.

Het kennismakingsgesprek komt op gang en het lijkt wel te klikken. Er wordt een afspraak gemaakt. Ik vertel dat als één van hen verkoudheidsklachten ontwikkelt of zich niet goed voelt, ze de afspraak voor de zekerheid af moeten zeggen. Daarna zetten wij onze mondkapjes weer op om te vertrekken.

### Inspelen op actualiteit

Vanaf maart 2020 hebben wij direct alternatieve middelen ingezet om, ondanks fysieke beperkingen, ons werk goed voort te kunnen blijven zetten. De aanmelding van cliënten was in het begin minder, omdat verwijzers zich ook aan moesten passen aan de nieuwe situatie. Daarnaast was er natuurlijk de angst om besmet te raken met het coronavirus. Bestaande cliënten werden vaker gebeld, ontvingen kaartjes en werden verrast met allerlei acties vanuit Buddy Netwerk. Onze buddy's zijn, ondanks corona, enorm betrokken gebleven. Het contact van onze coördinatoren met de buddy's is in veel gevallen geïntensiveerd.

### Houd(t) contact op afstand

Omdat fysiek contact een aantal maanden niet mogelijk is geweest, is er direct naar alternatieven gezocht om contact te blijven houden met onze achterban. De inspanning van ons team heeft geresulteerd in ludieke acties. Hiervoor hebben wij zelf een crowdfunding campagne opgezet met als doel om particulieren op te roepen om iets te doen voor een ander.

In samenwerking met lokale bedrijven, Welzijn en Bakkerij Victor Driessen, hebben gedurende een aantal weken, alle stadsdelen in Den Haag bezocht om Buddybroden rond te brengen. In omliggende gemeenten hebben wij, samen met diverse bedrijven en particulieren, ludieke acties bedacht om contact te houden met onze cliënten. De mobiele Abri, met boodschappen van onze buddy's, maakte emoties los bij diverse cliënten.



Mobileabri



Clïent neemt buddy-brood in ontvangst



Den Haag FM doet verslag



Videoboodschap van buddy voor maatje

## Inspanning versus resultaat per doelgroep

### Koppeling

Er is sprake van een geslaagde koppeling als na het matchgesprek, zowel de cliënt als de buddy "ja" zegt, het eerstvolgende bezoek van de buddy aan de cliënt positief is en het traject wordt voortgezet.

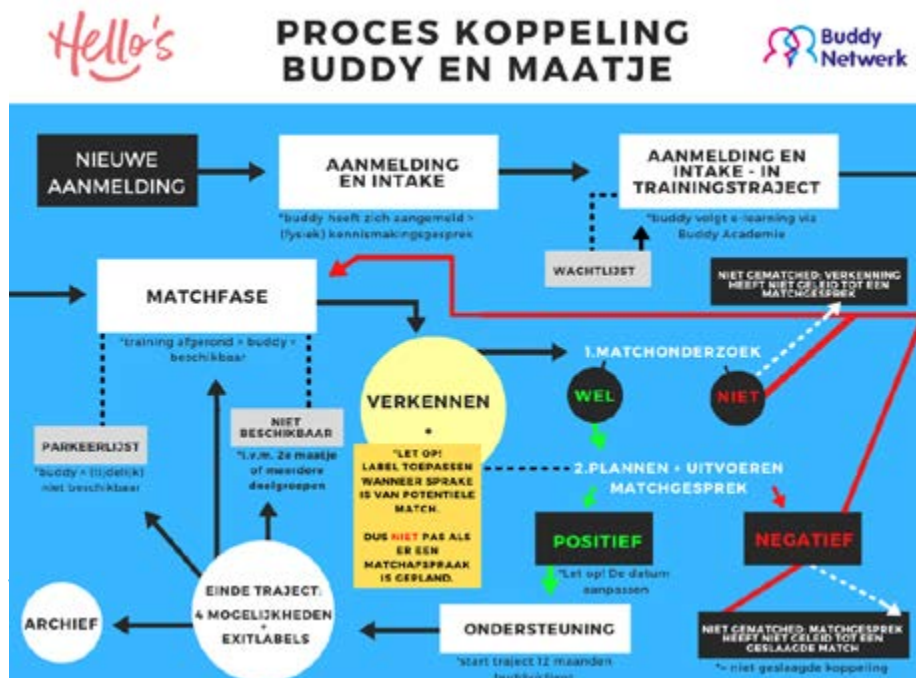
Per 17 december 2020 hebben wij besloten dat er sprake is van een geslaagde koppeling direct na het eerste matchgesprek. De redenen hiervoor zijn als volgt:

- Het is wegens corona onzeker wanneer er sprake kan zijn van een fysiek tweede bezoek. De buddy houdt op alternatieve wijze contact met de cliënt.
- Het komt, wegens een secuur voortraject, nauwelijks voor dat het traject niet wordt voortgezet als cliënt en buddy beiden enthousiast zijn. Het is zeer arbeidsintensief voor de coördinatoren om te monitoren wanneer het tweede bezoek aan de cliënt plaatsvindt.

Als blijkt dat het traject niet wordt voortgezet, ondanks weken van nauwkeurige voorbereiding, dan wordt deze koppeling niet meegenomen in de aantallen. Het matchproces begint dan weer opnieuw.

### Maatwerk: ieder mens is uniek

Er komt enorm veel kijken bij het realiseren van een geslaagde koppeling. Het is altijd maatwerk. Ieder mens is uniek. Er wordt heel veel tijd en aandacht besteed aan de behoefte, van zowel de cliënt als de buddy, om tot een goede match te komen. Wij zijn continue in beweging om het proces te verbeteren zodat wij zo snel mogelijk kwetsbare cliënten kunnen koppelen aan een geschikte buddy. Dit geeft ons team enorme voldoening.



- Gebeld en afspraak gemaakt voor een intake. Intake gedaan, geanimeerd gesprek.
- Op verzoek van cliënt op zoek gegaan naar een vrouwelijke buddy.
- Vrouwelijke buddy gevonden. Gebeld en afspraak gemaakt voor een match.
- Naar afspraak voor match met de buddy. Cliënt moet echter meteen weg omdat hij met spoed geopereerd moet worden.
- Een week later teruggebeld om te vragen hoe de operatie was verlopen en of het akkoord is dat de buddy contact met hem opneemt.
- Buddy is op match gesprek geweest. Het gesprek liep totaal anders, cliënt was kortaf.
- Buddy belt weer om een afspraak te maken. Cliënt geeft aan dat hij het te druk heeft en geen buddy meer wil hebben.
- Buddy geeft het op.
- Buddy gebeld en het hele verhaal te horen gekregen.
- Contact met de kleindochter opgenomen. Zij begreep er niets van.
- Kleindochter belt terug. Opa heeft het momenteel te druk, maar de werkelijke reden was dat opa het parfum van de buddy niet lekker vond ruiken.
- Ik heb met de kleindochter besproken dat ik opa voor dit moment uitschrijf.

‘Soms ben je lang bezig voor een match maar levert het uiteindelijk niets op’

### Impact corona op (kwantitatief) resultaat

Buddy Netwerk ontvangt van de meeste gemeentes subsidie, met name voor het kwantitatieve resultaat, oftewel het aantal koppelingen. De afgelopen maanden is er naast tijd en aandacht voor onze cliënten ook enorm veel tijd en aandacht geschonken aan onze buddy's. Zij hebben zich geweldig staande gehouden en waren tijdens corona vaak de enige steun en toeverlaat voor de meest kwetsbaren. Daar zijn wij hen dankbaar voor.

Buddy Netwerk heeft, als ervaren partner in de markt, een voortrekkersrol, in tijden van crises. Deze verantwoordelijkheid hebben wij met het hele team genomen. Het resultaat van deze inspanning is dat bestaande buddy's zijn gebleven en er met name na de zomervakantie weer een aanwas kwam van nieuwe buddy's.

Om een realistisch beeld te schetsen tijdens corona hebben wij de (kwantitatieve) doelstelling van nieuwe koppelingen bijgesteld naar 70%. De kwalitatieve doelstelling is ruimschoots behaald.

Ik sta met mijn jas al aan bij de deur als de telefoon gaat. Ik aarzel even, het is al laat, maar besluit toch op te nemen. 'Oh, wat fijn dat er nog iemand is', is het eerste wat ik hoor.

Daarna volgt een lang verhaal over eenzaam zijn, niemand zien of spreken, maar ook over vroeger, toen ze nog jong was en uitging. Een half uur later beëindigen we het gesprek.

Ik sta net bij de deur als de telefoon weer gaat. 'Met mij nog een keer'.

Ik herken haar stem meteen. 'Ik wil je bedanken. Het was zo fijn om even met iemand te kunnen praten'.



### Buddyzorg voor volwassenen met een chronische en/of levensbedreigende ziekte

- Doelstelling en begroot: 354 geslaagde koppelingen.
- Realisatie: 280 koppelingen.
- Resultaat: (78% van doelstelling), waarvan 137 koppelingen doorliepen uit 2019 en 143 nieuwe koppelingen in 2020.

### Vrijwillige coördinatoren Buddyzorg

Per 31 december 2020 stonden er zeven vrijco's geregistreerd voor Buddyzorg. Zij ondersteunen de coördinatoren op kantoor, met name aan de cliëntzijde.

Andrea moest een nekoperatie ondergaan waaraan ze een dwarslaesie overgehouden heeft. Na 5 jaar revalidatie en veel doorzettingsvermogen kan ze weer kleine stukjes lopen met krukken. Ze twijfelde of een buddy iets voor haar zou zijn omdat ze absoluut niet betutteld wil worden. En toen kwam buddy Mischa. De leuke match geeft haar nieuwe energie. Met haar buddy verlegt ze haar grenzen waardoor haar wereld groter en leuker is geworden.

### 2tegenzaamheid

- Doelstelling en begroot: 193 geslaagde koppelingen.
- Realisatie: 143 koppelingen.
- Resultaat: (74% van doelstelling), waarvan 75 koppelingen doorliepen uit 2019 en 68 nieuwe koppelingen in 2020.

### Buddy's dragen bij aan bestrijden van:

1. Sociale eenzaamheid door hun maatje (weer) in contact te brengen met andere mensen en hen waar mogelijk te verbinden aan activiteiten in hun eigen buurt.
2. Emotionele eenzaamheid, door het stimuleren van stabiele contacten.
3. Existentiële eenzaamheid, als eenzaamheid samenhangt met het ontbreken van zingeving is de buddy van toegevoegde waarde, door 'gewoon' te luisteren.

### Impact corona 2020

- Toename van hulpvragen voor een wandeling, samen met een buddy. Veel ouderen zijn bijna een jaar het huis niet uit geweest en durven dat niet alleen.
- Uit contact met cliënten wordt vaak benoemd dat familie nauwelijks op bezoek komt uit voorzorg of een druk leven (wellicht mede door corona).
- Meer aanvragen van ouderen wiens vaste activiteiten zijn weggevallen en er nauwelijks alternatieven mogelijk zijn. Activiteiten met een buddy waren vaak het enige alternatief.
- Afspraken met de buddy werden regelmatig afgezegd of verschoven uit angst, voorzorg of terughoudendheid.
- Sommige trajecten zijn met een extra jaar verlengd door corona, dit betekent dat er minder (bestaande) buddy's beschikbaar zijn voor een nieuw traject.
- Fysieke contactmomenten met formele zorg, zoals een behandelaar, nemen af door corona. Hierdoor wordt vaker beroep gedaan op Buddy Netwerk.



Wethouder K. Parbhudayal



Buddy Bus On Tour



## Week tegen Eenzaamheid 2020

Op 6 oktober hebben wij, in samenwerking met Van Heugten Tours, rondgereden met de Buddybus om voorbijgangers te enthousiasmeren voor ons werk. Zij konden, onder strikte RIVM-richtlijnen, een korte Buddyreis maken in de bus om te ervaren wat wij doen met Buddy Netwerk. In de bus hadden zij de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een coördinator, trainer en een buddy. De dag heeft veel enthousiaste reacties opgeleverd en nieuwe aanmeldingen van buddy's.

Mevrouw is bijna 80 en gaat steeds meer vergeten. Door corona kan ze niet meer naar de repetities van haar smartlappenkoor. Ze zit hele dagen thuis, terwijl ze zo van gezelligheid houdt.

Ze is blij dat haar buddy elke week langskomt.

Ze zingen samen en maken samen een dansje door de kamer. Mevrouw heeft altijd van koken gehouden, samen met haar buddy lukt dit nog. Haar buddy vertelt haar wat ze moet snijden en wat er wanneer in de pan moet.

En daarna eten ze het samen gezellig op!

## 2 plus trajecten 2tegenzaamheid

Eind 2014 hebben we besloten om, bij uitzondering een 2tegenzaamheid traject te verlengen, ook na een periode van 2 jaar. In de praktijk zien we dat een deel van onze cliënten zo kwetsbaar is dat het afbreken van het traject van 2tegenzaamheid leidt tot totaal isolement van de cliënt. Met het verlengen van het traject voorkomt Buddy Netwerk hiermee dat zeer kwetsbare mensen tussen wal en schip dreigen te vallen.

In 2020 was er sprake van 18 "2 plus trajecten 2tegenzaamheid" (\*) in Den Haag waar wij nog contact mee onderhouden. Deze koppels zijn niet meegenomen in het resultaat. Ook deze buddy's kunnen na twee jaar nog een beroep doen op begeleiding. Daarnaast zijn zij altijd welkom bij thema-avonden en het vrijwilligersdiner. Vanuit Buddy Netwerk spreken wij hiermee onze waardering en respect uit voor vaak zeer ervaren buddy's, die wij ook graag behouden.

(\*) 2plus betekent dat de cliënt langer dan twee jaar een buddy heeft. Het gaat hier met name om schrijnende gevallen, of cliënten die ver boven de negentig jaar oud zijn.

## Buddyzorg voor mensen met dementie en hun mantelzorgers

Het aantal mensen met dementie is ten gevolge van de vergrijzing vervijfvoudigd. Van 50.000 in 1950 tot ruim 280.000 in 2021. Naar verwachting verdubbelt dit aantal de aankomende 20 jaar tot een half miljoen mensen in 2040. Er zijn ongeveer 300.000 mantelzorgers in Nederland die zorgen voor iemand die met dementie thuis woont. De helft combineert dit met hun werk en/of de zorg voor kinderen. De aanvragen voor een buddy voor maatjes met beginnende dementie blijft dus toenemen.

## Dementie

De vraag voor een buddy komt vaak binnen bij ons via een familielid, mantelzorger of de casemanager. Veel cliënten zijn echter al verder in het proces van dementie, zeker nu tijdens corona. Zij worden (te) laat aangemeld bij ons waardoor wij geen vrijwilliger meer kunnen inzetten. Het gevolg is dat de casemanagers op zoek gaan naar een passende oplossing, buiten de inzet van een buddy. In sommige gevallen betekent dit al opname of crises opvang. In verband met AVG verwijzen wij niet door naar PEP. De outcome is lastig te meten bij deze doelgroep, en vaak meer een subjectieve beleving. Dit doen wij veelal door het "ophalen" van dankbare verhalen van de mantelzorger die ontlast wordt door de inzet van een buddy.

**Doelstelling en begroot:** 109 geslaagde koppelingen.

**Realisatie:** 92 koppelingen.

**Resultaat:** (84% van doelstelling), waarvan 46 koppelingen doorliepen uit 2019 en 46 nieuwe koppelingen in 2020.

Waardeer de kleine contactmomenten die er zijn. Je kunt grote plannen maken maar uiteindelijk is het voor nu het belangrijkste om er gewoon te zijn voor de ander.

(uitkomst van overleg met buddy's voor mensen met dementie tijdens corona)

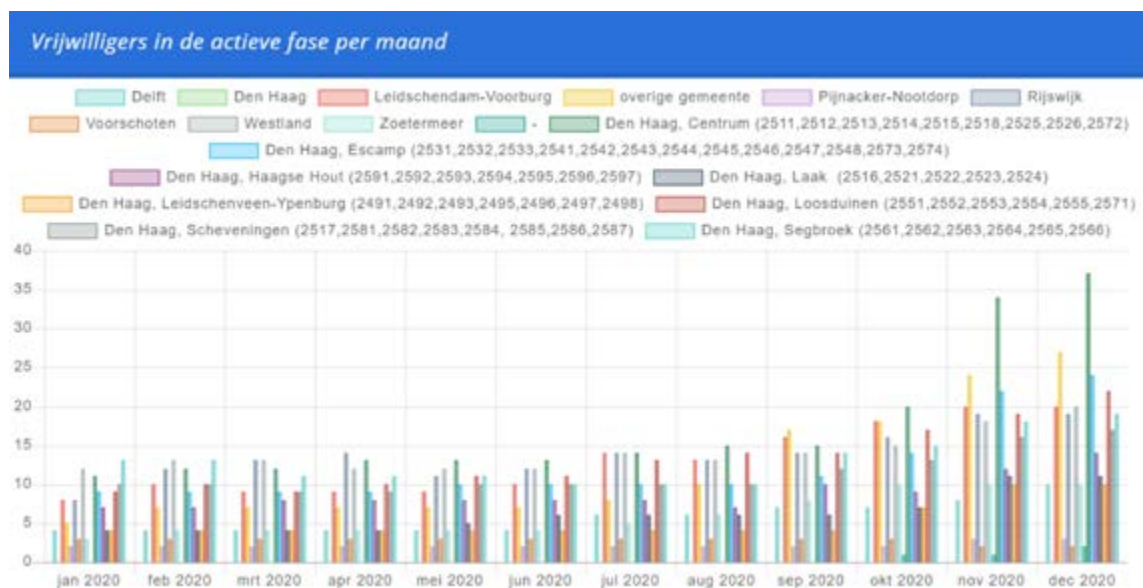
## 4. REALISATIE PER GEMEENTE

Aantal geslaagde koppelingen per doelgroep	doelstelling	realisatie	behaald op totaal (*)
Buddyzorg	354	280	78%
2tegen1zaamheid	193	143	72%
Dementie	109	92	84%

(\*) om een realistisch beeld te schetsen tijdens corona, is een realisatie van het aantal koppelingen versus de vastgestelde subsidie beschikbaar bijgesteld naar 70%. Dankzij de inzet van het hele Buddy Netwerk team is de (kwantitatieve) "coronadoelstelling" binnen alle gemeentes behaald.

### Lokale samenwerking

In alle gemeentes waar Buddy Netwerk actief is, wordt nauw samengewerkt met verwijzers in de formele zorg. Verreweg de meeste cliënten worden langs deze weg bij ons aangemeld. Wij nemen actief deel aan netwerkoverleggen met formele en informele zorgpartners, keten overleggen en gemeentes. Denk hier bijvoorbeeld aan: Platform Zorgvrijwilligers Den Haag, Programmacommissie Dementie van Stichting Transmurale Zorg, Divers Den Haag, Netwerk integrale Kindzorg Holland Rijnland en het Platform Zorg voor Elkaar in de gemeente Leidschendam-Voorburg. In deze laatste gemeente nemen wij deel aan de subsidietafel wat zeer tijdsintensief is voor een kleine stichting zoals Buddy Netwerk.



Sinds de transitie in 2015 heeft Buddy Netwerk een eigen werkplek in Delft (\*). Wij werken nauw samen met Delft voor Elkaar. Buddy Netwerk wordt betrokken bij zaken die spelen binnen de gemeente. Onze coördinator wordt hierbij geregeld geraadpleegd om mee te denken.

(\*) sinds corona komen wij niet meer fysiek naar het lokale kantoor.

Wij nemen ook deel aan ondernemersevenementen. Via de beursvloer worden activiteiten georganiseerd voor de buddy's en/of maatjes (bezoek aan Hoeve Biesland, stadsrondleiding met sessie in historisch pand).

<b>Doelgroep</b>	<b>doelstelling</b>	<b>realisatie</b>	<b>behaald op totaal</b>
Buddyzorg	25	18	72%
2tegen1zaamheid	5	5	100%



*Tulpen voor cliënten in Delft*



Den Haag

Den Haag is de grootste gemeente waar Buddy Netwerk al jaren actief is voor alle doelgroepen. Vanaf 2020 werken wij steeds meer op stadsdeelniveau. Op die manier kunnen wij de behoefte die er is op wijkniveau beter in kaart brengen. Lokale netwerkpartners kunnen ons ook steeds beter vinden. In 2020 hebben wij in samenwerking met studenten van de Haagse Hogeschool en OpenJeHart het innovatieve project Samen Vitaal uitgerold. Buddy Netwerk maakt daarnaast onderdeel uit van het Platform Zorg vrijwilligers Den Haag.

Tijdens corona zijn wij zeer actief geweest in alle stadsdelen, met als doel om zichtbaar te blijven. Dit heeft geleid tot dankbare reacties van onze cliënten, contact met diverse organisaties en bedrijven en niet onbelangrijk een nieuwe aanwas van buddy's. In Den Haag werken wij ook nauw samen met de Haagse Hogeschool, opleiding Verpleegkunde. Het is dankbaar (en intensief), voor onze coördinatoren om studenten op te leiden tot professionele vrijwilligers. Zij komen regelmatig in aanraking met zeer kwetsbare cliënten.

### Werving Buddy's Den Haag

De zichtbaarheid van Buddy Netwerk in Den Haag is groot. Met name de borden langs de weg zorgen voor veel nieuwe aanmeldingen van buddy's. In 2020 zijn er in het totaal 383 vrijwilligers aangemeld, waarvan 190 in Den Haag. Dit betekent echter niet dat ze allemaal buddy worden. Na een positief kennismakingsgesprek volgt de aspirant buddy de online-training via de Buddy Academie. Bij succesvolle afronding kunnen zij ingezet worden als buddy. Binnen twee maanden volgen zij (als de RIVM-richtlijnen het toelaten) de fysieke training.

### HLCW3.0

In het afgelopen jaar was Buddy Netwerk één van de deelnemers aan de Haagse Learning Community Wijk 3.0. Dit project is geïnitieerd door de Haagse Hogeschool, met subsidie van Zon/Mw. Doel is een goede samenwerking bereiken tussen de formele en de informele zorg, zodat ouderen zo lang mogelijk met een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven thuis kunnen blijven wonen.



Wethouder Balster deelt eerste buddybrood uit in Escamp



Nieuwe campagne in Den Haag



Buddybus voor de Haagse Hogeschool



Stadsdeeldirecteur Mustapha El Boumeshouli reikt in Loosduinen buddybrood uit aan mantelzorger

<b>Doelgroep</b>	<b>doelstelling</b>	<b>realisatie</b>	<b>behaald</b>
Buddyzorg	215	163	75%
2tegen1zaamheid	160	114	71%
Dementie	76	62	81%

(\*) om een realistisch beeld te schetsen tijdens corona, is binnen gemeente Den Haag een realisatie van het aantal koppelingen versus de vastgestelde subsidie beschikking bijgesteld naar 70%. Dankzij de inzet van het hele Buddy Netwerk team is de (kwantitatieve) "coronadoelstelling" binnen alle gemeentes behaald.

Zie Hoofdstuk 5 Projecten voor diverse projecten in Den Haag.

Sinds 2020 nemen wij deel aan de Subsietafel Zelfredzame Inwoners. Dit betekent dat wij deelnemen aan de plenaire bijeenkomsten en aan de deeltafel. Deelname vergt veel tijd, maar biedt ook de mogelijkheid om de lokale samenwerkingspartners beter te leren kennen en om meer zicht te krijgen op de zorgvraag binnen de gemeente.

<b>Doelgroep</b>	<b>doelstelling</b>	<b>realisatie</b>	<b>behaald</b>
Buddyzorg	28	23	82%
Dementie	8	12	150% (*)

(\*) wij signaleren dat de vraag naar buddy's voor mensen met dementie en hun mantelzorgers toeneemt.



*Wethouder Rouwendal overhandigt gebak aan cliënt in Leidschendam-Voorburg*



*Wethouder Bouw neemt Buddy Corona Boek in ontvangst*

Dit is relatief een kleine opdrachtgever met wie wij samenwerken. Mogelijk dat de vraag naar buddy's groter is in de toekomst. We maken onderdeel uit van het Mantelzorgoverleg, georganiseerd door de welzijnsorganisatie van P-N (het SWOP). Hierdoor staan we goed op de kaart.

Doelgroep	doelstelling	realisatie	behaald
Buddyzorg	7	7	100%



Tulpen voor cliënten in Pijnacker-Nootdorp



Wethouder van Bienen ontvangt Buddy Corona Boek

In 2020 is er een nauwe samenwerking ontstaan met Van Heugten Tours. Wij hebben op locatie diverse buddy trainingen mogen organiseren, volledig coronaproof. Naast een geweldige trainingslocatie hebben zij tijdens de Week tegen Eenzaamheid, volledig belangeloos, de Buddybus ingezet.



In Rijswijk kennen wij het lokale netwerk, waarmee plezierig wordt samengewerkt, goed. Een van onze coördinatoren is daar het afgelopen jaar vaak aanwezig geweest. We werken actief aan onze lokale zichtbaarheid en naamsbekendheid.

Doelgroep	Doelstelling	realisatie	behaald
Buddyzorg	16	18	112%
2tegen1zaamheid	28	24	85%



Buddy brigade staat paraat



Wethouder Besteman reikt traktatie uit in Rijswijk



Onze coördinator werkt lokaal nauw samen met Vitis. Daarnaast werken we samen met verwijzers, mantelzorgmakelaars, wijkverpleegkundigen, sociaal makelaars, fysiotherapeuten en casemanagers. De aanvragen voor de doelgroep mensen met een chronische aandoening zijn toegenomen. Dementie is hierin wat voorzichtiger. Er komen veel geluiden en meldingen binnen van mensen die voornamelijk eenzaam zijn. Tijdens het intakegesprek wordt er gekeken wat de onderliggende oorzaak is van de eenzaamheid, zodat wij ze mogelijk toch kunnen helpen of doorverwijzen. Wij krijgen (nog) geen subsidie voor deze doelgroep.

Doelgroep	doelstelling	Realisatie	behaald
Buddyzorg	29	27	93%
Dementie	25	18	72%



*Gebr. Valstar schenkt planten*



*Wethouder Vreugdenhil deelt plant uit aan cliënt in gemeente Westland*

In Zoetermeer werken we prettig samen met collega-organisaties als MEE en Palet Welzijn. Uiteraard zijn we aangesloten bij de Community tegen Eenzaamheid en het Wijkzorgnetwerk. We hebben een enthousiaste vrijwillige coördinator die de stad goed kent en actief werkt aan onze lokale zichtbaarheid en naamsbekendheid.

<b>Doelgroep</b>	<b>doelstelling</b>	<b>realisatie</b>	<b>Behaald</b>
Buddyzorg	34	24	70%



*Bakkerij Jongerus schenkt stroopwafelcake*



*Wethouder ter Laak deelt cake uit aan cliënt in Zoetermeer*

# 5. PROJECTEN

## BESTENDINGING BUDDY'S VOOR BIKKELS

### Doel

Met Buddy's voor Bikkels ondersteunen we, door de inzet van getrainde vrijwilligers (buddy's), kinderen die chronisch of levensbedreigend ziek zijn tussen de 5 en 18 jaar. Buddy en kind (bikkel) hebben gedurende de periode van een jaar wekelijks of tweewekelijks contact met elkaar. Samen ondernemen ze leuke dingen, in de leefomgeving van de bikkel. De buddy heeft een uitnodigende en betrokken houding en sluit aan bij wat zich voordoet in het leven van de bikkel.

'Het is heel mooi om te zien dat naarmate de tijd verstrijkt, ik een positieve verandering zie in de houding van mijn Bikkel. Waar ze eerst over kwam als een timide meisje, merk ik nu dat ze meer initiatief durft te nemen en dat ze veel vrolijker oogt. Na een potje dammen vertelde ze mij dat ik haar beste vriendin ben, een hartverwarmend moment'.

Een chronische ziekte is een structurele fysieke en emotionele belasting voor het kind. Een kind met een chronische ziekte heeft een verhoogd risico op achterstand in zijn of haar ontwikkeling ten opzichte van leeftijdsgenoten, die zich elk jaar verder opbouwt. Dit maakt zijn of haar ontwikkeling steeds kwetsbaarder. Dit kind verdient extra ondersteuning, niet alleen met medische zorg, maar zeker ook met informele zorg: een buddy.

"Een kind met een chronische ziekte leeft in twee werelden. Eén wereld waarin het alles moet doen voor de aan-doening of chronische ziekte en de andere wereld waarin het gewoon kind wil zijn. Buddy's kunnen een brug slaan tussen die twee werelden." – Els Eikelhof, GGD-psycholoog, Youz/Juliana Kinderziekenhuis

Doelgroep	doelstelling	resultaat	behaald
Buddy's voor Bikkels	50	33	66%



Brandweerman én buddy  
deelt buddybeer uit aan Bikkel



Buddyberen



Buddy en bikkel

### Impact corona

In maart 2020 stopten de aanmeldingen vanwege corona. Er volgde een periode waarin minder kon en mocht. Ook toen – na de zomer – de aanmeldingen wel weer op gang kwamen en het koppelen van nieuwe bikkels en buddy's mogelijk werd, bleef de praktijk grillig. Zowel bikkels als buddy's konden toch niet gekoppeld worden door corona-gerelateerde omstandigheden (zoals verlies van werk en inkomen en angst voor gezondheid). We hebben gemerkt dat onze wervingsacties – verspreiding folder, checkkaart en poster plus presentaties – positief effect hebben (het netwerk is versterkt en uitgebreid), maar vanaf de periode met corona konden fysieke wervingsacties niet meer plaatsvinden. De geplande wervingsfilm kon – door de beperkingen – pas in december worden opgenomen.

## Financiering

Het project 'Bestending Buddy's voor Bikkels 2020' is mogelijk gemaakt door de volgende financiers: Stichting Pieter Bastiaan, Fonds 1818, Fundatie van den Santheuvel Sobbe, Dirk Bos Fonds, Team Westland, Stichting 't Trekpaert, Stichting Haags Groene Kruis Fonds, Stichting Maria Emalia Dorrepaal, Stichting Schiefbaan Hovius, Help Nederland vooruit ING, MAEX.



## SAMEN VITAAL

'Je kan veel meer betekenen voor de maatschappij dan je denkt.  
Je leert er heel veel van.'

In 2019 is Buddy Netwerk, samen met de Haagse Hogeschool, studierichting Voeding en Diëtetiek en 'OpenJeHart' een nieuw Buddyproject gestart: 'Samen Vitaal'. In dit project begeleidt een student buddy een kwetsbare oudere voor een half jaar naar meer vitaliteit en verbinding met zijn of haar leefomgeving. Na drie maanden sluit de senior zich aan bij de wandelgroep "OpenJeHart". Het is een innovatief project vanwege de samenwerking met een Hogeschool en het bedrijfsleven, waarbij wij onze kracht en expertise bundelen bij de aanpak van een maatschappelijk probleem.

Doel: in 2020 worden 20 Samen-Vitaal Buddy's getraind en ingezet die aan tenminste 20 ouderen gekoppeld worden. Realisatie: ondanks corona hebben 18 studenten zich ingezet bij een maatje met een hulpvraag op het gebied van voeding, beweging en/of het verkrijgen van meer sociale contacten. De Gemeente Den Haag heeft deze pilot ondersteund en ontvangt hiervan een aparte evaluatie.



Picknick Samen Vitaal



Studenten van de  
Haagse Hogeschool



Team Samen Vitaal



## INVESTEREN IN DE TOEKOMSTIGE HELDEN IN DE ZORG

### Stage lopen bij de patiënt

In 2016 is Buddy Netwerk een samenwerkingsverband aangegaan met de Haagse Hogeschool. Binnen dit convenant zijn afspraken gemaakt over de scholing, inzet en begeleiding van ongeveer 70 eerstejaars Verpleegkunde studenten van de Haagse Hogeschool als buddy. Dit maatjesproject heeft binnen de Haagse Hogeschool: 'Stage lopen bij de patiënt'. Het doel is dat toekomstig verpleegkundigen begrijpen hoe het is om kwetsbaar en chronisch ziek te zijn en te ervaren hoe zij écht contact kunnen maken. Buddy Netwerk biedt deze unieke leerervaring nu voor het vijfde jaar aan de studenten Verpleegkunde aan.

Voor Buddy Netwerk levert de samenwerking met de Haagse Hogeschool inzetbare buddy's op. Zij worden ingezet bij cliënten die het prettig vinden om een jonge buddy te hebben die hen met een hulpvraag kan helpen. Het levert vaak mooie en soms ook verrassende koppelingen op!

In september 2020 zijn 71 studenten door de Haagse Hogeschool bij ons aangemeld, twee studenten zijn nooit gestart met hun opleiding. We hebben 69 studenten succesvol opgeleid. Sinds die tijd zijn 11 studenten gestopt met hun opleiding. 17% van het aantal ingezette studenten is man.

De samenwerking met de Haagse Hogeschool levert ons naast nieuwe buddy's ook veel kennis op. Het vraagt van ons dat wij onze werkwijze en begeleiding van studenten afstemmen met de Haagse Hogeschool, zodat wij de studenten een optimale leerervaring en onze cliënten een uitstekende dienstverlening bieden. Elk jaar wordt het project geëvalueerd en wordt de samenwerking verder gestroomlijnd.

Het trainen en begeleiden van studentbuddy's en het voorbereiden en begeleiden van de interviews kost de coördinatoren veel tijd. Buddy Netwerk is er echter van overtuigd dat dit Maatjesproject een belangrijke bijdrage levert aan het opleiden van een verpleegkundige met empathie en goede communicatieve vaardigheden. Die tijd investeren wij graag in onze toekomstige 'Helden van de zorg'!

Veel studenten geven aan dat zij het Maatjesproject bij aanvang zien als een verplicht onderdeel van hun studie. De meeste studenten ervaren het, als zij eenmaal een fijn contact hebben opgebouwd met hun maatje, als een heel prettige en verrijkende ervaring! Eén studente benoemt in haar reflectieverslag: 'Ik ben blij dat dit project ons is aangeboden. Super bedankt voor deze leerzame ervaring!'

'Het een leuke en leerzame ervaring die je goed kan gebruiken, met je studie of gewoon in het algemeen.'

## 6. INNOVATIE

Vanaf april 2020 heeft Buddy Netwerk haar team uitgebreid met een algemeen projectcoördinator die zich volledig heeft gericht op diverse innovatieve projecten. Het doel was en is, zeker nu tijdens corona, met nieuwe activiteiten, projecten en/of producten goed in te kunnen spelen op de actualiteit om daarmee de kwaliteit van onze dienst te waarborgen en te vernieuwen waar nodig. Daarnaast geeft dit Buddy Netwerk de slagkracht om (nieuwe) projecten te initiëren, implementeren en te versnellen.

In 2020 is het fundament gelegd van de Buddy Academie: een online leerplatform ontworpen voor Buddy Netwerk. Binnen een veilige en besloten omgeving worden er op de Buddy Academie e-learning's aangeboden, een bibliotheek met relevante kennis en mogelijkheid tot interactie. We spelen hiermee in op de vrijwilligerstrend van flexibiliteit en zetten blended learning in voor de meest efficiënte en kwalitatieve vorm van trainen. Wij wijzen onze buddy's ook op de trainingen van PEP.

'Een dag na mijn kennismaking met een coördinator van Buddy Netwerk heb ik de e-learning via de Buddy Academie gevolgd. Twee dagen later had ik een afspraak met een potentieel maatje en dit klikte enorm! Binnen een week kon ik aan de slag als buddy, wat een feestje om zo efficiënt en goed begeleid direct aan de slag te kunnen!'



Buddy Academie

In november 2020 is gedurende de coronaperiode ook het project beeldbellen ontstaan: hierbij worden tablets ingezet om bij cliënten het essentiële contact (op afstand) te behouden. Zo wordt het sociaal isolement verlaagd en eenzaamheid deels doorbroken. Buddy Netwerk neemt daarbij een pionierende rol op zich om op innovatieve wijze financiën aan te wenden: via crowdfunding, fondsen én co-creatie met bedrijven. Met creatieve en innoverende co-creaties probeert Buddy Netwerk op een duurzame wijze impact te generen in de maatschappij.

'Ik ben ontzettend dankbaar voor de tablet die ik heb gekregen en samen met mijn buddy heb leren gebruiken. Via Whatsapp kan ik nu wekelijks videobellen met mijn kinderen, dat is zo leuk. De dagen duren minder lang nu ik spelletjes kan spelen en via YouTube bekijk ik klassieke concerten, er gaat een wereld voor mij open!'



Beeldbellen



Aandacht voor Buddy Netwerk bij Omroep Max

## 7. COMMUNICATIE

Buddy Netwerk organiseerde tijdens de coronaperiode diverse acties in alle gemeentes met cliënten van Buddy Netwerk om zo in contact te blijven met een zeer kwetsbare doelgroep toen zij (bijna) geen bezoek van hun buddy mochten ontvangen vanwege de maatregelen rondom de coronacrisis. Er werden Buddybroden uitgedeeld, planten en bloemen bezorgd en gebak uitgedeeld. Ook gingen we op pad met een mobileabri met persoonlijke boodschappen van buddy's voor hun maatje. Altijd in samenwerking met de betreffende gemeente en lokale partijen. Al deze acties hebben we gebundeld in ons Buddy Corona Boek.

### Reacties van cliënten en buddy's:

- Dank jullie wel voor jullie leuke kaart en lieve groet!
- Bedankt voor de heerlijke cake.
- Lieve mensen, heel hartelijk bedankt voor alle leuke attenties die wij regelmatig ontvangen.
- Ontroerend gebaar.
- Mijn maatje was zichtbaar aangedaan door deze actie.

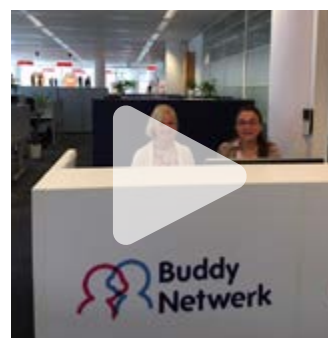
Dankzij een mooie samenwerking met het Residentie Orkest, die vervolg krijgt in 2021, hebben wij bovendien enkele maatjes en de Voedselbank Haaglanden muzikale Buddyboompjes gebracht om de kerst te verlichten voor mensen in nood. De kerstboompjes waren allemaal voorzien van een persoonlijke kerstwens en een toegangscode om online een concert van het Residentie Orkest te bekijken.



Nominatie Vrijwilligersprijs 2020



Buddy Corona Boek



Opname Omroep West op kantoor Buddy Netwerk

Het communicatiebudget van Buddy Netwerk is relatief laag. Het blijft daarom een uitdaging om op een originele en kosten-efficiënte manier zichtbaar te zijn in de gemeentes waar we actief zijn. Dit is, met de activiteiten zoals vermeld, goed gelukt. Daarnaast is het van belang dat onze samenwerkingspartners zien en weten dat wij er zijn en wat onze meerwaarde is. Dit doen wij onder meer door Storytelling: mooie verhalen van onze buddy's, maatjes en medewerkers. Deze verhalen inspireren anderen om ook buddy te worden. Bovendien vertellen de verhalen goed wie wij zijn en waar wij voor staan.



Uit het Buddy Corona Boek

### Communicatiedoelgroepen:

- Bestaande buddy's: binden, behouden (erkenning en waardering).
- Bestaande en nieuwe cliënten.
- Algemeen publiek.
- Nieuwe buddy's: boeien.
- Stakeholders: gemeentes, formele zorg, hogescholen, samenwerkingspartners.
- Bedrijven & Fondsen.

### Communicatiekanalen

- Website.
- Social Media: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn.
- Abri's langs de weg (reclameborden). In 2020 is een nieuwe campagne ontwikkeld.
- Free Publicity via bladen, radio en TV.
- Drukwerk (zoals flyers verwijzers, kaarten om buddy's te werven).
- (Online) bijeenkomsten.

### Communicatieboodschap

In onze verhalen brengen wij een consistente boodschap waar wij # voor inzetten. Deze boodschap zie je overal terug. Het meest opvallend blijven de borden langs de weg: #iemandheeftjenodig, #doetietsvooreenander en #vergrootdewereldvaneenander. Wij taggen in bijna alle berichten de gemeentes waar wij actief zijn net als partijen als PEP en Mensen Maken Nederland.

### Werving van buddy's

Met veel energie hebben we in 2020 nieuwe buddy's geworven. Met name via social media, de oproepen in lokale media en de nieuwe campagne via de reclameborden langs de weg. Ook plaatsen wij regelmatig vacatures op vacaturebanken zoals Den Haag Doet, LV Voor Elkaar, Delft voor Elkaar en Rijswijk Doet. Naast werving besteden we uiteraard ook veel aandacht aan behoud en binding van vrijwilligers. Er wordt veel geïnvesteerd in training, begeleiding en intervisie. Onze vrijwilligers ontvangen per kwartaal een nieuwsbrief waarmee ze geïnformeerd worden over zowel interne als externe zaken die spelen rondom de organisatie. Alle buddy's ontvangen een verjaardagskaart en ook ander lief en leed van individuele vrijwilligers krijgt aandacht. Als dank voor hun inzet en betrokkenheid worden alle buddy's uitgenodigd voor het vrijwilligersdiner (vanwege corona helaas niet in 2020) en ontvangen ze een eindejaars-attentie. Tijdens de coronaperiode hebben wij onder meer extra kaarten gestuurd naar de buddy's als blijk van waardering. Ook hebben wij online, en waar mogelijk fysiek, veel contact gehad. Buddy's ontvangen een vrijwilligers vergoeding, van maximaal € 23,- per maand.

Buddy's die tenminste vijf jaar actief zijn, ontvangen het Buddybeeldje. Buddy's die tien jaar actief zijn, worden voorgedragen voor uitreiking van de Haagse Stadsspeld (zie foto) door het college van B&W van de Gemeente Den Haag. Bij Buddy's die 20 jaar actief zijn is de mogelijkheid tot een aanvraag voor een Koninklijke Onderscheiding.



De buitencampagne van Buddy Network

## 8. KWALITEIT

Buddy Netwerk heeft het predicaat 'Goed Geregeld' van NOV. Dit betekent dat ons vrijwilligerswerk goed geregeld is. Wij hebben de juiste voorwaarden, procedures en faciliteiten en een goede opleiding en begeleiding voor onze vrijwilligers.



Naast een professioneel aannamebeleid, hanteren wij een gedragscode voor medewerkers en vrijwilligers, een meldprotocol voor grensoverschrijdend gedrag en een tuchtreglement voor seksueel overschrijdend gedrag. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Tuchtrect.

Wij sluiten met de Buddy's een vrijwilligersovereenkomst, er is een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtencommissie. De werkwijze van het buddyschap is beschreven voor de diverse doelgroepen en zijn permanent in ontwikkeling. Via ons jaarrapport leggen wij nauwkeurig en transparant verantwoording af over onze activiteiten.

### Funciehuis

Eind 2020 zijn wij gestart met de inrichting van een nieuw funciehuis voor Buddy Netwerk. De huidige functieprofielen waren sterk verouderd. Een functieprofiel geeft inzicht in wat er van de medewerkers wordt verwacht en welke verantwoordelijkheden zij hebben. De wereld van nu vraagt om flexibiliteit en wendbaarheid. Dit vraagt ook veel van onze medewerkers. Samen kansen benutten voor Buddy Netwerk, elkaar helpen en coachen, waarbij wij nieuwe initiatieven ontplooiën en verantwoordelijkheid durven nemen.

### Digitalisering Financiële Administratie

In 2020 zijn wij overgestapt naar Exact Online met als doel om onze financiële administratie sneller en efficiënter in te richten. Hiervoor hebben wij ook advies ingewonnen bij onze accountant, om systemen zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Ook hier speelt wendbaarheid en flexibiliteit een belangrijke factor om de (project) administratie, financieel snel en helder in kaart te brengen. Dit heeft ook voordelen bij het opzetten van nieuwe innovatieve projecten.

### Optimaliseren CRM systeem Hello's

Hello's Online, het gebruikersvriendelijke registratiesysteem van Buddy Netwerk, is in 2020 in een nieuw jasje gestoken. Hello's 2.0, oftewel een herinrichting, heeft ervoor gezorgd dat medewerkers op een snelle, gebruiksvriendelijke en eenvoudige wijze de registraties uitvoeren. Kritisch kijken naar processen en vooral kijken wat écht nodig is om te registreren. Het credo 'Simpel en Schrappen' is niet voor niets veelvuldig voorbijgekomen tijdens dit proces. Welke outcome is nodig voor de dienstverlening en de diverse maatschappelijke thema's en projecten bij Buddy Netwerk. Hiervoor zijn overzichtelijke dashboards samengesteld, zodat met één druk op de knop de actuele informatie zichtbaar is. Naast de herinrichting heeft Hello's bijgedragen aan de nieuwe 'Buddy Academie'. Een mooi praktijkvoorbeeld van een efficiëncyslag! Er is een koppeling van Hello's Online naar het trainingsplatform Pluvo gerealiseerd, zodat buddy's na hun aanmelding een online basistraining kunnen volgen. In Hello's Online wordt in elk dossier van de buddy bijgehouden wat er wel of niet afgerond is.



## 9. ORGANISATIE

### Raad van Toezicht per 31-12-2020

Jan Willem Weck	voorzitter
Kees Slingerland	vicevoorzitter
Koosje Ploegmakers	lid
Jan Meenderink	lid
Emete Solmaz	lid

### Omvang personeel per 31-12-2020

Het aantal fte's per 31 december 2020 bedraagt 15. De medewerkers zijn betaald conform CAO GGZ. Er is een eindejaarsuitkering conform CAO GGZ van 8,33%.

### Personeel per 31-12-2020

Else Kodde	directeur/bestuurder
Carmen Cremades	administratief medewerker
Roos Pelle	secretariaat
Ingrid Boersma	communicatie & PR
Tanja Haas	administratie/personeel
Tessa Kennepohl	projectcoördinator
Carina de Waal	coördinator
Marjolijn Maas	coördinator
Mariëlle Hofstede	coördinator
Karien de Bont	coördinator
Jolanda Brandwijk	coördinator
Marije Beaumont	coördinator
Popi Tsafou	coördinator
Jason Keizer	coördinator
Carmen van Haren	coördinator

### Stagiaires per 31-12-2020

Daan Rusken

### Vrijwillige trainers per 31-12-2020

Marjolijn Boom	Michel Kokshoorn	Arjan Mostert
Marjo Holleman	Laura Koopman	Erik van Nieuwpoort
Jeanne de Jong	Marius Kolff	

### Vrijwillige coördinatoren Buddyzorg per 31-12-2020

Sunny Borlée	Nora de Graad	Alex de Zeeuw
Ank Filius	Ruud Lagas	
Alexandra Geurtsen	Marius Schoon	

### Vrijwillige coördinatoren 2tegenzaamheid per 31-12-2020

HansJan Adriaens	José Bitter	Jacques Ekkels
John Batteram	Marjolein Bruens	Tijmara Snijder

### Klankbordgroep vrijwilligers

De klankbordgroep is een officieel orgaan met een huishoudelijk reglement en bestaat uit vrijwilligers. Het doel van de klankbordgroep is om vrijwilligers te betrekken bij Stichting Buddy Netwerk en het benutten van hun kennis en ervaring. Dit zal voornamelijk zijn op het gebied van vrijwilligersbeleid, maar kan ook zijn op gebieden zoals (meer)jarenstrategie en communicatie. De organisatie kan hierdoor gebruik maken van de ervaring en kennis van de individuele leden bij het door hen te ontwikkelen beleid. Zo komen we samen verder.

### Klachtencommissie per 31-12-2020

Buddy Netwerk besteedt grote zorg en aandacht aan haar dienstverlening. Desondanks kan er soms een verschil van mening ontstaan. Vaak kunnen deze in onderling overleg met de cliënt en Buddy Netwerk worden opgelost. Wanneer dit overleg naar het gevoel van de cliënt niet tot een bevredigend resultaat leidt, bestaat de mogelijkheid de onafhankelijke klachtencommissie in te schakelen.

Fatima Arichi	voorzitter
Marcus van Beijma	lid
Jasmijn van Campen	lid
Hans Smit	lid

In 2020 zijn er bij de klachtencommissie geen klachten binnen gekomen.

### Ambassadeurs

Woensdag 15 juli 2020 heeft Jan Slagter het eerste, fysieke Buddy Corona Boek ontvangen, uit handen van Davy Eduard King. Jan Slagter is naast zijn werk als directeur en presentator van Omroep Max, ambassadeur van Buddy Netwerk. Davy Eduard King is sinds 2019 buddy bij 2tegenzaamheid en sinds kort ook ambassadeur van Buddy Netwerk. In het Buddy Corona Boek staan alle initiatieven die Buddy Netwerk vanaf het begin van de coronacrisis heeft opgepakt in alle gemeentes waar wij actief zijn. Samen met plaatselijke partijen én onze vrijwilligers hebben wij heel veel cliënten verrast. Het resultaat van alle initiatieven is gebundeld in het Buddy Corona Boek. Deze initiatieven van Buddy Netwerk lieten mensen weten dat er aan hen gedacht werd, juist in een periode waarin mensen soms extra eenzaam of kwetsbaar zijn.



*Davy Eduard King overhandigt Buddy Corona Boek aan Jan Slagter*

## 10. TERUGBLIK 2020

Het afgelopen jaar was een zeer bewogen jaar. Buddy Netwerk heeft geen moment stil gezeten. Het hele team heeft er de schouders onder gezet om ons werk voort te kunnen zetten. Dit heeft vaak geleid tot een andere aanpak van ons werk.

In 2020 lag de focus vooral op communicatie zowel intern als extern. Voor medewerkers ontstond een nieuwe werkelijkheid om op verantwoorde wijze contact te houden met buddy's en cliënten. Vanaf maart 2020 was het niet meer mogelijk om naar kantoor te komen.

Voor activiteiten die wij niet meer, of deels konden uitvoeren, zijn wij direct op zoek gegaan naar alternatieven. Het afgelopen jaar is arbeidsintensiever geweest voor het team. Ondanks thuiswerken, minimale huisbezoeken bij cliënten voor een paar weken en beperkte fysieke afspraken met buddy's zijn wij samen in staat geweest een enorme veerkracht en creativiteit te tonen.

Het resultaat is dat sommige innovaties versneld zijn ingezet. Eind van het jaar is het fundament van de Buddy Academie gelegd. Digitale trainingen werden een norm. Beeldbellen is geïntroduceerd bij, met name mensen die nog meer in een sociaal isolement zijn geraakt. Hiervoor hebben wij van bedrijven en particulieren donaties ontvangen. Gezien de omstandigheden hebben wij onze kwantitatieve doelstellingen realistisch bijgesteld naar 70%. Dit heeft het team houvast gegeven om naast alternatieve activiteiten, binnen de mogelijkheden toch zoveel mogelijk mensen te helpen.

In 2021 ligt de uitdaging hoe wij, naast het behalen van kwantitatieve doelstellingen, nog meer social impact kunnen maken, meten en managen! Wij blijven daarbij continue inspelen op (lokale) maatschappelijke thema's. Ons werk blijft per slot van rekening maatwerk, elke dag weer.

[Bekijk ook de social handprint van Buddy Netwerk.](#)

Social Handprint  
Buddy Netwerk



Wij zijn trots op onze  
maatschappelijke waarde!

# 11. FOCUS 2021

- Vergroten van kennis. Wij blijven investeren in onze vrijwilligers; in hun rol als buddy, in hun rol als vrijwillige coördinator, vrijwillige trainer en ambassadeur van Buddy Netwerk.
- De Buddy Academie (E-Learning) wordt verder ontwikkeld zodat aspirant buddy's snel ingezet kunnen worden. Wij focussen ons op maatschappelijke thema's.
- Het werken met projectvrijwilligers en vrijwilligers op kantoorfuncties zal gecontinueerd worden. Er wordt een flexibele schil samengesteld, die wij oproepen als dat (ad hoc) nodig is.
- Diversiteit. Medewerkers en vrijwilligers kunnen de leergang Sensitiviteit en Diversiteit volgen via Divers Den Haag, zie <https://www.diversdenhaag.nl/else-kodde>
- Wij zetten digitale contactvormen in zoals Beeldbellen om isolement tegen te gaan. Virtual Reality wordt mogelijk ingezet om meer buddy's te werven.
- Corona vergt een enorme flexibiliteit en veerkracht van ons team. Samen blijven wij, binnen de kaders, continue inspelen op de actualiteit.
- Inzicht in het effect/outcome van het inzetten van een buddy genereren, enerzijds door de uitkomsten van de 'Buddy Netwerk Versterkingsmeter' en anderzijds de verhalen van de cliënten en de buddy's (belangrijk tijdens corona).
- Behouden van zichtbaarheid met als doel om continue nieuwe buddy's aan te trekken.
- Lancering van de nieuwe website [www.buddynetwerk.nl](http://www.buddynetwerk.nl)
- Wij ontwikkelen nieuwe projecten met als doel om nieuwe doelgroep (en) te binden aan Buddy Netwerk.
- Het Keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld wordt opnieuw toegekend.
- We nemen deel aan belangrijke platforms binnen de diverse gemeentes om mee te denken over verdere versterking van de informele zorg en de samenwerking met de formele zorg.
- In 2021 starten wij met de uitwerking van een nieuwe financieringsopzet richting gemeentes, om naast kwantitatieve doelstellingen, ook de waarde van de impact van ons werk, inzichtelijk te maken.
- Innovatief Strategisch plan 2022 – 2025: 'wendbaar'. In dit plan is aandacht voor het ontwikkelen van een meer gevarieerde mix van financieringsbronnen.