

## Bijlage 1

### Hoe beschermen we optimaal de privacy

Om de privacy zeker te stellen bij gebruik van de BPR om eenzame ouderen te benaderen, hebben we een plan van aanpak ontwikkeld, dat de hoogst mogelijke veiligheid biedt.

Aangezien de risicogroep 70-plussers door de coronacrisis al een aantal weken forse beperkingen is opgelegd, is snelheid nu dringend gewenst. De meest directe en efficiënte (en toch coronaveilige) manier is om telefonisch contact te zoeken. De combinatie van de BRP en openbare bronnen en (burgerzaak)systemen van gemeenten biedt die mogelijkheid. Hieronder leest u hoe de privacy optimaal wordt gewaarborgd.

- De risicogroep wordt vanuit een gemeentehuis gebeld door een geselecteerde groep mensen met inachtneming van de RIVM-regels (in kleine groepen, >1,5 meter uit elkaar, met ontsmettingsmiddelen etc.).
- Degenen die bellen zijn bij voorkeur beëdigde/gekende personen. Denk hierbij dus met name aan ambtenaren of anderszins. Indien gewenst kan vooraf een non-disclosure agreement getekend worden.
- Bij binnenkomst leveren degene die gaan bellen hun mobiele telefoon in zodat er bijvoorbeeld geen risico bestaat dat er foto's van de bellijsten gemaakt worden.
- Om te komen tot een volgende waarborg voor het bewaken van privacygegevens wordt er gewerkt met papieren lijsten die na gebruik vernietigd worden. De belgroep werkt dus niet met een computer, maar krijgt een lijst van bijvoorbeeld 40 te bellen personen. De informatie op de lijst kan beperkt worden tot de meest noodzakelijke gegevens. In essentie is slechts een naam en telefoonnummer vereist om deze belactie uit te voeren. Om een gesprek enigszins in context voorbereid uit te kunnen voeren is informatie als geslacht en adres handig maar niet noodzakelijk.

- Er wordt niet gebeld vanuit een anoniem nummer maar vanuit het telefoonnummer van de gemeente.
- Aan het eind van de belronde levert ieder de papieren lijsten in, inclusief de relevante gespreksnotities. Die blijven dus binnen het gebouw. **Niemand neemt dus iets mee naar buiten bij het verlaten van het gebouw.**
- Elke gemeente kan individueel vervolgacties bepalen. Het is natuurlijk mogelijk dat ondanks diverse pogingen in deze belronde sommige mensen nog bereikt zijn. Per individu kan dan bepaald worden of er andere mogelijkheden zijn om ze te bereiken. Mogelijk via familie of anderszins?
- Uiteindelijk kan ervoor gekozen worden om het adres te bezoeken en op deze manier contact te maken.
- Als zelfs na deze actie nog een kleine groep overblijft, zou in het uiterste geval kunnen worden besloten om bevoegde instanties op onderzoek uit te sturen.

(Hieronder bijlage 2)

## Bijlage 2

### Voorbeeld van een te voeren telefoongesprek

Om een telefoongesprek eenvoudig en overzichtelijk te houden zouden vier punten kunnen volstaan.

- Hoe gaat het met u? Hoe is het met uw gezondheid op dit moment?
- Kunt u ergens hulp bij gebruiken?
- Als de situatie de komende weken verandert en u hulp nodig heeft of een luisterend oor kunt u bellen met .....
- Hoe vond u het dat wij u belden? Vindt u het goed dat we wellicht nog eens bellen?

#### Belangrijke tips voor het gesprek

- Wees rustig en warm, niet te zakelijk, niet te vrolijk.
- Toon oprechte aandacht en geef ruimte in het gesprek aan de ander, probeer de lengte van het gesprek wel enigszins te beperken (richtlijn: maximaal ca 10 minuten)
- Herhaal antwoorden en vraag of de ander wil herhalen om duidelijkheid te scheppen. (*“Dus u geeft aan dat u nog niet verkouden bent?”. “Kunt u voor de zekerheid even het telefoonnummer herhalen waar u naartoe kunt bellen voor hulp?”*)
- Stel je voor met (voor)naam en de naam van de gemeente van waaruit je belt: *“Goedemorgen, U spreekt met Casper namens uw gemeente .....”*
- Geef aan waarom je belt: *“Onze gemeente maakt zich zorgen vanwege het corona-virus. Daarom hebben we besloten om alle alleenstaande 70-plussers in onze gemeente te bellen om te vragen hoe het gaat.”*

- Wordt dan persoonlijker: *“Die vraag stel ik nu graag aan u: hoe is het met uw gezondheid op dit moment? Bent u verkouden of benauwd, heeft u koorts? Of heeft u andere klachten die u ongerust maken?”*
- *“Ik kan me voorstellen dat u het in deze periode lastig vindt om naar buiten te gaan. En dat u het fijn zou vinden als iemand een helpende hand kan bieden, bijvoorbeeld om boodschappen voor u te doen. Is dat zo? Of is er misschien al iemand die u helpt?”*
- Als mensen op dat moment geen behoefte hebben aan hulp: *“Als u in de komende weken wel ergens hulp bij kunt gebruiken, zijn er dan mensen waar u bij aan kunt kloppen?”*
- *“Wij willen u graag laten weten dat er hulp voor u is indien u dat nodig hebt. Vele vrijwilligers staan voor u klaar, ook om via de telefoon gewoon eens een praatje met u te maken. Zal ik u het telefoonnummer doorgeven dat u dan kunt bellen?”*
- Tot slot: *“Hoe vond u het dat we u belden? Zou u het fijn vinden als we dit nog eens doen?”*

(Hieronder bijlage 3)

### Bijlage 3

## Over de initiatiefnemer stichting 'Alles Voor Mekaar'

Mijn naam is ....., ik ben de oprichter van de stichting Alles Voor Mekaar, die zich inzet voor ouderen in de gemeente Heusden. In 2017 werd ik in mijn privésituatie nadrukkelijk geconfronteerd met de problematiek van eenzaamheid onder ouderen, als mantelzorger van mijn vader die na het overlijden van mijn moeder op 82-jarige leeftijd alleen in hun appartement achterbleef.

Ik werd hierdoor zo gegrepen dat ik, met een achtergrond als ondernemer en commercieel manager, begin 2018 besloot in actie te komen. Wij hebben met enkele mensen de stichting Alles voor Mekaar opgericht en hebben een eenvoudig en uiterst effectief concept opgezet. Via een simpele werkwijze van VINDEN, DOEN en VERBINDEN hebben wij sindsdien vele kwetsbare, eenzame senioren gevonden en hun situatie kunnen verbeteren. Wij zijn ook nadrukkelijk aangesloten bij het programma Eén tegen Eenzaamheid zoals door het ministerie van VWS opgezet is en hebben minister Hugo de Jonge al eens mogen verwelkomen tijdens een werkbezoek.

Landelijke en internationale media (WNL, Hart van Nederland, RTL Aktuell (Duitsland), Oostenrijkse en Belgische media en via persbureau AP in vele landen) hebben aandacht geschonken aan onze unieke werkwijze. Onze samenwerking met Jumbo Supermarkten in het VINDEN van kwetsbare senioren via Jumbo's Kletskaas en Koffiecorner springt daarbij in het oog.

Na het VINDEN van deze senioren VERBINDEN wij hen met Supporters (vrijwilligers) uit de nabije omgeving (liefst uit dezelfde straat). Als 'Goeie Buur' geven zij deze senioren aandacht en bieden praktische hulp. We brengen ze verder in contact met mooie initiatieven die het leven van de senioren verrijken, zoals de Zonnebloem, dagbestedingsactiviteiten, kaartclubs en lotgenotencontacten. We kennen geen ingewikkelde protocollen, vrijwilligerscontracten of VOG's maar werken op basis van gezond verstand en veelvuldig contact. De ervaringen zijn uitsluitend positief!

In de afgelopen 2 jaar hebben wij gemerkt dat het moeilijk is om in contact te komen met de kwetsbare (eenzame) groep senioren. Eenzaamheid is nog steeds een taboe en mensen die zich eenzaam voelen hebben vaak ook een negatief zelf- en wereldbeeld. Wij proberen met creativiteit (zoals in samenwerking met Jumbo) toch met hen in contact te komen. Maar wij merken dat in onze gemeente maar ook landelijk veel eenzame senioren buiten beeld blijven.

**Vooral nu in deze coronacrisis is het vinden van ALLE eenzame senioren van het allergrootste belang! Vandaar onze noodkreet aan uw gemeente en alle Nederlandse gemeenten om de BPR daartoe in te zetten.**

**Meer informatie over Alles voor Mekaar:** <http://www.allesvoormekaar.nu>  
Facebookpagina <https://www.facebook.com/allesvoormekaar/>