

20

JAARVERSLAG

20

espria
ledenvereniging

Voorwoord

Afgelopen jaar zal de geschiedenis in gaan als een bijzonder impactvol jaar voor iedereen waar ook ter wereld. Wat zich eind 2019 nog liet aanzien als een virus ver weg in China werd in februari 2020 ook in Nederland realiteit. Sindsdien domineerde het virus niet alleen de zorg maar de hele samenleving. Dit betekende ook voor ons stevig schakelen. Sinds die tijd hebben we niet of nauwelijks fysiek contact met elkaar en onze leden gehad. We deden veel met de telefoon en beeldbellen en we hebben veel van onze informatie gedeeld via webinars. Met de platforms wehelen en Stamtafel konden we een deel van het onderling contact tussen leden en vereniging mogelijk maken. Ondanks de coronacrisis stond de telefoon niet roodgloeiend. De meeste leden wisten zich te schikken in de ontstane situatie. Toch zagen we dat de impact groot was. Als mens hebben we nu eenmaal behoefte aan sociaal contact en dat was aan drastische beperkingen onderhevig. Veel kwetsbare burgers leefden (grotendeels) geïsoleerd, soms letterlijk achter hun voordeur.

We werkten voornamelijk vanuit huis en dat heeft ook impact gehad op de manier waarop we met elkaar onze doelstellingen trachten te realiseren. Ineens ging alles via “Teams” en moest er gezocht worden naar een nieuwe cadans. Altijd thuiswerken had grote consequenties voor iedereen. We leerden leven in nieuwe werkelijkheden. Toch hebben we afgelopen jaar ondanks alle beperkingen hard gewerkt aan onze dromen en ambities om betekenisvol te kunnen zijn voor de leden van onze vereniging. De beperkingen hebben ook scherpheid en snelheid gebracht. Helemaal in tijden van nood is het voor iedereen heel duidelijk hoe belangrijk het is dat we elkaar ondersteunen. De urgentie van onze keuze van de in 2019 aangescherpte positionering, waarin we toegroeien van ledenvereniging naar ledenbeweging, werd nog duidelijker.

Erik Wijnhof, directeur Espria Ledenvereniging



Om het jaarverslag zo laagdrempelig en toegankelijk mogelijk te maken, hebben we de belangrijkste informatie in 3 infographics weergegeven.

infographic 1

Espria Ledenvereniging helpt mensen om het beste uit hun leven te halen. Of ze nu meer comfort willen of wel wat hulp kunnen gebruiken. Maar ook als het even minder gaat. Bij de ledenvereniging zijn we er voor elkaar.

Website

Bezoekers:

Totaal: **291.055**

80% nieuw

20% terugkerend

↑ **17%**

+284.560
bezoekers

Sessies:

↑ **11%**

+460.831

Sessieduur:

↑ **19%**

2 min en 33 sec

T.o.v.
'19:

Verbeteringen in gebruiksgemak:

- eenvoudiger in- en uitloggen, aanmelden als lid en eigen gegevens wijzigen
- Samenwerking Salesforce (CRM) en website (CMS)

Online vindbaarheid/ zoekresultaten:

↑ **30%** = 1.301.342 resultaten

Oorzaak: Verbeteringen in zoekmachineoptimalisatieplan

Via zoekmachines:

32,3%

Direct verkeer:

27,5%

E-mail:

19,7%

2 april:
lancering
vernieuwde
website

Herontwerp
website



Digitale Nieuwsbrief

Verstuurd:

↑ **786.758**

Maart: 3 x per week.
Daarna: 1x per week

T.o.v.
'19:

Leden- magazine

Toevoeging aan artikelen: Digitale wegwijzer

Bedrijven en initiatieven bij jou in de buurt.



Evenementen > webinars

Evenementen werden vooral webinars



Campagnes

Gratis lid worden

Middelen: radiocommercial, webbanners

Effect: **7.500** unieke bezoekers op actiepagina > **200** nieuwe leden

Producten

Korte gerichte online campagne met focus op bepaalde producten

3.000 clicks (= veel)

85 personen bereikt (van ± 2.500 bezoekers)

19 aanvragen (= weinig)



Toelichting op p. 28

Ledenpanel

976 deelnemers:

↑ **82%**

Percentage deelnemers
5 onderzoeken:

51% - 64%



infographic 2

Servicecenter

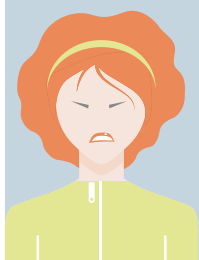
Enquête:

Klanttevredenheid: #
Waarderingscijfer: **8,1**
NPS score: **48%**

Vraagverlegenheid:
verbeteren

Monitoring:

Beantwoorde telefoongesprekken:
56.138 = ↑ 3,4%
Beantwoorde mails:
31.991 = ↑ 15,3%
Chatgesprekken:
1.556



Klachten

550 klachten: ↑ 20%

Meest gehoord:
beleid & niet nakomen van afspraken

Thema's

Geplande thema's: Mantelzorg, Zorgeloos thuis, Vitaliteit, Kinderen Thuis

Ongepland overheersend thema: corona

Mantelzorg: Vraag: ↑

Opmerking: Aantal mantelzorgers neemt niet evenredig toe.

Zorgeloos thuis **Missie:** leden zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven laten houden.

Hulpmiddelen: Slimste huis (Alkmaar) + Beleefhuis (Assen), GeWoonthuis-gesprek

Vitaliteit: hulpproducten en -diensten: Door corona lukte veel hiervan niet.

In de lockdown: gebeld met ± 1000 leden, avond-4daagse, zomer-doeboek, beweegboekje, Webinars, bingo-avonden, vitalityclub

Kinderen Thuis

Bestaande aanbod nauwelijks uitgebreid

Introductie: De Uroloog (plaswaker training voor peuters en kleuters)



Mens en Arbeid



Belangrijk in 2020:

Onderlinge verbondenheid

Middelen: beeldvergaderen, werkplekken op 1,5 m., thuiswerken, webinars voor leden

Kernwaarden

Focus op 'verbinding' tussen leden, medewerkers en tussen leden en medewerkers. **Middelen:** kaartjes, cadeautjes en belmomenten, tweewekelijkse nieuwsbrief

Duurzame inzetbaarheid

Verbetering van kwaliteit, werkplezier en persoonlijke ontwikkeling, waardoor we elkaar/leden beter kunnen helpen

Medewerkersbelevingsonderzoek

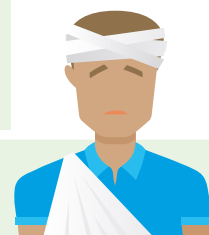
Uitnodiging **2 x** verstuurd aan medewerkers

Vitaliteitsscan

Begin corona: **2 x/wk** Later: **1 x/3 wkn**

Strategisch HR beleid op:

Werving & selectie, verzuim, mobiliteit, opleidingen



Verzuim: ↑ **6,6%**

Vitaliteit: aandacht voor verbetering door: workshop, webinars, Vitaliteitsplein Espria en Santa challenge.

Twee preventiemedewerkers:

om werkomgeving te verbeteren

Jaargesprekken: met 95% van de medewerkers. Vervolg in 2021

#Daslief: medewerkers ervan bewust maken op welke manier zij leden konden verrassen (verbeteren klantreis).

Middelen: kaartjes en aardigheidjes



Informatievoorziening (CRM)

Koppeling website verbeterd en Interactie tussen e-mail en CRM. In 2021 verder uitrollen. Solide basis voor verdere digitalisering dienstverlening en samenwerking ketenpartners.

T.o.v.
'19:

Bemiddelingen

Producten en diensten

Januari t/m maart:

April: ↓ 41%

Mei: ↑ 26%

Juni t/m nov: ≠

December: ↓

De eindscore:

2020 ≠ 2019

Zorg-gerelateerde hulp

Verschuivingen:

Acute hulp: ↓

Huishoudelijke hulp: ↑

Kraam: ↓

Ledenadvies: ↓

Uitleenloophulp-
middelen: ↓ 20%

Vervangende
mantelzorg: ↓

Gemak* ↓ 7,5%

* Producten en diensten
waardoor leden hun huis niet
hoeven te verlaten.



Innovaties

- GeWoonthuis app
- Direct-contactknop
- Virtuele rondleiding door het beleeftuis
- Webinars
- Online collegetour

- Draagbaar apparaat bediening van diverse apparatuur in huis
- Verkenning met andere partijen m.b.t. energietransitie
- Contacthonden



T.o.v.
'19:

Collectieve basiszorgverzekeringen

	eind 2020	
Univé	50.523	-2.301
Zilveren Kruis	108.266	-2.425
Menzis	6.430	-177
De Friesland	1.088	-9
	166.307	↓ 4912



Lidmaatschap

Leden



1 januari: **310.963**
31 december: **306.860** ↓
Aanmeldingen: **10.720**
Afmeldingen: **14.823**

T.o.v.
'19:

Lenen loophulpmiddelen:

Krukken: ↓ 24%

Rollators: ↓ 13%

Producten met 25% korting

Fietstrainer: ↑ 80%

Bloeddrukmeter: ↓ 94%

Easyslide: ↓ 20%

Doff N' Donner: ↑ 26%

Cursussen, trainingen & evenementen

Vrijwel allemaal geannuleerd

Vorbereidend WMO-keukentafelgesprek
Succesvol. Leden waren positief.

GeWoonThuis gesprek
60x = lager dan gewent

Webinars

Vervanging van live ontmoetingen in 2020.
Uitbreiding in 2021.



Strategie

We willen ons ontwikkelen van vereniging naar beweging vanuit de centrale kernwaarde optimisme. Als ledenvereniging willen we de leden perspectief bieden vanuit onze rol als aanjager.

1.1 Kernwaarden

We hebben ons in 2020 op de kernwaarde ‘verbinding’ gefocust. Dit betekent dat we de schakel zijn tussen leden, tussen medewerkers en tussen leden en medewerkers. Met onze inzet voeden we het gevoel van eigenwaarde. We hebben het aantal contactmomenten met onze leden vergroot en nog verder vereenvoudigd, en we hebben op vele manieren leden met elkaar verbonden. Intern hebben we ook geprobeerd zoveel mogelijk verbinding te houden met elkaar. De coronatijd viel medewerkers zwaar. Er was veel behoefte aan contact, elkaar zien en spreken. We hebben elkaar regelmatig ge(beeld)beld om te laten zien dat we dichtbij zijn. Het afgelopen jaar hebben we geprobeerd eenvoudig, helder en geregeld met elkaar te communiceren. In de tweewekelijkse nieuwsbrief was er aandacht voor de recente ontwikkelingen en voor elkaars werkzaamheden, lief & leed en de vorderingen.

De kernwaarden verbindend, optimistisch, eenvoudig en dichtbij blijven de ‘dragers’ van onze organisatiecultuur. Ze spelen een belangrijke rol in het verder ontwikkelen en uitdragen van onze cultuur, de manier waarop we met elkaar, met onze leden en onze leveranciers omgaan. We hebben gedurende het jaar 2020 tijdens (sollicitatie)gesprekken, nieuwsberichten en onderlinge omgang regelmatig de kernwaarden als drager toegepast.

1.2 Positionering ten opzichte van Espria

Als Espria Ledenvereniging werken we nauw samen met het concern Espria en de verbonden zorgbedrijven (Icare, Eveen, Meander, GGZ Drenthe, De Trans, Icare JGZ en Zorgcentrale Noord). Alhoewel we een zelfstandige vereniging zijn is dit een belangrijke verbinding aangezien we samen gezamenlijke meerwaarde creëren voor onze leden en cliënten. In 2020 hebben we samen onderzocht hoe we onze samenwerking kunnen optimaliseren. Dit heeft aan het eind van het jaar geleid tot een intentieverklaring tussen beide organisaties om hieraan in de eerste helft van 2021 verder vorm en inhoud te geven. De voorgenomen nieuwe wijze van samenwerking zal leiden tot een sterkere positionering en verbinding ten opzichte van elkaar. We zijn met de zorgbedrijven van Espria in gesprek over de wijze waarop we gezamenlijk proposities kunnen ontwikkelen richting de zorgverzekeraars. Daarnaast zijn we gestart met de aanscherping van onze definitie van informele zorg, aangezien onze vereniging veel te bieden heeft op dit vlak. Tot slot nemen wij deel aan verschillende (expert)tafels binnen het concern die thematisch zijn ingericht zoals de Experttafel Communicatie.

1.3 Aanscherping positionering Espria Ledenvereniging

In 2020 is er een belangrijke en zorgvuldig voorbereide naamswijziging doorgevoerd van de vereniging om onze aangescherpte positionering beter over de Bühne te kunnen brengen. In september werd Zorggroep Meander 'omgelabeld' naar Espria Ledenvereniging. De effecten ervan hebben we onderzocht en gemonitord. Op basis van deze uitkomsten hebben we ook Eveen Ledenvereniging in december 2020 'omgelabeld' naar Espria Ledenvereniging. Ook deze effecten zijn onderzocht en gemonitord. De naamswijziging is zonder ledenverlies verlopen. We hebben in het hele proces van de aangescherpte positionering, naamswijziging en aanpassen van de huisstijl de zorgorganisaties betrokken en op onderdelen nauw samengewerkt. Onze gezamenlijke communicatie laat zien dat we meer en meer een eenheid vormen. Voor het eerst is er een belangrijke plek voor de ledenvereniging in het gezamenlijke inkoopdocument voor zorgverzekeraars. In 2020 heeft de ledenvereniging een actieve bijdrage geleverd door snel te acteren op de vragen uit de crisisberaden van de Groepsraad binnen Espria die wekelijks plaatsvonden.

1.4 Samenwerking stakeholders, beïnvloeden beleid van stakeholders

In 2020 zijn twee alliantie managers ingezet. De alliantie managers hebben ondanks de belemmeringen van de pandemie zeer actief gewerkt aan het netwerk. Zowel met gemeenten, welzijnsorganisaties als de zorg zijn samenwerkingen gevonden. We nemen sinds 2020 bijvoorbeeld deel aan het netwerk Geïntegreerde Regionale Nazorg Oncologie Zaanstreek-Waterland, Zwolle Doet, zijn in gesprek met de stichting Alzheimer Nederland, de Coalitie tegen Eenzaamheid, werken samen met Alzheimer cafés, het Autisme café en Lang zult u wonen.

Gezamenlijke onderwerpen bij gemeentes zijn onder meer ondersteuning WMO, inventariseren behoefte van burgers over de woon en leefsituatie, dementie, eenzaamheid, mantelzorg, aanbod voor minima en huishoudelijke hulp. Ondersteunend aan het werk van de alliantie managers voerden we de campagne 'Achter de Voordeur', speciaal gericht op gemeentes met een gericht aanbod van de ledenvereniging voor hun burgers tijdens de coronacrisis.

1.4.1 Samenwerking ZCN

De ledenvereniging is 24/7 bereikbaar voor haar leden. Medewerkers van de ledenvereniging werken tussen 8.30 en 18.00 uur en buiten deze uren beantwoorden de medewerkers van ZCN de vragen. Zij zijn goed opgeleid voor de vragen van onze leden en kunnen meestal direct antwoord geven. Door goede afstemming hebben medewerkers deels op locatie, deels thuis alle vragen van onze leden 24/7 kunnen beantwoorden. Op deze manier waren we ook in 2020 altijd bereikbaar voor onze leden.

1.5 (Digitale) platforms

De ledenvereniging werkt met verschillende digitale platforms om leden te verbinden, te ondersteunen of te informeren. In 2020 hebben we samen met de leveranciers van het digitale platform 'wehelfen' en het digitale platform 'Stamtafel' veel tijd en energie gestoken in de werkzaamheid. Stamtafel en wehelfen zijn belangrijke gereedschappen om onze aangescherpte positionering vorm te geven en te ontdekken wat voor onze leden

belangrijk is. De platforms zijn een middel voor onze leden om een sociaal netwerk op te bouwen / onderhouden en om informele hulp te regelen.

We hebben onze leden in 2020 opgeroepen om deel te nemen aan de platforms Wijzelf en Stamtafel op verschillende onderwerpen. De medewerkers van het servicecenter en ledenadviseurs zijn getraind om leden te begeleiden, te helpen en te activeren op deze platforms. Omdat online contact veel van de sociale contactmomenten moest vervangen, hebben we veel kunnen werken met Stamtafel en verschillende toepassingen voor onze leden met het platform kunnen uitproberen. Zo hebben we op Stamtafel een Coronatafel ingericht en hebben we Stamtafel ingezet voor het geven van webinars en workshops. Hulp aanbieden in de buurt werd, zeker in het begin van de pandemie, georganiseerd vanuit bestaande en nieuwe buurtinitiatieven. Soms ondersteund door nieuwe online platforms waarvoor even veel aandacht was. Het platformlandschap raakte hierdoor verder versnipperd. Het aanbod hulpaanbieders explodeerde in deze periode op platforms, maar de hulpvragen bleven achter. Omdat dit een bekend verschijnsel is van hulpplatforms zijn we ons bij wehelpen met name gaan richten op hoe we een beeld krijgen van de behoeften van onze leden, zodat we de ‘vraag achter de vraag’ goed kunnen ophalen.

Op Stamtafel kan iedereen in een beveiligde en advertentievrije omgeving contact leggen. Bezoekers kunnen beeldbellen, foto's of video's delen, of een informatief vragenuurtje van de ledenvereniging bijwonen. Ook kunnen deskundigen er eenvoudig, snel en direct informatie uitwisselen; bezoekers kunnen hun vragen via Stamtafel direct aan een deskundige stellen, zoals de ledenadviseur. Ook voor mantelzorgers die bij de zorg van een naaste betrokken zijn, is Stamtafel een veilige plek om informatie met en/of over diegene te delen.

Ons streven is om het gebruik van de digitale platforms zoveel mogelijk te delen met andere (leden-)organisaties met een sociale missie, zoals Omring en Thebe. Zo willen we een echt en stevig alternatief bieden voor de vele versnipperde initiatieven op het gebied van sociale verbinding. Belangrijk is wel dat we als ledenvereniging voldoende en ook onderscheidend zichtbaar zijn op het platform voor bestaande leden en voor de werving van nieuwe leden. Beide platforms zijn binnen verschillende onderwerpen en proposities een onderdeel van waarmee we hebben geëxperimenteerd en geleerd.

Met het digitale platform wehelpen hebben we gewerkt aan matching van hulpvragers en hulpaanbieders op vrijwillige basis en op basis van een kleine vergoeding. We hebben dit jaar ook ervaren dat er sprake is van grote vraagverlegenheid bij mensen die hulp of ondersteuning nodig hebben. We zien dat er meestal geen gebrek aan aanbieders is van hulp maar wel aan hulpvragers.

In december deden we onderzoek naar vraagverlegenheid onder onze leden. Hoe komt het dat leden het zo lastig vinden om hulp te vragen? De conclusie: “Vraagverlegenheid is een veelvoorkomend fenomeen en op achterliggende hulpvragen wordt door medewerkers niet altijd gehandeld. De drempel voor het vragen van hulp kan verlaagd worden”. Op basis daarvan hebben we een plan van aanpak gemaakt waar we in 2021 mee aan de slag gaan. “Hoe ga ik in mijn gesprekken op zoek naar de vraag achter de vraag”.

Wat hebben we in 2020 met Stamtafel geleerd?

- Het aantal evenementen en bijeenkomsten is verviervoudigd, we organiseerden vele webinars
 - We gaven webinars via Stamtafel en boden digitale ondersteuning aan leden die minder digivaardig zijn
 - Na de webinars boden we de mogelijkheid om online na te praten. De webinars sloegen aan. Er was minder behoefte om na te praten via Stamtafel
 - Er bleek een direct verband te zijn tussen het aanvragen van bemiddelingen na het webinar over het besproken onderwerp
 - We hebben gezien dat veel mensen het prettig vinden om anoniem mee te kunnen doen, dus niet zichtbaar tijdens de webinars
 - Doordat we zijn gaan experimenteren met Stamtafel is de beeld- geluid- en opnamekwaliteit enorm verbeterd en is het ook gemakkelijker geworden voor sprekers
 - De manier om deel te nemen aan de webinars is sterk vereenvoudigd waardoor meer mensen deelnemen
 - De doorontwikkeling op gewenste functionaliteiten en gebruikersgemak verliep traag
- Wat hebben we in 2020 met wehelen gedaan en gezien?
- Het platform wehelen is gebruikt om de propositie (het aanbod) Huishoudelijke Hulp vorm te geven en is daarin een belangrijk gereedschap om het hele palet aan hulpopties aan onze leden te kunnen bieden. In 2021 is dit aanbod klaar om te promoten.
 - wehelen is ingezet om de propositie vitaliteit voor medewerkers Espria vorm te geven. We gaven alle Espria medewerkers met het spel ‘Bordje Vol’ inzicht in de mogelijkheden om hulp voor zichzelf te organiseren en verwezen daarbij onder andere naar hulp via wehelen.
 - Ledenadviseurs leerden het platform gebruiken om onderlinge hulp te regelen. De eerste succesverhalen van leden die met elkaar ‘gematchd’ zijn kwamen in het laatste kwartaal van 2020.
 - Veel aandacht is gegeven aan de samenwerking van de ledenvereniging met de uitvoeringspartij wehelen.
 - Bestaande afspraken en het oude verdienmodel van wehelen met gemeentes werkte vertragend in de samenwerking.

1.6 Vormgeven vrijwilligersbeleid, strategisch meerjarenplan

Het vormgeven van vrijwilligersbeleid is in 2020 opgestart, maar niet afgerond. Wel zijn er afspraken gemaakt met vrijwilligers Slimste Huis en in het platform wehelen is het mogelijk gemaakt om tussen burgers onderling een vrijwilligersvergoeding te vragen.

Informatievoorziening

INFOGRAPHIC 1

De informatievoorziening van de ledenvereniging is in 2020 verder verbeterd. Er is doorontwikkeld op het gebied van de digitale interactie tussen leden, de ledenvereniging en leveranciers. Er zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in de koppeling tussen de website en ook het leveranciersportaal is verder uitgewerkt. Via de website kunnen leden nu hun profiel aanpassen, zodat wij over de juiste contactgegevens beschikken en een persona kunnen toekennen. Ook zijn we nu in staat om een bemiddeling rechtstreeks door te voeren naar een leverancier, die hem vervolgens via het leveranciersportaal kan opstarten. Het leveranciersportaal is nu nog bij beperkt aantal leveranciers in gebruik, maar zal komend jaar verder worden uitgerold.

Daarnaast is afgelopen jaar de e-mailmarketing ondergebracht in een nieuw systeem: Salesforce Pardot. Hierdoor is de interactie tussen e-mail en CRM (het systeem waarmee contact houden met onze klanten) verbeterd en zijn we zelf in staat om de e-mailmarketingcampagnes op te zetten.

Net als voorgaande jaren zijn er diverse kleine verbeteringen doorgevoerd, waardoor processen steeds efficiënter en effectiever worden. Het verwerken van aanmeldingen en wijzigingen van personeelsleden is geautomatiseerd. Het factureren en incasseren van de contributie is verder geautomatiseerd en uitgebreid met een proces om incasso van moeilijk te innen posten uit te besteden. Het proces om wijzigingen gecontroleerd in productie te brengen is geprofessionaliseerd. Verder zijn tal van kleine procesverbeteringen doorgevoerd.

Er is in afgelopen jaren een solide basis gelegd om steeds meer te kunnen beslissen op basis van data en beter in staat te zijn om onze dienstverlening verder te digitaliseren en daarmee op te schalen en samen te werken met partners in de keten.

Wat hebben we gedaan in 2020?

INFOGRAPHIC ②

De ledenvereniging heeft **vier thema's** ingezet voor 2020: Mantelzorg, Zorgeloos thuis, Vitaliteit en Kinderen Thuis. Er kwam een hoofdthema bij: corona. De activiteiten van de vier thema's hebben daardoor een andere indeling gekregen zoals gepresenteerd aan de ledenraad in maart 2020.

Hieronder een weergave van een deel van de activiteiten in 2020. Vanwege de coronacrisis zijn alle vier thema's Mantelzorg, Zorgeloos thuis, Vitaliteit en Kinderen thuis aangepast op de ondersteuning waar onze leden vanuit deze pandemie behoefte aan hadden. We hebben ook aanpassingen moeten doen in de mogelijkheden voor de uitvoering. Corona werd het leidende hoofdthema in alles wat we deden. We hebben een actualiteitenteam gevormd met medewerkers uit de diverse teams.

3.1 Samen meer voor elkaar betekenen in een vitale samenleving

- Moeder aan de Lijn: mantelzorgers kunnen hun ervaringen delen en steun vinden bij elkaar. De waardering was hoog, 98 procent van de ondervraagde personen gaf aan dit programma aan te bevelen aan hun omgeving.
- Omgezet naar webinars met doorverwijzing vervolghulp wehelen en Stamtafel
- 'Bordje Vol' editie mantelzorgers voor alle medewerkers Espria: samen inzicht krijgen hoe je mantelzorg ook anders kan regelen. Met doorverwijzing naar opties als wehelen en aanbod professionals via ledenvereniging
- Stamtafels ingericht rond uiteenlopende onderwerpen: laagdrempelig in contact met elkaar, hulp vragen en bieden, interesses delen
- Huis aan het Water en Anna's huis: een vaste plek waar je terecht kunt om steun te vinden en bij te praten met lotgenoten. Bijeenkomsten afgezegd, leden konden op afspraak terecht. Samenwerking voor 2021 verder vormgegeven.
- De ledenvereniging heeft met drie organisaties overeenkomsten gesloten die op verschillende niveaus hulp kunnen bieden, variërend van gezelschap houden tot en met slaapdiensten. In 2020 is hiervan weinig gebruikgemaakt vanwege de lock-downs, veranderde werksituaties (thuis werken) en de solidariteit in straten, buurten en wijken tijdens de coronacrisis.
- Hoewel wij de fysieke ontmoetingen met mantelzorgers vrijwel allemaal hebben moeten annuleren, hebben we een groot aantal van de doelen die we hadden wel kunnen realiseren. De ledenadviseurs hebben de voorbereidende keukentafel-gesprekken en GeWoonthuis (over zorgeloos thuis blijven wonen) merendeels telefonisch of via beeldbellen kunnen afhandelen. Uit de nazorggesprekken bleek dat leden tevreden waren over de wijze hoe zij geholpen waren.
- Tijdens de lockdown hebben we met ongeveer 1000 leden gebeld in een gezamenlijke actie met Zilveren Kruis om te horen hoe het met ze ging.

- Leden konden met onze hulp deelnemen aan de avondvierdaagse
- Coronalijn: 24/7 bereikbaar voor leden voor vragen of een praatje
- Aan de vijf Stamtafels in het Alzheimer café konden mensen met dementie en hun naasten elkaar virtueel ontmoeten
- Hulp bij internet en platformgebruik georganiseerd door het servicecenter en ledenadviseurs, handig voor de gebruiker en het ontlastte de mantelzorg

3.2 Samen meer veroorzaken in een vitale samenleving

De ledenvereniging ondersteunde bewustwordingscampagnes zoals:

- Break the Stigma GGZ Drenthe laat zien dat ‘anders ook gewoon is’ en maakt taboes bespreekbaar
- Campagne ‘Lang zult u wonen’ laat je op tijd nadenken over hoe je kunt en wilt wonen in de toekomst en
- Beleefhuizen laten je letterlijk zien wat er allemaal mogelijk is en maken domotica laagdrempelig
- Na de workshop ‘Slim Thuis, veilig thuis’ wil je je huis veiliger maken en weet je ook hoe
- ‘Gewoon thuisgesprek’ - een woonscan voor praktisch advies maakt het gemakkelijk om je woning aan te passen

3.3 Samen meer voor elkaar zorgen in een vitale samenleving

- Slimme nachtzorg maakt dat je vrij en veilig in je huis kan bewegen en op tijd zorg krijgt als dat nodig is. Met drie partijen nieuwe afspraken gemaakt
- In 2020 zijn we gestart met de voorbereidingen voor de vitalityclub die het sporten in de straat, wijk of buurt stimuleert. Geen lidmaatschap, verplicht sporttenuue of wedstrijd element. Laagdrempelig en verbindend
- Zelfhulpmodules die je anoniem en in je eigen tempo online kunt volgen om zo nog beter te blijven zorgen voor jezelf. Stamtafels sluiten op thema aan zodat leden daar op door kunnen praten met anderen
- Ledenadviseurs hebben actief vragen van leden uitgezet op de sociale marktplaats wehelpen
- Een speciale supersnelle telefoonlijn en opvolging ingericht voor Espria-medewerkers en hun cliënten

3.4 Samen meer voor elkaar brengen in een vitale samenleving

- Webinars over mantelzorg
- Tablet basiscursus & vervolgcursus
- Brein in beweging
- In het GeWoonthuis gesprek komen alle ruimtes in de woning en de toegang in beeld. We denken mee en reiken oplossingen aan. Online gevoerd na maart
- We hebben alle leden een ‘zomer-doeboek’ gestuurd met tips, artikelen en inspiratie
- Oudere leden kregen in het kader van corona een ‘beweegboekje’ om thuis te oefenen, gemaakt samen met inhoudsdeskundigen van Icar.
- Webinars met Skinny minds trokken honderden bezoekers
- Webinars met Gerard Nijboer (olympisch zilver op de marathon) werden goed bezocht

- We organiseerden webinars over het thema ‘je bent niet alleen’: hoe je zelf of met hulp van anderen weer actief kan zijn
- Bingo avonden via Stamtafel met per keer meer dan 200 deelnemers
- Door leden online ervaringen te laten delen met elkaar op vele Stamtafels, zoals corona, artrose, dementie, rouw en verlies, je bent niet alleen

3.5 Samen meer voor elkaar krijgen in een vitale samenleving

- wehelsen krijgt het voor elkaar dat je zelf de hulp organiseert die je nodig hebt of wilt aanbieden, onbetaald en tegen een vergoeding
- Uitjes organiseren zorgt ervoor dat je samen makkelijk en goedkoper erop uit kan. Lastig in coronatijd, wel is er in 2020 de basis gelegd voor de contractafspraken met Touch Promotions - een partner met wie we dit samen regelen

3.6 Samen meer voor elkaar doen in een vitale samenleving

- Vogelhuisjesactie
- ‘Bakje Troost’, na bezoek begraafplaats kun je hier je verhaal kwijt
- Eén dag per jaar vrij voor elke medewerker lv om iets te doen voor een ander
- Samen met ANBO (Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen) gevulde bloemperken geregeld op corona-bezoekerslocaties in verzorgingstehuis

3.7 Samen meer voor elkaar boksen in een vitale samenleving

- Geïntegreerd Netwerk Oncologie huisarts, thuiszorg, medisch specialist, oncologie verpleegkundige, inloophuis, WMO, vrijwilliger palliatieve thuiszorg, mantelzorgers stemmen gelijkwaardig met elkaar af
- Stichting BLIJF Dementie-contact hond vormt een zorgduo samen met ledenconsulent met een maatschappelijk werk of psychologie-achtergrond. Zo kunnen we beter en anders gesprekken voeren met onze leden thuis met beginnende dementie
- Het aanbod is voor ouders met kinderen is uitgebreid. Naast kraamproducten, Jeugdgezondheidszorg aanbod, Ssula (online spelend leren) en enkele mirro-modules (zelfhulp) is de Uroloog geïntroduceerd: een plaswekkertraining voor peuters en kleuters.

Zes gemeentes (Emmen, Borger Odoorn, Coevorden, Alkmaar, Langedijk en Heerhugowaard) hebben ons opgenomen in hun minima aanbod. Zo kan iedereen zonder kosten gebruikmaken van ons gratis aanbod, waaronder platform Stamtafel en de sociale marktplaats wehelsen met ondersteuning van ons servicecentrum.

Resultaten producten en diensten

INFOGRAPHIC ② & ③

Om de weg te vinden in het veranderde zorglandschap kan een vertrouwde, adviserende stem veel voor onze leden betekenen. Wij zien dat onze rol hierin sterk kan gaan groeien. Ons servicecenter en de ledenadviseurs speelden het afgelopen jaar onder meer een belangrijke rol als:

- gids en belangenbehartiger op het gebied van wonen, zorg en welzijn
- bemiddelaar en vraagbaak voor allerlei hulp en zorg-gerelateerde vragen van leden
- mede-bouwer aan een prettige en solidaire en vitale beweging
- ontdekker van de individuele wensen en behoeften van leden
- kennis- en adviescentrum in de organisatie

Korting zetten we weinig in als middel om leden te belonen. We zijn in gesprek met verschillende partijen als ANBO, LSMO (het landelijk servicemanagers overleg), Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond om een goed aanbod te realiseren. Verder hebben we gewerkt aan een loyaliteits-programma. Op deze manier willen wij trouwe leden belonen en met een breed aanbod bijdragen aan inzetten voor de ledenwerving.

Ledenaantallen

INFOGRAPHIC | ① & ③

Ultimo 2020 heeft de ledenvereniging 306.860 leden (huishoudens). Een daling van 4.103 leden ten opzichte van 1 januari 2020. Het aantal opzeggingen vanwege overlijden is fors hoger dan in voorgaande jaren.

Kwaliteit

INFOGRAPHIC 2

6

6.1 Klachten

We hebben een klachtenregeling voor onze leden. Het servicecenter behandelt, zo nodig in samenwerking met de afdeling concept en ledenadvies de klachten over producten en diensten uit het ledenservicepakket. Alle klachten leggen we vast. In 2020 kwamen er 550 klachten binnen op een totaal aantal communicatiemomenten van bijna 90.000 gesprekken. Dit betekent dat van alle contactmomenten 0,56% een klacht heeft geuit. Dit is een stijging van 20% vergeleken met het jaar er voor. Een uiting van ongenoegen wordt bij de ledenvereniging geregistreerd als klacht.

TOP 5 REDENEN KLACHT

	Aantal
Beleid	190
Niet nakomen afspraken	138
Leveranciers	64
Aanbod producten/diensten	58
Informatie & Advies	38

In 2020 kwamen de meeste klachten over het beleid ten aanzien van opzegging. Als het lidmaatschap na 1 november wordt opgezegd moet het ook voor het komende jaar worden betaald. Vele leden uiten hun ongenoegen over deze voorwaarde.

6.2 Klanttevredenheid

Het afgelopen jaar is de samenhang tussen de interne afdelingen gegroeid. Zo weet het servicecenter inmiddels tijdig van alle communicatie richting onze leden zodat de medewerkers goed kunnen inspelen op vragen. Ook wordt er bij productontwikkeling al in een vroeg stadium een medewerker van het servicecenter betrokken.

In 2020 hebben we ingezet op het verhogen van de klanttevredenheid door de coaching van de medewerkers te intensiveren. Het resultaat: betere gesprekken en via enquêtes bij de leden een beter beeld van onze dienstverlening. De klanttevredenheid is nagenoeg hetzelfde gebleven (het waarderingcijfer n.a.v. het gevoerde gesprek bedroeg in 2019 8,3 en in 2020 8,1). De NPS score toont een stijgende lijn: in 2019 was 45% een promotor, in 2020 is dit percentage 48. Onderstaand een aantal quotes van onze leden n.a.v. de enquête:

- “Medewerker was zeer vriendelijk en beleefd. Zij begreep direct mijn vraag en heeft mij zeer correct geholpen”
- “Helemaal top de tip van de korting op de zorgverzekering, goed meegedacht”

In oktober zijn we gestart met het opnemen van alle telefoongesprekken om de dienstverlening richting onze leden nog meer te verbeteren. Het terugluisteren van de gesprekken is een perfect coaching-instrument en handig in het geval van een klacht.

6.3 Persoonsgegevens

September stond in het teken van de verrijkingcampagne. Alle leden hebben bij het najaarsmagazine een brief ontvangen met het verzoek om de bij ons geregistreerde persoonsgegevens te controleren en zo nodig aan te passen. Aan dit verzoek is massaal gehoor gegeven en dit heeft geresulteerd in een kwalitatiever CRM (klantrelatiebeheer/ systeem dat helpt bij beheer van klantgegevens) bestand.

Mens en arbeid

INFOGRAPHIC 2

De ledenvereniging werkt met een strategisch HR beleid. Hierin staan onder meer het werving & selectiebeleid en verzuimbeleid. Er is aandacht voor mobiliteit (een andere plek binnen of buiten de organisatie) en het opleidingsbeleid. Binnen dit plan is vastgelegd wat de behoeften zijn qua ontwikkeling van medewerkers, voor de komende jaren. Begin 2021 wordt dit plan besproken met alle medewerkers.

De corona-pandemie heeft ons laten nadenken over de interne processen en hoe we deze kunnen versnellen of activeren. We hebben geleerd om te beeldvergaderen, op anderhalve meter afstand te werken en ook veelal volledig thuis te werken. Voor leden hebben we webinars georganiseerd, die ook toegankelijk waren voor onze medewerkers. Op die manier is de verbinding tussen leden en medewerkers verdiept. We hadden extra aandacht voor de verbondenheid van onze medewerkers.

Toekomstparagraaf

8

Wij geloven dat het 'er op een laagdrempelige manier zijn' voor onze leden de sleutel is van het succes van onze vereniging. Door het versterken van (digitale) gemeenschappen, het bieden van een luisterend oor, de mogelijkheid tot fysiek contact en bovenal het bieden van oplossingen wanneer een lid problemen heeft, maakt dat wij van meerwaarde zijn. In 2021 wil de ledenvereniging vasthouden wat goed gaat en processen blijven verbeteren voor onze leden. Daarnaast zullen we in 2021 onze proposities, rond bijvoorbeeld informele zorg (zorg door mensen die er niet voor betaald krijgen) verder uitwerken. We blijven innoveren om van ledenvereniging naar ledenbeweging te transformeren met steeds meer actieve leden. Ledenwerving zal tot slot een belangrijk item zijn in 2021.

Meer informatie? Of weten hoe we kunnen samenwerken?

Espria Ledenvereniging

Postbus 30

9410 AA Beilen

088 - 383 20 00

✉ info@ledenvereniging.nl

🌐 ledenvereniging.nl

espria
ledenvereniging

20

20