

J A A R V E R S L A G ' 2 2



espria
ledenvereniging

Voorwoord

Espria Ledenvereniging kijkt terug op een vol en bewogen jaar. De organisatie is ingericht naar product-dienstlijnen, zodat producten en diensten herkenbaarder zijn voor leden. De matrixorganisatie staat. De Ledenvereniging is hiermee klaar om onze (toekomstige) leden nog beter van dienst te kunnen zijn en om te gaan groeien.

Die groei is noodzaak. De komende jaren verandert er veel voor onze leden. De ontwikkelingen in de bevolkingssamenstelling in Nederland hebben bijvoorbeeld grote impact op hoe onze leden zorg en ondersteuning ontvangen. De druk op mantelzorgers wordt groter.

Het antwoord van de Ledenvereniging is in 2022 verwoord in een visie. 'Espria Ledenvereniging vindt het belangrijk dat iedereen zijn eigen keuzes kan maken en regie houdt over hoe welzijn, wonen en zorg thuis georganiseerd zijn. Wij vinden dat niemand hier alleen in mag staan en het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van mens en maatschappij om daar invulling aan te geven. Zorgen voor elkaar gaat verder dan professionele zorg en ondersteuning.'

Iedereen heeft kortom recht op goede hulp en ondersteuning. De meerjarenstrategie 2022-2025 spreekt daarom de ambitie uit als Ledenvereniging de invloedrijkste speler te worden op het gebied van informele zorg. In 2022 daalden we in ledenaantallen. Veelal door overlijden of verhuizing naar verpleeghuis. De verwachte daling van ledenaantal door het verdwijnen van de collectiviteit op de basisverzekering is meegevallen. In 2023 hopen we deze trend te keren.

Medewerkers werkten in 2022 aan nieuwe producten en diensten en het op peil houden van het bestaande aanbod. De medewerkersbetrokkenheid is hoog en de bereidheid en flexibiliteit te prijzen. Het kernteam waardeert dit en wil ook op deze plek alle medewerkers bedanken voor hun inzet in het afgelopen jaar.

Tot slot is het van belang de functiewisselingen te benoemen. Na zes jaar eindverantwoordelijk te zijn geweest voor de Ledenvereniging, trad Erik Wijnhof in 2022 af als directeur. Cynthia op den Brouw heeft het stokje overgenomen. Het bestuur van de vereniging werd versterkt met twee nieuwe bestuursleden, nadat de termijn van twee bestuurders verliep. De ledenraad verwelkomde bovendien twee nieuwe ledenraadsleden.

Inhoud

Voorwoord 2 →

Infographics

| | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| 1 | Strategie | 5 | → |
| 2 | Tevredenheid | 6 | → |
| 3 | Communicatie | 7 | → |
| 4 | Producten en diensten | 8 | → |

Toelichting

1 Invloed 10 →

| | | | |
|-----|--|----|---|
| 1.1 | Invloed door samenwerking met zorgverzekeraars | 11 | → |
| 1.2 | Invloed door samenwerking met stakeholders | 12 | → |
| 1.3 | Invloed door samenwerking met Espria-concern | 13 | → |

2 Het best mogelijk aanbod 14 →

| | | | |
|-----|------------------------------------|----|---|
| 2.1 | Verbeteren product-dienstlijnen | 15 | → |
| 2.2 | Resultaten producten en diensten | 16 | → |
| 2.3 | Nieuw aanbod | 17 | → |
| 2.4 | Communicatie en Ledenservicepakket | 18 | → |
| 2.5 | Verrijken van data | 22 | → |

3 Genoeg leden 23 →

| | | | |
|-----|---------------------|----|---|
| 3.1 | Nieuwe leden | 24 | → |
| 3.2 | Luisterend oor 24/7 | 24 | → |
| 3.3 | Ledentevredenheid | 25 | → |

4 Cultuur van zorgen voor elkaar 27 →

5 Interne processen 29 →

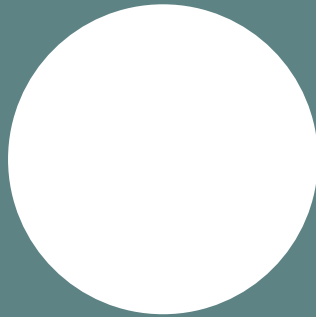
| | | | |
|-----|----------------|----|---|
| 5.1 | Mens en Arbeid | 30 | → |
| 5.2 | Kwaliteit | 31 | → |

6 Financiën 32 →

7 Toezicht en bestuur 34 →

8 Toekomstparagraaf 36 →

Bijlage 1 – Zitting ledenraad en bestuursleden 38 →



INFOGRAPHICS

Infographic 1 - Strategie



het totale getal/percentage is lager/hoger dan in 2021.

Meerjarenstrategie

In 2022: nieuwe meerjarenstrategie
Ambitie om invloedrijkste speler te worden
op het gebied van informele zorg

Strategie in de praktijk

Focus 2022 - 2025

Het best mogelijke aanbod

Zorgen voor elkaar

Invloed

Genoeg leden



Behartigt belangen
van ruim **600.000**
burgers



Toezicht en bestuur

3 Bestuursleden

9 Ledenraadsleden

5 Ledenraadsvergaderingen in '22

Procesoptimalisaties

- Nieuwe Digitale Werkomgeving realiseren
- Datalekbeleid
- Versterken product- dienstlijnen
- Optimalisatie data leden
- Start ontwikkeling "leden voor leden" platform
- Visietraject informele zorg
- Nieuw aanbod zorgverzekeraars
- Gestopt met open-source platform
- Zoektocht nieuwe huisvesting

Leden verbinden

Online events

Webinars

Hoorcolleges

Interactieve
bijeenkomsten

Live events



Belangrijke samenwerkingspartners

- Zorgbedrijven van stichting Espria
- Gemeenten
- Medipoint
- Zorgcentrale Noord (ZCN)
- Stichting Blijf

Infographic 2 - Tevredenheid



het totale getal/percentage is lager/hoger dan in 2021.

Servicecenter

Monitoring

| | | |
|--------------------|--------|----------|
| Telefoongesprekken | 45.718 | ↓ -1.298 |
| Mails | 33.640 | ↑ 300 |
| Chatgesprekken | 2.119 | ↑ 910 |



Doel 90% binnen 45 seconden de telefoon opnemen is niet gelukt, wel vooruitgang.

Gemiddelde aannametijd 105 seconden
Gemiddelde gesprekstijd 4:33 minuten

Klanttevredenheid

| | | |
|-------------------|-----|-------------------|
| Waarderingscijfer | 8,3 | = gelijk aan 2021 |
| NPS score | 53% | ↑ 2% |



Klachten

633 Klachten

0 Klachten naar klachtencommissie

Meest gehoord Niet nakomen afspraak leverancier

Meest gehoorde dienst Huishoudelijke hulp

Ledenaantallen & ledenbehoud

Doelstelling

Stijging ledenaantal niet behaald, overlijden grootste oorzaak van daling

| | | |
|--------------|---------|---|
| 1 januari | 296.272 | ↓ |
| 31 december | 287.826 | ↓ |
| Aanmeldingen | 7.734 | ↑ |
| Afmeldingen | 16.000+ | ↓ |

Redenen van aanmelding

Voordeel/korting

Veilig gevoel/
Voorbereid zijn

Werkgeverscollectief

Redenen van afmelding

Overlijden

Naar verpleeghuis

Financiële redenen

Niet meer nodig

Mens en arbeid

4x medewerkersbelevingsonderzoek

Gemiddelde cijfer 7,4 ↑

Verzuim 5,5% ↑

Doel was 4%, niet gehaald
wegens 2 langdurig zieken

Aantal personeelsleden 43 ↓

In 2022 nieuwe directeur



Infographic 3 - Communicatie



het totale getal/percentage is lager/hoger dan in 2021.

Nieuwsbrief '22

Verstuurd

355.622 ↓ -52,35%

frequentie verlaagt
van 1x per week naar 1x per 2 weken

Ontvangers

51.712 ↑ 13,54%



Best gelezen artikel: wat is dementie?

Servicemail '22

17.000 leden ontvingen

de servicemails

Openingspercentages zijn 53% en 44%

48.000 keer doorgeklikt (1ste editie)

24.600 keer doorgeklikt (2e editie)

Socials



↓ Facebook lichte daling engagement

↑ LinkedIn stijging engagement

Facebook 163 posts ↓ -159

Instagram 156 posts ↑ 8

LinkedIn 33 posts ↓ -37

Campagnes '22



Vers aan Tafel

2.095 leden gebruiken dienst

3,6 bestelling per lid

93 nieuwe leden

Zorgverzekeringscampagne

Boven verwachting gepresteerd

11 miljoen vertoningen

en ruim 53.000 doorkliks

164 nieuwe leden

Positionering ledenadviseur
specialisatie rouw & verlies116 aanvragen van een
rouw en verliesgesprek

Huishoudelijke dienstverlening

Doelstellingen behaald

1.700 aanvragen huishoudelijke hulp

103 nieuwe leden



Medipoint Slaapcampagne

De campagne loopt tot en met februari 2023.

495 inschrijvingen ↑ 240

101 bedbodem checks ↑ 70 163 matrassenverkoppen ↑ 17

19 bedbodemverkoppen ↑ 11 13 beddenverkoppen ↑ 3

Website '22

Bezoekers

Totaal 355.622 ↑ 24,00%

Nieuw 80,4%

Terugkerend 19,60%

Nieuwe gebruikers 345.068 ↑ 50,77%

Sessies 547.252 ↑ 10,83%

Sessiesduur 2min 13sec ↓ -10,38%

Online vindbaarheid '22

Vertoningen 2022 85.912 ↑ 7,52%

Oorzaak Diverse campagnes

Waardering content
op website
93,3% ↓ -0,43%

Ledenmagazine '22

Verschenen 3x

Aantal regio's 8

Lezersonderzoek

Waardering 7,6



Infographic 4 - Producten en diensten



het totale getal/percentage is lager/hoger dan in 2021.

Nieuwe producten & diensten

TimeSteps (gestart najaar '22)

Smartwatch (vanaf voorjaar '23 in ledenservicepakket)

Adviesgesprek overgangsadviser (gestart dec. '22)

E-consult nazorg kraamzorg (gestart jan. '23)

Verpleeghuisvoordeel

Happy weight (vanaf najaar '22 beschikbaar met korting)

Platform (zal Q2 2023 live gaan)

Verlichten Thuiszorg



Het best lopende product

Collectieve basiszorgverzekeringen

| | | |
|-----------------------|----------------|-----------------|
| Zilveren Kruis Achmea | 99.275 | ↓ -4.105 |
| Univé | 41.137 | ↓ -5.519 |
| Menzis | 5.549 | ↓ -385 |
| De Friesland | 1.452 | ↑ 72 |
| Totaal | 147.413 | ↓ -9.937 |

De meest afgenomen producten

| | |
|-------------------------------|---------|
| Collectieve zorgverzekeringen | 147.413 |
| Hulpmiddelen via Medipoint | 40.588 |
| Voordeeluitjes | 25.069 |

Luisterend oor 24/7



De Ledenvereniging vindt het belangrijk om leden persoonlijk te woord te staan.

Gesprekken Ledenadviseur

| | | |
|-----------------------------|--------------|--------|
| Totaal | 1.096 | ↑ 188 |
| Adviesgesprek telefonisch | 203 | ↑ 73 |
| GeWoon thuis gesprek | 48 | ↑ 3 |
| Huisbezoek contacthond | 77 | ↓ -3 |
| Huisbezoek regulier | 428 | ↑ 225 |
| Huisbezoek regulier vervolg | 34 | ↓ -33 |
| Huisbezoek rouw en verlies | 116 | ↑ 116 |
| Ledencons. 2.0 Huisbezoek | 55 | ↓ -129 |
| Ledencons. Huisbezoek | 1 | ↓ -2 |
| Telefonisch advies (Corona) | 2 | ± 0 |
| Vorb. Keukentafelgesprek | 74 | ↑ 16 |
| Welkom thuis pakket | 57 | ↓ -9 |

Opvallende stijgers en dalers bemiddelingen



| | |
|--------------------------------|--------|
| Borstvoeding- en kolfspreekuur | ↑ 140% |
| Audicien aan huis | ↑ 82% |
| Huishoudelijke hulp | ↑ 58% |
| Rijbewijskeuring | ↓ 20% |
| Opvoedondersteuning | ↓ 37% |
| Matrasreiniging | ↓ 44% |



Lenen

| | | |
|------------------|--------|-------------------|
| Loophulpmiddelen | 11.238 | ↓ lichte daling |
| Rollators | 3.386 | ↑ lichte stijging |
| Borstkolven | 165 | ↑ stijging |



TOELICHTING



1

INVLOED

Invloed

In 2022 is het visietraject op informele zorg afgerond. Een traject dat Espria Ledenvereniging doorliep in sessies en bijeenkomsten met in- en externe experts, ervaringsdeskundigen en leden. Het resultaat is een eigen kijk (visie) op de wereld van informele zorg en wat de Ledenvereniging daarin wil bereiken (missie). Ook is een definitie van informele zorg bepaald, is er focus aangebracht en zijn risico's in kaart. We onderscheiden vier vormen van informele zorg: zelfzorg, structurele onbetaalde hulp, af en toe hulp en georganiseerde (betaalde) hulp. Het visietraject fungeerde als onderlegger voor de meerjarenstrategie 2022-2025. De kijk op de wereld van informele zorg en wat de Ledenvereniging wil bereiken is hierin overgenomen als de visie en missie van Espria Ledenvereniging.

Zie ook www ledenvereniging.nl/informele-zorg.



Meer informatie over informele zorg

Omdat formele en informele zorg met elkaar verbonden zijn via een subtiel samenspel, kan het één niet zonder het ander. Nu de zorgketen onder druk staat, kijkt de zorgmarkt naar de werking van informele zorg en hoe gelijkwaardige samenwerking tussen burger en zorgprofessional kan ontstaan. De Ledenvereniging heeft met haar jarenlange ervaring in hulp en ondersteuning veel kennis en bovendien een groot bereik door het hoge ledenaantal. Deze boodschap wil de vereniging explicieter uitdragen door kennis te delen, samen te gaan zorgen en nieuwe samenwerkingen aan te gaan. In 2022 werden hiertoe gesprekken gevoerd met verschillende landelijke stakeholders om onze invloed in 2023 te gaan vergroten.

1.1

Invloed door samenwerking met zorgverzekeraars

Ondanks dat in mei 2022 het formele besluit door de politiek werd genomen om de korting op de basiszorgverzekering in collectieve contracten niet meer toe te staan, was al eerder duidelijk dat het deze kant op zou gaan. De Espria Ledenvereniging anticipeerde op dit besluit door in een breed onderzoek haar leden een aantal vragen voor te leggen over zorgverzekeringen. Meer dan 11.500 leden gaven antwoord. Duidelijk werd dat leden, niet onverwacht, de hoogte van de premie belangrijk vinden. Leden vinden bij een keuze voor een zorgverzekering ook transparantie in het aanbod belangrijk en ze vinden dat een combinatie Espria Ledenvereniging en zorgverzekeraar vertrouwen geeft. Tot slot geven leden aan de zorgverzekeraars niet als belangrijke partner te zien als het gaat om preventie.

Mede op basis van deze onderzoeksuitkomsten kon Espria Ledenvereniging, in samenwerking met de vier zorgverzekeraars waar collectieve contracten mee zijn gesloten, alle collectieve kortingen op de aanvullende zorgverzekeringen voor 2023 overeind houden. Daarnaast werd een zorgverzekeringsvergelijker voor leden geïntroduceerd. Deze werd in de laatste twee maanden van het jaar bijna 29.000 keer geraadpleegd. En er werd een vergoedingencheck geïntroduceerd. Met de check kunnen leden nagaan welke vergoedingen in de basis- en aanvullende zorgverzekering wordt gegeven voor bijvoorbeeld persoonsalarm of kraamzorg. Met één van de zorgverzekeraars zijn afspraken gemaakt over de financiering van een aantal zorggerelateerde projecten die in 2023 worden ontwikkeld. Hiervoor is een aanzienlijk budget beschikbaar gesteld.

1.2

Invloed door samenwerking met stakeholders

Naast zorgverzekeraars zijn gemeenten voor Espria Ledenvereniging belangrijke stakeholders. Onderstaande gemeenten bieden inwoners het lidmaatschap aan als onderdeel van het minimabeleid:

De gemeenten Emmen, Borger-Odoorn, Coevorden, Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk vergoeden ons lidmaatschap binnen hun minima aanbod.

Andere belangrijke partners voor Espria Ledenvereniging zijn:

- **Medipoint leverancier van hulpmiddelen:** alle leden van Espria Ledenvereniging kunnen bij deze leverancier gratis gebruikmaken van loophulpmiddelen. Een service waar ruim 14.000 keer gebruik van werd gemaakt in 2022. De slaapactie, met korting op bedden, matrassen en kussens en goede informatie over slaapproblemen, werd in het najaar opnieuw aangeboden. De medewerkers van het Service Center hielpen leden bij de klantenservice van Medipoint waar lange wachttijden ontstonden. Door de goede resultaten zijn er inmiddels gesprekken met Medipoint om Service Center-collega's rechtstreeks leden te kunnen helpen met hulpmiddelen. Voor 2023 is de korting op hulpmiddelen verhoogd en exclusief voor leden van Espria Ledenvereniging.
- **Zorgcentrale Noord (ZCN):** veel leden maken gebruik van een abonnement voor persoonsalarm of kopen een sleutelkluis bij de ZCN. Halverwege het jaar fuseerde deze organisatie met een andere zorgcentrale waaruit Naast-ZCN ontstond. Tijdens het tweede halfjaar bewaakten de verantwoordelijke manager product-dienstlijn samen met de contractbeheerder dat de kwaliteit van de prestaties naar leden ondanks fusieperikelen op pijl bleef. De afspraak werd gemaakt dat in het eerste kwartaal 2023 gesprekken plaatsvinden om de samenwerking te ijkken en in te richten voor de toekomst.

- **Stichting Blijf:** de bijzondere samenwerking tussen twee ledenadviseurs van de Espria Ledenvereniging en de hulphonden dementie van de Stichting Blijf maakt het mogelijk ook leden met dementie en hun mantelzorgers extra steun te geven. Voor deze samenwerking en de resultaten was ook de nodige aandacht vanuit pers en zorgprofessionals.

1.3

Invloed door samenwerking met Espria-concern

De Ledenvereniging werkt via een samenwerkingsovereenkomst samen met het Espria-concern en daarmee de Espria-organisaties. In 2022 is deze samenwerking opnieuw verstevigd. Er is gekeken hoe we nog slimmer kunnen samenwerken met de thuiszorgorganisaties. Hieruit ontstonden een viertal kansrijke initiatieven, waaronder een gezamenlijke triagetool die in 2023 verder wordt uitgewerkt. De directeur van de Ledenvereniging zocht in 2022 de combinatie met andere directeuren en bestuurders om gezamenlijke werkbezoeken af te leggen en voor te bereiden. Vanuit de RvC Espria is een aandachtscommissaris aangesteld. Dit betekent dat de aandachtscommissaris vanuit de Raad van commissarissen met extra interesse de vereniging volgt en kruisbestuivingen kan verwoorden en bevorderen binnen de RvC Espria.



2

HET BEST
MOGELIJK AANBOD

Het best mogelijk aanbod

De kwaliteit van het aanbod en de prijsstelling en kortingen in het ledenservicepakket hebben 365 dagen per jaar de aandacht van de product-dienstenlijnmanagers en contractbeheerders van Espria Ledenvereniging. Met maar één doel: leden voorzien van het best mogelijke aanbod. Dat was in het verslagjaar geen eenvoudige opgave. De snel oplopende inflatie en de daardoor stijgende prijzen konden niet altijd worden voorkomen. Er waren ook successen, zoals de prijzen van diepvriesmaaltijden die het hele jaar gelijk bleven. Daarnaast ontstonden er soms problemen door de krappe arbeidsmarkt. Dit had bijvoorbeeld invloed op de beschikbaarheid van particuliere huishoudelijke hulpen.

2.1

Verbeteren product-dienstenlijnen

In maart werd besloten het beheer en ontwikkeling van het ledenservicepakket anders te organiseren en de bezetting uit te breiden. Het ledenservicepakket werd onderverdeeld in vijf product-dienstenlijnen. Bij de start gingen vier medewerkers aan de slag om deze te managen. Tegelijkertijd werd het beheer van de meer dan 75 samenwerkingsovereenkomsten met leveranciers toevertrouwd aan twee contractbeheerders. Er werd afgesproken het eerste jaar als proefperiode te beschouwen.

Doel van de exercitie is om het ledenservicepakket vanuit het strategisch beleid van Espria Ledenvereniging te sturen. Zo moet het best mogelijke aanbod voor leden worden gerealiseerd. Daarbij gaan beheer van het bestaande en vernieuwing hand in hand.

De managers van de product-dienstenlijnen startten met het maken van plannen. Met de uitvoering werd gedurende het jaar gestart. De plannen kregen in het najaar een actuele versie en vormden zo ook de inbreng voor het jaarplan 2023.

2.2

Resultaten producten en diensten

| | eind 2022 | verschil tov eind '21 |
|--|---------------|--------------------------|
| Collectieve Zorgverzekeringen: | | |
| Zilveren Kruis Achmea | 99275 | -4105 |
| Univé | 41137 | -5519 |
| Menzis | 5549 | -385 |
| De Friesland | 1452 | 72 |
| | 147413 | -9937 |
| Meest afgenomen producten/diensten: | | |
| Collectieve zorgverzekeringen | 147413 | |
| Hulpmiddelen Medipoint | 40588 | |
| Voordeelluitjes | 25069 | |
| Zelfhulpmodules | 7590 | |
| Gratis lenen voor leden: | | |
| Loophulpmiddelen | 11238 | Lichte daling |
| Rollators | 3386 | Lichte stijging |
| Borstkolf | 165 | Stijging |
| Opvallend stijgers en dalers bemiddelingen: | | |
| Huishoudelijke hulp | + | 58% |
| Borstvoeding en kolf spreekuur | + | 140% |
| Audicien aan huis | + | 82% |
| Rijbewijskeuring | - | 20% |
| Matrasreining | - | 44% |
| Opvoedondersteuning | - | 37% |

In 2022 is het product FietsNed gestopt. Net als in 2022, behoorden huishoudelijke hulp en kolf spreekuur tot de stijgers.

2.3

Nieuw aanbod

In 2022 is bij de Ledenvereniging het volgende nieuwe aanbod ontwikkeld:

TimeSteps

Sinds het najaar 2022 verbinden we mantelzorgers met hun naaste met dementie om hen te ondersteunen bij de zorg door een samenwerking met het platform van TimeSteps. De verbinding maakt het mogelijk om de zorg rondom de persoon in een team op te tuigen. Het team beheert samen taken en agenda van de persoon met dementie. Een widget van het platform kan de persoon met dementie meer tijdbesef en dagritme geven, waardoor hij of zij langer zelfstandig thuis kan blijven wonen. In 2023 wil de Ledenvereniging minimaal 1.000 mensen met elkaar in verbinding gebracht hebben.



Deze QR code navigeert je naar de pagina over TimeSteps

Smartwatch

Nederland vergrijst. Zorg, zoals we dat kennen –kenden eigenlijk–, is daarmee niet meer betaalbaar. Voor mensen in het algemeen, en daarmee ook voor leden van Espria Ledenvereniging, betekent dit een andere eigen rol in zorg. Dit komt neer op: "Zelf als het kan, met hulp en technologie als het nodig is en professionele zorg als het echt niet meer anders kan."

Gezond leven krijgt zo een andere lading en zelfzorg (een van de vier vormen van informele zorg volgens de Ledenvereniging) een grotere rol in het leven van een lid. Een smartwatch kan actief bijdragen aan zelfzorg. In 2022 is een uniek ledenaanbod voorbereid. In het voorjaar van 2023 neemt de Ledenvereniging dit ledenaanbod met de Apple Watch in het ledenservicepakket op. Klik voor meer informatie op de button of scan de qr-code.



Zo wordt je smartwatch je beste vriend

Adviesgeprek overgangsadviser

Het is belangrijk dat vrouwen met overgangsklachten snel in gesprek kunnen met een deskundige adviseur. Espria Ledenvereniging maakte afspraken met Care for Women. Leden vragen gratis een eerste gesprek aan met een overgangsadviser. Deze dienstverlening is in december geïntroduceerd.

E-consult nazorg kraamzorg

Het e-consult nazorg kraamzorg biedt leden de mogelijkheid vragen met een deskundige kraamverzorgster te bespreken. Bijvoorbeeld wanneer het onzekerheid betreft als de kraamzorg stopt, of als ouders voor het eerst bij het consultatiebureau zijn geweest. Het eerste gesprek voor leden van de Espria Ledenvereniging is gratis. Deze dienstverlening kwam in januari 2023 beschikbaar.

Verpleeghuisvoordeel

Verpleeghuisvoordeel: als een partner in een verpleeghuis gaat wonen, heeft dat de nodige financiële consequenties. Het is verstandig deze consequenties door een deskundige in kaart te laten brengen. Alleen als

er aantoonbare financiële voordelen worden behaald, gaat een deel van dit voordeel naar de adviseur van Verpleeghuisvoordeel. In 2023 worden cijfers voor dit aanbod duidelijk.

Happy weight

Happy Weight: een succesvol programma om een gezond gewicht te bereiken en te houden. Dit kwam in het najaar voor leden van de Espria Ledenvereniging met korting beschikbaar.

Platform

Espria Ledenvereniging heeft lange tijd gebruik gemaakt van bestaande platformen. Nu de zorgketen onder druk staat, krijgen leden en omgeving een steeds grotere rol. Om goed in te kunnen spelen op een grotere groep leden en een veranderende rol heeft de Ledenvereniging eind 2022 besloten een eigen ledenplatform te bouwen. Hiermee verbindt zij leden in haar veilige omgeving. Het platform biedt leden de mogelijkheid anderen te helpen op wijkniveau of een hulpvraag te stellen. Het platform wordt tikkieproof gebouwd en zal Q2 2023 live gaan.

Verlichten Thuiszorg

Vanuit Merkbaar Beter, een programma binnen het Espria concern, is in 2022 een sprint georganiseerd vanuit het oogpunt 'beter door samen' met bedrijfssonderdelen van Espria en de vereniging om de kansen van samenwerking in de thuiszorg te verkennen. Hier zijn vier kansrijke thema's uit voortgekomen. Deze thema's worden nader verkend: platforms, directe lijn thuiszorg, van thuis naar verpleeghuis en een gezamenlijke triagetool.

Lab

In het Lab van de Ledenvereniging is ruimte voor het verkennen van kansen en eventuele (door)ontwikkeling. In onderstaand overzicht zie je een update:

- **Wegwijzer bij Kanker:** door onvoldoende invloed om belangen van haar leden te kunnen behartigen koos Espria Ledenvereniging ervoor geen verdere samenwerking;
- **De juiste zorg op de juiste plek i.s.m. Icare:** onderzocht is of in samenwerking met stichting Icare een propositie is te bouwen. Een propositie van de juiste zorg op de juiste plek tegen aanvaardbare kosten. Nu en in de toekomst, zonder nee-verkoop. Directe aanleiding was de nee-verkoop in de gemeente Nijkerk. Vanwege de subsidie ketensamenwerking is dit project binnen het zorgstelsel verder opgepakt;
- **Acute hulp:** Door onze 24/7 bereikbaarheid te communiceren aan mantelzorgers bieden we ook hen de mogelijkheid tijdens avonden of in het weekend hun acute zorgen of vragen te delen en stellen;
- **Vitaliteit:** deze propositie is gestopt door de komst van productdienstlijnmanagers (en daarmee verandering van eigenaarschap);
- **Propositie informele zorg;**
- **Hulp in en om het huis:** Dit is opgepakt binnen de product dienstlijn in en om het huis;

- **Huishoudelijke dienstverlening:** Met inachtneming van de do's en de dont's is de propositie in 2022 gefaseerd uitgerold in het hele werkgebied van de Ledenvereniging. Nieuwe ontwikkelingen zorgen voor tussentijdse aanpassing van de propositie. Ook in 2023 wijzigt de WMO waardoor de mogelijkheid ontstaat voor een nieuwe campagne.

2.4

Communicatie en Ledenservicepakket

2.4.1 Ledenwerving

Communicatie focuste in 2022 op het etaleren van de meerwaarde van lidmaatschap en daarmee ledenwerving. In uitingen werd consequent het ledenvoordeel benoemt. Daarbij werden regelmatig ervaringsverhalen gebruikt. Positief is de stijging van 21 procent in het afnemen van een lidmaatschap via de website t.o.v. vorig jaar.

Een aantal communicatieve impactmakers en campagnes in 2022:

Positionering ledenadviseur met specialisatie rouw en verlies

Inzet op de positionering van de ledenadviseur met specialisatie rouw en verlies vertaalde zich in artikelen, webinars en bijvoorbeeld een drukbezocht event in Alkmaar met ruim 300 bezoekers. Dit laatste onder meer door een persoonlijke mailing naar mensen in een straal van 30km rondom de Noord-Hollandse stad. Hieruit kwamen veel aanmeldingen. We claimden onze positie als deskundigen op het gebied rouw en verlies met twee bijeenkomsten met Isa Hoes & Merlijn Kamerling. In 2022 waren er 116 aanvragen van een rouw en verliesgesprek.

Huishoudelijke dienstverlening - We denken met je mee

'Jonge' ouderen (45-65 jaar) draaien eigenlijk een dubbel huishouden en komen daardoor steeds meer onder druk te staan. Gevolg is dat ze zelf ook ondersteuning nodig hebben. Een belangrijke dienst die 75-plussers en mantelzorgers kan helpen is huishoudelijke hulp. In 2022 werd de campagne uit 2021 voortgezet. De focus lag op de doelgroepen jonge ouderen die mantelzorger zijn en ouderen. Een online campagne huishoudelijke dienstverlening in 2022/2023 liep van 19 september 2022 tot 19 januari 2023. Ten opzichte van dezelfde periode in het jaar ervoor is een verdubbeling zichtbaar van het aantal paginaweergaven huishoudelijke hulp. De doelstellingen in bemiddelingen (1.700 leden vragen huishoudelijke hulp aan via de Ledenvereniging) zijn gehaald.

- Kracht van de herhaling heeft een positief resultaat opgeleverd.
- De campagne-inhoud is goed ontvangen. Medewerkers van het service center hebben veel kunnen bijdragen voor onze leden.
- Tijdens de looptijd van de huishoudelijke hulp campagne meldden zich 103 nieuwe leden.

Zorgverzekeringscampagne: Zit je nog goed met je zorgverzekering?

Dit jaar verdwenen de kortingen op de basisverzekeringen. Daarom is communicatie vooral ingestoken op behoud. De boodschap was: "hier zit ik goed". De Ledenvereniging hielp uitgebreid en volledig bij het tijdig checken of je zorgpolis nog goed bij je situatie paste. De campagne bestond uit een servicemail en nieuwsbrieven, een zorgvergelijker, vergoedingencheck, online wervingscampagne en natuurlijk een ledenaanbod.

Het wegvallen van de korting op de basisverzekering heeft uiteindelijk dankzij de campagne niet geleid tot grote terugval in leden. De campagne heeft boven verwachting gepresteerd op ledenbehoud en gezorgd voor 11 miljoen vertoningen en ruim 53.000 door kliks naar de specifiek op doelgroep ingerichte landingspagina's (aanstaande ouders en jonge gezinnen, vrouwen in de overgang en ouderen). Het Service Center kreeg er ruim 1.000 telefoontjes over. Het doelgroepsgericht communiceren met specifieke pakketten heeft zijn vruchten afgeworpen.

De zorgverzekeringscampagne leverde 164 nieuwe lidmaatschappen op via de website in de wervingscampagneperiode (21 nov tm. 31 dec), met een piek in laatste dagen van december. Dit is een duidelijk resultaat van de communicatiecampagne zorgverzekeringen.

Medipoint: Slaapcampagne

60+ Leden in de buurt van deze vestigingen werden via een direct mail uitgenodigd en niet-leden via advertenties in de krant en publicaties online. Wanneer iemand nog geen lid was, betaalde Medipoint het lidmaatschap voor 2022 wanneer diegene een slaaproduct aanschafte in de winkel. De campagne liep tot en met februari 2023. In 2022 waren er 495 inschrijvingen voor de slaapadviesdagen. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 (245 inschrijvingen). Naast de slaapadviesdagen konden leden bedbodemchecks laten uitvoeren aan huis. Dit is 122 keer gedaan, wat een vergelijkbaar beeld is met 2021.

| Resultaten slaapadviesdagen | Totaal 2022 | Totaal 2021 | t.o.v. 2021 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Beddenverkoop | 13 | 10 | +3 |
| Matrassenverkoop | 163 | 146 | +17 |
| Bedbodem verkoop | 19 | 8 | +11 |
| Bedbodem checks | 101 | 31 | +70 |

Vers aan Tafel

In januari 2022 is officieel gestart met het aanbieden van vriesvers maaltijden aan leden in samenwerking met Vers aan Tafel. De tussentijdse doelen zijn behaald en de samenwerking verloopt goed. Er wordt intensief samengewerkt. In 2022 hebben in totaal 2.095 leden gebruik gemaakt van de dienst van Vers aan Tafel met een gemiddelde van 3,6 bestelling per lid. Ook is ledenwerving meegenomen. De medewerkers van Vers aan Tafel zijn lid geworden van Espria Ledenvereniging. Het gaat om 29 medewerkers. Door een wervingsactie in samenwerking met Vers aan Tafel zijn 64 nieuwe leden binnengekomen via Zilver Fitness.

4.2.2 Ledenbehoud

In 2022 is ingezet op het vergroten van de zichtbaarheid van onze producten en diensten via onze reguliere kanalen ten behoeve van ledenbehoud. Er zijn positieve resultaten zichtbaar onder meer in de stijging van het directe websiteverkeer en de groei van het aantal nieuwsbriefontvangers (zie kerncijfers in de infographics).

Nieuwsbrieven:

In 2022 zijn twee periodieke nieuwsbrieven en één incidentele nieuwsbrief verstuurd:

- **Laura nieuwsbrief:** deze nieuwsbrief is specifiek gericht op het persona Wendy (jonge ouder). De e-mailnieuwsbrief wordt maandelijks verstuurd naar 17.353 abonnees. Deze wordt goed gelezen met een openingspercentage van meer dan 30%.
- **Reguliere nieuwsbrief:** deze nieuwsbrief wordt naar alle abonnees minus de jonge ouders gestuurd. Het aantal abonnees is toegenomen met ruim 25% t.o.v. 2021. Met een openingspercentage van 46% worden we goed gelezen
- **Servicemail:** er zijn dit jaar twee servicemails naar het hele bestand gestuurd. 176.000 Mensen ontvingen deze mail en het openingspercentage was maar liefst 50%.

Social media:

Het aantal volgers is op alle kanalen gegroeid. LinkedIn groeide met bijna 200 volgers. Het engagement op LinkedIn is verhoogd, de Ledenvereniging is dus zichtbaarder voor stakeholders. Dit helpt mee aan meer invloed krijgen van de Ledenvereniging (meerjarenstrategie).

Engagement op Facebook is licht afgenomen. Dit kan verklaard worden door een algemene dalende tendens op Facebook. De berichten worden heel gericht gemaakt. Op Facebook voor de doelgroep ouderen en apart voor de doelgroep jonge ouders. Op Instagram richt de Ledenvereniging zich op jonge ouders en de zakelijke relaties worden via LinkedIn bediend.

Magazine:

Het magazine verscheen in 2022 drie keer in acht regio's. Direct na het verschijnen van het decembernummer van het magazine is een lezersonderzoek gehouden. Leden zijn telefonisch en online bevroegd over het magazine. De voorlopige conclusies van het kwantitatieve deel zijn:

- 59% ontvangt geen informatie van de Ledenvereniging via andere kanalen (uniek bereik van het magazine)
- 73% ontvangt de informatie bij voorkeur in een papieren magazine
- Maar liefst 84% stelt de ontvangst van het ledenmagazine op prijs
- Het magazine krijgt een 7,6 als rapportcijfer
- 63% zou het magazine missen als het er niet meer was
- Het magazine zet in wat mindere mate aan tot actie (36%)
- 83% vindt regionale informatie in Espria ledenmagazine belangrijk

2.5

Verrijken van data

In 2022 is een data-werkgroep gestart om te analyseren wat de Ledenvereniging kan leren van de aanwezige data ten aanzien van de instroom en uitstroom van leden. Er is gekeken naar de klantreis, naar de samenstelling van de ledenpopulatie, naar kenmerken van de instroom en de uitstroom en naar de toekomstverwachting (bekeken vanuit de trendanalyse). Tot slot is gekeken naar de trend van andere ledenverenigingen. Bij de meeste ledenverenigingen was een dalende trend zichtbaar in ledenaantallen.

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten we de meeste leden hebben:

| Gemeente | Aantal leden | Aantal huishoudens in gemeente (CBS) | Aantal huishoudens lid (%) van gemeente |
|-----------------|---------------------|---|--|
| Wormerland | 3324 | 7206 | 46,13% |
| Edam-Volendam | 6934 | 15193 | 45,64% |
| Oldebroek | 4238 | 9387 | 45,15% |
| Elburg | 4192 | 9507 | 44,09% |
| Coevorden | 6900 | 15694 | 43,97% |
| Hoogeveen | 10554 | 24510 | 43,06% |
| De Wolden | 4419 | 10299 | 42,91% |
| Midden-Drenthe | 6280 | 14705 | 42,71% |
| Nunspeet | 4520 | 11178 | 40,44% |



3

**GENOEG
LEDEN**

Genoeg leden

Om de ambities waar te maken, zijn genoeg leden een belangrijke voorwaarde. Op 1 januari 2022 waren 296.272 huishoudens lid van de Ledenvereniging. Op 31 december 2022 was dit aantal gezakt naar 287.826 leden. De meeste afmeldingen hadden als reden overlijden, opgevolgd door verhuizing naar een verpleeghuis. Ruim 16.000 lidmaatschappen werden opgezegd in 2022. In 2021 waren dit er ruim meer en lag dit aantal op 18.000. Nog altijd behartigt de vereniging, uitgaande van een gemiddelde omvang per huishouden van 2,13 mensen conform opgave Centraal Bureau voor de Statistiek, de belangen van ruim 600.000 burgers¹.



¹informatie op cbs.nl

3.1 Nieuwe leden

In 2022 meldden 7.734 nieuwe leden zich aan als lid bij de Ledenvereniging. In onderstaande tabel valt te lezen waarom de leden zich aanmeldden:

| Lid geworden vanwege: | Aantal |
|------------------------------|-------------|
| Informatie/advies | 325 |
| Voordeel/korting | 3152 |
| Veilig gevoel/Vorbereid zijn | 874 |
| Naar personeelslidmaatschap | 2175 |
| Anders | 364 |
| Niet opgegeven | 566 |
| Gratis lidmaatschap | 14 |
| Zekerheid/ veilig gevoel | 1 |
| Totaal | 7734 |

3.2 Luisterend oor 24/7

De Ledenvereniging vindt het belangrijk om leden persoonlijk te woord te staan. Dit gebeurt door 24/7 bereikbaar te zijn via de telefoon en door gesprekken bij mensen thuis gevoerd door ledenadviseurs. In onderstaande tabel is te zien rondom welke thema's ledenadviseurs gesprekken hebben gevoerd en wat de resultaten vanuit de telefonie waren in 2022.

Te zien valt dat de gesprekken met ledenadviseurs aan populariteit winnen, de chatfunctie is verdubbeld in aantal en de telefooncontacten licht zijn gedaald.

| Gesprekken Ledenadviseur | 2021 | 2022 |
|---|-------------|-------------|
| Adviesgesprek Ledenadviseur | 0 | 1 |
| Adviesgesprek telefonisch Ledenadviseur | 276 | 203 |
| GeWoon thuis gesprek Ledenadviseur | 45 | 48 |
| Huisbezoek met contacthond Ledenadviseur | 80 | 77 |
| Huisbezoek regulier Ledenadviseur | 203 | 428 |
| Huisbezoek regulier vervolg Ledenadviseur | 1 | 34 |
| Huisbezoek rouw en verlies Ledenadviseur | 0 | 116 |
| Ledenconsulent 2.0 Huisbezoek | 174 | 55 |
| Ledenconsulent Huisbezoek | 3 | 1 |
| Telefonisch advies ledenadviseur (Corona) | 2 | 2 |
| Vorbereiding Keukentafelgesprek Ledenadviseur | 58 | 74 |
| Welkom thuis pakket Ledenadviseur | 66 | 57 |
| Totaal | 908 | 1096 |

| Resultaten contact met leden | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| Telefonische gesprekken | 47016 | 45718 |
| Contacten via mail | 33340 | 33640 |
| Aantal chat | 1209 | 2119 |

3.3

Ledentevredenheid

De Ledenvereniging vindt vriendelijk en goed inhoudelijk persoonlijk contact belangrijk. Om leden meer keuze te geven in manieren van contact heeft de Ledenvereniging de chatfunctie. In 2022 is deze chatfunctie op de website verder uitgebreid en beter zichtbaar gemaakt. Ook is de chatfunctie persoonlijker gemaakt door het toevoegen van foto's. Dit heeft geresulteerd in een flinke toename van het aantal chatgesprekken.

De kwaliteit van een organisatie vanuit gebruikersperspectief wordt doorgaans gemeten door enerzijds de tevredenheid en anderzijds de klachten.

In 2022 waardeerden de leden die contact opnamen met de Ledenvereniging het contact met een mooie 8,3. Dit cijfer is gelijk gebleven aan 2021 waar ook een 8,3 werd gegeven. De NPS (Net promotor score) was 53%. Dit is 2% hoger dan in 2021 waar de score 50% was. Dit betekent dat 53% van onze leden de Ledenvereniging aanbeveelt aan iemand anders.

In 2022 ontving de Ledenvereniging 633 klachten. In voorgaande jaren waren dit er minder, namelijk 416. Op verzoek van de ledenraad is in 2022 bijgehouden ten aanzien van welke onderwerpen er klachten zijn geweest. In onderstaande tabel zijn de belangrijkste klachten opgesomd.

| Klacht top 5 op productniveau 2021 | Aantal klachten op product-niveau 2021 | Klacht top 5 op productniveau 2022 | Aantal klachten op product-niveau 2022 |
|------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| Huishoudelijke hulp | 153 | Huishoudelijke hulp | 152 |
| Zorgverzekering | 85 | Klussendienst | 57 |
| Klussendienst | 30 | Pedicure aan huis | 31 |
| Hulpmiddelen | 29 | Zorgverzekering | 28 |
| Pedicure aan huis | 13 | Uitleen hulpmiddelen | 25 |

| Inhoud van klacht | Aantal 2021 | Aantal 2022 |
|------------------------------|-------------|-------------|
| Leveranciers | 85 | 201 |
| Niet nakomen afspraak | 156 | 226 |
| Aanbod producten en diensten | 50 | 45 |
| Beleid | 69 | 53 |
| Communicatie online | 14 | 30 |
| Communicatie offline | 23 | 39 |
| Informatie & advies | 19 | 39 |
| Totaal | 416 | 633 |

Ten aanzien van producten en diensten gingen de meeste klachten over 'huishoudelijke hulp'. De meeste klachten over 'niet nakomen afspraak' gingen bovendien over huishoudelijke hulp. De leverancier geeft aan dat hier een capaciteitsprobleem aan ten grondslag lag (arbeidsmarktkrapte). De klachten ten aanzien van beleid (53) gingen over de betaling van de contributie, beleid van een leverancier of over opzeggingsbeleid.



4

**CULTUUR VAN
ZORGEN
VOOR ELKAAR**

Cultuur van zorgen voor elkaar

De Ledenvereniging heeft medio 2022 haar nieuwe meerjarenstrategie vastgesteld, waar 'zorgen voor elkaar' als één van de pijlers wordt beschreven voor de ambitie 'de meest invloedrijke speler te worden op het gebied van informele zorg'.

De Ledenvereniging faciliteert zorgen voor elkaar door 24/7 bereikbaar te zijn, passende producten en diensten aan te bieden en ledenadviseurs in dienst te hebben die bij leden thuis langs kunnen gaan en leden op weg kunnen helpen ten aanzien van hun problematiek. Maar om een cultuur van zorgen voor elkaar te bewerkstelligen zijn ruim veertig medewerkers niet genoeg. Daarom wil de Ledenvereniging het zorgen voor elkaar graag samen met de leden oppakken.

Eén van de middelen die in 2022 is ingezet is het hulpplatform WeHelpen.nl. Leden konden hier hun hulpvragen uitzetten en leden die buurtgenoten wilden helpen werden aangemoedigd zich aan te melden op het platform. Bij het Service Center werd in 2022 een medewerker deels vrijgespeeld om matches ten aanzien van hulpvragen te realiseren door er actief achteraan te gaan. In 2022 zijn er 286 hulpaanvragen bij het Service Center binnen gekomen. 123 Aanvragers zijn via een match op WeHelpen.nl geholpen. 86 Aanvragen zijn gematcht via een ander open platform. 77 Aanvragen zijn door de leden zelf opgelost en 8 aanvragen stonden nog open bij de start van 2023.

In 2022 kwamen we tot het inzicht dat het gewenste volume van elkaar helpen niet werd bereikt. Tijdens ledenbijeenkomsten is de vraag gesteld welke voorwaarden nodig zijn om anderen te helpen of hulp te vragen via een platform. Hierin kwam bijvoorbeeld naar voren dat leden zich veiliger zouden voelen als het een besloten platform alleen voor leden zou zijn. Eind 2022 is het contract opgezegd met WeHelpen en is gestart met het ontwikkelen van een eigen 'leden voor leden'-platform met een meer simpele interface. De ingang van dit platform loopt via de website van de Ledenvereniging. De kennis van het werken met WeHelpen heeft de Ledenvereniging geleerd wat wel en niet werkt. Deze lessen gaan mee in de ontwikkeling van de bouw van het nieuwe platform dat rond mei 2023 live zal gaan. Tot die tijd wordt nog gewerkt met WeHelpen en andere open hulpplatformen.



5

INTERNE PROCESSEN

Interne processen

5.1

Mens en Arbeid

In 2022 zijn er aanzienlijke veranderingen doorgevoerd binnen de Ledenvereniging. Naast twee nieuwe bestuursleden, startte de nieuwe directeur halverwege het jaar. Verschillende medewerkers van de vereniging zijn dit jaar intern doorgestroomd naar een andere functie.

De matrixorganisatie heeft in 2022 meer vorm gekregen en de vijf product-dienstlijnmanagers begonnen aan hun missie om (nieuwe) leden te activeren door een zo'n goed mogelijk aanbod neer te zetten voor de leden. Op deze wijze kende de vereniging niet langer zestig losse producten, maar werd één product-dienstlijnmanager verantwoordelijk voor een groep aan producten en diensten die logischerwijs bij elkaar passen.

COVID ging in 2022 langzaam wat meer naar de achtergrond. Toch zijn veel medewerkers (deels) thuis blijven werken. De Ledenvereniging werkte in 2022 vanuit de Oase waar gedurende het jaar steeds meer krapte ontstond. De werkgroep huisvesting kreeg de opdracht een geschikt eigen kantoorpand voor de Ledenvereniging te vinden. In 2023 zal de verhuizing daadwerkelijk plaats te vinden. Met de verhuizing zal de Ledenvereniging een eigen zichtbare plek hebben waar medewerkers geconcentreerd kunnen werken, op een plek waar ze zich thuis voelen en er meer ruimte is elkaar te ontmoeten.

2022 was een jaar van arbeidsmarktkrapte. Het is de Ledenvereniging tot op heden goed gelukt om nieuwe, enthousiaste medewerkers binnen te halen. Er is veel inzet gedaan om unieke vacatures op te stellen en gewerkt met bijvoorbeeld video en webinars zodat sollicitanten hun nieuwe collega's vast konden ontmoeten. Ook is expliciet benoemd dat sollicitanten met een beperking van harte welkom zijn bij onze vereniging. In 2022 had de Ledenvereniging 43 medewerkers in loondienst (45 in 2021). We verwelkomden 3 nieuwe medewerkers in loondienst en er vertrokken er 5. Doelstelling rondom verzuim was 4%. Deze doelstelling is helaas niet behaald. Het verzuim was in 2022 5,5% (in 2021 2,9%) wat hoofdzakelijk is veroorzaakt door 2 medewerkers met langdurige ziekte.

Met al deze veranderingen was het, zo terugkijkend, een vrij onrustig jaar. Toch is zichtbaar in het medewerkerstevredenheidsonderzoek, welke in 2022 vier keer plaats vond, dat de EXI-score (employee experience Index) van 68,7 in 2021 naar 74,2 ging in 2022. Ook in de personeelsvergadering van december gaven medewerkers aan positief te zijn over de nieuwe koers die is ingeslagen.

5.2

Kwaliteit

Het afgelopen jaar heeft de Espria Ledenvereniging hard gewerkt aan verbetering van het proceslandschap binnen de organisatie. Alle processen zijn in een nieuw overzicht in kaart gebracht. Voorheen stonden de processen verdeeld per afdeling. Die schotten zijn in het nieuwe overzicht verwijderd. Dit omdat vrijwel alle processen meerdere teams raken. Door processen op deze manier in kaart te brengen, kan gemakkelijker worden samengewerkt en waar nodig, processen worden verbeterd. Het afgelopen jaar zijn er verschillende processen onder de loep genomen. Zo is er onder andere gewerkt aan een nieuw document datalekken, om de organisatie in de toekomst beter te beschermen tegen een mogelijk datalek.

In 2022 liep ook het project "de nieuwe DWO (digitale werkomgeving)". Dit project moest de overgang naar Office 365 voor de Espria Ledenvereniging realiseren. Op deze manier kan in de toekomst makkelijker samen worden gewerkt, door zowel collega's onderling als met externen. Daarnaast is het ook nog eens veiliger werken.



6

FINANCIËN

Financiën

De Ledenvereniging heeft de praktische uitvoering van haar dienstverlening overgedragen aan Stichting Espria. Ter financiering van de dienstverlening worden de jaarlijkse contributie-inkomsten overgedragen aan deze stichting. Dit is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. In de jaarrekening van Stichting Espria worden resultaten met betrekking tot deze uitvoering gescheiden benoemd. Zie ook onderstaand:

| | Exploitatie 2022 | Exploitatie 2021 |
|--|------------------|------------------|
| Baten | | |
| Contributie | 5.527.120 | 5.621.809 |
| Overige opbrengsten | 142.308 | 88.000 |
| Totaal baten | 5.669.427 | 5.709.809 |
| Lasten | | |
| Ledenservicepakket | 2.099.718 | 2.220.933 |
| Personeelskosten | 2.675.253 | 2.581.662 |
| Afschrijvingskosten | 8.346 | 34.989 |
| Bureaunkosten | 289.341 | 337.348 |
| Algemene kosten | 533.109 | 550.057 |
| Doorbelastingen | 249.434 | 285.685 |
| Totaal lasten | 5.855.201 | 6.010.674 |
| Financiële baten en lasten | | |
| Rente | 7.994 | 5.367 |
| Totaal financiële baten en lasten | 7.994 | 5.367 |
| Exploitatieresultaat | -193.767 | -306.232 |

Een teruglopende contributiebate kon deels opgevangen worden door inkomsten anders dan contributie te genereren. Mede om ook het verlies ten opzichte van vorig jaar te beperken zijn ook de uitgaven binnen het ledenservicepakket teruggelopen.



7

TOEZICHT EN BESTUUR

Toezicht en bestuur

De Espria Ledenvereniging kent een groot aantal leden. De uitvoeringsorganisatie (de ledenservice), werkt jaarlijks onder aanvoering van de directeur om een zo goed mogelijk assortiment van producten en diensten aan de leden aan te bieden. Om te controleren of de uitvoeringsorganisatie de juiste strategische keuzes maakt en haar afspraken aan haar leden nakomt, kent de Ledenvereniging een ledenraad. De ledenraad, bestaande uit negen leden komt jaarlijks een aantal keer per jaar samen om planvorming te controleren.

Naast de ledenraad kent de Ledenvereniging een bestuur bestaande uit drie personen. Het bestuur draagt de verantwoordelijkheid over het functioneren van de vereniging en zorgt voor goede informatieverstrekking aan de ledenraad. In 2022 zijn twee nieuwe bestuurders gestart: Karin Lodder is aangesteld als vicevoorzitter en secretaris en Ron van der Leek is gestart als penningmeester. In bijlage 1 zijn de namen van de bestuursleden en ledenraadsleden opgenomen.

In 2022 zijn op hoofdlijnen de volgende onderwerpen besproken met de ledenraad en het bestuur:

- Jaarstukken
- Meerjarenstrategie
- Inhoud Ledenservicepakket
- Collectieve zorgverzekering
- Ambitie van informele zorg
- Samenwerking in de raad



8

TOEKOMST-
PARAGRAAF

Toekomstparagraaf

De Ledenvereniging wil graag voor alle burgers in haar werkgebied van betekenis zijn. Juist nu, in tijden van inflatie en hoge kosten kan de Ledenvereniging uitkomst bieden door hulp, ondersteuning, korting en gratis diensten. We voelen dat Nederland onze organisatie nodig heeft: we staan dicht bij de burger en ook dicht bij de zorg die het niet meer alleen kan oplossen.

De overheid wil dat burgers zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Met een lidmaatschap van de Ledenvereniging zal dit gemakkelijker worden door diensten die hier op gericht zijn en door leden met leden te verbinden. In 2023 gaat de Ledenvereniging een groot onderzoek uitvoeren naar informele zorg en zal het 'leden voor leden'-platform gelanceerd. Zo helpt de Ledenvereniging leden om gemakkelijker te kunnen zorgen voor zichzelf en elkaar. Ook zal een nieuwe positionering worden geladen, waarmee meer invloed en zichtbaarheid wordt beoogd. Tot slot ligt in de lijn der verwachting dat de Ledenvereniging verhuist naar Zwolle, waar een fijne ontmoetingsplek voor medewerkers, leden(raad), leveranciers en samenwerkingspartners zal worden ingericht. In 2023 oogst de Ledenvereniging de in 2022 geplante zaadjes.



BIJLAGEN

Bijlage 1

Zitting ledenraad en bestuursleden

Bestuur:

| | |
|-------------------------------------|--|
| Voorzitter: | Ger Jaarsma |
| Vice voorzitter/ Secretaris: | Karin Lodder (tot 21 januari was dit Lourina Poot) |
| Penningmeester: | Arnold Kersten (1e helft 2022) Ron van der Leck (2e helft 2022) |


Ledenraad:


| | |
|-----------------------|---------------------------------|
| Ledenraadslid: | Gijs Bikker |
| Ledenraadslid: | Annet Bolsenbroek |
| Ledenraadslid: | Yalcin Canatan |
| Ledenraadslid: | Anda Counotte (vanaf september) |
| Ledenraadslid: | Tineke Ferwerda (tot september) |
| Ledenraadslid: | Ronald Kalfsbeek |
| Ledenraadslid: | Evert Koekkoek |
| Ledenraadslid: | Nel Koppers |
| Ledenraadslid: | Neeltje de Leur (tot oktober) |
| Ledenraadslid: | Gretia Wehmhof |
| Ledenraadslid: | Betsy Wink (vanaf oktober) |


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