

# JAAR VERSLAG

# 20 23





# Voorwoord

Zorgen voor elkaar binnen je eigen familie en je buurt wordt steeds belangrijker. Net als het goed kunnen zorgen voor jezelf. Bijvoorbeeld als je mantelzorger bent. Want de samenleving vergrijsst en ontgroent in rap tempo. Waar we gewend waren dat er altijd zorg beschikbaar is, zal dit de komende jaren snel gaan nemen. Om prettig samen te blijven leven wordt naar elkaar omkijken en zorg en hulp samen goed organiseren van groot belang.

De Ledenvereniging ziet dat er veel mensen in Nederland zijn die al naar elkaar omkijken en voor elkaar zorgen. Met tijd voor elkaar, een warme kop soep of hulp bij de boodschappen. Ons land kent talloze mantelzorgers, vrijwilligers en burenhulpen die elkaar belangeloos helpen. Ook zijn er vele burgerinitiatieven die zorg en hulp in hun eigen buurt samen organiseren.

De betekenis van het woord 'zorg' is aan het kantelen. De Ledenvereniging vindt het van belang dat dit gebeurt. Want zorgen is iets waar we van nature heel goed in zijn. Zorg hoort thuis in de samenleving en af en toe is de inzet van een professional daarbij nodig. En niet andersom.

Een nieuw samenspel in zorg en hulp zal de komende jaren ontstaan tussen burgers, zorgorganisaties, verzekeraars en overheden. De Ledenvereniging pakt hierin een actieve rol. Wij vinden het belangrijk dat burgers meer zeggenschap krijgen over zorg en hulp in hun eigen omgeving. Juist nu burgers langer thuis zullen blijven wonen. In 2023 zijn we een intensieve samenwerking aangegaan met LOC Waardevolle Zorg en Nederland Zorgt voor Elkaar om deze beweging te versnellen. Hiermee geven we gehoor aan het verzoek van leden om belangenbehartiging concreter vorm te geven.



Scan de QR-code voor het onderzoek

We willen dat leden door heel Nederland zich aan ons kunnen verbinden. Daarom hebben we in 2023 het neutrale label Zorghulp opgericht. Thuisleven uit Friesland was de eerste groep die zich bij Zorghulp aansloot. In 2024 zullen andere groepen leden aanhaken.

Een andere mijlpaal was de ontwikkeling en implementatie van het zorghulp-platform: een digitale plek waar leden elkaar veilig en anoniem een hulpvraag kunnen stellen. Eind december was het aantal leden (>30.000) op het platform indrukwekkend. Op het platform, maar ook aan de telefoon, merken wij dat mensen in Nederland elkaar heel graag willen helpen.

De Ledenvereniging is van oudsher sterk in het ondersteunen van zorgen voor jezelf, het zorgen voor elkaar en het organiseren van zorg en hulp. We zien dan ook een sterk gegroeide belangstelling van organisaties die met ons samen willen werken en zich willen verbinden. Langzaam maar zeker schudden we de onzichtbaarheid van ons belangrijke werk van ons af. Dat is fijn nieuws om met jullie allen te kunnen delen.

Hartelijke groet, namens het team van de Ledenvereniging,  
Cynthia op den Brouw



# Infographics



zorghulp<sup>NL</sup>

In december 2023 zag het nieuwe landelijke label  
Zorghulp het levenslicht



## Samenwerking Thuisleven

Definitieve handtekening is  
gezet onder de samenwerking  
met Thuisleven



### Andere samenwerkingen

Wij zijn gestart met een samenwerking met LOC  
Waardevolle Zorg en Nederland Zorgt voor Elkaar



Nederland Zorgt voor Elkaar

Samen met Zilveren Kruis Achmea zijn vier



informatieve films over  
het thema vrouwen in de  
overgang: De Impact

Succesvolle pilot met het rechtstreeks invoeren van  
aanvragen door het Servicenter in de applicatie van  
Medipoint. Vanaf november  
2023 is dit de standaard  
werkwijze geworden



We vertegenwoordigen  
de belangen van ruim  
**620.000** burgers



**Toezicht en bestuur**  
5 ledenraadsvergaderingen  
1 strategiedag

## Faciliteren van dialoog

Zorghulp-platform voor hulpvragen in de buurt

Facebook experiment met besloten groepen

Instagram communities rouw & verlies en  
dementie

LinkedIn voor werkende (potentiële) leden en  
leveranciers

Deelnemen aan de online dialoog

Apple Watch Community

De goedemorgen app

Live events voor leden



## Servicecenter

Telefoon **43.480** ↓ -2238  
 Mail **39.527** ↑ + 5887  
 Chat **5.311** ↑ + 3192



## Ledentevredenheid

Waarderingscijfer **8,5** ↑ +0,2  
 NPS (score) **55%** ↑ +2%

## Klachten

Aantal **493** ↓ -140

Meest gehoord **Financieel**

Meeste klachten voor dienst:

**Huishoudelijke dienst**



## Werkgeverschap

**2x** medewerkersbelevingsonderzoek

Voorjaar 2023 **74,1** ↑ +6,7  
 Najaar **75,5** ↑ +5

Medewerkers **43** =

Verzuim **8,81%** ↓

Helaas voor de betreffende medewerkers gaat dit met name om langdurig verzuim.

## Ledenaantallen & ledenbehoud

Door o.a. de samenwerking met Thuisleven zijn we dit jaar gegroeid in ons ledenaantal

1 januari **288.417**  
 31 december **292.888**  
 Aanmeldingen **18.529**  
 Opzeggingen **15.578**

## Reden aanmelding

Overname Thuisleven

Voordeel/korting

Naar personeelslidmaatschap

## Reden Afmelding

Overlijden

Niet meer nodig

Verhuizing

Uit collectief

We verhuisden naar het nieuwe pand in Zwolle



## Reguliere nieuwsbrief

Ontvangers **57.042** ↑ + 5330

Keer verzonden **21x**

## Laura deelt

Ontvangers **16.900**

Keer verzonden **12x**

## Servicemail

Ontvangers **160.000**

Keer verzonden **3x**



Best gelezen artikel:

Zorgpremies 2024 bekend

## Socials

	Totaal bereik		Nieuwe volgers
Instagram	13.800	↑	+ 103
Facebook	66.000	↑	+ 96
LinkedIn	25.300	↑	+135
Instagram @verliesverhalen	9.200	↑	+ 206

## Website

Gebruikers	454.636	↑	+27,8%
Nieuw	414.666	↑	+45%
Terugkerend	39.970	↓	-42%
Sessies	642.462	↑	+17,4%
Sessieduur	2 <sup>min</sup> 4 <sup>sec</sup>	↓	-6,7%

Waardering content op website

**84%** ↓ -9,97%

## Campagnes



### Zorgverzekering

**1,2 miljoen** vertoningen  
**6560** doorgeklikt  
**60.650** bezoekers landingspagina

### Huishoudelijke hulp

**197** telefoongesprekken  
**136** chats  
**54** nieuwe leden  
**273** bemiddelingen



### Voucheractie Medipoint

**1025** ingeleverde vouchers  
**400** nieuwe leden

### Ledenadviseurs

**268** chats  
**253** telefoongesprekken  
**60** nieuwe leden



### Zwangerschap & zindelijkheid

**899** chats  
**100** nieuwe leden



## Magazine

Waarderingcijfer **7,6**

Waardering ontvangst **84%**



## Zorghulp-platform

In 2023 ging het zorghulp-platform live. In de voorbereiding hebben leden actief mee getest. Het zorghulp-platform brengt hulpvragen en zorgaanbod van leden bij elkaar. Meer dan **30.000** leden hebben zich inmiddels aangemeld.



## Meest afgenomen producten en diensten

Collectieve zorgverzekeringen	140.530	↓ - 4,6%
Loophulpmiddelen via Medipoint	14.349	↑ + 27,7%
Zorgverzekeringsvergelijker	15.515	↓ - 46,5%

## Collectiviteit Basiszorgverzekering Best lopende product

Zilveren Kruis Achmea	94.650	↓ -1,5%
Univé	38.944	↓ -1,9%
Menzis	5.330	↑ +0,1%
De Friesland	1.606	↑ +11,0%

Introductie van de Zorghulp-pas in december 2023



## Opvallende stijgers en dalers

Lactatiekundige zorg	+ 121 %	↑
Plaswekkertraining	+ 36 %	↑
Verhuisservice	+ 34 %	↑
Audiciën aan huis	- 8 %	↓
Huishoudelijke hulp	- 25 %	↓
Acute hulp	- 50 %	↓

## Gezamenlijke projecten

Ontwikkeling en bouw van de Zorghulpwijzer

Ontwikkeling pilot zorgprofessionals inzetten op zorghulp-platform

Inzet ledenadviseurs bij wijkteams Espria

Ondersteunen leden wanneer de partner naar het verpleeghuis gaat

## Lenen

Loophulpmiddelen	14.349	↑ +27,7%
Borstkolven	179	↑ +8,5%





# 1. Invloed

# Invloed

Zorgen voor elkaar wordt steeds belangrijker in ons land. Dat heeft te maken met een snel vergrijzende bevolking en een (stijgend) tekort aan personeel in de zorg. Dit betekent ook dat de positie van de Ledenvereniging belangrijker wordt. Invloed is daarom één van de vier pijlers in de meerjarenstrategie. De leden verwachten dat de Ledenvereniging hun belangen behartigt op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Dit gebeurt door het netwerk lokaal, regionaal en landelijk te vergroten, samenwerkingen aan te gaan met belangrijke spelers en meer zichtbaar te worden op de verschillende niveaus. Om landelijk een grotere speler te kunnen worden is in 2023 het nieuwe neutrale label Zorghulp gelanceerd.

### 1.1

## Invloed door samenwerking met zorgverzekeraars

Aan het eind van het jaar bepalen mensen traditiegetrouw bij welke verzekeraar ze voor het volgende jaar een polis willen afsluiten. Bij de overgang van 2022 naar 2023 stapte 8,2% van het totaal aantal verzekerden over naar een andere zorgverzekeraar. Opmerkelijk, want in de vijf jaren daarvoor kwam het percentage overstappers niet boven de 7% uit. Een verklaring voor de stijging is te vinden in het afschaffen van de korting op basisverzekeringen door de overheid per 1 januari 2023. Aan het eind van het jaar 2023 is het aantal overstappers nog steeds relatief hoog: 7,4 procent.

De Ledenvereniging bood ook aan het einde van 2023 de zorgverzekeringsvergelijker en de vergoedingscheck aan leden aan. De vergelijker werd door leden in de laatste 6 weken van het jaar ruim 17.000 keer geraadpleegd. Dit is minder vaak dan tijdens het introductiejaar 2022 (29.000), maar nog steeds een aanzienlijk aantal.

In samenwerking met en mede gefinancierd door Zilveren Kruis Achmea is gestart met het maken van vier informatieve films voor leden rond het thema vrouwen in de overgang: De Impact. Hierbij wordt dit thema vanuit verschillende invalshoeken belicht. Deze producties worden in het voorjaar 2024 geïntroduceerd. Bij Univé was er geen interesse om verder inhoud te geven aan het thema zwangerschap en ouders met jonge kinderen. De Ledenvereniging deed dit wel zelfstandig.

Met de zorgverzekeraars zijn gesprekken gevoerd om te peilen hoe zij aankijken tegen de verbindingen tussen informele en formele zorg en welke rol de verzekeraars daarbij willen spelen. Dat leverde standaard informatie en geen heldere vergezichten op met aanknooppunten voor de Ledenvereniging. Daarnaast werd Zorghulp bij de zorgverzekeraars geïntroduceerd. In 2024 worden nadere afspraken gemaakt over het aanbod aan leden onder beide labels.

De Ledenvereniging en stichting Espria zijn samen in gesprek gegaan met zorgverzekeraars om te onderzoeken of de zorgverzekeraar wil en kan ondersteunen bij medewerkers die in hun privé leven ook mantelzorger zijn. De vraag is verkend hoe de informele zorg deze medewerkers zou kunnen ondersteunen. In het voorjaar van 2024 zal duidelijk worden of dit een weg is die voor leden resultaten gaat opleveren.

### 1.2 Invloed door samenwerking met stakeholders

De Ledenvereniging heeft met veel partijen samenwerkingen of overeenkomsten. Met onderstaande partijen heeft de vereniging grotere samenwerkingen.

#### Medipoint

In mei en juni 2023 is binnen het Servicecenter gestart met een pilot met het rechtstreeks invoeren van aanvragen voor (loop)hulpmiddelen in de applicatie van Medipoint. Op deze manier zijn leden sneller en directer te helpen. Zowel de Ledenvereniging als Medipoint noemt de pilot een succes. In deze twee maanden zijn 105 cases ingevoerd in de applicatie van Medipoint. Vervolgens is besloten om een standaard werkwijze te maken van het rechtstreeks invoeren van aanvragen. In de laatste twee maanden van 2023 zijn 100 cases ingevoerd.

Met Medipoint is vooruitgeblikt naar de toekomst. De Ledenvereniging voorziet dat door de samenwerking met andere ledenverenigingen en ledenserviceorganisaties afspraken met meerdere leveranciers van hulpmiddelen zullen volgen. Daarbinnen zal de samenwerking met Medipoint een belangrijke plaats blijven innemen. De hierboven genoemde samenwerking bij het bestellen van hulpmiddelen voor leden door het Servicecenter is een goed voorbeeld van hoe daar inhoud aan kan worden gegeven.

#### Stichting Blijf

In 2023 is de samenwerking met Stichting Blijf geëvalueerd. Dit leidde tot een project waarin opnieuw gekeken wordt hoe de Ledenvereniging een aantrekkelijk aanbod kan bieden aan leden en hun naasten op het gebied van nog niet geïndiceerde dementie. Uit dit project zal ook blijken hoe de ledenadviseur met de contacthond het beste tot haar recht komt.

#### Thuisleven

Op 24 november 2023 is de definitieve handtekening gezet onder de samenwerking met Thuisleven. Vanaf dat moment zijn de 10.500 leden (individuele leden en medewerkers) van Thuisleven lid geworden van Zorghulp. Niet alleen heeft Zorghulp de leden overgenomen, ook is besloten om gezamenlijk de regionale activiteiten die medewerkers van Thuisleven organiseren voor Friese leden (etentjes, busreizen, boottochten enzovoort) verder op de kaart te zetten.

Het komende jaar wordt, op basis van de opgedane ervaringen, onderzocht of uitbreiding naar andere regio's ook een succes kan worden. Met de leveranciers van voorheen Thuisleven is afgesproken dat zij bekijken of zij hun producten en diensten willen aanbieden aan alle leden van Zorghulp. Enkele leveranciers geven aan dat ze alleen beschikbaar willen blijven voor hun eigen regio. De gesprekken met leveranciers hierover worden verder uitgebouwd.

### **Samenwerking LOC waardevolle zorg en Nederland Zorgt voor Elkaar**

In 2023 is de Ledenvereniging gestart met een samenwerking met LOC Waardevolle Zorg en Nederland Zorgt voor Elkaar. Samen trekken zij op met de ambitie om burgers meer zeggenschap en eigenaarschap te kunnen geven als het gaat om zorg en hulp in de eigen omgeving. Burgers moeten steeds langer zelfstandig thuis blijven wonen. Zorgen voor elkaar speelt daarin een steeds belangrijkere en grotere rol. De drie organisatie hebben gezamenlijk meer massa en daarmee een grotere invloed op landelijk niveau. Ook is het delen van netwerk en kennis relevant om deze gezamenlijke doelstelling te bereiken.

### **Wijkcentrum De Koeberg (Meppel)**

De afgelopen jaren heeft de Ledenvereniging inhoudelijk en financieel bijdragen aan de ontwikkeling van de Coöperatie Wijkcentrum De Koeberg. Het lidmaatschap zou per 1 januari 2024 stoppen. Meerdere leden hadden echter hetzelfde voornemen, waardoor de continuïteit van het wijkcentrum gevaar liep. Daarom is besloten om de bijdrage te verlengen tot uiterlijk 31 december 2024, onder de voorwaarde dat er een nieuw toekomstperspectief voor het wijkcentrum komt.

### **Gemeenten**

Volgend op het strategisch plan wordt in het jaarplan 2023 aangegeven dat gemeenten samenwerkingspartners zijn. Gedurende het jaar bleek dat het veel inspanningen vraagt en lastig is om met gemeenten tot concrete afspraken te komen. Daarom is besloten eerst na te gaan op welke manier gemeenten uitvoering gaan geven aan GALA (Gezond en Actief Leven Akkoord) en welke kansen mogelijk ontstaan vanuit de aanpassingen in de WMO, zoals de introductie van een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Zodra dit duidelijk is, kan worden bepaald hoe een eventuele zinvolle samenwerking met gemeenten eruitziet.



### Invloed door samenwerking met (Espria) zorgorganisaties

Met de zorgorganisaties van Espria is een historisch gegroeide nauwe samenwerking ontstaan. Alle medewerkers van stichting Espria zijn bijvoorbeeld lid van de Ledenvereniging. Stichting Espria heeft dit jaar actief beleid gevoerd om zoveel mogelijk medewerkers in het collectief op te nemen. Ook is een verkenning gestart voor een brede samenwerking ten aanzien van een medewerkersaanbod op het vitaliteitsplein van Espria.

Beide organisaties houden elkaar actief op de hoogte van ontwikkelingen en werken samen waar dit kansrijk is. In 2023 zijn verschillende gesprekken op landelijk niveau samen met Espria gevoerd waardoor het netwerk van de Ledenvereniging groeide.

In 2023 is de optie onderzocht om alle cliënten met een Volledig Pakket Thuis (VPT) indicatie lid te maken van de Ledenvereniging. De verwachting was dat er 4000 cliënten in aanmerking zouden komen. In 2023 bleek dat dit aantal uitkwam op ruim 100.

Ook heeft de Ledenvereniging vorig jaar meegewerkt aan verschillende sneltoetsen van IZA (integraal zorgakkoord) aanvragen. Dit in gezamenlijkheid met verschillende Espria zorgorganisaties. In 2024 wordt duidelijk of deze programma's daadwerkelijk gaan lopen. Voorwaarde voor de Ledenvereniging om capaciteit voor deze programma's te leveren is dat voordeel voor de vereniging/ de leden geborgd is en toegankelijkheid voor de zorg geborgd is voor de langere termijn.

Vanuit de maatschappelijke ontwikkelingen, de druk op de (thuis)zorg en de kansrijkheid voor de Ledenvereniging lopen er verschillende gezamenlijke projecten:

- In 2023 is samen met Evean gewerkt aan de ontwikkeling en bouw van de triagetool. Met deze tool voor intern gebruik komen burgers die zorg nodig gaan hebben niet automatisch bij een zorgorganisatie uit, maar kunnen zij ook worden doorverwezen naar de Ledenvereniging voor informele zorg of naar Altide voor zorg op afstand.
- Tegelijkertijd is er een plan van aanpak gemaakt over hoe het zorghulp-platform door zorgprofessionals ingezet kan worden bij cliënten om zo de zorg te ontlasten. In 2024 vindt de verkenning in de praktijk plaats waarbij het zorghulp-platform op drie momenten in de cliëntreis wordt ingezet.
- De derde ontwikkeling in de samenwerking is dat ledenadviseurs als pilot zijn gaan meedraaien in enkele wijkteams van Espria zodat vragen die informeel konden worden opgelost niet in de zorg terechtkwamen.
- Een vierde project is erop gericht hoe de Ledenvereniging leden kan ondersteunen wanneer de partner naar het verpleeghuis gaat.

# 2. Best mogelijke aanbod

# Best mogelijke aanbod

Een Ledenvereniging bestaat bij de gratie van goed aanbod aan haar leden. Daarom is dit een zeer belangrijke pijler in onze meerjarenstrategie. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de resultaten zijn op dit gebied.

## 2.1 Resultaten producten en diensten

De Ledenvereniging biedt leden veel verschillende producten en diensten aan. Sommige producten en diensten biedt de vereniging zelf aan, andere worden aangeboden via zorgvuldig geselecteerde leveranciers.

Met alle leveranciers zijn evaluatiegesprekken gevoerd om te bekijken of betere afspraken op het gebied van kwaliteit en prijs haalbaar waren. De conclusie is dat het nagenoeg onmogelijk bleek om betere prijsafspraken te maken vanwege de hoge inflatie. Waar het gaat om het leveren van diensten, zoals bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, zat de uitdaging vooral in het beschikbaar houden van deze dienstverlening voor leden. De krappe arbeidsmarkt veroorzaakte evenals in 2022 ook in dit verslagjaar problemen.

In het laatste kwartaal van 2023 is ook gewerkt aan het vergelijken van het aanbod van leveranciers van Thuiszorg Het Friese Land, waar Thuisleven de ledenservice van is. Ook is gekeken naar de mogelijkheid om het regionale aanbod dat Thuisleven biedt te integreren in het aanbod van de Ledenvereniging en Zorghulp. De introductie van het label Zorghulp bracht met zich mee dat alle leveranciers hierover moesten worden geïnformeerd en dat er afspraken moesten komen over vermelding op [zorghulp.nl](https://www.zorghulp.nl). Daarnaast was het actualiseren van de samenwerkingsovereenkomsten met alle leveranciers nodig.

Collectiviteit Basiszorgverzekering	Eindstand		
	1 feb 2024	verschil	%
Zilveren Kruis Achmea	94.650	-1.491	-1,5
Univé	38.944	-802	-1,9
Menzis	5.330	8	0,1
De Friesland	1.606	160	11,0

### Meest afgenomen producten en diensten:

Collectieve zorgverzekeringen:	140.530
Loophulpmiddelen via Medipoint:	14.349
Zorgverzekeringsvergelijker:	15.515

### Lenen

Loophulpmiddelen	14.349	stijging	↑
Rollators	4.104	stijging	↑
Borstkolven	179	stijging	↑

### Opvallende stijgers en dalers:

Lactatiekundige zorg	+ 121 %
Plaswekkertraining	+ 36%
Verhuisservice	+ 34%
Audiciën aan huis	- 8%
Huishoudelijke hulp	- 25%
Acute hulp	- 50%

Leden kunnen al een aantal jaren gratis een geWoon-thuisgesprek met een ledenadviseur aanvragen. De adviseur komt bij leden thuis om ze verder op weg te helpen. In 2023 hebben de ledenadviseurs in totaal 920 gesprekken gevoerd met leden. In bijlage 1 staat een overzicht van de aantallen gesprekken per type gesprek.

## 2.2

### Nieuw aanbod

Om het aanbod voor leden te optimaliseren, zijn in 2023 verschillende dingen ontwikkeld.

#### Zorghulp-platform

In 2023 ging het zorghulp-platform live. In de voorbereiding hebben leden actief mee getest. Het zorghulp-platform verbindt leden met elkaar in de buurt. Op het platform kan een lid een (hulp-)vraag stellen en krijgen buurtgenoten de vraag of ze willen helpen. Uiteraard alleen als ze hebben aangegeven hulpvragen te willen ontvangen. Meer dan 30.000 leden hebben zich inmiddels aangemeld.

#### Zorghulppas en zorghulpmagazine

In 2023 is de zorghulp-pas geïntroduceerd. Met deze pas kan het lid zich aanmelden op het zorghulp-platform en zoals gebruikelijk producten en diensten afnemen. Ook veranderde het magazine van naam. De pasactivatie zorgde voor veel verkeer met het Servicecenter.



### **Thuistechnologie**

Een wens van de Ledenvereniging was om in te zetten op een goed aanbod van thuistechnologie. Hiermee wordt bedoeld: consumententechnologie voor thuis die niet wordt aangeboden vanuit zorgorganisaties. In samenwerking met RoBBshop zijn stappen gezet in opzetten en positionering van een eerste aanbod voor leden. Het gaat om producten en diensten die een huis 'slimmer' maken en een lid comfort, gemak, veiligheid en besparing kan opleveren. De samenwerking is in november geïntroduceerd.

### **Proeftuin Ede**

In 2023 startte het project Proeftuin Ede (TimeSteps) waar de Ledenvereniging aan deelneemt. Centrale vraag was: hoe kunnen mensen met dementie die thuis wonen en hun mantelzorgers beter worden ondersteund? Het project kwam moeizaam van de grond, omdat het lastig bleek deelnemers aan het onderzoek te vinden.

### **GeWoon-thuisgesprek**

De Ledenvereniging vindt dat de kwaliteit van het geWoon-thuisgesprek beter kan en de uitvoering daarvan efficiënter. Daarom is in 2023 gestart met het ontwikkelen van een app die ledenadviseurs ondersteunt. Bij dit proces zijn de manager productdienstlijn en ledenadviseurs betrokken. In 2024 volgt de verdere ontwikkeling en introductie van de app.

### **Bijeenkomsten, webinars en colleges**

Leden konden tijdens het verslagjaar verschillende webinars en colleges volgen. Zo was er in mei een bijeenkomst met 140 leden en samenwerkingspartners georganiseerd met Lynn Berger. Lynn introduceerde in 2022 het boek *Zorg*, een betere kijk op de mens waarin zij haar observaties deelt over hoe de zorg in Nederland ervoor staat. Er kwamen veel leden op af.

Twee ledenadviseurs organiseerden wederom succesvol een aantal workshops voor leden over verlies met eenzaamheid tot gevolg. Door het aantal deelnemers per workshop beperkt te houden, ontstonden goede gesprekken. In 2024 wordt dit vervolgd.

### **Zuiverzorg hulpmiddelen**

Om het aanbod van hulpmiddelen te verbreden in omgeving Nijkerk en een winkel voor hulpmiddelen aan leden te kunnen bieden, zijn hernieuwde afspraken gemaakt met Zuiverzorg. Leden kunnen hier gratis loophulpmiddelen lenen en daarnaast profiteren van korting op aankopen.

### **Slimste Huis**

In het najaar bleek na het vertrek van de coördinatrice van het Slimste Huis dat het lastig was om de samenwerking met de vrijwilligers, die de rondleidingen verzorgen, goed voort te zetten. Dit ondanks het direct inzetten van een interim coördinatrice. Dit leidde tot het besluit om het Slimste Huis in de loop van december tijdelijk te sluiten. Afgesproken werd de investeringen en resultaten van dit project te evalueren. De resultaten van dit onderzoek komen in het eerste kwartaal 2024 beschikbaar. Hierin wordt ook het plan voor een uitleenservice meegenomen.

### **Tot slot:**

- Het aanbod voor sleutelkluisen werd uitgebreid met de Keyguard kluis. Dit is een aanmerkelijk goedkopere variant van de bestaande sleutelkluis, die wel in het aanbod blijft;
- De dienst vermogensadvies bij verpleeghuisopname is in het aanbod voor leden opgenomen;
- Besloten werd de overeenkomst met De Nieuwe Zorg Thuis niet te verlengen en Happy Weight gaf zelf aan de samenwerking niet succesvol te vinden;
- Doelstelling was om aanbod te ontwikkelen voor valpreventie. Door vertrek van een medewerker die hier kartrekker van was, kwam dit traject stil te liggen;
- Het voornemen om het aanbod voor nabestaanden te ontwikkelen is verschoven naar 2024.

# 3. Genoeg leden

# Genoeg leden

Om de ambities van de Ledenvereniging waar te maken, zijn genoeg leden een belangrijke voorwaarde. Genoeg leden is dan ook de derde pijler in de meerjarenstrategie.

## 3.1 Luisterend oor 24/7

De Ledenvereniging vindt het belangrijk om leden goed op weg te helpen. Dit gebeurt door 24/7 bereikbaar te zijn via telefoon, mail en chat. De medewerkers aan de telefoon krijgen voldoende tijd om echt in gesprek te gaan. Er wordt niet gestuurd op gesprekstijden, maar wel op gespreksvaardigheden. Ook de chat wordt bemand door een "echte" medewerker. Begin 2023 is getest of de directe beschikbaarheid van ledenadviseurs meerwaarde opleverde voor leden. Dit bleek niet zo te zijn, waarna de verkenning geen vervolg heeft gekregen.

Resultaten contact met leden	2023	2022	2021
Telefoongesprekken	43.480	45.718	47.016
Mail	39.527	33.640	33.340
Chat	5.311	2.119	1.209

Op basis van bovenstaande cijfers valt te concluderen dat de leden de Ledenvereniging steeds beter weten te vinden, per mail en chat.

De enorme toename van het aantal chats is te verklaren door het feit dat de chat ook buiten de reguliere openingstijden "aan" staat. Leden worden dan niet direct door een medewerker te woord gestaan, maar kunnen een bericht achterlaten die de volgende dag opgepakt wordt.

## 3.2 Ledentevredenheid

De Ledenvereniging vindt persoonlijk, inhoudelijk contact en vriendelijkheid erg belangrijk. De kwaliteit van een organisatie vanuit gebruikersperspectief wordt veelal gemeten door enerzijds de tevredenheid en anderzijds het aantal klachten. In 2023 waardeerden de leden die contact hebben opgenomen dit contact met een 8,5. Dit cijfer ligt hoger dan in 2022 (8,3). De NPS score<sup>1</sup> in 2023 was 55%, ook dit cijfer is hoger dan in 2022 (53%). De Ledenvereniging is in staat geweest nog meer ambassadeurs voor de Ledenvereniging te creëren.

<sup>1</sup> **Net Promoter Score:** NPS-score (Net Promoter Score) meet in welke mate een bedrijf wordt aanbevolen. De score kan oplopen van -100 tot +100. De vraag die hierbij gesteld wordt is "hoe waarschijnlijk is het dat je het bedrijf aanbeveelt bij vrienden of bekenden. De score wordt berekend door het percentage Promoters (mensen die een 9 of 10 geven) af te trekken van het percentage Detractors (mensen die een 0-6 geven).



#### 3.2.1 Klachten

Ondanks deze hoge ledentevredenheid zijn er ook leden die minder tevreden zijn. In 2023 kwamen er 493 klachten binnen, dit is minder dan in 2022 (633). Onder klacht wordt "iedere uiting van ongenoegen" verstaan. De collega's aan de telefoon registreren deze klachten en eens per maand wordt een overzicht gemaakt van de top-5 klachten. Op basis hiervan wordt gekeken welke acties uitgezet kunnen worden om het aantal klachten te verminderen. Zo kwam aan het licht dat er veel klachten waren over een leverancier voor huishoudelijke hulp. Na diverse gesprekken met deze leverancier is uiteindelijk besloten deze samenwerking te beëindigen. Dit resulteerde in een daling van het aantal klachten. Onderstaand een overzicht van de onderwerpen waarover de klachten veelal gingen.

#### Aantal klachten per soort

Aanbod producten & diensten	44
Beleid	34
Communicatie offline	40
Communicatie online	83
Financieel	119
Geen contact opgenomen	27
Informatie en advies	48
Inlogproblemen	1
Leveranciers	27
Magazine	5
Niet nakomen afspraken	62
Website	3

#### Klachten top-5 op bemiddelingsproduct:

Huishoudelijke hulp	63
Klussendienst	33
Uitleen loophulpmiddelen	26
Pedicure aan huis	20
Haarverzorging aan huis	12

### 3.2.1 Lezersonderzoek magazine

Om in kaart te brengen hoe tevreden de leden over het magazine zijn, werd begin 2023 een lezersonderzoek uitgevoerd over het wintermagazine van 2022. Dit was de zesde keer dat dit onderzoek werd gedaan, de laatste keer was in 2021. In deze editie was voor het eerst ook de jongere doelgroep (leden tot 50 jaar) goed vertegenwoordigd. Het onderzoek bestond uit een kwantitatieve meting (302 leden telefonisch en 564 leden online) en 15 kwalitatieve interviews.

#### De belangrijkste conclusies waren:

- Het bereik is in lijn met eerdere metingen, en blijft achter onder jongere leden;
- Het unieke bereik is hoog: 59% ontving alleen informatie van de Ledenvereniging via het magazine (2021: 62%), 29% ontving de nieuwsbrief en 8% bezocht de website. Onder jongeren was het unieke bereik nog altijd 43%, 39% van hen ontving de nieuwsbrief;
- De waardering is stabiel en hoog;
- Net als in 2021 kreeg deze editie een 7,6 (ruim boven de benchmark van 7,2) en 84% stelde de ontvangst van het magazine op prijs;
- Het magazine heeft effect op kennis, houding en gedrag;
- Gemiddeld ondernamen lezers ongeveer evenveel actie naar aanleiding van het magazine als in 2021. Lezers namen iets minder vaak een product of dienst af, maar zochten vaker telefonisch contact. Acties die zij het vaakst ondernamen waren: het afnemen van een product of dienst (42%) en de website bezoeken (37%).

Over het algemeen scoorde het magazine beter bij de oudste leeftijdsgroepen en samenwonenden en minder goed bij de jongste leeftijdsgroep en alleenstaanden.

## 3.3

### Zichtbaarheid vergroten

#### 3.3.1 Naamsbekendheid

In 2023 is ingezet op het vergroten van de zichtbaarheid van de producten en diensten van de Ledenvereniging via onze reguliere kanalen ten behoeve van ledenbehoud. Dit pakte positief uit. Het leidde onder meer tot een stijging van het directe websiteverkeer en meer nieuwsbriefontvangers (zie kerncijfers in de infographics). In 2023 was de Ledenvereniging regelmatig actief op social media. Met succes, want het aantal volgers steeg en er was meer interactie op Facebook en LinkedIn.

#### Nieuwsbrieven

In 2023 zijn diverse nieuwsbrieven verzonden. De informatie over de premies van de zorgverzekeraars werden vooral goed gelezen. Ook was er veel interesse in de artikelen over de zorgen voor de zorg.

Deelnemers die al eerder meededen aan een online college van de Ledenvereniging kregen een e-mail met informatie over de aankomende colleges. Dit leidde elke keer tot een flinke toename in het aantal aanmeldingen.

#### Social media

Op alle kanalen van Espria Ledenvereniging is een stijging te zien in het aantal volgers. Zo groeide Facebook met 96 nieuwe volgers, wat neerkomt op een stijging van 11% in 2023. Daarna volgde LinkedIn met een toename in het aantal volgers van 16,2%, ook wel 135 nieuwe leden. De grootste stijging in het aantal volgers in 2023 was te zien op Instagram met 103 nieuwe volgers en een stijging van maar liefst 23,4%.

Eind mei is ook het Instagram-account Verliesverhalen gelanceerd, waarop verhalen van de ledenadviseur worden gedeeld met betrekking tot verlies en rouw. In zeven maanden is dit account gegroeid tot 206 volgers.

Kanaal	Volgers in 2023	Bereik
Instagram	544	13.800
Facebook	696	66.000
LinkedIn	970	25.300
Instagram - Verliesverhalen	206	9.200

In 2023 was er weer meer interactie op Facebook ten opzichte van 2022: een stijging van 4,14%. Ook was er meer beweging te zien op LinkedIn; een lichte stijging naar 8,7%. Op Instagram was een lichte daling te zien naar 2,54%.

Berichten worden afgestemd op het kanaal en de doelgroep. Op Facebook zijn ze specifiek gericht op de doelgroep ouderen en jonge ouders. De Ledenvereniging richt zich op Instagram op jonge ouders. Noemenswaardig hierbij is het speciale account timophuisbezoek, waarbij in beeld wordt gebracht hoeveel meerwaarde contacthond Tim kan betekenen voor (naasten van) mensen met dementie. Zakelijke relaties worden bediend via LinkedIn.

#### Zorghulp

In december 2023 zag het nieuwe label Zorghulp het levenslicht. Zorghulp is een label naast Espria Ledenvereniging. Het is speciaal in het leven geroepen om nieuwe collectieven te werven, maar dan onder de vlag van een neutraler merk dan die van Espria Ledenvereniging. Deze neutraliteit wordt benadrukt door de naam Zorghulp, dat klinkt als een vast onderdeel van ons leven. In 2023 is deze naam door de Ledenraad vastgesteld.

Door er ook een (geregistreerd) label van te maken, kunnen we grote groepen mensen aansluiten. Eind december is de zorghulp-pas breed geïntroduceerd. Zo kunnen we de leden van Espria Ledenvereniging, nieuwe en bestaande collectieven (zoals o.a. Thuisleven) en Zorghulp bij elkaar optellen in een groot en sterk collectief van zorghulp-pasgebruikers. In december is ook de website van [zorghulp.nl](https://zorghulp.nl) live gegaan.

#### 3.4 Ledenaantallen

Op 1 januari 2023 waren 288.417 huishoudens lid van de Ledenvereniging. Op 31 december 2023 was dit aantal 292.888 leden. Door de overname van de leden van Thuisleven (10.500) en een stijging van het aantal nieuwe leden, is ondanks 15.567 opzeggingen een stijging in het aantal leden zichtbaar. De extra baten met betrekking de contributie van deze nieuwe leden is pas terug te zien in 2024, doordat de incasso van de Thuisleven-leden begin 2024 plaatsvindt.

De meeste opzeggingen zijn het afgelopen jaar ontstaan door een natuurlijke oorzaak; overlijden. De verhouding komt dit jaar neer op twee derde van het totaal aantal afmeldingen. Een specificatie van het aantal opzeggingen is in hoofdstuk 3.4.3 schematisch weergegeven.

Gemiddeld wonen er 2,12 mensen in een Nederlands huishouden, conform opgave Centraal Bureau voor de Statistiek. We vertegenwoordigen hierdoor de belangen van 621.000 burgers.

##### 3.4.1 Nieuwe leden

In 2023 meldden 18.529 leden zich aan als lid bij de Ledenvereniging. In onderstaande tabel valt te lezen met welke reden leden zich hebben aangemeld:

Reden aanmelding	Aantal leden
Overname Thuisleven	10.701
Informatie/advies	192
Voordeel/korting	3.217
Veilig gevoel/Vorbereid zijn	596
Naar personeelslidmaatschap	2.098
Anders	169
Niet opgegeven	1.240
Gratis lidmaatschap	316
<b>Totaal</b>	<b>18.529</b>



NB. Het gratis lidmaatschap betreft leden die zich na 1 november aanmelden. Dit aantal ligt dit jaar hoger omdat we de periode hebben verruimd naar 3 maanden (gratis lidmaatschap vanaf 1 oktober) vanwege lopende campagnes.

Er zijn verschillende campagnes gehouden om nieuwe leden te werven, zowel op product- en dienstniveau als op themaniveau. Deze campagnes leverden veel verkeer naar de website op en er waren veel contactmomenten. Uiteindelijk hebben deze campagnes onderaan de streep niet het gewenste effect gehad. Zo zijn er met de campagnes niet genoeg leden binnengehaald om te voldoen aan het gestelde doel in het jaarplan/meerjarenstrategie. Op basis daarvan is geconcludeerd om in de toekomst niet meer te adverteren op product-dienstoniveau.

#### 3.4.2 Collectieven

Steeds vaker worden collectiviteitsafspraken gemaakt voor groepen leden. In 2023 waren 21.577 leden bij de Ledenvereniging aangesloten via een collectief. Leden in deze collectiviteit ontvangen hetzelfde voordeel qua lidmaatschap, met een aantrekkelijk tarief. Het collectief Espria medewerkers is hierin het grootste collectief. In 2023 zijn meerdere oriënterende gesprekken gevoerd om aansluiting bij Zorghulp in 2024 te realiseren.

#### 3.4.3 Opzeggingen

In 2023 waren er in totaal 15.578 opzeggingen. Zoals eerder aangegeven is de belangrijkste reden overlijden (34%), gevolgd door "niet meer nodig" en verhuizing naar verpleeghuis. In 2023 zijn proactief de categorie "niet meer nodig" gebeld om te ervaren waarom leden het lidmaatschap niet meer nodig vinden. Dankzij deze actie zijn uiteindelijk nog 5% van de bereikte leden behouden.

Reden Afmelding	Aantal afmeldingen
Financiële redenen	465
Niet meer nodig	3.305
Overlijden	5.434
Verhuizing	1.765
Niet tevreden/klacht	103
Uit collectief	1.511
Naar personeelslidmaatschap	192
Anders	3.281
<b>Totaal</b>	<b>15.578</b>

# 4. Cultuur van zorgen voor elkaar

# Cultuur van zorgen voor elkaar

Zorgen voor onszelf en elkaar is onze gedeelde verantwoordelijkheid. De Ledenvereniging creëert de voorwaarden voor de leden om hun netwerk te versterken. Om makkelijk en zonder verplichting een ander te helpen. En om makkelijk hulp te vragen en te vinden in de eigen omgeving, al dan niet tegen een vergoeding. Zorgen voor elkaar is en wordt weer vanzelfsprekend.

## 4.1 Faciliteren dialoog tussen > 8000 leden

Om te kunnen zorgen voor elkaar is met elkaar in contact zijn of komen van groot belang. De Ledenvereniging faciliteert de dialoog met en tussen leden op verschillende manieren:

- Zorghulp-platform werd ontwikkeld, waar leden elkaar kunnen ondersteunen bij hulpvragen in hun eigen buurt;
- Experimenten op Facebook in besloten groepen over specifieke onderwerpen;
- Creëren van communities op Instagram over rouw & verlies en dementie;
- Inzetten van LinkedIn voor werkende (potentiële) leden en leveranciers;
- Deelnemen aan de online dialoog;
- Het opzetten van een Apple Watch Community (2023). Hier kunnen leden van elkaar leren over het gebruik van de Apple Watch door vragen te stellen en ervaring te delen rondom het horloge én zelfzorg. In 2023 waren 250 leden lid van de community;
- De goedemorgen app, waar leden elke dag een appje ontvangen;
- Het luisterend oor en de wegwijzerfunctie van Servicecenter;
- Ledenadviseurs die bij leden thuis komen;
- Door het organiseren van events waar leden elkaar kunnen ontmoeten.

Het plan was om in 2023 opnieuw ledendagen te organiseren voor ontmoeting, verbinding en dialoog. Tijdens de voorbereidingen kwam de Ledenvereniging tot de conclusie dat de aanpak van ledendagen zoals in de jaren voor Corona niet meer aantrekkelijk is. Daarna startte de zoektocht naar een nieuwe invulling. Deze werd gevonden: het Zorghulp-festival. In het najaar werd gestart met de voorbereidingen om na de zomer van 2024 een festival aan leden te kunnen aanbieden.

### 4.2 Leden helpen actief andere leden

In 2023 heeft de Ledenvereniging het zorghulp-platform gebouwd. Dit stimuleert leden om elkaar te helpen en versterkt de sociale cohesie in de samenleving. Het zorghulp-platform wordt ook ingezet door Espria Ledenvereniging. Door een pas-activatie eind december zijn 30.000 leden in 2023 lid van het zorghulp-platform.

### 4.3

### Verrijken van data

Om de CRM-data continu te verrijken hebben de medewerkers van het Servicecenter de opdracht gekregen om ieder telefoongesprek te starten met het controleren (en aanvullen) van de gegevens. Ook worden de ingezonden puzzeloplossingen van de leden gebruikt voor het verrijken van data. Tot slot is een stevige dataverrijkingsslag gemaakt door de invoering van de zorghulp-pas, waarbij leden ook hun data controleerden. In 2024 volgt de inzet van gesegmenteerde data, waarbij leden die informatie ontvangen waarvoor ze hebben aangegeven geïnteresseerd te zijn.

# 5. Interne processen

# Interne processen

5.1

## Mens en arbeid

Het aanbod voor leden gaat over zelfzorg en over zorgen voor elkaar. Die boodschap wil de Ledenvereniging ook als werkgever uitdragen en de komende jaren verder doorontwikkelen. De Ledenvereniging wil een zorgzame werkgever zijn voor haar medewerkers. Medewerkers kunnen hun werktijden grotendeels zelf bepalen en kiezen of ze naar kantoor komen of thuiswerken. Intern doorgroeien wordt mogelijk gemaakt. Er is oog voor individuele verzoeken, bijvoorbeeld een verlengde vakantie of andere werktijden wanneer dit in goed overleg gaat en hier soms ook iets tegenover staat. Voor rouwverlof is afgesproken dat medewerkers dit in overleg, maar meer naar wat individueel nodig is, invulling geven.

Jaargesprekken werden op een meer persoonlijke en informele wijze gevoerd met aandacht voor gerichte afspraken.

In 2023 werd tweemaal een medewerkersbelevingsonderzoek uitgevoerd. In onderstaande tabel is de EXI (Employee Experience Index) score te zien (voorjaar 74,1 en najaar 75,5):

### Medewerkers belevingscore (EIX)

Voorjaar 2023	74,1	+ 6,7
Najaar 2023	75,5	+ 5

In 2022 werd gestart met de introductie van productdienstlijnen. Met de collega's die als managers productdienstlijn en contractbeheer aan de slag gingen werd een proef voor een jaar afgesproken. In het voorjaar 2023 vond de evaluatie plaats. De conclusie was dat de proef was geslaagd, maar dat extra aandacht nodig is voor vernieuwing van het aanbod. Verder zijn er nieuwe functiebeschrijvingen ontwikkeld. Ook werd besloten de huidige indeling in vijf productdienstlijnen in 2024 te evalueren.

In het najaar kwam alles samen. Er was veel gezaaid en nu werd er geoogst. In september verhuisde de Ledenvereniging naar het nieuwe pand in Zwolle. Gekozen is voor een warme uitstraling en zoveel mogelijk refurbished materialen. Op deze locatie kan de Ledenvereniging met trots leden, Ledenraadsleden en leveranciers ontvangen.

Het label Zorghulp werd geboren. Dit gaf veel energie, maar uiteraard ook veel extra werk voor de medewerkers. Het zorghulp-platform ging live en maar liefst 30.000 leden activeerden hun zorghulppas met vele telefoontjes en mailverkeer als gevolg. We bereidden de komst van de leden van Thuisleven voor. Prachtige

resultaten die met hard werken werden bereikt.

De euforie werd echter verstoord door het overlijden van een van de meest trouwe collega's, wat veel verdriet teweegbracht. Hier bleken we intern ook goed te kunnen zorgen voor elkaar. In december is ervoor gekozen om alle medewerkers twee extra vrije dagen te geven, om die samen met familie, vrienden en buurtgenoten door te kunnen brengen.

In 2023 werkten er gemiddeld 43,14 medewerkers bij de Ledenvereniging en 35,24 FTE bij de Ledenvereniging. Het ziekteverzuim was 8,81%. Helaas voor de betreffende medewerkers gaat dit om langdurig verzuim.

### Kwaliteit

5.2

Het afgelopen jaar heeft de Ledenvereniging gewerkt aan het verbeteren van de processen binnen de organisatie. Monitoring van kwaliteit wordt binnen de organisatie gedaan op verschillende plekken, die te maken hebben met onder meer ledentevredenheid, CRM-systemen en telefoongesprekken.

Het afgelopen jaar is gewerkt aan issues met betrekking tot het vereenvoudigen van CRM-systemen en verbetering in de processen. Een belangrijk punt was de inrichting van het CRM-systeem voor Zorghulp. Ook was er veel aandacht voor ondersteuning van gebruikers bij persoonlijke instellingen en het volgen van handleidingen en werkinstructies. De systemen zijn opgeschoond wat betreft de NAW-gegevens van leden. Ook zijn er acties uitgevoerd om duplicaten in CRM-systemen terug te dringen. Dankzij aanpassingen van lay-outs kunnen de medewerkers van het Servicecenter efficiënter werken. In het verlengde hiervan ligt de oplevering van dashboards, waarin een snelle weergave van gegevens mogelijk is. Een aanpassing in de klantenregistratie maakt dat beter inzicht is op de aard van de klachten. In het beheer van het marketing platform zijn optimalisaties aangebracht. Tot slot was er de overgang naar nieuwe systemen (PAYT en Office356) om onze processen nog optimaler vorm te geven.

### Informatievoorziening

5.3

In 2023 is het applicatie- en informatielandschap in kaart gebracht. Er is beter zicht op de applicaties en de informatiestromen en dat maakt het beheren van het onderhoud eenvoudiger. Een volgende stap is het uitfasen van overbodige applicaties. De inzichten helpen ook bij het maken van keuzes over de aanschaf van nieuwe applicaties en/of systemen. Uitgangspunt is dat zij de processen binnen de organisatie effectief ondersteunen. Eind 2023 is overgestapt naar een andere samenwerkingspartner met betrekking tot het CRM-pakket.



# 6. 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	2023	2022
<b>Baten</b>		
Contributie	5.785.384	5.527.120
Overige opbrengsten	4.908	142.308
<b>Totale baten</b>	<b>5.790.292</b>	<b>5.669.427</b>
<b>Lasten</b>		
Ledenservicepakket	2.150.444	2.099.718
Personeelskosten	2.587.792	2.675.253
Afschrijvingskosten	9.359	8.346
Bureaunkosten	204.960	289.341
Algemene kosten	539.839	533.109
Doorbelastingen	249.709	249.434
<b>Totale lasten</b>	<b>5.742.103</b>	<b>5.855.201</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>		
Rente	92.390	7.994
<b>Totale financiële baten en lasten</b>	<b>92.390</b>	<b>7.994</b>
<b>Exploitatieresultaat</b>	<b>140.579</b>	<b>-193.767</b>

De combinatie van stijgende opbrengsten, dalende kosten en hogere rente baten hebben geresulteerd in een positief resultaat van 2% in 2023, t.o.v. een negatief resultaat 3% in 2022. Dit wordt bereikt door een lichte stijging in het aantal leden, het tegen het licht houden van de afspraken die in kosten resulteren en een hogere rentepercentage op de liquide middelen.

# 7. Toezicht en bestuur

# Toezicht en bestuur

In een verenigingsstructuur is het van belang dat leden zeggenschap hebben over het gevoerde beleid en de strategische keuzes. Om de belangen van de huishoudens die lid zijn van de Ledenvereniging te behartigen, is een ledenraad en een bestuur ingesteld. Het bestuur draagt de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de vereniging in overeenstemming met de vastgestelde doelstellingen. Het bestuur legt daarbij verantwoording af aan de ledenraad. De ledenraad controleert of de juiste strategische keuzes worden gemaakt en of afspraken aan leden worden nagekomen.

In 2023 zijn vier nieuwe ledenraadsleden geworven. Tot ons verdriet is ons ook een actief ledenraadslid ontvallen in 2023. Het bestuur, bestaande uit drie personen, kende dezelfde samenstelling als in 2022. In bijlage 1 zijn de namen van de bestuursleden en ledenraadsleden opgenomen.

De Ledenraad vergaderde in 2023 vijf keer samen om planvorming te controleren. In 2023 zijn op hoofdlijnen de volgende onderwerpen besproken met de ledenraad en het bestuur:

- Ontwikkeling zorghulp-platform
- Financiële stukken
- Impact verdwijnen collectiviteit zorgverzekering
- Ontwikkeling neutraal label Zorghulp
- Huisvesting
- Aansluiting andere Ledenverenigingen op nieuw label

Aan het eind van 2023 is met het bestuur en de ledenraad een strategiedag gehouden en is vooruitgekeken naar 2024.

# Bijlage

## Bijlage 1

# Zitting Ledenraad en bestuur

### Bestuur

Voorzitter:	Ger Jaarsma
Vice voorzitter/ Secretaris:	Karin Lodder
Penningmeester:	Ron van der Leck

### Ledenraad:

Ledenraadslid:	Gijs Bikker
Ledenraadslid:	Annet Bolsenbroek
Ledenraadslid:	Yalcin Canatan
Ledenraadslid:	Anda Counotte (tot september 2023)
Ledenraadslid:	Ronald Kalfsbeek
Ledenraadslid:	Evert Koekkoek
Ledenraadslid:	Nel Koppers
Ledenraadslid:	Gretia Wehmhof
Ledenraadslid:	Betsy Wink
Ledenraadslid:	Agnes Bel (vanaf oktober)
Ledenraadslid:	Suzanne Pasteuning (vanaf oktober)
Ledenraadslid:	Leo van den Berg (vanaf oktober)
Ledenraadslid:	Jan-Albert Visscher (vanaf oktober)