

Notulen Algemene Ledenvergadering WiK – 16 juni 2021 – Amsterdam

Aanwezig:

Verenigingsbestuur WiK

A.L.E.C van der Stoel, voorzitter; tevens voorzitter RvC De KIM b.v. / KIMCare b.v.

Raad van Commissarissen De KIM b.v. / KIMCare b.v.

C.H.G.W. Opgenoort, lid RvC; tevens bestuurslid WiK

F.A.L. Lapré, lid RvC; tevens bestuurslid WiK

Directeur WiK, directeur-bestuurder De KIM b.v. en KIMCare b.v.

L. de Groot, a.i.

Presentie leden:

Er waren 15 deelnemers bij deze vergadering aanwezig, waarvan 6 deelnemers, die deze vergadering online volgden:

Mevrouw G. Ensing; De heer W.J. Gortzak; mevrouw J.E. Gutlich (via Zoom); de heer en mevrouw A.G. Heinicke; mevrouw M. Heis (via Zoom); mevrouw A.M.M. Houba; de heer F. Huster; mevrouw A.J. Justman-Jacob (via Zoom); mevrouw W.J. Maters; de heer R. Sluijter; mevrouw M. Vogelsang-Minor (via Zoom); de heer A. Vos; de heer G. Wolswinkel; mevrouw C. Wouterson-Krabben (via Zoom);

Met kennisgeving afwezig:

Mevrouw M.C. Buiskool-Vrind; mevrouw K.J. Goeman; mevrouw H.M. van Oostendorp; mevrouw I.I. Verkade; de heer W.A. Verster

1. Opening

Anne Lize van der Stoel heet alle aanwezigen van harte welkom. Hierna volgt een korte introductieronde van de RvC-leden; Leontine de Groot, directeur-bestuurder a.i.; Stefan de Bruijn (Castro Communicatie - uitvoering rapport Schinkelshoek) en Gill Marsman (notulist).

Anne Lize van der Stoel vraagt of er op- of aanmerkingen zijn ten aanzien van de agenda. Er zijn geen op- of aanmerkingen. De aanwezigen gaan akkoord met de agenda.

Aan Leontine de Groot wordt gevraagd een korte mededeling te doen over een recent ontstane ontwikkeling inzake veel aanvragen om bij De KIM te mogen verblijven, maar dat niet alle aanvragen konden worden gehonoreerd.

Dit om de kwaliteit van zorg te kunnen garanderen. Leontine de Groot meldt dat er momenteel een enorme toestroom te zien is van aanvragen omdat ziekenhuizen met een inhaalslag bezig zijn en reguliere operaties weer worden uitgevoerd.

Verder hebben een paar medewerkers afscheid genomen van De KIM, en het inwerken van nieuwe medewerkers vergt veel tijd. Er wordt nu alles op alles gezet om WiK-leden voorrang te geven voor een verblijf bij De KIM. Daarom zijn er maatregelen genomen om standaard wat kamers beschikbaar te stellen voor WiK-leden, zodat zij altijd bij De KIM terecht kunnen.

De heer Wolswinkel vraagt of de maximale verblijfsduur van 2 tot 3 weken na een ziekenhuisopname nog bij De KIM mogelijk is. Leontine de Groot antwoordt dat vanuit het ziekenhuis de normale termijn hiervoor staat 28 dagen is en vanuit thuissituatie 21 dagen. Verder gaat gekeken worden of hieraan een vakantieverblijf kan worden vastgeplakt. De lengte van de duur van zo'n vakantieverblijf moet nog nader worden bekeken in relatie tot de aanwas van zorgbehoeftigen.

2. Vaststellen concept-Verslag ALV 20 oktober 2020

Anne Lize van der Stoel vraagt aan de aanwezigen of zij op- of aanmerkingen hebben ten aanzien van de notulen. Er zijn geen op- of aanmerkingen. De aanwezigen stellen de notulen ongewijzigd vast.

3. Introductie interim-directeur mevrouw Leontine de Groot

Anne Lize van der Stoel geeft het woord aan Leontine de Groot.

Leontine de Groot vertelt vervolgens het een en ander over haarzelf: 49 jaar, getrouwd met 2 kinderen, woonachtig Naarden, geboren in Delft.

Afgelopen maart bij De KIM begonnen als directeur-bestuurder a.i.

Leontine de Groot heeft een hele lange loopbaan gehad in Retail bij o.a.

Ahold. In 2017 overstap naar de zorg gemaakt bij Equipe zorgbedrijven (een groep van gespecialiseerde klinieken). Daar heeft zij de eerste ervaringen opgedaan met zorg.

Zodoende is zij in contact gekomen met De KIM. Vanuit de RvC ligt er een mooie opdracht om alle aspecten rondom De KIM verder uit te bouwen: het team, kwaliteit van zorg, het gebouw en het goed toekomstbestendig te maken zodat alle WiK-leden nog lang gebruik kunnen maken van De KIM, en ook toekomstige generaties.

De heer Gortzak vraagt hoelang deze ad interim periode is. Anne Lize van der Stoel antwoordt dat afgesproken is tot september.

Najaar 2020 is destijds gestart met de werving van een directeur-bestuurder, dat verliep niet voorspoedig. Bij de bespreking van de arbeidsvoorwaarden vroeg de benoembare kandidate alsnog een hoger salaris. Toen scheidden de wegen zich en gingen partijen uit elkaar. De volgende directeur zou begin januari dit jaar zijn gestart, echter op de dag van haar aantreden kreeg zij te horen dat haar vader ongeneeslijk ziek was.

Partijen gingen toen op technische gronden uiteen (geen financiële consequenties voor de KIM). Hierna is de RvC op zoek gegaan naar een a.i. directeur-bestuurder om continuïteit bij De KIM, voor zowel voor de gasten, alsook voor de medewerkers te kunnen garanderen.

Anne Lize van der Stoel sluit niet uit dat er een langere periode na september aan deze a.i. benoeming zal volgen. Er moet nog veel opgezet en uitgevoerd worden, waaronder het verder versterken van het zorgteam, invoering van ECD (Elektronisch Cliënten Dossier). Wat de RvC wil bereiken is, dat wanneer de nieuwe directeur-bestuurder aantreedt, zij/hij met een schone lei kan beginnen.

De komende maanden zal worden bekeken hoe de voortgang verloopt. De WiK-leden zullen hierover worden geïnformeerd.

De heer Wolswinkel vraagt of er nog iets is geleerd vanwege het feit bij de eerste directeur, dat aan het einde van het sollicitatiegesprek nog over een salaris is gesproken. Wellicht is het verstandig om bij een volgende sollicitatie-procedure de salarisschalen van tevoren kenbaar te maken.

Anne Lize van der Stoel antwoordt dat het geboden salaris in de advertentietekst was opgenomen en ook bekend was bij alle sollicitanten. Zij was daarom op zijn zachtst gezegd zeer verbaasd dat in de afrondende fase de RvC werd geconfronteerd met de vraag dat deze kandidaat meer salaris ambieerde.

4. Bespreken en vaststellen jaarverslag en jaarrekening 2020 – WiK

Chris Opgenoort stelt zich aan de aanwezigen voor en meldt dat dit ondertussen zijn 3^e ALV is en goed ingeburgerd is geraakt met de materie. In het dagelijks leven is hij directeur Bedrijfsvoering bij het Maritiem Museum in Rotterdam, wat hij met veel plezier doet, alsook met veel plezier zijn inbreng levert voor het WiK bestuur en RvC van De KIM.

Hij geeft een presentatie over de jaarrekening 2020.

Het jaar 2020 was door Corona een financieel spannend jaar. De maanden maart en april toen Corona net uitbrak, waren er slechts een paar kamers bezet bij De KIM. Een onzekere periode derhalve.

De vereniging heeft, ook als financieel sterke huisbaas, de KIM Care en KIM BV tijdelijk een huurverlaging geboden. Mede daardoor konden wij de jaarrekening toch best positief afsluiten.

De KIM

Chris Opgenoort legt uit hoe de bezetting van gasten bij De KIM was over 2020 ten opzichte van voorgaande jaren (2016-2019).

Bezetting over 2020 was 63%, dat was 8% minder ten opzichte van voorgaande jaren. In het licht van de pandemie relatief gunstig. Ook waren het bijna allemaal herstelgasten die zorg nodig hadden en nauwelijks hotelgasten. Vroeger werden wanneer er kamers over waren, deze gevuld door vakantiegasten. Dat is vorig jaar niet gebeurd, en konden we ons focussen op het geven van zorg, zoals een zorghotel betaamt.

Financieel was dit ook goed voor De KIM. Van deze bezetting waren er 20% WiK-leden, in de lijn wel iets lager, maar niet veel. Ook goed nieuws.

WiK

Op 31 december 2019 waren er 3.723 leden en op 31 december 2020 3.510 leden. Waar komt deze daling van het ledental door? We hebben ons ledenbestand eens grondig onder de loupe genomen. Gill Marsman heeft met veel leden gebeld, en dat leverde veel interessante informatie op. Er bleken helaas nogal wat leden overleden te zijn.

Stefan de Bruijn meldt dat in 2021 er sprake is van een positieve -stijgende- lijn met nieuwe WiK-leden ten opzichte van voorgaande jaren. In 2020 waren het er 71 ten opzichte van 2019 tegenover 50 in 2018.

Verder constateert Chris Opgenoort dat wij te maken met een wat oudere vereniging, daar is de uitstroom soms wat groot. Het bestuur zet in op ledengroei en constateert dat het aantal leden groeit. Daar is het bestuur best trots op en blij mee.

De heer Gortzak vraagt zich af of, wanneer alle leden aan het begin van het jaar hun contributieverzoek ontvangen, er dan gekeken wordt of degene die, ook na een aanmaning, niet reageren, uit het bestand kan worden verwijderd. Chris Opgenoort meldt dat dit al gebeurt.

Geconsolideerd resultaat

De cijfers laten zien dat in 2019 de cijfers licht positief waren na belastingen € 86.707,00 en in 2020 negatief met - € 7.181,00. Chris Opgenoort legt uit dat ondanks het feit dat vorig jaar een heel lastig jaar was met in de eerste maanden een minimale kamerbezetting, wij toch het jaar relatief goed konden afsluiten, mede dankzij deze sterke vereniging en zorghotel. Het bestuur is hier enorm trots op. En de hulp die wij hebben gekregen vanuit de NOW, zelfs een stukje terug moesten betalen, omdat wij het zelf konden rondbreien. Wij hebben wel gebruik gemaakt van de Rabobank dat wij als vereniging, dus ook het zorghotel, 6 maanden geen hypotheek hoefden af te lossen. Dit heeft wel tot gevolg dat de hypotheek wat langer doorloopt, maar dat vormt geen probleem.

De heer Wolswinkel vraagt of de bedrijfseconomische afschrijvingen wel hebben plaatsgevonden zoals de jaren daarvoor. Chris Opgenoort antwoordt dat die zeker zijn uitgevoerd. Sterker nog, het pand van De KIM had een investering nodig. De klimaatbeheersing werkte niet, hetgeen voor cliënten en medewerkers bezwaarlijk was. Het bestuur heeft daarom besloten om een aircosysteem van 3 ton te laten installeren in het hotel. Dat zie je niet terug bij het resultaat, alleen bij de afschrijving. Als je kijkt naar onze liquiditeit, die was eind 2019 1,1 mln. en het einde van het jaar 2020 met € 60.000,00 gedaald. Ondanks Corona (daling inkomsten) investeerden we en bleef de liquiditeitspositie gehandhaafd.

Dat is ook heel belangrijk voor de vereniging dat De KIM zich financieel kan handhaven. Dit geeft vertrouwen en het geeft hierdoor de vereniging ook de kans om verder uit te bouwen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant Van Velzen

Chris Opgenoort meldt dat dit de cijfers over 2020 van WiK, De KIM (hotel) en KIMCare (zorg) betreft die door de accountant zijn gecontroleerd.

De conclusie van de accountant is als volgt:

Aan: het bestuur van Vereniging Willen is Kunnen te Noordwijk

A.: Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel:

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Vereniging Willen is Kunnen te Noordwijk gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Vereniging Willen is Kunnen per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met Richtlijn C1 “Kleine Organisaties zonder-winststreven” van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJKC1).

Chris Opgenoort meldt dat de financiën boel netjes op orde zijn en daarom heeft de accountant deze verklaring en een positief oordeel afgegeven. Er waren wat verbeterpunten, maar die waren echt minimaal.

Er volgen complimenten door aanwezigen voor dit behaalde resultaat.

De heer Sluijter vraagt of er nog iets aan ondersteuning is gegeven of gedaan aan het personeel, bijvoorbeeld door het geven van wat extra vrije dagen. Chris Opgenoort antwoordt dat namens het WiK-bestuur de medewerkers onder meer verwend zijn met een mooi Rituals pakketje met een bon erbij omdat zij zo hard hebben gewerkt onder soms moeilijke omstandigheden. Dit zie je ook terug in het gasttevredenheidscijfer van 9,5 over het afgelopen jaar. Hiermee kun je zien dat ook in moeilijke tijden er teruggevallen kan worden op een heel sterk team.

Mevrouw Ensing had begrepen van Leontine de Groot dat er een aantal medewerkers zijn weggegaan bij De KIM. Of er inzicht is waarom zij zijn weggegaan.

Chris Opgenoort antwoordt dat de zorgmanager eind december 2020 met vervroegd pensioen is gegaan.

Naar aanleiding van de afgelopen ALV in oktober 2020 waarin de wens is uitgesproken om verbreding van de zorg te gaan uitvoeren, hebben er gesprekken plaatsgevonden met het zorgteam wat deze zorgverbreding zou

kunnen inhouden en stellen we medewerkers in staat een toegesneden opleiding te volgen.

Twee medewerkers, die dicht tegen hun pensioen aanzaten, hebben aangegeven dat zij geen behoefte hadden om nog een opleiding te gaan volgen en zijn met pensioen gegaan.

Mevrouw Ensing vraagt of er gevallen van burn-out zijn geweest bij de medewerkers. Chris Opgenoort meldt dat dit niet is gebeurd.

De heer Sluijter vraagt inzake de uitbreiding van het zorgteam naar de instroom van jongeren. Chris Opgenoort meldt dat ook jongere medewerkers worden aangetrokken om zo een goede balans tussen oudere en jongere medewerkers te krijgen. Het is juist goed, omdat dit zorgt voor een breder perspectief op het bieden van zorg.

De heer Wolswinkel had zijn complimenten al uitgesproken over de prachtige financiële resultaten die afgelopen jaar zijn behaald, zelfs de bezetting was goed. Echter, hij vraagt zich af in hoeverre Corona de bezetting van het zorghotel beïnvloedde waardoor mensen het toch niet hebben aangedurfd om bij De KIM te logeren.

Chris Opgenoort antwoordt dat dit wel degelijk van invloed is geweest aangezien er door Corona nauwelijks tot geen reguliere operaties werden uitgevoerd. Dat heeft direct invloed gehad op de instroom. Wij hebben toen direct heel actief ziekenhuizen en andere instanties benaderd met de vraag of De KIM hen zou kunnen helpen door hun reguliere patiënten, niet zijnde Covid-patiënten, te kunnen overnemen. Deze handelwijze hielp zeker om de bezetting bij De KIM hoger te krijgen.

Mevrouw Maters vindt het belangrijk te melden dat de goede bedrijfsvoering en behaalde financiële resultaten, ook hebben plaatsgevonden onder leiding van de vorige directeur Marc Vieten. Dat wil zij toch in deze vergadering kwijt. Dit wordt door Chris Opgenoort beaamd. Marc Vieten heeft er hard voor gewerkt om ervoor te zorgen dat het zorghotel weer sterk staat.

Hierna verleent de Algemene Ledenvergadering d.d. 16 juni 2021 décharge aan het Bestuur van WiK voor het gevoerde beleid over 2020, de jaarrekening en jaarverslag over de periode 01-01-2020 tot en met 31-12-2020.

5. Presentatie uitwerking rapport-Schinkelshoek

Anne Lize van der Stoel meldt dat dit rapport vorig jaar oktober in de ALV is gepresenteerd en in de vergadering is besproken. Toen heeft het bestuur het dringende advies vanuit de ledenvergadering meegekregen om de bevindingen en adviezen uit dit rapport op te pakken en uit te voeren aangezien in voorgaande jaren er verschillende rapporten verschenen waar

niets mee gebeurde. Het dringende advies van de ALV spoorde het bestuur aan de uitvoering van de aanbevelingen voortvarend op te pakken. Anne Lize van der Stoel vraagt aan Stefan de Bruijn om de laatste stand van zaken van de uitvoering van dit rapport aan deze vergadering uiteen te zetten.

Stefan de Bruijn licht de hoofdonderwerpen en adviezen verder toe.

Hoofdpunten van het adviesrapport Jan Schinkelshoek waarmee de leden in najaar 2020 akkoord gingen:

- . Focus in de communicatie van de vereniging op De KIM, de 'parel' van WiK. Dit is wat de vereniging zo bijzonder maakt, het hebben van een zorghotel
- . Het hotel biedt zorg, comfort en 'veiligheid'
- . Het zorghotel voorziet meer dan ooit in een behoefte
- . WiK-leden krijgen een streepje voor

Instemming ledenvergadering

- . Ledenvergadering van 20 oktober 2020 stemde in met optie 2 uit het rapport.
- . In deze zelfde ledenvergadering gaven de leden het WiK-bestuur en de directeur de opdracht de volgende 'huiswerk'-adviezen uit het rapport op te pakken. Stefan de Bruijn is hiervoor ingehuurd om dit verder uit te werken.

Speerpunten:

- . Bedrijfseconomisch model
- . Financiële consequenties
- . Aanbod zorg & comfort
- . Governance
- . Communicatie & marketing
- . Ga op zoek naar partners

Stefan de Bruijn meldt dat hieraan de afgelopen 3-4 maanden hard is gewerkt en dat er nu de uitwerking ligt.

Bedrijfseconomisch model

Kerncijfers:

- . aantal leden per 31-12-2020 3255
- . gemiddelde leeftijd per 31-12-2020 75,2 jaar
- . gemiddelde lengte lidmaatschap 24 jaar en 3 maanden
- . levensverwachting Nederland 81,84 jaar
- . lidmaatschappen beëindigd 2020: 284
- . nieuwe leden 2020: 71
- . gemiddeld 137 van de gemiddeld 1249 De KIM gasten = WiK lid. Dus 1112 niet WiK-leden. Hier ligt een mooie uitdaging.

In het kader van het werven van jongere leden meldt Stefan de Bruijn dat momenteel gekeken wordt of het mogelijk is dat kinderen van een WiK-lid ook lid kunnen worden. Dit is nog niet in gang gezet.

Verder geeft Stefan de Bruijn mee dat wellicht het een idee is dat een WiK-lid jaarlijks iemand (familielid of bevriend iemand) WiK-lid zou kunnen maken met dezelfde (hoge) kortingspercentage als zijn/haar lidmaatschap. Dit moet nog aan de leden worden voorgelegd, wellicht zou dit in een volgende ALV-vergadering besproken kunnen worden.

Bedrijfseconomisch model III

Constateringen:

- . Willen is Kunnen is een financieel gezonde vereniging.
- . Wel worden de komende jaren forse investeringen in het onderhoud van De KIM verwacht. Dit komt voor rekening van de WiK als eigenaar van het gebouw.
- . Belangrijk: antwoord op de vraag 'Waarom zou je lid worden van WiK? En welke actie zou je in gang kunnen zetten om dit lidmaatschap aantrekkelijker te maken.
- . Van oudsher lid worden van de vereniging: uit solidariteit tussen Amsterdamse ambtenaren.
- . Nu: deels solidariteitsprincipe, veel vaker: omdat het financieel aantrekkelijk is.

De heer Gortzak onderstreept dat de WiK juist als eerste uit solidariteit ontstond, omdat er ambtenaren waren die om gezondheidsredenen naar buiten moesten en dat niet konden betalen.

Bedrijfseconomisch model IV

Gevolg focus op De KIM in de communicatie en in de acties:

- . Werving nieuwe leden vooral ook via De KIM – daar ligt een zeer groot potentieel: de zorggasten
- . Veel potentieel: zeer groot deel Kimgasten is geen lid van WiK
- . Meer nieuwe leden versterkt de positie van de vereniging én van het zorghotel
- . Inzet: lidmaatschap aantrekkelijker maken

Bedrijfsmodel V

Vereniging Willen is Kunnen heeft de volgende vaste kosten voor een lidmaatschap:

- . Kortingen voor zorgverblijf leden in zorghotel De KIM
- . Kortingen voor vakantieverblijf leden in zorghotel De KIM

- . Algemene kosten voor vereniging, zoals kosten voor ledenbijeenkomsten en ondersteuning en verkoopkosten (marketing, communicatie, etc.)

De heer Sluijter vraagt zich af of het wel bij de leden bekend is dat een lid zijn/haar partner, of kinderen lid kan maken.

Stefan de Bruijn antwoordt dat wanneer een lid naar b.v. een verpleegtehuis moet, of dat een lid komt te overlijden, er vanuit De KIM actief wordt gewezen dat iemand uit het gezin het lidmaatschap kan overnemen.

Stefan de Bruijn heeft geconstateerd dat niet alle leden van alle mogelijkheden op de hoogte zijn. Hier ligt een mooie uitdaging om alle leden van de voordelen van hun lidmaatschap op de hoogte te stellen, b.v. op de website informatie plaatsen, informatie in het blad WiK Vitaal, en met e-mailberichten.

Mevrouw Gutlich vraagt zich af dat wanneer gasten bij De KIM een WiK lidmaatschap aangeboden krijgen, of dat ook geldt voor buitenlandse gasten, b.v. Duitsers. Kunnen zij ook met hun zorgindicatie en hun buitenlandse verzekering lid worden.

Stefan de Bruijn antwoordt of buitenlandse ook lid zouden kunnen worden, dat hij dat zal navragen. Op zich zou dit geen probleem moeten zijn, echter wijst hij er op dat de voertaal Nederlands is, b.v. in de vergaderingen, op de website, in het WiK Vitaal blad, in de e-mails en bij de activiteiten die gaan plaatsvinden.

De heer Huster meldt dat bij hem bekend is dat er al instellingen zijn die zorggasten uit het buitenland accepteren. Hij is verbaasd dat De KIM hier blijkbaar nog niet in is geëquipeerd.

Anne Lize van der Stoel verzoekt Leontine de Groot om het een ander uiteen te zetten hoe de verhouding is van zorggasten, WiK-leden tot vakantiegasten bij De KIM en hoe zich dat verhoudt tot buitenlandse gasten.

Leontine de Groot meldt dat in 2020 er minimaal tot geen hotelgasten waren in verband met Corona. Het hotel mocht geen vakantiegasten ontvangen. Wel kwamen er zorggasten, b.v. als er geen plek meer was in het ziekenhuis in verband met Corona. Ook doorverwijzingen vanuit zelfstandige behandelcentra leidden ertoe dat De KIM zorggasten kon ontvangen. Het aantal vakantiegasten is tot nu toe beperkt gebleven tot alleen WiK-leden. Op zich zou het moeten kunnen dat ook buitenlandse gasten lid kunnen worden van WiK, dan zou het alleen gaan om de korting voor het verblijf in De KIM, dat zou opgebouwd kunnen worden.

Freek Lapré meldt dat er een Europese zorgmarkt is (Europese Regelgeving), dus het weigeren van buitenlandse zorggasten zal eigenlijk niet mogen.

Wanneer mensen in het buitenland zijn verzekerd, zij eerst zelf alles moeten betalen en dan pas achteraf kunnen declareren. Voor wat betreft de Duitse gasten: De Kim is geen kuuroord, maar een zorghotel.

Mevrouw Maters is van mening dat wanneer er buitenlandse zorggasten bij De KIM worden geaccepteerd, dat er sprake zou kunnen zijn van taalbarrières in de communicatie. Dan zou er dan b.v. een tolk voor verschillende talen in het hotel aanwezig moeten zijn. Dan krijg je er een heel ander traject bij, is dat wenselijk?

De heer Gortzak is van mening dat we heel goed moeten kijken naar de buitenlandse verzekeringen, want b.v. hier in Nederland betaalt het Zilveren Kruis de vergoeding niet meer, vroeger wel. We moeten waken om te generaliseren en goed weten wat de buitenlandse verzekeringen wel of niet vergoeden.

Anne Lize van der Stoel is het hier mee eens, maar geeft ook aan dat het ontvangen van buitenlandse zorggasten, momenteel geen echte prioriteit is bij De KIM. Er zijn genoeg Nederlandse zorggasten te werven. Bovendien zijn we volop in de weer met het uitvoeren van de opdracht van de leden uit oktober 2020.

De heer Wolswinkel stelt dat de kernvraag is: hoe kunnen we het ledenaantal verhogen. Is het b.v. mogelijk om actief naar buiten te treden, en met een WiK-stand te gaan naar o.a. braderieën.

Stefan de Bruijn antwoordt dat conclusie die in oktober is getrokken, dat de focus in de communicatie ligt op De KIM als zorghotel. En daaraan zat vast dat ledenwerving loopt de via de gasten van De KIM. Dus het gebeurt daar dat de gasten geattendeerd worden op het WiK-lidmaatschap, met alle voordelen van dien.

Bedrijfseconomisch model VI

(Potentiële) leden van WiK krijgen het volgende voor hun lidmaatschap:

- . (Hoge) korting bij een herstelverblijf
- . Korting bij vakantieboekingen
- . Altijd als eerste aan de beurt
- . Het ledenblad WiK Vitaal

Aantrekkelijk lidmaatschap I

Wat is er al gedaan de afgelopen tijd om het lidmaatschap aantrekkelijker te maken:

- . Er is een actiekorting ingevoerd: bij inschrijving als lid een eenmalige korting van € 100,00, € 150,00 of € 350,00
- . De korting is gebaseerd op leeftijd bij inschrijving
- . Het aanbod geldt alleen voor zorggasten van De KIM

. De korting wordt verrekend met uw verblijfskosten
Dit gaat uit van de gedachte dat men eigenlijk over het 1^e jaar geen contributiekosten hoeft te betalen. Nieuwe leden hebben direct hier baat bij. Deze actiekorting was een proef, maar zal nu worden gecontinueerd omdat wij constateren dat hier nieuwe leden uit voort komen.

Verder meldt Stefan de Bruijn dat in alle kamers bij De KIM informatie ligt over het lidmaatschap en er in het hotel actief op wordt gewezen bij de (zorg)gasten.

Mevrouw Maters is van mening dat het psychologisch gezien een goed idee zou zijn dat een gast een maand na een verblijf bij De KIM een herinnering ontvangt over het lidmaatschap. Stefan de Bruijn vindt dit een goed idee om mee te nemen.

Aantrekkelijk lidmaatschap II

Verdere acties: Als lid van de Vereniging Willen is Kunnen (WiK) krijgt u*:

- . voor elke nacht dit u in het zorghotel De KIM verblijf een WiK-punt. Bij 15 WiK-punten krijgt u een gratis vakantieovernachting bij De KIM.
- . Twee keer per jaar een uitnodiging voor een gratis activiteit in De KIM. De eerste keer rond de geboortedatum van onze vereniging: op 23 april. De tweede keer in het najaar.
- . De mogelijkheid om mee te denken over de toekomst van zorghotel De KIM.
- . De uitnodiging om deel te nemen aan prijsvragen, waarmee u een gratis full pension verblijf in De KIM kunt winnen.
- . Tijdens uw verblijf gratis de beschikking over een tablet (iPad of soortgelijk).
- . Per verblijf in De KIM twee 50% korting vouchers voor één persoon voor een lunch of diner.

Aan dit aanbod zijn voorwaarden verbonden. Kijk op www.verenigingwik.nl/voorwaarden voor de meest actuele voorwaarden en acties.

De heer Sluijter vraagt wanneer een gast bij vertrek uit het hotel graag een tablet van De KIM zou willen aanschaffen, deze een korting op die tablet zou kunnen krijgen.

Stefan de Bruijn antwoordt dat hiernaar gekeken kan worden, maar in principe faciliteert de WiK niet in dit soort zaken.

Mevrouw Gutlich heeft een opmerking dat de tablet ook gebruikt zou kunnen worden als zorgmoment wanneer gasten op hun kamer een zorgvraag hebben en daardoor direct contact kunnen hebben met iemand uit het zorgteam.

Stefan de Bruijn beaamt dit en meldt dat hier momenteel naar gekeken wordt of dit mogelijk is op de tablet.

Financiële consequenties

Stefan de Bruijn meldt dat ook onderdeel van het huiswerk was om te kijken naar de financiële consequenties, niet zozeer de financiële consequenties van de kortingen en acties die hij net noemde, maar de financiële consequenties op die focus op De KIM.

- . Bij scenario's van ledengroei en -stabilisatie blijven er voldoende middelen beschikbaar
- . In de huidige begroting is er ruimte voor extra acties en kortingen
- . (Eenmalige) wervingskosten voor het aanbrengen van een nieuw lid (=in veel gevallen gast bij De KIM) verdienen zich terug in hele looptijd van lidmaatschap
- . Bij de scenario's -5%, -10% en meer dan -10% ledendaling in het slechtste geval, is te zien dat het in de toekomst niet meer mogelijk is om alle huidige algemene kosten (€ 50.000,00 – meebetalen aan De KIM) én verkoopkosten (€ 50.000,00 – activiteiten en communicatie) volledig in stand te houden.
- . Daarom heel belangrijk acties om uiterste best te doen om meer nieuwe leden te werven.

Mevrouw Ensing vraagt of als er een activiteit bij De KIM wordt georganiseerd, er dan b.v. een busje zou kunnen worden gehuurd om vanuit Amsterdam leden naar De KIM te brengen. Zoals bekend is de bereikbaarheid van De KIM met openbaar vervoer echt niet te doen.

Stefan de Bruijn antwoordt dat er zeker voor leden vervoer zal worden geregeld vanuit Amsterdam.

Mevrouw Gutlich wil graag haar complimenten uitbrengen, want zij vindt het een leuke geste om op uitnodiging 1x per jaar naar De KIM te kunnen gaan voor het bijwonen van een activiteit.

De heer Wolswinkel vraagt zich af of het een idee zou zijn om potentiële nieuwe leden ook uit te nodigen voor een dagje samen te zijn in De KIM en aan het einde van de dag hen een formulier te overhandigen of zij lid willen worden. Stefan de Bruijn vindt dit op zich een goede suggestie, dit zal in het bestuur en met de directeur besproken moeten worden. Eventueel te koppelen met een activiteit van WiK-leden. Dan moet nog wel even bezien worden of dat gaat lukken in verband met de aantallen in het restaurant.

De heer Gortzak vraagt of het mogelijk is om in kleine ploegjes diverse transferverpleegkundigen uit het ziekenhuis uit te nodigen voor een dagje bij De KIM.

Leontine de Groot antwoordt dat dit zeker een mogelijk is mits daar behoefte aan bestaat. Tot nu toe worden instanties zelf bezocht door De KIM. Zij zal zeker de suggestie van de heer Gortzak meenemen.

De heer Sluijter meldt dat toen hij gemeenteambtenaar werd hij een folder ontving om WiK-lid te worden. Zou het een idee zijn om b.v. nutsbedrijven of de spoorwegen te vragen of zij een WiK-lidmaatschapsfolder aan hun nieuwe medewerkers zouden willen geven. Zouden zij hiertoe bereid zijn?

Stefan de Bruijn antwoordt dat in grote lijnen is het direct antwoord: nee. Op dit moment wordt er gezocht naar partners om mee samen te werken. B.v. als mensen lid zijn van FNV, zij korting kunnen krijgen op WiK-lidmaatschap. Tot nu toe zijn de reacties daar niet warm op.

Aanbod zorg en comfort

- . Het MT van De KIM bereidt het verbreden van het zorgaanbod voor. Daardoor kan een grotere groep (potentiële) leden terecht bij De KIM.
- . Ook is er aanbod van complementaire zorg/aanvullende services gerealiseerd en wordt deze verder uitgebreid met: voetreflextherapie, geestelijke begeleiding, diëtiste, orthomoleculaire therapie
- . De services (post-Covid) worden opgepakt en uitgebreid: o.a. Music Monday, lezingen, andere activiteiten, KruidenDuin.

Communicatie & Marketing

- . Ook in de communicatie focus op De KIM
- . Terug naar de statutaire 'echte naam'. Willen is Kunnen = WiK. Logo is vernieuwd.
- . WiK website is vernieuwd. Er is een nieuw ledenwerffilmpje gemaakt, dat wordt zo meteen in deze vergadering getoond.
- . Video's worden nog gemaakt van b.v. Leontine de Groot, directeur; Manuela Tilma, de zorgmanager; Patricia Sanders, hotelmanager. Maar ook, en het allerbelangrijkste, van gasten van De KIM, hoe zij het allemaal ervaren bij De KIM.

Anne Lize van der Stoel vraagt aan de aanwezigen wanneer zij naar de website kijken en onderwerpen missen of toegevoegd zouden willen zien, niet te aarzelen om dit aan het bestuur door te geven.

In het kader dat door Stefan de Bruijn is medegedeeld dat er nog video's worden gemaakt van onder andere gasten hoe zij De KIM ervaren, meldt mevrouw Heis (al 37 jaar WiK-lid) dat zij destijds na een zwaar verkeersongeval terecht is gekomen bij De KIM. Haar verblijf daar heeft haar zo ontzettend goed geholpen in haar herstel, dat zij heel graag een bijdrage zou willen leveren om iets over haar verblijf bij De KIM in een filmpje te zeggen.

Stefan de Bruijn dankt mevrouw Heis zeer, en hij zal zeker contact met haar opnemen.

Mevrouw Houba meldt dat sommige zorgverzekeraars de samenwerking met KIM stopzetten. Is het mogelijk dat in WiK-Vitaal wordt opgenomen wanneer een zorgverzekeraar gaat stoppen met de samenwerking? Mevrouw kijkt ieder jaar of haar zorgverzekeraar nog wel samenwerkt met De KIM. Het is moeilijk te achterhalen, wie wel of niet met De KIM samenwerkt.

Leontine de Groot antwoordt dat dit zeker mogelijk is. We verwerken de informatie zodra die bekend is altijd bij op de website. Er is een rekenmodule op de website zodat u zelf kan berekenen wat de kosten zijn. Ook kunt u altijd bellen met De KIM, of een e-mail sturen. Voor december wordt meestal de informatie vanuit de zorgverzekeraars hierover verstrekt.

Vervolgens toont Stefan de Bruijn het eerste filmpje dat op de WiK website geplaatst gaat worden.

Mevrouw Gutlich vindt het op zich een mooi filmpje, geen kritiek, maar meer als feedback, het is niet dynamisch genoeg. Misschien niet de verteller te veel in beeld hebben en meer laten zien wat het hotel te bieden heeft.

Mevrouw Heis is het met mevrouw Gutlich eens, je ziet alleen best wel oude mensen in het filmpje, maar jongere mensen kunnen ook b.v. een ongeluk krijgen en bij De KIM verblijven.

Stefan de Bruijn meldt dat er meer filmpjes komen, en deze filmpjes samen zullen een breder beeld laten zien, een mix van jong en oud.

Governance

- . Optie 2, focus op De KIM, heeft geen gevolgen voor de juridische structuur
- . De vereniging blijft op de huidige juridische wijze functioneren
- . Nieuw is dat we in de vereniging meer aandacht gaan besteden aan Zorghotel De KIM
- . Zoals net al toegelicht: verschillende keren per jaar vinden activiteiten plaats in De KIM.
- . Elk jaar nodigen we de leden uit om concrete verbeterpunten voor De KIM aan te dragen.

Op zoek naar partners

Er zijn verschillende opties bekeken:

- . Zorgverzekeraars: in contact met Zorg & Zekerheid – er komt o.a. een artikel over De KM in hun magazine.

- . Patiëntenverenigingen en belangverenigingen: eerste 8 verenigingen zijn benaderd.
- . Andere zorghotels: in het verleden geprobeerd met andere zorghotels. Dit lukte niet omdat zij geen ledenvereniging hadden.

Hoe nu verder?

- . De 6 toezeggingen van de ALV van 20 oktober 2020 zijn allen uitgevoerd.
- . Er zijn al veel acties in gang gezet, zoals alle extra kortingen
- . We gaan er nu mee door en zullen de resultaten goed blijven meten.
- . In de volgende ALV zal het bestuur u informeren hoe het ervoor staat en hebt u ook de uitnodiging voor de eerste activiteit in De KIM ontvangen.

Vragen, opmerkingen, adviezen?

De heer Sluijter stelt voor om in een wervingsfilmpje kenbaar te maken dat mensen via hun zorgverzekeraar korting kunnen krijgen bij WiK. Stefan de Bruijn antwoordt dat op het moment dat de korting via de zorgverzekeraar bekend wordt wij daar ruchtbaarheid aan zullen geven.

Mevrouw Heinicke vertelt dat zij lang geleden bij De KIM heeft gelogeed, er waren toen heel veel leuke activiteiten. Daar heeft zij echt van genoten. Toen zij afgelopen juli weer bij De KIM was, waren er, helaas, geen activiteiten.

Anne Lize van der Stoel antwoordt dat dit door Corona kwam: er mochten geen activiteiten georganiseerd worden. Leontine de Groot is nu weer bezig om activiteiten in De KIM te organiseren.

Anne Lize van der Stoel dankt Stefan de Bruijn hartelijk voor zijn toelichting op de uitvoering van de actiepunten en de creativiteit die ter tafel is gebracht.

6. Stand van zaken uitvoering toezeggingen ALV-vergadering 20 oktober 2020

- . mevrouw A. van Damm had gevraagd of contact is gezocht met de (ouderen)vakbonden om leden te werven:
Onder meer zijn de FNV en ANBO benaderd, alsook ongeveer 8 patiëntenverenigingen.
- . mevrouw Aarsen vroeg zich af of b.v. De KIM rolstoelvriendelijk blijft, mocht de geboden zorg in de toekomst veranderen:
Vanzelfsprekend zal dit onveranderd blijven. Mevrouw Aarsen heeft van de voorzitter een email ontvangen met de uitnodiging om naar De KIM te komen voor een gesprek en rondleiding door het hotel met Manuela Tilma, de zorgmanager en Patricia Sanders, de hotelmanager.
Noot: deze afspraak heeft 16 juni 2021 plaatsgevonden.

- . Mevrouw Aarsen en de heer Van Pinxteren vragen zich af, dat mocht er gekozen worden voor verbreding van de zorg, hoe dit er precies uit gaat zien, en of het dan ook financieel haalbaar zal zijn:
Gemeld wordt dat eerst verbeteringen als ECD en uitbreiding verpleegkundigen zullen worden doorgevoerd. De garantie van de kwaliteit van zorg blijft het allerbelangrijkste.
- . De heer Meijers stelt voor om contact te leggen met diverse patiëntenverenigingen om daar De KIM breder onder de aandacht te brengen:
Gemeld wordt dat deze suggestie zeker zal worden betrokken bij de uitvoering van het plan Schinkelshoek.
Noot: inmiddels zijn er ongeveer 8 patiëntenverenigingen benaderd.
- . Mevrouw Doorn vraagt zich af of het ook mogelijk is om bij De KIM te logeren zonder dat men vooraf in een ziekenhuis hoeft te zijn geweest:
Gemeld wordt dat dit mogelijk is. Echter, WiK-leden die zorg nodig hebben gaan voor. Deze informatie staat inmiddels ook op de website.
- . Gevraagd wordt of personen die Covid-patiënt zijn geweest, wel bij De KIM kunnen revalideren:
Gemeld wordt dat dit niet mogelijk is, omdat De KIM niet dit soort specialisme in huis heeft. Wel is De KIM ziekenhuizen gaan benaderen of geholpen kon worden met doorstromen van andere niet Covid-patiënten die wel bij De KIM konden verblijven. Dit heeft zeker meer cliënten opgeleverd.

7. Rondvraag en sluiting

Anne Lize van der Stoel vraagt aan de aanwezigen of er nog vragen zijn voor de Rondvraag.

Mevrouw Maters is van mening dat nu de Corona ellende achter de rug is, en mensen meer gespaard hebben, het een goed idee zou zijn om nu actief nieuwe leden te gaan werven, bijvoorbeeld de yuppen groepering.

De heer Vos vraagt zich af of zoals vroeger, dat de ALV-vergadering ook in Noordwijk gehouden kan worden. Is er geen behoefte meer aan of is het goedkoper om een ALV-vergadering in Amsterdam te houden.

Anne Lize van der Stoel antwoordt dat het bestuur voornemens is om de WiK-leden tweemaal per jaar uit te nodigen, omdat het bestuur zelf heeft geconstateerd dat de afstand tussen het lid en De KIM wel erg groot aan het worden was. Dus het is heel goed mogelijk om een ALV-vergadering in De KIM te houden, maar de meeste leden wonen in Amsterdam en omgeving en is het daardoor veel praktischer om de ledenvergadering in Amsterdam te houden.

Mevrouw Maters meldt dat ook de bereikbaarheid van De KIM met het openbaar vervoer heel slecht is. Dat wordt ook beaamd door andere aanwezigen.

Anne Lize van der Stoel stelt dat waar het kan er zeker een keer een ALV in Noordwijk gehouden zou kunnen worden, mits het aantal leden passen in het restaurant.

Anne Lize van der Stoel dankt alle aanwezigen zeer voor hun constructieve bijdrage. In het najaar zal de volgende ALV-vergadering plaatsvinden en afhankelijk van het aantal aanmeldingen zal die vergadering of in Noordwijk of in Amsterdam worden gehouden. Nogmaals veel dank en wel thuis.
