



# JAARVERSLAG BESTUUR & KWALITEIT 2020



Datum vaststelling: 25 mei 2021  
Versie 01

**Hoofdstuk**

		<u>Leeswijzer</u>
		<u>Voorwoord</u>
<b>1. Organisatie, bestuur en toezicht</b>	1.1	<u>Profiel van Magentazorg</u>
	1.2	<u>Organisatiestructuur</u>
	1.3	<u>Raad van bestuur</u>
	1.4	<u>Directiestructuur</u>
	1.5	<u>Raad van toezicht</u>
	1.6	<u>Governance</u>
	1.7	<u>Medezeggenschap</u>
	1.8	<u>Interne advies en overlegorganen</u>
<b>2. Strategie en beleid</b>	2.1	<u>Missie, visie, strategie</u>
	2.2	<u>Bijzondere ontwikkelingen 2020 - corona</u>
	2.3	<u>Bijzondere ontwikkelingen 2020 - overig</u>
	2.4	<u>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</u>
	2.5	<u>Veiligheid</u>
	2.6	<u>Leren en werken aan kwaliteit</u>
	2.7	<u>Cliënttevredenheid</u>
	2.8	<u>Digitale technologie en ondersteuning</u>
	2.9	<u>Vastgoed en duurzaamheid</u>
<b>3. Financieel beleid en resultaten</b>	3.1	<u>Financiële ontwikkelingen en verwachtingen</u>
	3.2	<u>Financieel resultaat (voorlopige cijfers)</u>
	3.3	<u>Financiële sturing en interne beheersing</u>
<b>4. Medewerkers</b>	4.1	<u>Medewerkers Magentazorg</u>
	4.2	<u>Vitaliteit</u>
	4.3	<u>Opleiden &amp; ontwikkelen</u>
	4.4	<u>Arbeidsmarkt</u>
<b>Bijlagen</b>	I	<u>Locaties inclusief KvK vestigingsnummer</u>

## Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag bestuur & kwaliteit van Stichting Magentazorg. Naast de gebruikelijke onderdelen zoals de belangrijkste (beleids-)ontwikkelingen, activiteiten en prestaties over 2020 en de financiële verantwoording omvat dit verslag ook de kwaliteitsverslaglegging 2020 in relatie tot het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hiervoor is gekozen om meer structuur en samenhang aan te brengen tussen de diverse vormen van jaarverantwoording.

In het kader van de maatschappelijke verantwoording, als ook ter uitvoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vindt digitale verantwoording plaats via DigiMV respectievelijk de Portal van het Zorginstituut Nederland. Dit jaarverslag vormt een toelichting en deels aanvulling op de verplichte (digitale) bijlagen, zoals deze zijn ingevuld via DigiMV jaarverantwoording.



## Voorwoord

### Samenhang en samenwerking, de kracht van 2020

Een verslag over het jaar 2020 gaat mede over corona, maar Magentazorg heeft ook steeds bewust aandacht geschonken aan andere ontwikkelingen en verbeteringen. Bij dit alles blijft, ongeacht de omstandigheden, onze missie centraal staan, te weten: elke dag aan elke client goede ondersteuning, zorg en behandeling bieden aan huis, bij de revalidatie en in onze verpleeghuizen.

Ondanks het moeilijke jaar 2020 zijn we nooit door de ondergrens van kwaliteit gezakt. Magentazorg heeft altijd kwaliteit kunnen bieden en borgen. Dit is vooral en alleen mogelijk dankzij onze fantastische medewerkers, die heel veel inzet, toewijding, betrokkenheid en deskundigheid hebben getoond. Wat werken wij met geweldige collega's en wat hebben zij elkaar vooruit geholpen! Dit is ook tekenend voor de sfeer bij Magentazorg: veel onderlinge samenhang en samenwerking en op alle niveaus.

Dienend leiderschap staat dan ook centraal, zoals ook de ondersteunende diensten dienend zijn ten behoeve van de zorg. In de zogenaamde omgekeerde piramide staan de medewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers en naasten/familie centraal. Alles wat Magentazorg wil bereiken, gebeurt in de praktijk. Deze visie zorgt ervoor dat veel tijd, energie en geld letterlijk en figuurlijk wordt gestoken in het steeds beter laten functioneren van de zorg. Mooie stappen zijn gezet in 2020 en we gaan ook in 2021 nog belangrijke verbeterstappen ondernemen.

Het is ook gepast te melden dat belangrijke externe stakeholders regelmatig oprechte interesse hebben getoond in de moeilijke corona periode; dank hiervoor! Ook het meeleven, geven van bloemen, gebak en andere traktaties van ondernemers, familie die voor de hekken staan dansen-zingen-zwaaien en zingende kinderen van lagere scholen et cetera: alle steun is zeer op prijs gesteld.

In het eerste kwartaal 2021 is de vaccinatie op gang gekomen in de VVT bij cliënten en medewerkers. Het aantal besmettingen in de huizen is aanzienlijk afgenomen vanaf maart 2021. Dit alles zorgt ervoor dat het gevoel van veilig wonen en werken in onze huizen enorm toeneemt.



Begin 2021 heeft maar liefst 73% van de medewerkers meegedaan aan het tevredenheidsonderzoek. Zij hebben de organisatie ruim boven het landelijk gemiddelde beoordeeld, waardoor Magentazorg een jaar lang de titel 'beste werkgever in de zorg' mag voeren. Wij zijn natuurlijk heel trots op dit resultaat en zetten ons ook in 2021 in om de beste werkgever in de zorg te zijn.

Mede namens mijn collega directieleden wil ik iedereen bedanken voor de inzet en voor de betrokkenheid bij Magentazorg en verder veel plezier met het lezen van dit jaarverslag 2020.

Gerrit Jan Vos  
Bestuurder



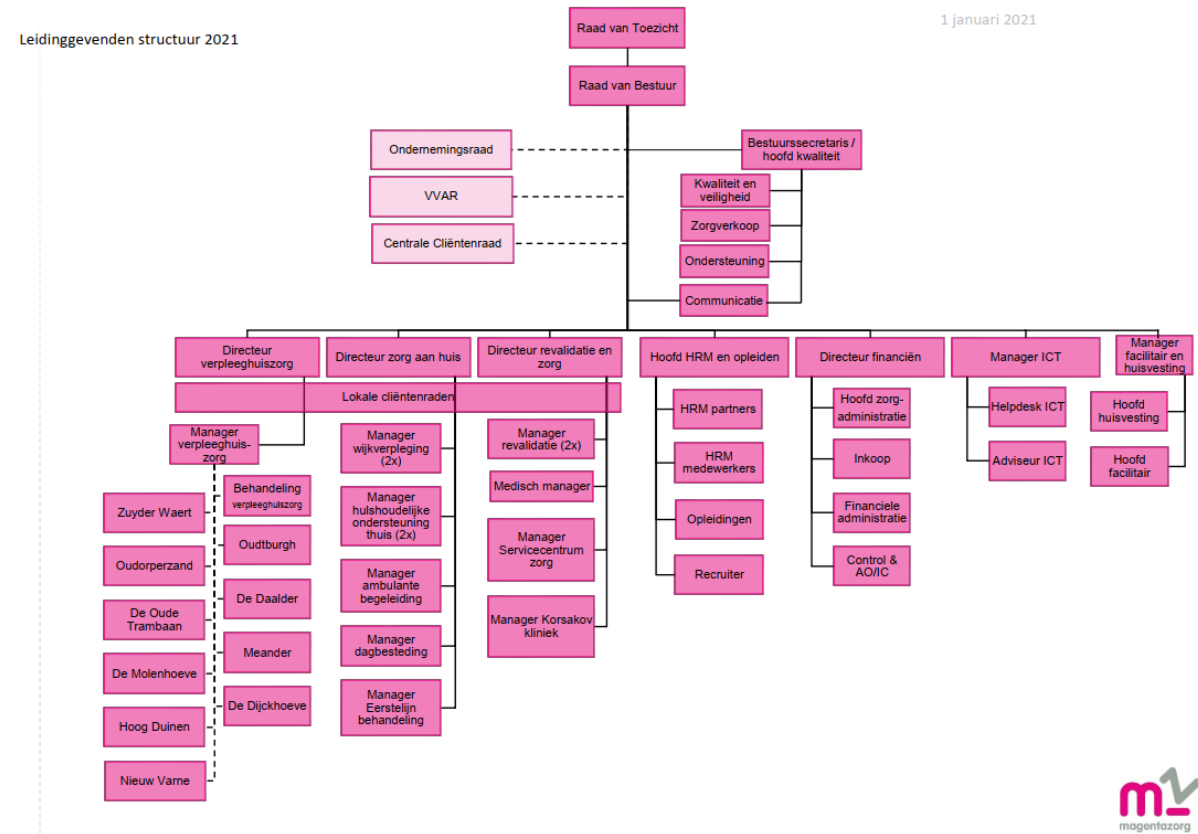
### 1.1 Profiel Magentazorg

Magentazorg staat voor onderscheidende zorg voor kwetsbare ouderen in de regio. De zorg en dienstverlening zijn georganiseerd in drie takken van sport: verpleeghuiszorg, zorg aan huis en behandeling & revalidatie.

Het werkgebied van Magentazorg is Noord-Kennemerland: Alkmaar, Heiloo, Bergen, Heerhugowaard, Langedijk en omliggende plaatsen. Daarnaast wordt ambulante begeleiding ook geboden in de Kop van Noord-Holland en West-Friesland. Cliënten die bij Magentazorg komen wonen, kunnen kiezen uit kleinschalige locaties en grotere locaties, in totaal 13 in 2020. Zie in de bijlage een overzicht van de locaties.

### 1.2 Organisatiestructuur

In 2020 is de besturing en leidinggevende structuur opnieuw beschreven vanuit de uitgangspunten van de strategie, ingaande per 2021. Drie takken van sport zijn onderscheidend en apart van elkaar georganiseerd, waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoveel als mogelijk decentraal worden georganiseerd. Alle doelstellingen van Magentazorg worden in de uitvoerende teams gerealiseerd. De ondersteunende diensten bieden praktische services en adviseren over hun domeinen ten behoeve van de zorg.



### 1.3 Raad van bestuur

Magentazorg kent een eenhoofdig raad van bestuur. Per 1 mei 2019 is de heer G.J. Vos voorzitter raad van bestuur (hierna: bestuurder).

### 1.4 Directiestructuur

Zeven directieleden vormen samen het directieteam. Het directieteam bestaat naast de drie directeuren zorg (verpleeghuiszorg, zorg aan huis en revalidatie) uit het hoofd HRM en opleidingen, de directeur financiën, manager ICT en de bestuurssecretaris. Samen met de bestuurder vormen zij het directieoverleg. De bestuurder is voorzitter van het directieoverleg.

### 1.5 Raad van toezicht

De raad van toezicht van Magentazorg bestaat uit vijf leden. In het overzicht op bladzijde 10 is de samenstelling van de raad van toezicht in het verslagjaar opgenomen.

#### *Toezicht*

De raad van toezicht kent een jaarlijkse vergadercyclus met als vaste onderwerpen de behandeling van de begroting, de jaarrekening, het jaarverslag Bestuur & Kwaliteit, de kwartaalrapportages, het kwaliteitsplan en de kwaliteitsverslaglegging. Naast deze vaste onderdelen neemt de raad van toezicht de tijd voor de behandeling van de actualiteit, zowel binnen de organisatie als daarbuiten. In dit verslagjaar is naast de reguliere onderwerpen in het bijzonder stilgestaan bij de ontwikkelingen rondom corona. Frequent overleg heeft plaatsgevonden tussen de bestuurder en voorzitter raad van toezicht om up-to-date te blijven bij de snelle ontwikkelingen.

Belangrijkste besluiten van de raad van toezicht in 2020:

- ✓ Goedkeuring van de jaarrekening 2019;
- ✓ Goedkeuring van het Jaarverslag Bestuur en Kwaliteit 2019 met bijbehorende DigiMV Governance 2019;
- ✓ De raad van toezicht geeft goedkeuring over het besluit van de raad van bestuur akkoord te gaan met het oorspronkelijke nieuwbouwplan Revalidatie Alkmaar.
- ✓ De raad van toezicht besluit tot vaststelling van de bezoldigingsklasse voor Magentazorg en het bezoldigingsmaximum bestuurder Magentazorg in 2020.
- ✓ De raad van toezicht besluit tot vaststelling van de honorering van de raad van toezicht Magentazorg in 2020.
- ✓ De raad van toezicht besluit tot vaststelling van de procedure onkosten/declaratiereiskosten leden raad van toezicht.
- ✓ De raad van toezicht besluit tot goedkeuring van de procedure declaraties/onkosten bestuurder.
- ✓ De raad van toezicht geeft goedkeuring aan de raad van bestuur de nieuwbouw GRZ definitief te realiseren en om de financiering van de nieuwbouw GRZ rond te maken via het Waarborgfonds voor de Zorgsector.
- ✓ De raad van toezicht stelt het reglement raad van toezicht vast met bijbehorend informatieprotocol.
- ✓ De raad van toezicht stelt het conflictreglement raad van toezicht.
- ✓ De raad van toezicht keurt de begroting 2021 goed.
- ✓ De raad van toezicht besluit tot vaststelling van de bezoldigingsklasse in 2021 voor Magentazorg en tot vaststelling van het bezoldigingsmaximum bestuurder Magentazorg in 2021.

- ✓ De raad van toezicht besluit tot vaststelling van de honorering van de raad van toezicht Magentazorg in 2021.

De auditcommissie heeft in 2020 viermaal vergaderd met de bestuurder en de directeur financiën en bedrijfsvoering. Daarin is - naast de diverse financiële documenten zoals jaarrekening en begroting - veel gesproken over de gevolgen van de coronacrisis op de financiële situatie van de organisatie.

De kwaliteitscommissie raad van toezicht is in 2020 tweemaal bijeen geweest. In deze commissie zijn de volgende onderwerpen besproken:

- ✓ Methodisch werken
- ✓ Kwaliteitsplan 2020
- ✓ Jaaroverzicht en aanbevelingen klachten 2019
- ✓ Extern auditverslag Actiezorg / Magentazorg - ambulante begeleiding
- ✓ Evaluatieverslag calamiteit
- ✓ Perioderapportage kwaliteit en veiligheid (jan-apr 2020 en mei-sept 2020)
- ✓ Projecten 'Specialist in zorg'
- ✓ Kwaliteitsplan 2021
- ✓ Concept jaarplan kwaliteit en veiligheid 2021
- ✓ AVG/privacy
- ✓ Update corona

Met de accountant is zowel door de auditcommissie als door de voltallige raad van toezicht eenmaal overleg gevoerd over de jaarrekening. Daarnaast is de accountant aanwezig geweest in de auditcommissie bij de bespreking van de managementletter.

De raad van toezicht heeft onderling en met de bestuurder afspraken gemaakt over evaluatie van zowel de samenwerking met de raad van bestuur als de onderlinge samenwerking in de raad van toezicht. In maart 2020 heeft het evaluatiegesprek plaatsgevonden met de remuneratiecommissie en met de bestuurder.

### 1.6 Governance

De werkafspraken, volgend uit de statuten en reglementen van raad van bestuur en raad van toezicht zijn in overeenstemming met de Governancecode Zorg 2017. In 2020 zijn de reglementen raad van toezicht opnieuw vastgesteld.

Voor de bezoldiging van de leden raad van toezicht wordt de richtlijn van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn aangehouden. Voor de bezoldiging van de raad van bestuur wordt gehandeld conform de Wet Normering Topinkomens.



### 1.7 Medezeggenschap

De raad van bestuur heeft structureel overleg met de ondernemingsraad (OR) en de centrale cliëntenraad (CCR). Deze organen zijn belangrijke gesprekspartners voor de bestuurder als het gaat om de ontwikkeling van beleid, goed werkgeverschap en goede zorg aan de cliënten/bewoners.

#### *Medewerkersmedezeggenschap*

Momenteel bestaat de OR uit 16 leden. De leden komen uit allerlei onderdelen van de organisatie: verpleeghuiszorg, zorg aan huis, revalidatiezorg, administratieve- en stafdiensten. De OR overlegt wekelijks. Eenmaal per maand vindt een overlegvergadering plaats met de bestuurder. Het jaarverslag van de OR staat op Tim (intranet).

#### *Cliëntmedezeggenschap*

In 2020 heeft een zorgvuldig traject gelopen om te komen tot een eenduidige structuur in de cliëntmedezeggenschap voor alle cliënten verpleeghuiszorg, zorg aan huis en revalidatiezorg. Na een aantal voorbereidende gesprekken heeft op 24 september 2020 een overleg plaatsgevonden met alle leden van alle cliëntenraden. Daarin zijn de basisafspraken gemaakt voor de vernieuwde cliëntmedezeggenschap. Zowel de CCR als de lokale raden zullen werken met een uniforme medezeggenschapsregeling. Deze reglementen zijn eind december ter instemming aan de raden voorgelegd, waarbij tevens de werkverdeling tussen de CCR en de lokale raden is vastgesteld. De CCR heeft in december zijn leden officieel benoemd, waaronder de nieuw aangestelde voorzitter.

### 1.8 Interne advies- en overlegorganen

De bestuurder heeft structureel overleg met de Verpleegkundige & Verzorgende Adviesraad (VVAR). De VVAR wordt om advies gevraagd bij zorginhoudelijke onderwerpen, maar is ook uitgenodigd om ongevraagd advies te geven indien er binnen het vakgebied ontwikkelingen zijn, die de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren.

Verder is het de bedoeling dat alle sleutelfunctionarissen (zogenoemde Club van 50) vier keer per jaar bijeenkomen met als doel de organisatie goed te blijven informeren over de ontwikkelingen. Samen wordt namelijk beleid gemaakt en daarbij is de inbreng vanuit de praktijk zeer waardevol. In 2020 heeft slechts een bijeenkomst plaatsgevonden. Om dit gat te vullen is frequent met updates gewerkt en werd informatie gedeeld in de managementoverleggen.



## Schema aan- en aftreden leden raad van toezicht

Naam	Functie	Zittingstermijn	Aandachtsgebied	Nevenfunctie
Mw. M.C. van Putten	Voorzitter	01-11-2019 / 01-11-2023 <i>1e termijn herbenoembaar</i>	Commissie Kwaliteit, vz. Agendacommissie, vz. Remuneratiecommissie, lid	Bestuurslid / voorzitter leerstoel van de psychiatrie Member of the board EAOF ( European Assertive Outreach Foundation) Member of the board CCITP (International Conference on Crisis Coercion and Intensive Treatment in Psychiatry) Lid Raad van Commissarissen Domus Magnus, woonzorgorganisatie voor ouderen Lid Raad van Toezicht MIND, organisatie voor cliënten en naast betrokkenen
Dhr. J.C. de Cocq van Delwijnen	Vicevoorzitter	01-04-2015 / 01-04-2023 <i>2e termijn niet herbenoembaar</i>	Remuneratiecommissie, vz Agendacommissie, lid	Raad van Bestuur Het Raamwerk Raad van Bestuur Stichting Vrienden van het Raamwerk Lid Commissie Normstelling Erkenningsregeling Goede doelen Nederland
Dhr. R. Liefding	Lid	01-05-2019 / 01-05-2023 <i>1e termijn herbenoembaar</i>	Auditcommissie, vz.	Hoofd functie: Directeur bedrijfsvoering van het Regio College te Zaandam Lid Raad van Toezicht en voorzitter van de Auditcommissie van Stichting Ronduit te Alkmaar Lid Raad van Toezicht en voorzitter van de Auditcommissie van Stichting Het Bakken te Almere Secretaris van de Supportersvereniging AZ te Alkmaar
Mw. C.M. Schilder-Bruin	Lid	01-01-2014 / 01-01-2022 <i>2e termijn niet herbenoembaar</i>	Commissie Kwaliteit, lid	trouwambtenaar bij de gemeente Schagen en Heerhugowaard voetverzorgingspraktijk voorzitter Beheersstichting Huize van Strijen
Dhr. J.W. Hendriks	Lid	01-04-2015 / 01-04-2023 <i>2e termijn niet herbenoembaar</i>	Auditcommissie, lid	Lid Raad van Toezicht Stichting Wonen & Zorg Purmerend Lid Raad van Commissarissen Woningbouwvereniging Gelderland Lid Bestuur Stichting Stevenskerk Nijmegen



## 2.1 Missie, visie, strategie

### *Onze missie*

Magentazorg staat voor onderscheidende zorg aan kwetsbare ouderen in de regio.

### *Onze kernwaarden*

Aandacht – Creatief – Eerlijk – Samen – Specialist

We bieden op deze wijze zorg en spreken elkaar aan op deze waarden. Kernwaarden zijn ons 'cement', ons DNA, tussen alle formele afspraken. We bouwen aan deze identiteit en trekken collega's aan die zich hiertoe aangetrokken voelen.

### *Belangrijke punten in onze visie op ouderenzorg zijn de volgende:*

- Elke cliënt is uniek en verdient persoonlijke en passende zorg.
- Elke cliënt behoudt zoveel mogelijk de regie over zijn leven.
- De inzet van mantelzorgers, burens, familie, vrienden is cruciaal (informele zorg).
- De behoefte van de cliënt heeft te maken met wonen, welzijn en zorg.
- De inzet van vrijwilligers is van grote toegevoegde waarde voor de ouderenzorg.
- Door bovenstaande wordt ouderenzorg vooral lokaal ingevuld.
- Professionele zorg wordt geleverd volgens de laatste moderne inzichten.
- We hebben drie takken van sport: verpleeghuiszorg, revalidatie & behandeling, en zorg aan huis.
- 'Thuis, tenzij..' en anders tijdelijk of definitief wonen bij Magentazorg.

### *Belangrijke punten in onze visie op de interne organisatie zijn de volgende:*

- Alle medewerkers tonen eigenaarschap, zodat iedereen veel wil realiseren.
- De verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie om slagkracht te bevorderen.
- Leidinggevenden en staf: voorbeeldfunctie, inspireren en veel realiseren.
- De zorg staat echt centraal, zodat de staf echt ondersteunend is aan de zorg.
- Centraal staan verpleeghuiszorg, revalidatie & behandeling, en zorg thuis (verschillende takken van sport).
- We houden het simpel, overzichtelijk en problemen zijn er om samen op te lossen.

### *De 10 strategische ambities 2020*

1. Elke dag aan elke cliënt goede zorg leveren
2. Continue verbeteren van kwaliteit & veilige zorg
3. Specialist in zorg: dementie, CVA, Parkinson, Korsakov, psycho geriatrie.
4. Alles staat en valt met betrokken en deskundige medewerkers (HRM)
5. Inspelen op de digitale samenleving
6. Vastgoed toekomstbestendig
7. Financieel gezond blijven om ook te kunnen investeren in de toekomst
8. Overige ondersteunende diensten op orde krijgen en uitbouwen
9. Bouwen aan een sterker en beter Magentazorg
10. Actieve partner in de regionale samenwerking

Het jaarplan Magentazorg is op hoofdlijnen en nooit compleet. De 10 strategische ambities zijn in deeljaarplannen nader uitgewerkt. Over de voortgang wordt structureel gerapporteerd.







## 2.2 Bijzondere ontwikkelingen 2020 - Corona

Vanaf de eerste maanden van 2020 komt het verslagjaar in het teken te staan van het COVID-19-virus, oftewel corona. Door een besluit van het kabinet moeten per 19 maart alle verpleeg- en zorglocaties in Nederland hun deuren sluiten voor bezoekers. De zorgbranche in Nederland ziet zich geconfronteerd met een crisis van ongekeerde omvang. Zo ook voor Magentazorg.

### *Crisismanagement*

Direct wordt het crisismanagement opgezet, bestaande uit een beleidsteam corona (BTC, bestaande uit de zorgdirectie olv de bestuurder) en een operationeel team corona (OTC, bestaande uit medewerkers van de diverse disciplines olv een directeur zorg). 17 maart 2020 komen deze organen voor het eerst bijeen en de bijeenkomsten hebben vanaf dat moment een structureel karakter om proactief om te gaan met de ontwikkelingen van deze pandemie. Ook op regionaal niveau wordt contact gezocht en wekelijks vindt overleg plaats tussen de 15 regionale zorgaanbieders.

### *Coronabeleid op orde*

De informatie rondom het coronavirus bij de start van de pandemie is veel en wordt, naarmate we leren, steeds bijgesteld. Informatie is belangrijk en wordt zoveel als mogelijk eenduidig gedeeld via BTC en OTC. Het intranet (Tim) wordt gebruikt om informatie te delen en organiseren. Met ondersteuning van de externe deskundige infectiepreventie worden het draaiboek en de protocollen vastgesteld, waarin voor managers en (zorg)medewerkers staat beschreven hoe om te gaan met een (vermoeden van) besmetting bij cliënten/bewoners en bij medewerkers. Prioriteit ligt daarbij steeds op veiligheid voor medewerkers en continuïteit van veilige zorg en welzijn van de bewoners/cliënten.

### *Taskforce*

In het geval van een besmetting van bewoners wordt adequaat gehandeld, waarbij de manager zorg en de specialist ouderengeneeskunde de leiding hebben. Een intern team cohortverpleging (taskforce) ondersteunt afdelingen waar cohortverpleging wordt ingesteld. Focus van de taskforce ligt bij beperken van verdere besmetting, invoeren van de coronaprotocollen en hygiënisch werken/juist gebruik beschermingsmaatregelen. Bij een uitbraak wordt een externe deskundige infectiepreventie uitgenodigd voor een audit, zodat verbeterpunten snel worden signaleerd en opgepakt.

### *Regionale ontwikkelingen*

#### - COVID Unit

Op 30 maart is een COVID-unit gerealiseerd op de begane grond van het revalidatiecentrum Alkmaar. De COVID-unit is een afgesloten afdeling waar 24 coronapatiënten uit de hele regio worden opgenomen, die wat langer de tijd nodig hebben om te herstellen. Het openstellen van deze unit komt voort uit de regionale samenwerking tussen zorgpartners. Magentazorg pakt hierbij haar maatschappelijke, professionele én noodzakelijke rol om het ziekenhuis te ontlasten, zodat deze de opnamecapaciteit kan behouden om acute patiënten op te kunnen nemen.

#### - Corona Thuiszorgteam

Magentazorg is onderdeel van een 'corona thuiszorgteam' in de regio Heerhugowaard, Langedijk en Bergen. Het corona thuiszorgteam verpleegt en verzorgt cliënten met het coronavirus of cliënten met een verdenking van het coronavirus. Het thuiszorgteam werkt tijdens dit traject samen met Eveen, Zorgcirkel en Viva! Zorggroep.

### *Personele ondersteuning op Oudtburgh*

De locatie Oudtburgh wordt in oktober stevig getroffen door het coronavirus, zowel onder bewoners als medewerkers. Om de continuïteit van zorg te borgen, start per 26 oktober 2020 de ondersteuning door 6 medewerkers van het Advies en Assistentie team (A&A team) van Defensie in de dagsituatie. De inzet van het A&A team zorgt voor lucht in de planningen en geeft ruimte aan collega's om hun werk optimaal te blijven doen en geeft zieke collega's de tijd om te herstellen. Defensie geeft complimenten voor de acties die tot dan toe in gang zijn gezet qua protocollen en het inzetten persoonlijke beschermingsmiddelen. De situatie in Oudtburgh is actief gedeeld met de inspecteur Gezondheid en Jeugd.

### *Teststraat*

Waar aanvankelijk het testen via de GGD gebeurt, gebeurt vanaf 15 september 2020 het testen in eigen beheer in samenwerking met de NoordWest Ziekenhuisgroep. Meestal dezelfde dag is de uitslag bekend, waarmee de inzetbaarheid van het personeel verbetert. Mooie nevenwerking is de verhoging van rust en vertrouwen bij medewerkers, nu zij zich ongelimiteerd kunnen laten testen bij twijfel/vermoeden van besmetting.

### *SET-COVID regeling E-health*

Magentazorg vraagt een subsidie van €150.000 aan voor SET COVID-19 2.0 en krijgt deze toegewezen. De regeling verstrekt subsidie voor het structureel inzetten op digitale zorg op afstand aan thuiswonenden.

### *Bonus van €1000,-*

De bonus wordt in december aan alle medewerkers van Magentazorg uitgekeerd, met uitzondering van de bestuurder en directieleden. De medewerkers, die niet in aanmerking komen voor de bonusgelden vanuit de overheid, ontvangen het bedrag uit de eigen middelen van Magentazorg. Er is veel waardering voor dit besluit.

### *HRM*

HRM is van grote toegevoegde waarde gebleken tijdens de coronapandemie. De afdeling is een belangrijk spil bij diverse ontwikkelingen:

- Bezetting en scholing van COVID-unit;
- De samenwerking met andere zorgorganisaties;
- Uitwisseling van personeel, zowel binnen als buiten de organisatie
- De scholing en bezetting van de teststraat. Medewerkers van HRM-services ondersteunen bij de administratieve taken van de teststraat.

In het programma "vitaal en corona" is aandacht voor de vitaliteit van de medewerkers. Magentazorg heeft een belteam ingericht waar medewerkers terecht kunnen met vragen, zorgen en voor deskundig advies. Ook lopen er psychologen op de afdelingen mee om zo aandacht voor medewerkers te hebben en een luisterend oor te bieden. Er is in verschillende vormen informatie beschikbaar via TIM over vitaliteit in coronatijd en er is een filmpje gemaakt over angst en corona.

Veel scholingen zijn vanaf maart 2020 opgeschort of geannuleerd. Waar mogelijk zijn scholingen digitaal georganiseerd.

Via de website, facebook, LinkedIn en Tim heeft Magentazorg kandidaten naar zich toe weten te trekken via het aanmeldportaal. Hierdoor is extra personele ondersteuning gerealiseerd door oud- medewerkers, gepensioneerden en andere kandidaten. Ruim 20 medewerkers hebben een kort 'corona contract' gekregen. En vanuit lokale betrokkenheid heeft Restaurant Stroming in Heerhugowaard in de tweede coronagolf gedurende vier maanden gastheren en -vrouwen geleverd voor het ontvangen en stroomlijnen van bezoek.



Foto: Collage van initiatieven rondom corona

### Familie

De pandemie heeft helaas, door het landelijke bezoekverbod, ook invloed op de mogelijkheid voor familie en naasten van bewoners/cliënten om op bezoek te komen. Met brieven en gesprekken zijn familieleden hierover continu geïnformeerd en al snel zijn creatieve manieren gevonden om ondanks de beperkingen toch nog enigszins contacten te onderhouden. Beeldbellen is standaard ingevoerd en daarnaast zijn er zoveel waardevolle initiatieven geweest, zoals:

- de bewoners ontvangen vele tekeningen en andere creaties van kinderen;
- ook ontvangen de huizen vele kaartjes, bossen bloemen en gebak;
- livemuziek in de tuinen van de huizen;
- burgemeesters komen op bezoek en koningin Maxima skypet met de ouderenzorg;
- veel inzet, onderlinge samenwerking en saamhorigheid;
- continue bijstelling van de bezoeksregeling in samenspraak met de cliëntenraad.

Hierin laat de verpleeghuiszorg veel talent, slagkracht, doorzettingsvermogen en cliëntgerichtheid zien.

### ICT

De coronamaatregelen vanuit de overheid zorgen ervoor dat thuiswerken, voor zoveel als mogelijk, de norm wordt. Voor niet zorggerelateerde functies moet in korte tijd een thuiswerkmogelijkheid gerealiseerd worden. Het digitale kanaal van Microsoft Teams is beschikbaar gesteld voor beeldcommunicatie en samenwerking. Binnen de diverse verpleegafdelingen zijn tablets beschikbaar gesteld ten behoeve van beeldcontact met familie en naasten. De hiervoor genoemde initiatieven vragen om een extra investering in ICT-middelen, al valt dit grotendeels samen met de geplande vervangingen in het kader van de roadmap ICT.



### Huisvesting

De coronapandemie heeft grote gevolgen gehad voor de bedrijfsvoering van de afdeling huisvesting en voor de bouw- en onderhoudswerkzaamheden. Half maart 2020 worden wegens de coronamaatregelen alle werkzaamheden stilgelegd en alle externe medewerkers en leveranciers worden uit de locaties geweerd. Vanaf de versoepeling van genoemde maatregelen ligt de focus op het inhalen van de achterstand in de planning. Gevolg van de versoepeling is dat er geen capaciteit in de markt beschikbaar is voor bouw- of onderhoudsprojecten. Als per oktober de maatregelen wederom worden aangescherpt, blijkt dat een belangrijk deel van de MJOP niet kan worden uitgevoerd en zal worden doorgeschoven naar 2021.

De werkzaamheden van de medewerkers van technisch beheer zijn in 2020 voornamelijk ondersteunend aan de zorg, aangezien corona een tal van aanpassingen in de zorg(omgeving) vraagt. Hierbij gaat het om het organiseren van cohortafdelingen, het installeren en operationeel houden van de teststraat, het plaatsen van code-sloten, het organiseren van omleidingen en afsluiten van afdelingen, de bevoorrading en opslag van enorme aantallen beschermende middelen, het afvoeren van Corona-afval, het ad-hoc plaatsen van extra telefoons/computers/printers/koelkasten/magnetrons/desinfectie-dispensers. De externe BHV-trainingen en ontruimingsoefeningen komen te vervallen. De medewerkers van technisch beheer hebben deze functie voorlopig overgenomen en verzorgen de operationele instructies aan nieuwe medewerkers.

### Veerkracht en betrokkenheid

De coronapandemie heeft in het geheel een enorme wissel getrokken op alle medewerkers, ongeacht rol of functie. Magentazorg is trots op al deze medewerkers. Zij hebben zich steeds weer ingezet, meegedacht en opgepakt wat nodig was. En alles met een doel: iedere dag goede zorg voor de bewoners en cliënten van Magentazorg. De waardering voor hen is groot.

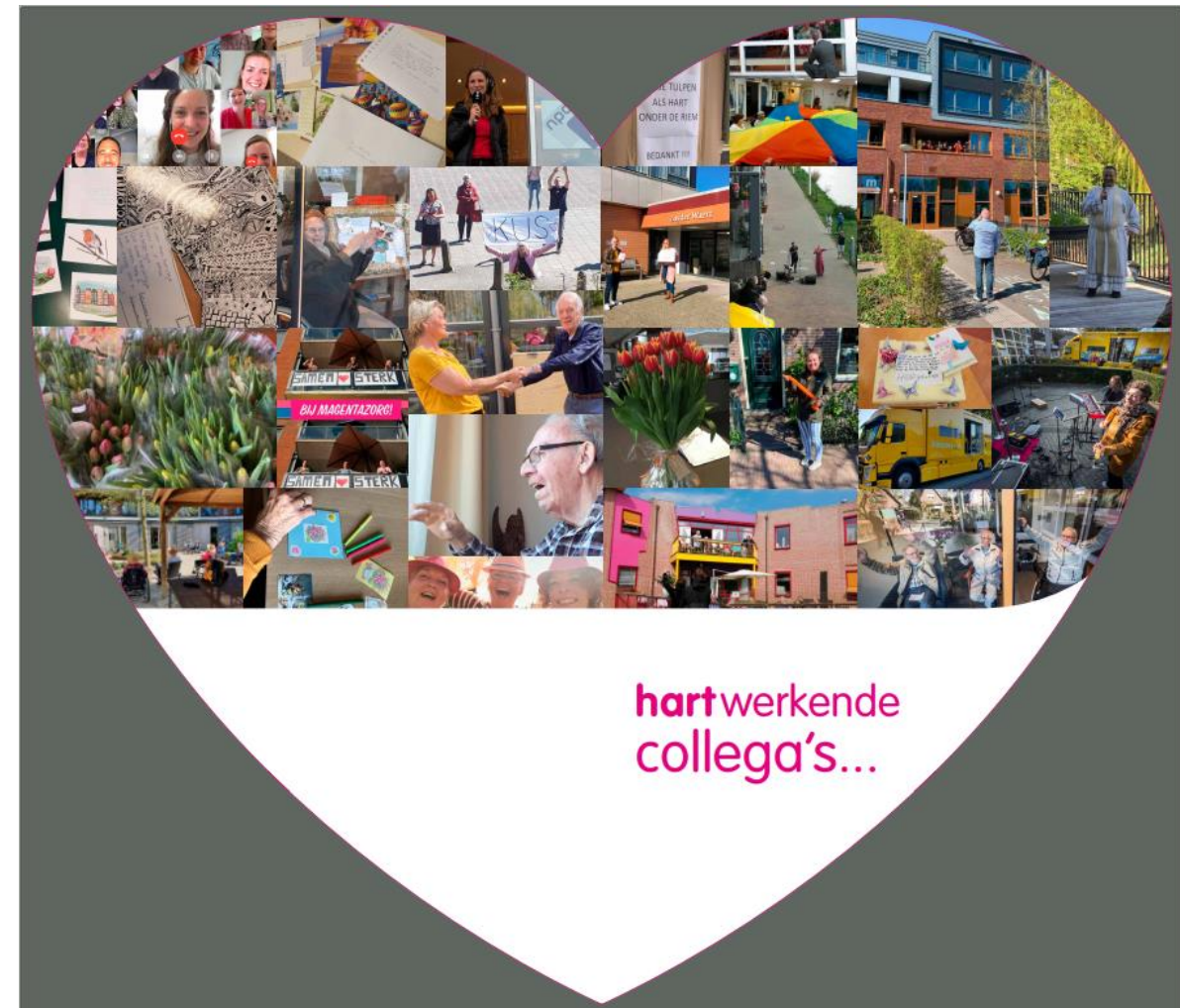


Foto: Kaart voor alle medewerkers als hart onder de riem in de coronatijd

## 2.3 Bijzondere ontwikkelingen 2020 - overig

### Intranet – TIM

In 2020 is TIM het belangrijkste communicatiekanaal geworden voor personeel. Protocollen, belangrijke organisatie-informatie over structuur, kwaliteit, financiën en beleid, alsmede het laatste nieuws wordt hierop gedeeld. In april 2020 is gestart met vloggen door bestuurder, directie en belangrijke sleutelfunctionarissen. Dit is goed ontvangen en zal ook in 2021 worden voortgezet

### Nieuwe website

In 2020 is het team communicatie gestart met het bouwen van een toekomstbestendige website [www.Magentazorg.nl](http://www.Magentazorg.nl). Op 7 januari 2021 is deze oplevert. Het is nu een fris ogende, gebruiksvriendelijke en kleurrijke website, die de organisatie goed representeert en waarop informatie snel te vinden is.



### Vorbereiding nieuwbouw Revalidatie

Het bestaande revalidatiecentrum voldoet al langer niet meer aan de eisen van de huidige cliënt. Daarom is na een gedegen onderzoek en voorbereiding, medio 2020 het definitieve besluit genomen om over te gaan tot nieuwbouw. Het nieuwe revalidatiecentrum wordt gerealiseerd direct naast het bestaande revalidatiecentrum van Magentazorg. Hierdoor kan blijvend zorg worden geboden aan de cliënten. De capaciteit is in 2020 opgeschaald naar 71 zorgplaatsen. Het nieuwe revalidatiecentrum zal bestaan uit 82 eenpersoonskamers, waar cliënten van Magentazorg tijdelijk verblijven en revalideren. Op de begane grond van het gebouw komt een restaurant en is het centrale behandelcentrum gelegen met voldoende behandelkamers en een grote oefenzaal. Het nieuwe revalidatiecentrum zal naar verwachting in juni 2022 in gebruik worden genomen. Daarna volgt de sloop van het bestaande revalidatiecentrum en kan het omliggende terrein ingericht worden op basis van de plannen van de landschapsarchitect.



[Ik wil meer weten over ...](#)





Foto nieuwe bedrijfskleding: bedrijfskleding is in 2020 uitgereikt aan alle medewerkers.

#### *Binden en boeien*

Voor zorg aan huis zijn de randvoorwaarden voor leerlingenbegeleiding vastgelegd. Hiermee biedt Magentazorg aan deze leerlingen een passende opleiding, waarbij rekening wordt gehouden met de studiebelasting en begeleiding. Uiteraard hoopt Magentazorg hiermee deze leerlingen aan zich te binden. Ook binnen dagbesteding worden leerlingen/stagiaires ingezet.

Verder is in 2020 ingezet op de ontwikkeling van verpleegkundig leiderschap binnen de verpleeghuiszorg, zorg aan huis en revalidatiezorg. Verpleegkundigen worden eigenaar als zorginhoudelijk regisseur in de teams.

De ontwikkeling van het Fieldlab GRZ is een samenwerking tussen het Horizon College, Magentazorg en het programma LWWL (Leren is Werken, Werken is Leren). Het Fieldlab wil een transitie in leren neerzetten. De praktijk vormt hierbij de basis voor het leerproces. Het werken met een Fieldlab draagt bij aan de problematiek rondom de arbeidskrapte in de zorg.

#### *Commissie Wetenschappelijk onderzoek*

De zorg en behandeling van bewoners binnen de VVT is continu in ontwikkeling en wetenschappelijk onderzoek speelt hierin een belangrijke rol. Wetenschappelijk onderzoek vormt de basis voor de ontwikkeling van kennis en nieuwe inzichten en is van enorm maatschappelijk belang. Het regisseren en faciliteren van onderzoek maakt ons een aantrekkelijke werkgever. In het verslagjaar hebben de voorbereidingen voor een commissie wetenschappelijk onderzoek plaatsgevonden en in januari 2021 is de commissie formeel van start gegaan. Doelstellingen zijn:

1. Regie voeren over startende en lopende onderzoekstrajecten;
  2. Het organiseren van de randvoorwaarden voor wetenschappelijk onderzoek.
- Begin 2021 is een aanvraag gedaan tot toetreding tot het Universitair Netwerk Ouderenzorg Amsterdam.

## 2.4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Cliënt centraal bij zorg en dienstverlening. Dat is de kern van persoonsgerichte zorg. Dit, met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Thema's als compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van cliënten. Een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgverleners is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit.

### *Informele zorg*

Magentazorg ziet de participatie van informele zorg door familie als belangrijke spil in de zelf- en samenredzaamheid en eigen regie in het gehele zorg- en dienstverleningsproces van de individuele cliënt. Magentazorg ziet professionele zorg als stimulans en ondersteuning hierin. Medewerkers in de wijk komen bij de cliënten thuis en hebben daardoor al verbinding met de informele zorg. De in 2020 geplande integratie van informele zorg in de verpleeghuiszorg is door de beperkte toegang van de verpleeghuizen in het verslagjaar uitgesteld naar 2021.

### *Optimalisatie ECD thuiszorg*

Begin 2020 is met Fierit (leverancier Cura) een traject gestart om de elektronische cliëntdossiers (ECD) voor de thuiszorgcliënten te optimaliseren. Beoogd resultaat is de inzet van het ECD als hulpmiddel voor persoonsgerichte zorg; iedere cliënt is uniek en heeft een eigen zorgplan. Het inrichting en implementatie van het ECD voor ambulante begeleiding is opgepakt en zal in januari 2021 gerealiseerd zijn.

### *Zorg(leef)plan Mikzo*

Medewerkers werken met het opstellen van het zorg(leef)plan conform de classificatie van Meetinstrument kwaliteit van zorg (Mikzo). Dit is van toepassing voor de verpleeghuiszorg, de dagbesteding en de thuiszorg en gaat uit van het kwaliteitskader persoonsgerichte zorg. Vanaf 2021 werkt de ambulante begeleiding met een ECD (van CURA), toegespitst op de eisen van de gemeenten. Het nieuwe ontwerp begeleidingsplan gaat voorzien in een passender vorm om evaluaties te plaatsen in het perspectief van beoogde doelen/resultaten

### *Specialist in zorg*

Om gericht te werken aan kwaliteitsverbetering is voor de strategische ambitie "als specialist blijven ontwikkelen" een Magentazorg breed programma opgesteld voor de 5 specialisaties, te weten: dementie, Parkinson, Korsakov, CVA en gerontopsychiatrie (GP).

Voor de vijf specialisaties zijn in 2020 de volgende doelen geformuleerd:

- ✓ Elke dag aan elke cliënt (met dementie, Parkinson, Korsakov, CVA/revalidatie en gerontopsychiatrie) goede zorg leveren.
- ✓ Cliënten ontvangen vanaf diagnose tot aan verblijf in het verpleeghuis gespecialiseerde zorg.
- ✓ Cliënten voelen zich begrepen en optimaal ondersteund (betere kwaliteit van leven) door de zorg en begeleiding van zorgverleners met ziekte specifieke kennis en kunde.
- ✓ Ernstigere gezondheidsproblemen worden vaker voorkomen (effectievere behandeling), dat leidt tot uitstel van verpleeghuiszorg en het voorkomen van ziekenhuisbezoek.

- ✓ Magentazorg staat bij cliënten en doorverwijzers bekend om haar specialisaties.
- ✓ Magentazorg is een onderscheidende werkgever, die medewerkers de ruimte geeft zich te ontwikkelen binnen haar specialismen.

Vijf programmaleiders geven, met behulp van de programmamanager 'Specialist in zorg', vorm en inhoud aan het programma binnen hun specifieke domein. Elke ca. 2 maanden vindt een programmaraad plaats met alle programmaleiders, waarin de voortgang van alle programma's en een specifiek thema wordt besproken. In 2021 zal de aandacht liggen op het thema projectmanagement. Vanuit de afdeling opleidingen zijn praktijkleercoaches aan elk programma gekoppeld.

In 2020 zijn de volgende resultaten behaald:

- ✓ In het najaar van 2020 zijn de programma's gestart.
- ✓ Er zijn eenduidige werkwijzen opgesteld, die in 2021 geïmplementeerd worden, zoals een visie en nieuwe werkwijze voor de doelgroep GP, een zorgpad CVA/revalidatie en een zorgpad Parkinson voor de eerstelijnszorg.
- ✓ Er is een start gemaakt met de ontwikkeling van klinische lessen.
- ✓ Voor de doelgroep Korsakov is aansluiting gevonden bij het Kenniscentrum Korsakov voor deelname aan een scan om voor 'verblijf' de basis op orde te krijgen. 2021 is het startmoment voor de verbeter slag, met ondersteuning vanuit het Kenniscentrum.
- ✓ Er is een start gemaakt met het invoeren van succesvolle bestaande methodieken.
- ✓ Alle programmaleiders werken samen met de MagentAcademy voor het organiseren van scholingen.
- ✓ Er zijn subsidies zijn toegekend voor het project Parkinson en voor het aanbieden van een digitaal zelfmanagementprogramma voor patiënten en mantelzorgers van een chronische ziekte (PPEP4ALL).





## 2.5 Veiligheid

Veiligheid in de zorg is een basisvoorwaarde voor goede zorg. Magentazorg volgt daarin de landelijke en professionele richtlijnen. De cliënt en zijn mantelzorger hebben een stem in de afwegingen en keuzes die worden gemaakt over de eigen veiligheid. In de dagelijkse praktijk werken medewerkers van Magentazorg met elkaar continu aan het verbeteren van de basisveiligheid.

### *Wet Zorg en Dwang (Wzd)*

Bij Magentazorg is in 2020 de nieuwe Wet Zorg en Dwang voor een groot deel geïmplementeerd. Uitgangspunt is dat vrijheid zoveel als mogelijk wordt nagestreefd. Waar dat niet mogelijk is, wordt eerst gezocht naar alternatieven alvorens inzet van onvrijwillige zorg wordt toegepast. Scholing op dit onderwerp heeft plaatsgevonden, maar is nog niet afgerond, en zal derhalve doorlopen in 2021. Het ECD is voorzien van een module waarmee de onvrijwillige zorg kan worden geregistreerd en geëvalueerd. Evaluatie van de implementatie zal in 2021 plaats vinden.

Cliënten met een psychogeriatrische beperking, die gedwongen zorg ontvangen, kunnen een beroep doen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd). Deze CVP Wzd ondersteunt cliënten als er sprake is van onvrijwillige zorg. Samen met de CVP Wzd zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt. Magentazorg zorgt hiermee, als zorgaanbieder, voor een aanspreekpunt Wzd voor iedere cliënt of diens vertegenwoordiger.

### *Samenwerking in de regio*

In Noord-Holland werkt Magentazorg intensief samen in de regio. Magentazorg werkt onder andere samen met regiopartners inzake het regioloket (sub)acute ouderenzorg, inzake de transmurale zorg en in het project INKT ouderenzorg.

### *Meldpunt huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling*

Voor de extramurale cliënten maakt Magentazorg gebruik van Veilig Thuis, het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling. In 2020 zijn er ruim 10 meldingen via de meldcode gedaan.

### *Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)*

In 2020 heeft de focus van de functionaris gegevensbescherming gelegen op het opbouwen van een (extern) netwerk, op de interne communicatie en kennisdeling via Tim en voor een groot deel op bewustwording binnen de organisatie. Speciaal voor het laatste punt is een meerjaren bewustwordingscampagne gepland. De eerste campagne heeft plaatsgevonden in oktober 2020 en is goed ontvangen. Voor 2021 blijven deze punten actueel en staat daarnaast een nascholing en interne audit privacy op de planning.



## 2.6 Leren en werken aan kwaliteit

Magentazorg betreft cliënten en medewerkers in de zorg actief bij concrete kwaliteitsinitiatieven. Magentazorg blijft investeren in een goed kwaliteitsbeleid en de implementatie van de verschillende kwaliteitsinitiatieven en Magentazorg maakt onderdeel van landelijke en regionale lerend netwerken met als doel kennisdeling, kennisuitwisseling en toetsing.

### *Kwaliteitsrapportage*

In 2020 is gestart met de tertiale uitgave van de kwaliteitsrapportage. Doel is om de juiste stuurinformatie aan de lijnverantwoordelijken te verstrekken. De perioderapportage toont trendinformatie over MIC/MIM, klachten en cliënttevredenheid. Om nog beter de effecten van eerder genomen maatregelen te kunnen volgen zijn er stappen genomen voor de selectie en implementatie van een kwaliteitsvolgsysteem. Verwachte uitrol daarvan ligt in 2021.

### *Kwaliteit dossiervoering*

De kwaliteit van dossiervoering wordt ieder kwartaal door verpleegkundigen gecontroleerd op volledigheid. De managers zorg ontvangen de resultaten van de controles, die zij bespreken met het team. De tekortkomingen worden samen met het team opgelost en omgezet naar structureel doorgevoerde verbeteringen.

### *Processen ambulante begeleiding*

Over het algemeen wordt op de verschillende niveaus en binnen de verschillende teams ambulante begeleiding de p-d-c-a cyclus volledig doorlopen. Het leren van ervaringen en behaalde resultaten vindt vooral plaats op het individuele cliëntniveau. Over de teams en regio's heen worden ervaringen vooral gedeeld op management niveau. In december 2020 is met goed resultaat een externe audit op de processen binnen de ambulante begeleiding uitgevoerd. Daar, waar nodig, worden verbeteracties uitgezet.

### *Magentazine*

In september 2020 ontvangen alle medewerkers van Magentazorg het Magentazine. Dit is een magazine over kwaliteit en continu blijven leren, gemaakt door enthousiaste collega's, met als doel om informatie over kwaliteit en verhalen uit de praktijk te delen om zo elkaar te blijven inspireren tot het verlenen van goede zorg vanuit het hart.



## 2.7 Clienttevredenheid

### Zorgkaart Nederland

Het cliënttevredenheidsonderzoek vormt een belangrijke bron voor het inzetten van kwaliteitsverbeteringen. Magentazorg maakt gebruik van het online platform Zorgkaart Nederland. Zorgkaart Nederland is een online platform, waar cliënten hun ervaringen met een zorgaanbieder kunnen plaatsen.

Magentazorg scoort op Zorgkaart Nederland in 2020 voor de verpleeghuiszorg een 8.3 en voor de zorg thuis een 8.3. Volgens Zorgkaart Nederland beveelt 83% Magentazorg aan en voor de thuiszorg is dat 100 %.

### Gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland zorg aan huis

	Gemiddeld cijfer					Totaal aantal waarderingen
	2017	2018	2019	2020	Totaal	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Oudorp	9,2	9,0	8,2	8,8	23	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Heiloo/Egmond	8,5		8,8	8,7	14	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Langedijk	8,5	9,0	8,6	8,6	25	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Heerhugowaard	8,0	8,3	9,4	8,3	77	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Alkmaar Zuid	8,0	8,5	7,8	8,0	20	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Alkmaar Noord	7,8		8,1	8,0	11	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Bergen/Schoorl	8,3	8,5	7,6	7,9	12	
Eindtotaal	8,0	8,4	9,1	8,3	182	

### Gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland Verpleeghuiszorg

	Gemiddeld cijfer					Totaal aantal waarderingen
	2017	2018	2019	2020	Totaal	
Magentazorg - Rekerhof	9,8	9,8	9,3	9,5	12	
Magentazorg - De Oude Trambaan	9,0	9,4	8,1	8,9	6	
Magentazorg - De Molenhoeve			8,8	9,4	17	
Magentazorg - De Haemstede	8,7	9,0	8,7	8,7	10	
Magentazorg - Zuyder Waert	9,1	7,7	8,6	9,0	22	
Magentazorg - De Daalder		8,8	8,5	8,6	8	
Magentazorg - Oudtburgh	8,9	8,9	7,6	8,9	37	
Magentazorg - Oudorperzand			7,8	8,7	5	
Magentazorg - Nieuw Varne			8,6	8,0	6	
Magentazorg - De Meander			7,9	8,4	21	
Magentazorg - De Dijkhoeve			7,6	7,9	9	
Magentazorg - Hoog Duinen			8,5	7,2	3	
Magentazorg - Revalidatie Alkmaar	8,3	4,6	7,1	7,2	30	
Eindtotaal	8,7	7,6	8,2	8,4	186	



### Prem Wijkverpleging

Bij de wijkverpleging cliënten is naast Zorgkaart Nederland de Prem wijkverpleging vragenlijst afgenomen om de cliënttevredenheid te bepalen. De Prem is een korte vragenlijst voor cliënten en vraagt naar de ervaringen met de praktijk en het zorgproces. Deze papieren vragenlijst is in 2020 eenmalig uitgezet en heeft een respons gehad van 132 cliënten. De schaal loopt van 1-10.

Vraag	2019	2020
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	7,1	7,3
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,0	7,2
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	8,1	8,4
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,0	8,1
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,6	8,6
Voelt u zicht op uw gemak bij de zorgverleners?	8,6	8,7
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	8,3	8,4
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,4	8,4
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	8,0	8,0

### Prem 1e lijn paramedisch

Cliënten die 1e lijnzorg ontvangen in het Revalidatiecentrum Alkmaar van Magentazorg kunnen de vragenlijst Prem 1e lijn paramedisch invullen. De 1e lijnzorg betreft fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, oefentherapie en diëtetiek. De PREM is een korte vragenlijst voor de patiënten, die zij ontvangen na beëindiging van de behandeling en vraagt naar de ervaringen met de praktijk en het zorgproces. De schaal loot van 0-10. Diëtetiek wordt in 2021 meegenomen.

Paramedi	Contact	Behandelplan	Praktijk
Oefentherapie	8,7	8,3	8,3
Logopedie	9,4	9,1	8,1
Ergotherapie	9,2	8,8	8,8
Fysiotherapie	6,3	6,3	6,7

### Ambulante begeleiding

Voor ambulante AB is er in 2020 een structurele CTO ingericht via het ECD. In oktober 2020, is hierop is een respons gekomen van 57% en een gemiddelde score van 8,8 gehaald (spreiding van 9,4 - 7,2). Het inzetten van de uitvraag heeft geleid tot een "goed gesprek" tussen cliënt en medewerker, aldus de ervaringen van medewerkers.

### Klachten

Magentazorg ziet klachten als leermomenten en kansen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren. Signalen vanuit formele klachten en meldingen worden door de organisatie erkend als mogelijkheid om te komen tot reflectieren en gezien als bijdrage in het verbeteren van kwaliteit van zorg.

In 2020 heeft de klachtenfunctionaris in 73 dossiers bemiddeld. Een dossier kan uit meerdere klachtgronden bestaan, welke hiernaast in de grafiek staan vermeld. In totaal zijn er in 2020 102 verschillende klachtgronden te constateren.

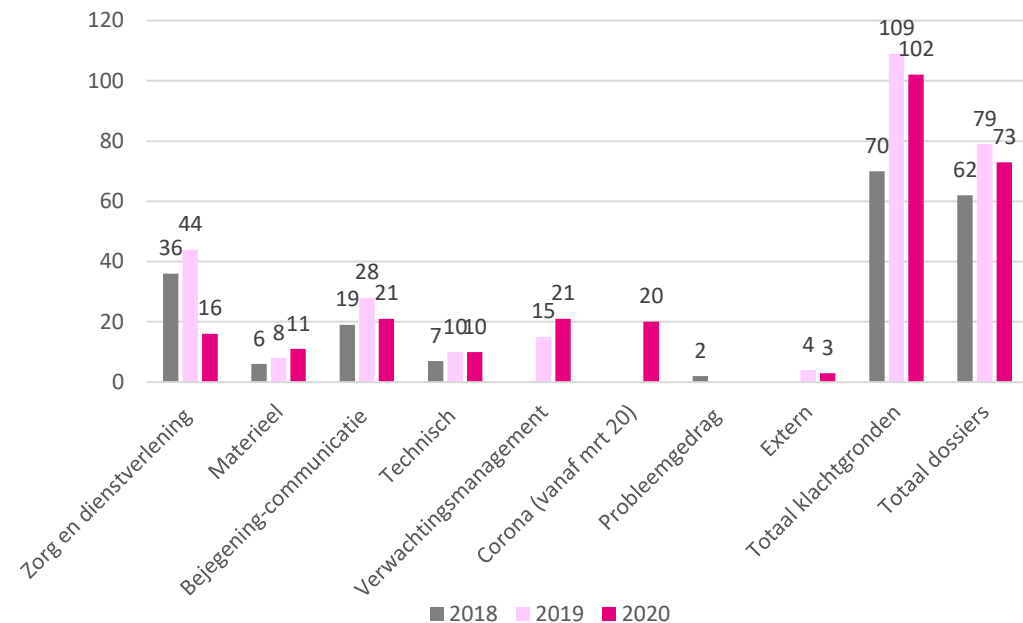
Tot 31 maart 2020 rapporteert de klachtenfunctionaris per kwartaal. Vanaf 1 april 2020 is overgestapt naar een tertiale rapportage. Hiermee kan de informatie rondom klachten worden opgenomen in de periodieke rapportage kwaliteit en veiligheid. Een goede verandering, waardoor de stuurinformatie voor het management completer wordt aangeleverd.

Alle klachten, die zijn ingediend in 2020, zijn overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris en in samenwerking met de klager, en grotendeels in de lijn, afgerond. Er zijn geen klachten in behandeling genomen door Facit of ingediend bij de Landelijke geschillencommissie zorg.

De kritische prestatie-indicatoren (KPI) zijn:

- naar tevredenheid afgehandeld
- binnen 6 weken afgehandeld
- intern afgehandeld

Alle KPI's zijn in 2020 behaald.



Figuur: aantal klachtengronden in de jaren 2018, 2019 en 2020

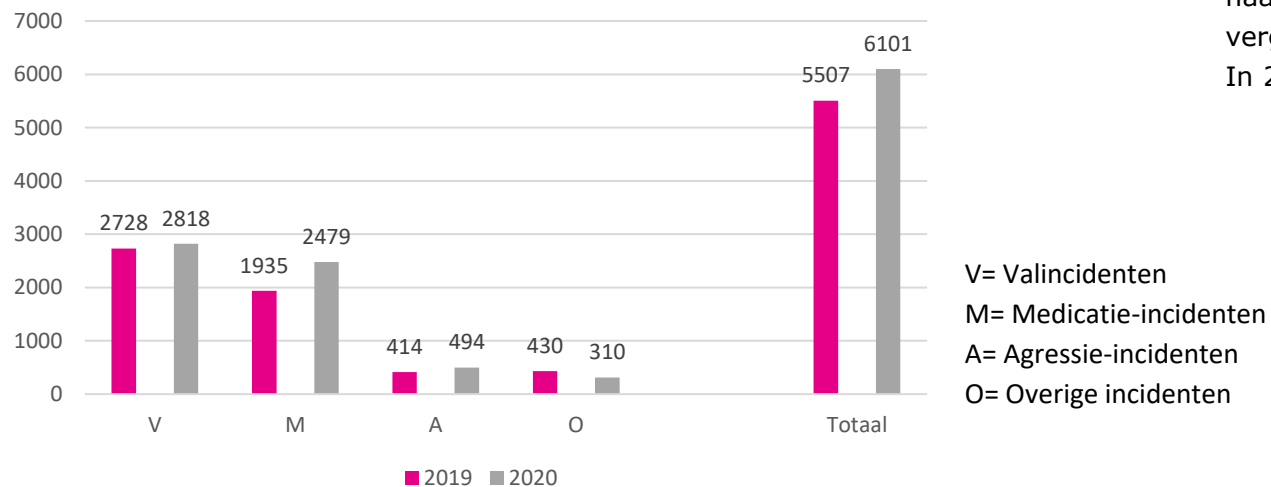
Vanaf maart 2020 is de klachtgrond gerelateerd aan corona toegevoegd. Er zijn in het verslagjaar zijn in totaal 20 formele klachten behandeld die coronagerelateerd zijn. Een groot aantal meldingen hebben niet geleid tot een formele klacht; klagers ervaren in het verslagjaar veel emoties omdat zaken niet gaan zoals vóór corona. In het contact is vooral veel aandacht voor de klager. De behoefte aan een transparante, tijdige communicatie, oprechte aandacht en maatwerk staan bij de klagers op nummer 1 in 2020.

*(Bijna) incidenten en calamiteiten*

(Bijna) incidenten en calamiteiten worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2020 zijn ruim 6000 meldingen gemaakt van incidenten in de cliëntenzorg. In ongeveer 85% van de gevallen gaat het om valincidenten, medicatie-incidenten en om incidenten van grensoverschrijdend gedrag tussen cliënten

De coördinerend verpleegkundigen en managers zorg zien toe op de opvolging van incidenten door medewerkers. Iedere periode worden op basis van cijfermatige analyses en een toelichting van de managers zorg op de toename en afname van aantallen door de MIC-commissie adviezen uitgebracht aan de managers en directeuren, bijvoorbeeld ten aanzien van (algemene) verbetermaatregelen om incidenten te verminderen. De medewerkers worden hierover geïnformeerd via de perioderapportage kwaliteit en veiligheid en de MIC-rapportages op het intranet.

Vergelijking aantallen 2019-2020



Figuur: aantal calamiteiten Magentazorg

Geweld tussen cliënten

Onder geweld in de zorgrelatie wordt onder meer verstaan lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten die in dezelfde accommodatie blijven. Incidenten en de gevolgen daarvan moeten worden gemeld bij de IGJ, tenzij sprake is van minder ernstige lichamelijke of geestelijke geweldsincidenten. Door middel van methodisch handelen, in multidisciplinaire samenwerking, wordt probleemgedrag zoveel mogelijk voorkomen en probleemgedrag zoals geweldincidenten tussen cliënten adequaat behandeld. Er was in 2020 één ernstig geweldsdelict tussen bewoners onderling. Er waren in 2020 493 minder ernstige incidenten.

Calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, waarbij de kwaliteit van de zorg tekort is geschoten en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt heeft geleid. Op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) meldt Magentazorg een calamiteit aan de IGJ. De meldingen worden gebruikt om, op basis van onafhankelijk onderzoek naar het ontstaan van het incident, de zorg systematisch te verbeteren en vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen.

In 2020 werden 3 calamiteiten gemeld bij de IGJ.

### MIM

In 2020 zijn er in totaal 704 meldingen incident medewerker (MIM) gedaan. Deze laten zich onderverdelen in de volgende groepen:

#### Agressie en geweld (overschrijdend gedrag)

Het grootste aantal gemelde incidenten heeft te maken met agressie en geweld (grensoverschrijdend gedrag) met bewoners en cliënten. In 2020 was dit een van de aandachtsvelden en was het doel om meer agressietrainingen aan te bieden op locaties en afdelingen. Door corona heeft dit niet het doel gehaald die gesteld is. Voor 2021 zal dit alsnog een aandachtsgebied zijn.

#### Seksuele intimidatie

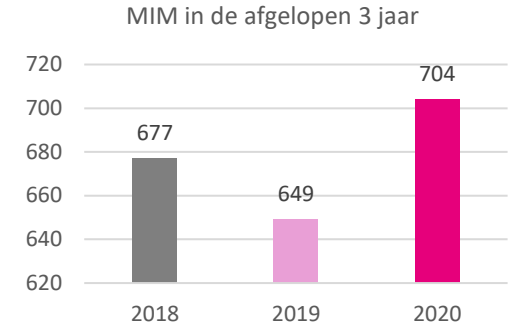
Alle beschreven incidenten houden verband met een bewoner of cliënt. Er is geen lijn te vinden in de gemelde incidenten. Het aantal incidenten is wel gestegen ten opzichte van 2019 (8 meldingen) naar 14 in 2020.

#### Prikaccidenten

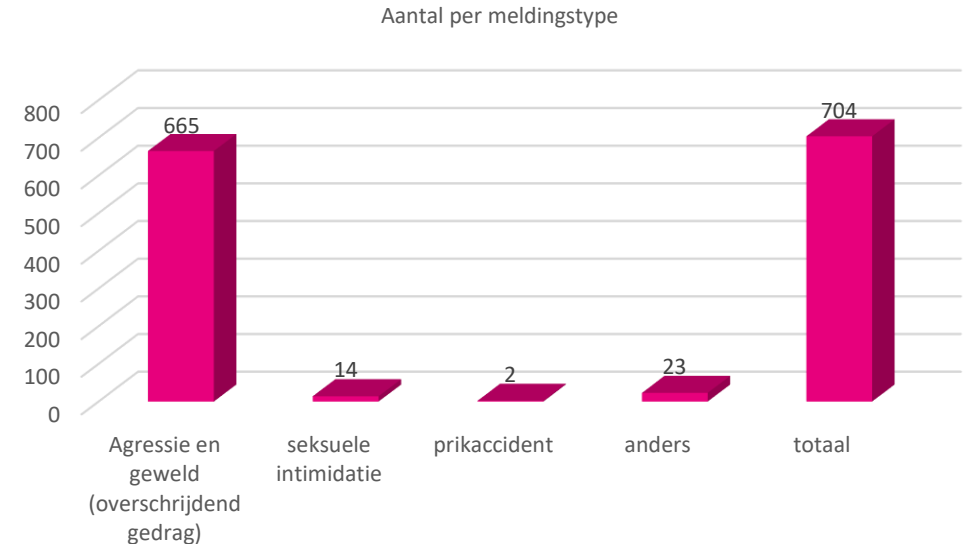
Er zijn twee MIM meldingen gedaan van prikaccidenten. Prikpunt is in 2020 in vier situaties ingezet om te beoordelen of er vervolgacties nodig zijn. Voor de andere twee incidenten zijn geen meldingen gemaakt. In de eerste periode van 2020 viel al op dat in zo een 9 meldingen wel gesproken werd van krabben, bijten en/of bloed bij de medewerker maar niet als prikaccident zijn gemeld. In 2020 is het protocol prikaccidenten aangepast waarbij er niet meer alleen gesproken wordt over hoe te handelen bij een prikaccident, maar ook bij bijt-, snij-, krab- of een spataccident. Hierbij kan Prikpunt ingezet worden om te beoordelen of er vervolgacties nodig zijn. Na navragen blijkt dat er nog onbekendheid is van het protocol bij medewerkers. Hier zal actie op ondernomen worden door meer bekendheid te geven aan het protocol en invullen van MIM meldingen. In 2019 zijn er geen prikaccidenten gemeld en is Prikpunt (of de GGD) niet ingezet.

### Anders

In 2020 zijn er 23 incidenten gemeld die niet in bovenstaande categorieën te plaatsen zijn. Zo is er sprake geweest van een incident met gevaarlijke stoffen, een medewerker die zich verbrand heeft of het gebruik van een tilmat. Een aantal incidenten zouden achteraf toch ook onder "agressie en geweld" kunnen vallen.



Figuur: aantal melding incidenten medewerkers Magentazorg



Figuur: Totaal aantal meldingen incidenten medewerkers 2020 met uitsplitsing in meldingstype



## Kritische prestatie indicatoren (KPI)

In 2020 zijn de volgende kritische prestatie-indicatoren (KPI's) gesteld:

1. 80% van de meldingen worden via de MIM procedure gedaan  
 48% (336) van de 704 meldingen zijn via de MIM procedure gedaan. 63 hiervan zijn zowel via de MIM procedure als via Cura gemeld. Dit laatste is niet de bedoeling en is een indicatie dat de procedure nog onvoldoende bekend is. In 2021 zal naar alle waarschijnlijkheid een nieuw kwaliteitsvolgsysteem geïmplementeerd worden. De MIM wordt hierin meegenomen en de (nieuwe) procedure zal onder de aandacht van medewerkers worden gebracht.
2. Op 100% van de meldingen is actie ondernomen  
 In 2020 is er gemiddeld op 82% van de via de MIM procedure gemelde incidenten actie ondernomen. Opvallend is dat de vooral de acties door leidinggevende naar de bewoner of cliënt zijn beschreven. De genomen acties richting de medewerker zoals vervolggereken, scholing, ondersteuning voor medewerkers, het prikprotocol, etc. zijn beduidend minder beschreven. Deze acties mogen ook beter genoemd worden.



## 2.8 Digitale technologie en ondersteuning

Voor Magentazorg is digitale technologie en ondersteuning van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Gegevens moeten ook veilig zijn binnen de ICT-omgeving. Door in te spelen op de digitale samenleving wil Magentazorg een aantrekkelijke werkgever zijn voor de huidige medewerkers én nieuwe medewerkers.

### *ICT team*

Het ICT-team heeft, samen met ingehuurde specialisten en de leveranciers, een uitdagend jaar, waarin de ICT binnen Magentazorg op orde is gebracht. Focus heeft gelegen op het vervangen van verouderde apparatuur, het toepassen van nieuwe technologie en het inlopen van achterstanden. De servicedesk-ICT is overgestapt naar topdesk voor de registratie van verstoringen en aanvragen, waarmee de ICT-processen zijn aangescherpt en verbeterd.

### *ICT roadmap*

De in 2019 opgesteld 'ICT roadmap' is uitgevoerd met als hoogtepunt de livegang van de nieuwe werkplek begin december. Daarnaast is het externe netwerk grotendeels vervangen, is het wifi-netwerk op vrijwel alle locaties vervangen, zijn de applicaties geschikt gemaakt voor gebruik in de cloud en zijn de verouderde computers vervangen. Verder zijn een aantal verouderde applicaties en ICT-diensten verwijderd en de contracten opgezegd. Ook is de overgang naar de nieuwe ICT-partner RAM-IT onderdeel van de roadmap.

Het jaarplan ICT 2020 is grotendeels gerealiseerd. In 2021 loopt de roadmap door en wordt o.a. de telefonie, de technische ruimtes, het printen en de restanten van het externe netwerk op orde gebracht.

### *Cura*

Met de oprichting van de kerngroep ECD heeft Magentazorg de samenwerking tussen gebruikers en ICT met betrekking tot het doorontwikkelen van het cliëntsysteem Cura vorm gegeven. Maandelijks worden, samen met de kerngroep, de belangrijkste verbeteringen aan het ECD geprioriteerd en opgenomen in een zogenaamde "sprint". Elke maand wordt een sprint gerealiseerd door ICT, de ECD-leverancier en de gebruiker. De achterstanden zijn hierdoor ingelopen en ruimte is ontstaan om een aantal grotere projecten te realiseren zoals: optimalisatie extramuraal, implementatie behandeldossier en E-overdracht.

## 2.9 Vastgoed en duurzaamheid

Ook in 2020 heeft Magentazorg geïnvesteerd in het verbeteren van haar zorglocaties. Op de locaties hebben verschillende nieuwbouw- en verbouwwerkzaamheden plaatsgevonden.

### *Oudorperzand*

Er zijn twee elektrische deuren geplaatst zodat bewoners zelfstandig naar buiten kunnen. Dit heeft de zelfredzaamheid voor bewoners flink vergroot. Een haalbaarheidsonderzoek om het terras deels te overkappen en om te bouwen naar een grote gemeenschappelijke verblijfsruimte voor bewoners is gestart.

### *Zuyder Waert*

In 2020 is de gehele gevel van het complex onderhanden genomen, alle kozijnen en gevels zijn geschilderd. Tevens is gestart met het totaal vernieuwen van alle huiskamers inclusief nieuwe keuken met duurzame keukenapparatuur en meubilair op alle woningen.

### *Revalidatie en Behandeling*

In het bestaande gebouw zijn 2 etages weer operationeel gemaakt: een etage ten behoeve van de COVID-unit en een etage in het kader van sociale veiligheid, waarbij de etage woonruimte biedt aan 6 jonge starters op de arbeidsmarkt. Zij houden een extra oogje in het zeil tijdens de bouw van de nieuwbouw. Na het gereedkomen van de nieuwbouw zullen zij als anti-kraakwacht fungeren.

Het bouwterrein is bouwrijp gemaakt, bomen en struiken zijn gerooid zodat geheid kan worden. Een deel van de oudbouw, de zogenaamde loopbrug en omloop, is gesloopt.

De archieven in de kelder van de revalidatie zijn zo goed als allemaal geschoond en wat over is gebleven is voorlopig op de Dijckhoeve geplaatst in afwachting van een definitieve plek. In de kelder van de revalidatie is tevens plek gevonden om de voorraad PBM-artikelen op te slaan. De dagbesteding, die in het revalidatiegebouw was gevestigd, is verhuist naar de nabij gelegen locatie 'De Wijkplaats' in Oudorp.

### *Oudtburgh*

Het koken op de afdelingen is geïmplementeerd, de centrale keuken is deels afgebouwd.

### *Oude Trambaan*

Er is een proef gehouden met verhoogde afscheiding van de balkons op de Oude Trambaan vanwege de veiligheid voor bewoners. De uitkomsten zijn richtinggevend voor de besluitvorming daaromtrent in 2021.

### *Buiten Waert*

Voor de dagbesteding op de locatie Buiten Waert in Noord-Scharwoude is een alternatief gevonden bij het 'Behouden Huis' in Oudkarspel. De verhuizing is zonder problemen verlopen. Er is positief op de verhuizing gereageerd.

### *Duurzaamheid en milieu*

Begin 2018 is Magentazorg gestart met de Milieuthermometer Zorg en ondertussen is de zorglocatie Zuyder Waert gecertificeerd voor het bronzen certificaat. De Milieuthermometer Zorg is ontwikkeld door Milieu Platform Zorgsector (MPZ) in samenwerking met Stichting Milieukeur (SMK) en maakt een milieumanagementsysteem binnen een zorginstelling certificeerbaar.

In 2020 is besloten om alle locaties van Magentazorg te certificeren op niveau 'brons'. Om dat doel te behalen is een stagiair aangetrokken, die bij de realisatie hiervan ondersteund.

Het verbruik aan persoonlijke beschermingsmiddelen tijdens de coronaperiode zorgt voor een drastische stijging van afval in kilo's en kosten in 2020.

Er is een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden van zonnepanelen op zoveel mogelijk daken op de eigendomspanden van Magentazorg. Via de investeringscommissie zal hierover in 2021 worden besloten.

### *Groen-roze auto*

Het mobiele team is gestationeerd op de Dijkhoeve en ten behoeve van het mobiele team is de eerste elektrische auto aangeschaft. Een tweede auto wordt in 2021 geleverd. Doel is het gehele Magentazorg wagenpark te elektrificeren, de natuurlijke vervangingsmomenten worden daartoe aangegrepen.







### 3.1 Financiële ontwikkelingen en verwachtingen

#### *Financiële ontwikkelingen*

Het jaar 2020 werd in grote mate bepaald door de invloed van het corona virus. Het was een jaar vol onzekerheden en het heeft veel gevraagd van de organisatie om het geheel beheersbaar en voorspelbaar te houden, zeker ook op het gebied van financiën.

Naast de reguliere maandrapportages is een aparte rapportage bijgehouden met inzicht in het effect van corona op de ontwikkeling van opbrengsten, kosten en de impact van de compenserende maatregelen van zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeentes. Hierbij zijn enkel die maatregelen in de cijfers meegenomen, waarvan met zekerheid gebruik kan worden gemaakt.

Op hoofdlijnen is het resultaat van Magentazorg relatief beperkt beïnvloed door corona. Immers ongeveer 80% van de omzet wordt gerealiseerd door verpleeghuiszorg en zeker tot half november hadden alle locaties een bijna 100% bezetting. De bezetting van het Revalidatiecentrum is wel achtergebleven, doordat de instroom vanuit de ziekenhuizen door corona is afgenomen. De hierdoor lagere omzet wordt slechts ten dele gecompenseerd. De omzetsdaling in de WMO is grotendeels gecompenseerd.

### 3.2 Financieel resultaat (voorlopige cijfers)

Het financieel resultaat van 2020 is uitgekomen op € 5,8m en is hiermee hoger dan het begrote rendement van 3%. Zowel het resultaat uit de zorg als het resultaat op vastgoed is positief. Er is ook dit jaar weer ruimschoots voldaan aan de convenantratio's uit de kredietovereenkomsten met de bank.

Het positief resultaat is met name veroorzaakt door de volgende ontwikkelingen in 2020:

- ✓ Lagere salariskosten dan begroot, door openstaande vacatures en gewijzigde functiemix.
- ✓ Onderbesteding bij ondersteunende diensten doordat bijvoorbeeld opleidingen, trainingen, en beleidsimplementaties niet konden doorgaan als gevolg van corona.
- ✓ Toekenning overproductie WLZ van 2019 met een positief effect van € 1m in 2020.
- ✓ Aanzienlijke afname van personeel niet in loondienst (PNIL) bij de ondersteunende diensten werd gedeeltelijk teniet gedaan door extra inzet voor zorgfuncties. Inzet van PNIL in de zorg bleef gezien de omstandigheden relatief beperkt, deels omdat medewerkers weinig vakantiedagen hebben opgenomen en deels omdat veel samenhangendheid onder de medewerkers aanwezig is om elkaar vooruit te helpen.
- ✓ Revalidatie vindt plaats in het oude pand Lauwershof, waarvan de kapitaalslasten lager zijn dan de vergoeding. Dit is een tijdelijk positief effect en zal vervallen bij de realisatie van de nieuwbouw.
- ✓ Investerings in gebouwen en inventaris zijn achtergebleven. In 2020 zijn de verpleeghuizen gesloten. Naar verwachting zal hierdoor een inhaaleffect in 2021 zichtbaar zijn.

Bovenstaande positieve ontwikkelingen voor het resultaat worden deels tenietgedaan door de extra kosten die gemaakt zijn voor o.a. persoonlijke beschermingsmiddelen. Compensatie van deze meerkosten is enkel ingeboekt als deze zeker zijn.

Om de komende jaren de beheersbaarheid van de financiën verder te verbeteren is het meerjaren onderhoudsplan van de locaties geactualiseerd. Dit heeft geleid tot een goed inzicht in de meerjarenbegroting voor groot onderhoud. De voorziening groot onderhoud is in 2019 vervallen en vervangen door de zogenaamde componentenbenadering voor groot onderhoud.

De zorgprocessen en de vastlegging in het ECD zijn verder verbeterd. Het hoofd van de Zorgadministratie is de voorzitter van het operationele ECD-team. Hierdoor is intensieve samenwerking tussen de zorg, ICT en administratie ontstaan en zijn vele processen beter gestroomlijnd.

De Management Letter van eind 2019 is afgelopen jaar adequaat opgevolgd door het uitvoeren van een gericht actieplan. Op ICT gebied is een forse stap vooruit gezet door de verbetering van de ICT-infrastructuur en de vernieuwing van hardware. Op financieel gebied is een nieuw financieel pakket geselecteerd en dit pakket zal voor de zomer 2021 zijn geïmplementeerd. De inkoopprocessen zijn geoptimaliseerd en gedigitaliseerd. Inmiddels beschikt Magentazorg over een vast team van twee inkopers, dat op dienstverlenende wijze de organisatie ondersteunt.

Al met al is Magentazorg financieel gezond. Een goed resultaat in 2019 is opgevolgd door een goed resultaat in 2020. Tevens is een solide begroting 2021 beschikbaar. Natuurlijk is corona ook in 2021 met veel onzekerheden dominant aanwezig. Magentazorg is echter in control en werkt met vertrouwen aan haar doelstellingen in 2021. Het is natuurlijk spannend hoe op termijn de financiën zich ontwikkelen in de ouderenzorg.

### 3.3 Financiële sturing en interne beheersing

#### *Financiële instrumenten*

Magenta heeft geen financiële instrumenten in haar bezit.

#### *Externe verantwoording*

Het financiële beleid, de bedrijfsvoering en de financiële verantwoording worden op reguliere basis besproken met financiers, de externe accountant, de auditcommissie en de raad van toezicht.

#### *Continuïteitsveronderstelling*

Gezien het positieve financiële resultaat en de navenante ontwikkeling in de solvabiliteits- en liquiditeitsratio's is, in lijn met de meerjarenbegroting, de jaarrekening opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling.

#### *Gebeurtenissen na balansdatum*

De organisatie heeft ook in het boekjaar 2021 te kampen met de gevolgen van het coronavirus. Op dit moment is de mogelijke duur en impact hiervan nog onzeker, waardoor het effect op omzet en kosten nog onvoldoende kan worden ingeschat. In de begroting 2021 is afdoende rekening gehouden met de eventuele risico's die hiermee gepaard kunnen gaan.



## 4.1 Medewerkers Magentazorg

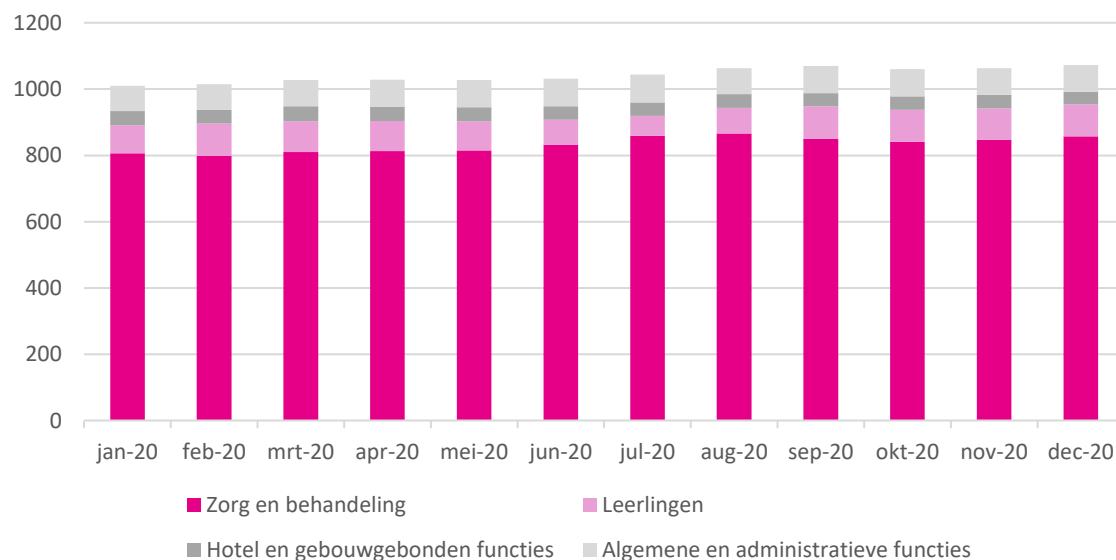
### Personeelsbestand

Magentazorg streeft naar een divers en evenwichtig samengesteld personeelsbestand. Hiermee wordt bedoeld op diversiteit in kwaliteiten (kennis en competenties) en een personeelsbestand dat een afspiegeling is van de huidige maatschappij (geslacht, religie, gaardheid, cultuur, etc.). Iedereen moet zich thuis kunnen voelen bij Magentazorg.

### Aantal medewerkers in loondienst (peildatum 31-12-2020)

Eind 2020 heeft Magentazorg 1712 medewerkers in loondienst. Van de 1712 medewerkers is 74,71% cliëntgebonden personeel.

Aantal verloonde fte's in 2020



### In- en uitstroomcijfer 2020 (peildatum 31-12-2020)

De in- en uitstroomcijfers zijn gebaseerd op het totale personeelsbestand van Magentazorg. De verdeling ziet er als volgt uit:

Instroom	456 medewerkers (excl. stagiaires)
Uitstroom	404 medewerkers (excl. stagiaires)

### Vrijwilligers (peildatum 31-12-2020)

Magentazorg kent in 2020 468 vrijwilligers. In 2019 zijn dat 550 vrijwilligers. Er is geen onderzoek gedaan naar de rol van corona in deze verlaging. De vrijwilligers worden aangestuurd door de vrijwilligers coördinatoren.

### Leerlingen (peildatum 31-12-2020)

Magentazorg vindt het belangrijk om te investeren in nieuwe medewerkers. Meerdere keren per jaar starten BBL zorgopleidingen op verschillende niveaus. Van de 1712 medewerkers in loondienst zijn er 122 BBL leerlingen in loondienst. Dit is een verhoging van 24 in vergelijking met 2019.

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij Magentazorg over 2020 is 6,84%. Dit is een kleine stijging ten opzichte van 2019 (6,58%). Het landelijke verzuimpercentage binnen de VVT is in 2020 met 8,07% een stuk hoger dan het verzuimpercentage van Magentazorg (Vernet). De ziekmeldfrequentie is met 0,85 in 2020 lager dan de 0,91 in 2019 en een stuk lager dan het landelijk gemiddelde binnen de VVT over 2020 (1,04). Het langdurig verzuim (>42 dagen) is nagenoeg gelijk gebleven in 2020 (5,38%) ten opzichte van 2019 (5,34%). De kleine stijging is dan ook terug te vinden in het kortdurend verzuim (<43 dagen). Het is niet met zekerheid te zeggen, maar dit zou verklaard kunnen worden door het ziekteverzuim voortkomend uit Covid-19.

*Medewerkers uitgesplitst op locatieniveau en categorieën (peildatum 31-12-2020)*

Locaties	Aantal medewerkers in loondienst
Zuyderwaert (incl. hoofdkantoor)	424
Oudtburgh	289
Revalidatie Alkmaar	113
De Daalder	33
De Dijckhoeve	53
De Haemstede	52
De oude trambaan	42
Hoog Duinen	71
Meander	39
Molenhoeve	67
Nieuw Varne	52
Oudorperzand	63
Wijkverpleging	99
Ambulante hulpverlening	53
Hulp bij Huishouding	237
Dagbesteding	25
<b>Eindtotaal</b>	<b>1712</b>

Categorieën	Aantal medewerkers in loondienst
Administratief	85
Facilitair *	332
Helpende	188
Medewerker wonen en welzijn	146
Overig **	385
Paramedisch	59
Verpleegkundige niveau 4	81
Verpleegkundige niveau 5	10
Verzorgende IG niveau 3	426
<b>Eindtotaal</b>	<b>1712</b>

\* O.a. technisch beheer, vastgoed, keukenmedewerkers, huishouding intra- en extramuraal

\*\* O.a. management, welzijnsfuncties, leerlingen/stagiaires, ondersteunende functies



## 4.2 Vitaliteit

Voor Magentazorg is het belangrijk dat de medewerkers vitaal zijn. In 2020 is op verschillende manieren aandacht gegeven aan vitaliteit.

Zo:

- ✓ Is het programma werkplezier en vitaliteit gestart, waardoor medewerkers van 50 jaar en ouder het gesprek aan kunnen gaan met een vitaliteitscoach/wandelcoach over hun vitaliteit. Dit programma loopt tot en met 2021 en de doelgroep is voor aankomend jaar opgerekt, zodat alle medewerkers van Magentazorg hier gebruik van kunnen maken.
- ✓ Is er in september aandacht besteed aan de nationale vitaliteitsweek door fruit op alle locaties en voor alle medewerkers in de wijk.
- ✓ Zijn er verschillende webinars gehouden. Zo is er in het najaar een webinar gehouden in samenwerking met Geriant en de Pieter Raat Stichting over de overgang. Daarnaast zijn er drie webinars gehouden over vitaliteit en balans in corona tijd.
- ✓ Is Magentazorg zich nog meer gaan richten op preventieve inzet van interventies voor medewerkers. Door de providerboog verder uit te breiden met verschillende type coaches en werkplekadvies wordt dit langzaam zichtbaarder. In 2021 zal er nog meer ingezet worden op de bekendheid hier van.



## 4.3 Opleiden & ontwikkelen

Magentazorg wil investeren in het binden en behouden van medewerkers. Onderdeel daarvan is het laten doorgroeien van eigen medewerkers en nieuwe medewerkers de mogelijkheid geven om in opleiding in dienst te komen.

### *Afdeling*

In 2020 is het team van afdeling opleiden versterkt en heeft zich geprofileerd binnen de organisatie. De praktijkleercoaches zijn uitgebreid van 2 naar 6. Zij zijn aanwezig op de verschillende locaties en zijn beter te vinden door zowel managers als werkbegeleiders.

Bureau Opleiden is uitgebreid van een naar twee collega's in verband met de toename van de administratieve afhandeling. Vanaf mei 2020 is de functie van Hoofd Opleiden ingevuld middels een interne vacature.

Binnen de afdeling opleiden loopt er een pilot op locatie Zuyder Waert vanaf september 2020 tot eind 2021 met de functie MBO praktijkopleider. Het doel van deze functie is om de studenten zonder zorgervaring meer te ondersteunen op de werkvloer. Met de extra aandacht voor de studenten worden de werkbegeleiders ontlast en de uitval van de studenten beperkt.

### *E-learning*

De e-learning (Pulseweb) is geoptimaliseerd. De modules zijn up tot date met de laatste ontwikkelingen, die aansluiten bij de Vilans protocollen. Bijbehorend bij de optimalisatie is er een nieuw beleid Bevoegd en Bekwaam opgesteld. Hierin wordt de regie bij de medewerker neergelegd.

### BBL

Samen met de scholen is er gekeken naar andere vormen van opleiden, die beter aansluiten bij de praktijk, zoals modulair leren. Hiermee gaat Magentazorg mee in de huidige ontwikkelingen van het werken en leren. De BBL opleidingen zijn ondanks corona succesvol doorgelopen.

In september is de opleiding helpende plus op niveau 2 gestart. Hierdoor wordt de doorstroom bevorderd vanuit eigen medewerkers wonen en welzijn en de huishoudelijk hulp. Hiermee wil Magentazorg haar medewerkers behouden voor de organisatie.

In 2020 zijn de volgende leerlingen opgeleid:

BBL niveau 2: 15

BBL niveau 3: 75

BBL niveau 4: 33

### BOL

Magentazorg is een aantrekkelijk stagebedrijf. In 2020 hebben 139 stagiaires van verschillende MBO en HBO opleidingen hun stage gelopen bij Magentazorg.



### Bij- en nascholingen

De ambitie van MagentAcademy voor 2020 is helaas niet helemaal gerealiseerd door corona. De volgende bij- en nascholingen zijn georganiseerd vanuit MagentAcademy:

- ✓ De eerste groepen van de opleiding geriatisch verpleegkundige (GVP) en geriatisch verpleegkundig specialist (GVS) hebben het certificaat ontvangen.
- ✓ Twee groepen coördinerend verpleegkundigen hebben hun diploma behaald na het afronden van een traject bij Growwork.
- ✓ Er zijn fysieke en digitale bijeenkomsten georganiseerd voor de werkbegeleiders, waarbij sprekers zijn uitgenodigd.
- ✓ In de maanden juni en september zijn een aantal basis- en herhalingscursussen BHV georganiseerd.
- ✓ Er is een MD-traject georganiseerd voor startende managers verpleeghuiszorg.

### Projecten

- ✓ Begin 2020 is het leerklimateonderzoek onder de BBL studenten afgerond. De resultaten zijn gedeeld met de managers en werkbegeleiders.
- ✓ Leren Werken, Werken Leren: Vanuit Sigra is het project LWL een driejarig programma met als ambitie om het leren en begeleiden in VVT organisaties te verbeteren. Hierin heeft Magentazorg twee projecten, 'student in zijn kracht' en het fieldlab op GRZ. Het doel van 'student in zijn kracht' is om de studenten te behouden gedurende de huidige zorgvraag en hier de begeleiding op aan te passen. Het fieldlab op GRZ bereidt de leerling beter voor op de beroepspraktijk met als doel kwalitatief goed opgeleide mensen voor Magenta en minder uitval.
- ✓ Specialist in zorg: De praktijkleercoaches zijn in de programma's aangehaakt om te ondersteunen in het scholingsbeleid

#### 4.4 Arbeidsmarkt

##### *Arbeidsmarkt communicatie – wat hebben wij bereikt?*

- ✓ Regiobus met Actie - & Magentazorg campagne;  
Door zichtbaar te zijn in de regio met een knalroze 'Magentabus' hebben wij ons laten zien. Er wordt met trots over gesproken en het zorgt voor verbinding.
- ✓ Reclame uitingen op gevel + bestikking auto's;  
Eenduidige uitingen waardoor Magentazorg herkend wordt en opvalt.
- ✓ Samenwerkingen opzetten met het werkgeversservicepunt (UWV) en Re-integratie bureaus,  
Hierbij zijn medewerkers succesvol geplaatst. Zie artikel over oa de samenwerking met het werkgeversservicepunt. [Magentazorg: "Samen maken we de regio een beetje mooier" - WSP-NHN](#) (wsp-nhn.nl)
- ✓ Werken bij Website opzetten;  
Er is een vernieuwde 'werkenbij' website opgeleverd en de beeldbank Magentazorg is professioneel gevuld.
- ✓ Zichtbaarheid op socials geoptimaliseerd;  
Elke vrijdag wordt een vacature gepost. Er is een samenwerking opgezet voor online zichtbaarheid (bijv. indeed).
- ✓ Videovacatures voor de kritische functies;  
Aan het begin van 2020 gestart met videovacatures. Wordt vervolgd wanneer er weer gefilmd kan worden locaties. Zie link voor eerste filmpjes. [Zo leuk is werken bij Magentazorg - Werken bij Magentazorg](#)
- ✓ Introductievideo scholen;  
Digitaal promotiemateriaal (Horizoncollege) om studenten kennis te laten maken met Magentazorg.
- ✓ Advertentie in NHD: Zorg aan Huis directeur vacature.

##### *Inhuurbeleid geoptimaliseerd (Detachering/uitzendkrachten/ZZP)*















In samenwerking met inkoop is het inhuurbeleid (PNIL) geëvalueerd, uitgebreid en geïmplementeerd. Er zijn 9 vaste leveranciers waar duidelijke afspraken mee zijn gemaakt. Deze afspraken worden elk half jaar geëvalueerd en jaarlijks verlengd of gewijzigd. Door middel van deze samenwerkingen is het op- en afschalen direct mogelijk. Dit heeft zijn meerwaarde bewezen tijdens de eerste – en tweede coronagolf.




















**Bijlage 1: Locaties inclusief KvK vestigingsnummer**

	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Lauwershof (Revalidatiecentrum Magentazorg) 000027721051 Jupiterstraat 10, 1829CA Oudorp		Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Daalder 000027721620 000030452066 Johanna Naberstraat 79 A - C, 1827LB Alkmaar
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Zuyder Waert 000027721078 Titanialaan 15, 1702AZ Heerhugowaard		Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Meander 1, 3, 7 & 9 000027721647 000027721671 000027721698 000027721701 Zonoord 1, 1723LK Noord-Scharwoude
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	De Molenhoeve 000027721094 Bovenweg 114, 1834CH Sint Pancras			
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Oudtburgh 000027721108 Molenweidjtje 1, 1862BC Bergen (NH)		Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Dijckhoeve 000030452546 000030452651 000030452740 000030452821 Kanaaldijk 264A, 264B, 264C, 264D 1831BG Koedijk
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	De Haemstede 000027721248 Beemsterlaan 6, 1861LH Bergen (NH)			
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Hoog Duinen 000027721256 Heereweg 169, 1871EE Schoorl		Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Nieuw Varne 000036996823 Gaanderij 29, 1852RV Heiloo
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Rekerhof 000027721434 Hof van Luxemburg 63, 1825TC Alkmaar		Naam: Vestigingsnummer Vestigingsnumme Bezoekadres	Nieuwbouw Oudorperzand 000042402719 000042503167 Jupiterstraat 2-4, 1829CA Oudorp
	Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Oude Trambaan 000027721450 000027721469 000027721604 000027721612 Oude Trambaan 12-18, 1821BB Alkmaar		<b>Overig:</b> Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Actie Thuiszorg (naamgeving wordt in 2021: zorg aan huis Magentazorg) 000030452295 Johanna Naberstraat 79 B, 1827LB Alkmaar

### Locatie-overzicht

	Naam: De Oude Trambaan Locatie: Alkmaar		Naam: Revalidatiecentrum Locatie: Magentazorg Oudorp
	Naam: Rekerhof Locatie: Alkmaar		Naam: Oudorperzand Locatie: Oudorp
	Naam: De Daalder Locatie: Alkmaar		Naam: Nieuw Varne Locatie: Heiloo
	Naam: De Dijkhoeve Locatie: Koedijk		Naam: Zuyder Waert Locatie: Heerhugowaard
	Naam: Hoog Duinen Locatie: Schoorl		Naam: De Molenhoeve Locatie: Sint Pancras
	Naam: Meander Locatie: Noord – Scharwoude		Naam: Oudtburgh Locatie: Bergen
	Naam: De Haemstede Locatie: Bergen		

### Producten/diensten

Verpleeghuiszorg  
Zorg aan huis  
Revalidatie

### Specialisaties op het gebied van:

Dementie  
CVA  
Parkinson  
Korsakov  
Gerontopsychiatrie

