



# Ik werk met mijn hart



## JAARVERSLAG BESTUUR & KWALITEIT 2019



Datum vaststelling: 15 april 2020  
Versie 1

Hoofdstuk			Pagina
		Leeswijzer	
		Voorwoord	
<b>1. Organisatie, bestuur en toezicht</b>	1.1	Profiel van Magentazorg	
	1.2	Organisatiestructuur	
	1.3	Raad van bestuur	
	1.4	Directiestructuur	
	1.5	Raad van toezicht	
	1.6	Governance	
	1.7	Medezeggenschap	
	1.8	Top 40 / Club van 50 overleggen	
<b>2. Strategie en beleid</b>	2.1	Missie, visie, strategie	
	2.2	Bijzondere ontwikkelingen 2019	
	2.3	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
	2.4	Wonen & Welzijn	
	2.5	Veiligheid	
	2.6	Leren en werken aan kwaliteit	
	2.7	Digitale technologie en ondersteuning	
	2.8	Vastgoed en duurzaamheid	
<b>3. Financieel beleid en resultaten</b>	3.1	Financiële ontwikkelingen en verwachtingen	
	3.2	Financieel resultaat (voorlopige cijfers)	
	3.3	Financiële sturing en interne beheersing	
<b>4. Medewerkers</b>	4.1	Medewerkers Magentazorg	
	4.2	Opleiden & ontwikkelen	
	4.3	Arbeidsmarkt	
<b>Bijlagen</b>	I	Locaties inclusief KvK vestigingsnummer	

### Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag bestuur & kwaliteit van Stichting Magentazorg. Naast de gebruikelijke onderdelen zoals de belangrijkste (beleids-)ontwikkelingen, activiteiten en prestaties over 2019 en de financiële verantwoording omvat dit verslag ook de kwaliteitsverslaglegging 2019 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

Samen bouwen aan goede zorg.

Bovenstaande titel is tevens de titel van onze strategie Magentazorg 2019-2021. Met alle geledingen is open en constructief gesproken over de plannen van onze organisatie. De uitdagingen in elke VVT organisatie zijn ongeveer dezelfde, het gaat vooral om implementeren en samen realiseren.

Het verslag gaat over 2019 met een blik naar 2020: tijdens dit schrijven in maart 2020 zit de zorg en dus ook Magentazorg volop in de coronacrisis. Het zijn nu bijzondere en bizarre tijden, hetgeen ongetwijfeld een plek krijgt in het jaarverslag 2020. Magentazorg heeft o.a. haar maatschappelijke verantwoordelijkheid genomen door een zogenaamde covid unit met 24 plaatsen te openen in Ouddorp.

Centraal staat echter altijd elke dag aan elke cliënt goede zorg leveren, zowel aan huis, bij de revalidatie als in onze verpleeghuizen. Ondanks soms moeilijke omstandigheden staan elke dag vele betrokken en deskundige medewerkers klaar om zorg te verlenen aan kwetsbare mensen. Hulde aan de inzet van onze medewerkers! Magentazorg is in alles een "mensen-mensen-organisatie", zodat we letterlijk en figuurlijk steeds blijven investeren in het creëren van de beste omstandigheden om goede zorg en behandeling te kunnen bieden. Leiderschap, eigenaarschap, goed uitvoerend personeel- en opleidingsbeleid zijn hiertoe o.a. cruciaal.

Magentazorg heeft onrustige jaren achter de rug. We zijn samen aan het bouwen. Er zijn bijna geen a.i. managers en externe bureaus meer aanwezig. We gaan uit van eigen kracht en van het vele aanwezige talent in onze organisatie. Het is voor iedereen inspirerend om mee te bouwen en ook vooral dingen voor elkaar krijgen, denk aan: nieuwe opzet beleidscyclus, nieuwe strategie, vergaande voorbereiding nieuwbouw revalidatie, nieuw intranet, lager verzuim, meer opleidingen, MD programma voor de club 50, optredens van Willeke Alberti in november, nieuwe rapportage kwaliteit & veilige zorg, vernieuwd ECD, ondersteunende diensten en directie veel meer zichtbaar op de werkvloer etc. De lijst is natuurlijk niet compleet. Iedereen merkt en voelt, we zijn op weg aan het bouwen. Tussen de diverse geledingen wordt positief samengewerkt.

Er is nog veel te doen, we hebben een vol jaarplan 2020. Het staat nu echter al vast dat 2020 een heel bijzonder jaar wordt. De coronacrisis zorgt voor nog meer inzet en betrokkenheid. We zullen zien waar we staan eind 2020, maar samen komen we er sterker uit.

Iedereen binnen en buiten Magentazorg ontzettend bedankt voor de betrokkenheid en de inzet voor onze organisatie. Samen gaan we verder met het invullen van onze missie: elke dag aan elke cliënt goede zorg leveren.

Gerrit Jan Vos  
Raad van Bestuur



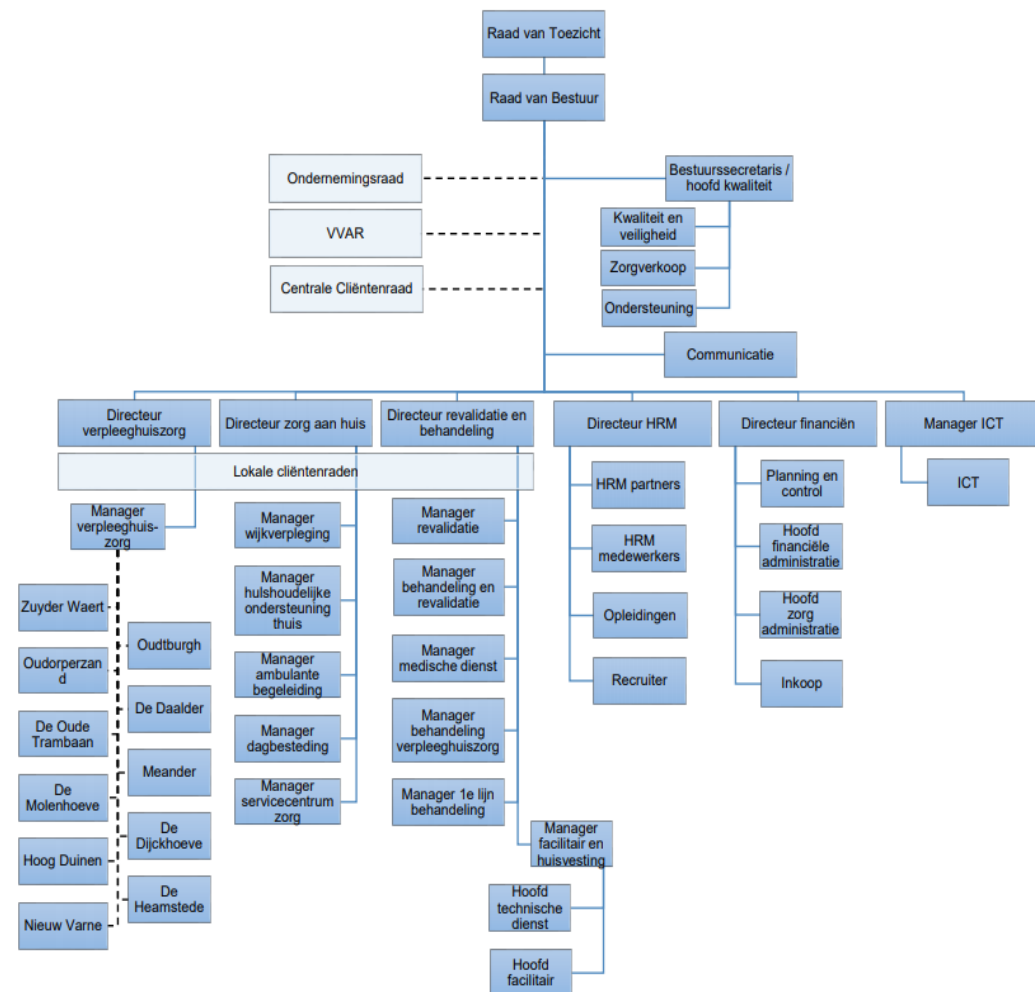
## 1.1 Profiel Magentazorg

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. Cliënten die bij Magentazorg komen wonen, kunnen kiezen uit kleinschalige locaties en grotere locaties, in totaal 13 in 2019. Zie in de bijlage een overzicht van de locaties.

## 1.2 Organisatiestructuur

In 2019 is de besturing en leidinggevende structuur opnieuw beschreven vanuit de uitgangspunten van de strategie, ingaande per 2020. Drie takken van sport zijn onderscheidend en apart van elkaar georganiseerd, waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoveel als mogelijk decentraal worden georganiseerd. Teamcoaches zijn vanaf 1 januari 2020 Managers Zorg. 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

In het najaar van 2018 is de raad van toezicht de procedure gestart op om te komen tot een definitieve invulling van de positie voorzitter raad van bestuur, tevens enig bestuurder. Per 1 mei 2019 is de heer G.J. Vos als voorzitter raad van bestuur (hierna: bestuurder) van Magentazorg aangetreden. Tegelijkertijd is mevrouw E. Lindeman teruggetreden als voorzitter raad van bestuur ad interim.

### 1.4 Directiestructuur

Zes directieleden vormen samen het directieteam. Het directieteam bestaat naast de drie directeuren zorg (verpleeghuiszorg, zorg aan huis en behandeling & revalidatie) uit de directeur HRM, 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 onderstaand overzicht is de samenstelling van de raad van toezicht in het verslagjaar opgenomen.

Op 1 juli 2019 is mevrouw L. Sipkes – Van Zijl afgetreden als voorzitter raad van toezicht. Op 1 november 2019 is mevrouw M. van Putten toegetreden als voorzitter raad van toezicht. In de tussenliggende periode is het voorzitterschap door de heer J.C. de Cocq van Delwijnen, vicevoorzitter, waargenomen. Begin 2019 is mevrouw C.M. Schilder – Bruin herbenoemd voor een tweede zittingstermijn van 4 jaar.

In april 2018 liep de tweede zittingstermijn van de heer E.F.M. Eijck af. De raad van toezicht heeft destijds –na consultatie van de medezeggenschapsorganen- besloten tot verlenging van de zittingstermijn van de heer Eijck met één jaar tot 1 april 2019, en met aansluitend een adviserende rol tot 1 juli 2019. De overwegingen onderliggend aan dit besluit zijn o.a. gelegen in de samenloop van een aantal ontwikkelingen, waaronder een nieuw directieteam, de bestuurswisseling en in de nieuwbouw revalidatie. De raad van toezicht heeft de heer R. Liefding als lid raad van toezicht benoemd met ingang van 1 mei 2019.

#### *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 in het bijzonder stilgestaan bij de aanstelling van de nieuwe voorzitter raad van bestuur. In een bijeenkomst in oktober 2019 zijn de raad van toezicht en de bestuurder bijeen gekomen om de nieuwe koers Magentazorg te bespreken en de doorvertaling te maken naar werkafspraken. Tijdens de reflectie bijeenkomst in november 2019, met veel nieuwe mensen, is het belangrijk om o.a. afspraken te maken over de onderlinge samenwerking, onderlinge verwachtingen, etc.

Belangrijkste besluiten van de raad van toezicht in 2019:

- ✓ Goedkeuring van de jaarrekening 2018;
- ✓ Goedkeuring van het Jaarverslag Bestuur en Kwaliteit 2018 met bijbehorende DigiMV Governance 2018;
- ✓ Verlenen van décharge aan de raad van bestuur, in casu aan mevrouw Lindeman en benoeming van de heer Vos tot voorzitter raad van bestuur van Magentazorg per 1 mei 2019;
- ✓ De benoeming van mevrouw Van Putten als voorzitter van de raad van toezicht met ingang van 1 november 2019;
- ✓ De benoeming van de heer Liefing als lid raad van toezicht, met ingang van 1 mei 2019;
- ✓ De herbenoeming van mevrouw C.M. Schilder – Bruin voor een tweede zittingstermijn van 4 jaar als lid raad van toezicht;
- ✓ De vaststelling van de bezoldiging van de raad van bestuur 2019 en van de beloning van de raad van toezicht conform de WNT-norm;
- ✓ Goedkeuring van de strategie Magentazorg 2019-2021;
- ✓ Goedkeuring van de strategische keuze om te investeren in de nieuwbouw GRZ;
- ✓ De goedkeuring van de begroting 2020.

De auditcommissie heeft in 2019 zesmaal 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 nieuwbouw GRZ.

De kwaliteitscommissie raad van toezicht is in 2019 driemaal bijeen geweest. In deze commissie zijn onder meer de meldingen incidenten cliënten (MIC) en de calamiteitenrapportages, het kwaliteitsplan en -verslag en de IGJ-rapportage van het vervolgbezoek aan Oudtburgh besproken. Er is veel inhoudelijk gesproken over de nieuwe werkwijze rondom Kwaliteit & Veiligheid en de invulling van de doelstellingen, die Magentazorg stelt rondom Kwaliteit & Veiligheid.

De remuneratiecommissie heeft afspraken gemaakt met de bestuurder over het voeren van de voortgangsgesprekken.

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 in de auditcommissie bij de bespreking van de managementletter.

De remuneratiecommissie 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. De evaluatie raad van toezicht en raad van bestuur vindt aansluitend plaats aan de zelfevaluatie raad van toezicht (januari 2021).



**Schema aan- en aftreden leden raad van toezicht**

Naam	Functie	Zittingstermijn	Aandachtsgebied	Nevenfunctie
Mw. L. Sipkes – Van Zijl	Voorzitter	01-01-2013 / 01-07-2019 <i>Afgetreden 01-07-2019</i>	Commissie Kwaliteit, vz. Agendacommissie, vz. Remuneratiecommissie, vz.	Zelfstand adviseur Voorzitter stichting Voedselbank West Friesland Voorzitter commissie bewaar en beroep Woningtoewijzing West Friesland Lid Klachtencommissie Politie Noord-Holland Lid commissie Toezicht Arrestantenzorg
Mw. M.C. van Putten	Voorzitter	01-11-2019 / 01-11-2023 <i>1e termijn herbenoembaar</i>	Commissie Kwaliteit, vz. Agendacommissie, vz. Remuneratiecommissie, vz.	Bestuurslid / voorzitter leerstoel van de psychiatrie Bestuurslid kenniscentrum persoonlijkheidsstoornis Bestuurslid RINO NH Member of the board EAOFF ( 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, lid Agendacommissie, lid	Raad van Bestuur Het Raamwerk Raad van Bestuur Stichting Vrienden van het Raamwerk Lid Commissie Normstelling Erkenningsregeling Goede doelen Nederland
Dhr. E.F.M. Eijck	Vicevoorzitter	02-04-2010 / 01-04-2019 <i>Afgetreden 01-07-2019</i>	Auditcommissie, voorzitter Remuneratiecommissie, lid Agendacommissie, lid	partner Eijck Romijn Sicking BV
Dhr. R. Liefing	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

## 1. Organisatie, bestuur en toezicht | 2. Strategie en beleid | 3. Financieel beleid en resultaten | 4. Medewerkers | Bijlagen

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 secretaris van de Melchior Stichting tot 1-11-2019
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

## 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.

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

Magentazorg kent een ondernemingsraad (OR). Daarnaast kent zij naast de lokale cliëntenraden op haar diverse verpleeghuislocaties, een centrale cliëntenraad (CCR), waarin de diverse lokale cliëntenraden vertegenwoordigd zijn, en een aparte cliëntenraad voor de zorg aan huis, genaamd cliëntenraad Actiezorg (CRAZ).

Vanuit een professionaliseringslag van het verpleegkundige vakgebied is in 2018 het initiatief ondersteund tot het oprichten van een Verpleegkundige & Verzorgende Adviesraad (VVAR). De oprichting van de VVAR heeft in juli 2019 zijn beslag gekregen.

De jaarverslagen van de OR, CCR en CRAZ staan gepubliceerd op de website van Magentazorg.

## 1.8 Club van 50 – overleggen

Om de samenwerking tussen diverse managementniveaus te borgen, is in 2019 verder vorm gegeven aan een passende overlegmethode. Bestuurder, directie, managers zorg, afvaardigingen van de adviesraden en sleutelfunctionarissen in de ondersteuning komen een aantal malen per jaar bijeen om belangrijke thema's te bespreken. In 2019 is vooral stilgestaan bij thema's rondom het huis op orde, de kwaliteit van zorg, verloop en verzuim van medewerkers. Het is belangrijk dat het lijn-/stafmiddenkader veel feedback kan geven aan het directieteam. Er wordt bewust gestuurd om beleid en praktijk zo dicht mogelijk op elkaar te laten aansluiten.



## 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*

1. Elke dag goede verpleeghuiszorg, revalidatie & behandeling en zorg aan huis
2. Het domein kwaliteit en veiligheid op orde krijgen en steeds verbeteren
3. Als specialist blijven ontwikkelen: Korsakov, Parkinson, CVA, dementie en ouderen met psychiatrische aandoeningen
4. Alles staat en valt met betrokken en deskundige medewerkers
5. Inspelen op de digitale samenleving
6. Vastgoed toekomstbestendig
7. Financieel gezond blijven om ook te kunnen investeren in de toekomst
8. Ondersteunende dienstverlening op orde krijgen en verder uitbouwen
9. Bouwen aan een sterker en beter Magentazorg
10. Magentazorg is een actieve partner in de regionale samenwerking

## 2.2 Bijzondere ontwikkelingen 2019

### *Nieuwe strategie*

Afgelopen jaar is met alle geledingen gesproken over onder andere de gewenste koers, de kernwaarden, goede zorg en de gewenste oplossingen in de praktijk. Dit interactieve traject is afgerond in de strategie 2019 – 2021.

### *PDCA-cyclus*

In 2019 is geïnvesteerd in de nieuwe opzet beleidscyclus. Elke leidinggevende beoordeelt de voortgang van zijn eigen jaarplan per kwartaal. Structureel is er elk kwartaal overleg met alle leidinggevendenden, staf en directieteam om aandacht te hebben voor de gezamenlijke richting van de organisatie. Daarbij wordt er maandelijks en op kwartaalbasis gerapporteerd over de financiën en wordt er drie keer per jaar een rapportage Kwaliteit & Veiligheid opgeleverd.

### *Intranet – TIM*

Een nieuw interactief intranet (TIM) is gelanceerd. Het intranet is beschikbaar voor alle 1700 medewerkers en bevat veel informatie over de organisatie. Hierop zijn de protocollen beschikbaar en wordt het laatste (organisatie)nieuws gedeeld.

### *Uitgaan van eigen kracht*

Zowel in het middenkader als in de top van de organisatie zijn vrijwel geen a.i. managers meer aanwezig. Externe bureaus hebben hun opdrachten afgerond. Samen bouwen betekent met vaste mensen bouwen aan de toekomst.

### *Zichtbaar directie en ondersteunende diensten op de werkvloer*

Directieleden, bestuurder, maar ook de ondersteunende diensten zijn zichtbaar op de locaties en lopen regelmatig mee. Medewerkers geven aan dit prettig te vinden. Zij geven inzicht in hun werk en laten zien waar de verandermogelijkheden zitten. Enkele ondersteunende diensten zijn een aantal dagdelen aanwezig op een paar locaties zodat medewerkers met vragen binnen kunnen lopen. Tevens is de bestuurder elke maand op een locatie in gesprek met de medewerkers om de afstand tussen bestuur en medewerkers zo klein mogelijk te maken en input van de werkvloer op te halen.

### *Personeels- en teamuitjes*

In 2019 is extra budget geïnvesteerd in personeels- en teamuitjes. Elk team kan hier een eigen invulling aan geven. Eens in de twee jaar wordt er een personeelsfeest georganiseerd voor de hele organisatie.

### *Willeke Alberti*

Willeke Alberti heeft in de maand november de bewoners van onze locaties verblijd met 4 optredens.

### *Beleidsvoorbereiding nieuwbouw Revalidatie*

Hierin is veel tijd en energie gestoken. De definitieve besluitneming wordt halverwege 2020 genomen.

#### *Veel aandacht voor scholing en ontwikkeling*

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. De ondersteunende afdeling opleiding is uitgebreid om dit te faciliteren. Daarnaast is het aantal stageplaatsen fors uitgebreid. Meer hier over is terug te vinden onder hoofdstuk 4.

#### *Waardigheid & Trots*

In het kader van Waardigheid en Trots heeft Magentazorg, met instemming van de CCR en de OR, dit geld ingezet op het gebied van zinvolle daginvulling voor cliënten, deskundigheidsbevordering van medewerkers en optimalisatie van Cura (cliëntensysteem). Er is in 2019 geïnvesteerd in het verder kleur geven van de dagbesteding op de diverse locaties, bijvoorbeeld door de aanschaf van Cradles, tv's en het geven van muziektherapie. Voor medewerkers is er een programma ingezet voor zelf- en teamontwikkeling met als doel teamcoaches en teams te sterken en de verbinding te maken met waar Magentazorg voor staat, namelijk zorg met persoonlijke aandacht. De investering in Cura is gebruikt om de inrichting van de software en systemen aan te passen aan de wijze waarop Magentazorg de zorg aan cliënten organiseert.

#### *Dienstkleding*

In 2019 zijn er keuzes gemaakt voor de soorten dienstkleding zodat elke medewerker duidelijk herkenbaar is. De voorbereidingen voor de uitrol hiervan zijn getroffen in 2019. In de 1<sup>e</sup> helft 2020 wordt de dienstkleding uitgereikt aan alle medewerkers.

### 2.3 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. Dit uit zich ook in vormen van muziek en psychomotorische therapie en huiskamervoorstellingen met als doel een positieve bijdrage te leveren aan het gedrag en stemming van dementerende bewoners in het verpleeghuis (Veder methode). 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 deze 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 en ook wijkteams worden gestimuleerd en gefaciliteerd om meer verbinding te leggen met verschillende vormen van informele zorg. Informeel waar kan, professioneel waar moet is hierbij het uitgangspunt. Met de medezeggenschapsorganen is een traject uitgestippeld om te komen tot verdere integratie van informele zorg.

#### *Project Impulz*

In 2019 is gestart met het project Cura Impuls voor het verbeteren van de dossiervoering en het opleiden van medewerkers om hier optimaal gebruik van te maken. Het project geeft een kwaliteitsimpuls voor alle takken van sport van Magentazorg en heeft als doel geïntegreerd, eenduidigheid, en eenvoudig waar het kan.

Project Impulz heeft de volgende uitgangspunten:

- ✓ Informatie over en voor de cliënt is altijd beschikbaar voor de medewerker die met de cliënt mag werken.
- ✓ Zorgverleners zijn samen verantwoordelijk voor haalbare actieve doelen en voor het goed filteren van observaties ten behoeve van zorgregie en regie behandelaar.
- ✓ Persoonsgerichte zorg – het persoonsbeeld van de cliënt staat centraal.
- ✓ Het zorgplan is het geheel van persoonsbeeld, behandeldoelen, zorgdoelen en acties.
- ✓ Zorgregie op basis van vertrouwen – een contactverzorgende kan goed zorg en behandeling regisseren.

#### *Zorg(leef)plan MIKZO*

Medewerkers zijn in 2019 getraind in het opstellen van het zorg(leef)plan conform de classificatie van Meetinstrument kwaliteit van zorg (Mikzo). Dit is van toepassing voor de verpleeghuiszorg en de thuiszorg en gaat uit van het kwaliteitskader persoonsgerichte zorg.



## 2.4 Wonen & Welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan.

In 2019 zijn verschillende initiatieven gestart om wonen en welzijn verder vorm te geven waaronder:

- ✓ Binnen Magentazorg is aandacht gegeven aan het onderwerp zingeving door dit onderwerp een aandachtspunt te maken in het ontwikkelprogramma. Doel is dat elke medewerker een goede gesprekspartner is voor de cliënt.
- ✓ In 2019 heeft er een verschuiving plaatsgevonden in het aanbieden van zinvolle dagbesteding van een groepsgerichte aanbod naar een meer persoonlijke invulling. De pleinregisseurs die gebonden zijn aan de afdeling hebben dit mogelijk gemaakt.
- ✓ Inzet van medewerkers wonen en welzijn op de huiskamers in de verpleeghuizen. Zij hebben taken onder meer gericht op maaltijdbereiding, dagbesteding en huishouding. Daarnaast kunnen zij net dat beetje meer aandacht aan de bewoner geven.
- ✓ Er is een extra impuls gegeven aan de maaltijden en ambiance. Er is geïnvesteerd in het deels of geheel zelf koken op de afdeling. Circuitkoks ondersteunen de afdelingen bij het professioneel koken. Betrokken medewerkers hebben een training over koken en ambiance gehad. Het resultaat is een voedingsbeleving, die aansluit bij de wensen van de cliënt, de huidige tijdsgeest en bestendig is voor de toekomst.
- ✓ Een familiecoach wordt ingezet met als doel het geven van professionele begeleiding aan mantelzorgers tijdens het verblijf van hun naaste in het verpleeghuis.

- ✓ Binnen locatie Zuyder Waert is er deel genomen aan het onderzoeksproject "Namaste Familieprogramma voor contact met mensen met dementie" van het VU medisch centrum Amsterdam.

## 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.

- ✓ In 2019 is er gewerkt aan het optimaliseren en opschonen van de protocollen en richtlijnen. Eind 2019 zijn deze digitaal gepubliceerd in de nieuwe intranet-omgeving van Magentazorg (Tim).
- ✓ In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de nieuwe Wet Zorg en Dwang per 1 januari 2020. Hierbij staat de visie zo min mogelijk risico en zo veel mogelijk vrijheid voorop.
- ✓ In Noord-Holland werkt Magentazorg - volgens de ambities van minister Bruins - intensief samen in de regio. Belangrijk thema in deze samenwerking is het beschikbaar maken en doorontwikkelen van het regioloket (sub)acute ouderenzorg. Magentazorg is aangesloten bij de samenwerking van de transmurale zorg en (sub)acute ouderenzorg in Noord Holland Noord. In 2019 zijn daar mooie resultaten behaald. Door de juiste zorg op de juiste plek zijn huisartsen ontlast en krijgen de ouderen beter passende zorg.

- ✓ Daarnaast worden, in samenwerking met andere thuiszorgorganisaties, wijkverpleegkundigen ingezet bij integrale huisartsenzorg georganiseerd vanuit het project INKT ouderenzorg. Dit project sluit eveneens aan bij de landelijke beweging De Juiste Zorg op de Juiste Plek. Ook hier is zichtbaar dat de inzet van de wijkverpleegkundige de huisartsenzorg ontlast en voor de cliënt beter passende zorg kan organiseren. Hierdoor blijft de kwetsbare oudere met de juiste ondersteuning langer in de thuissituatie.
- ✓ In 2019 heeft Magentazorg zich gericht op de implementatie van de nieuwe privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er heeft een privacybewustwordingsprogramma gedraaid met als doel het creëren van bewustwording en gedragsverandering op het gebied van privacy.
- ✓ Voor de extramurale cliënten maakt Magentazorg gebruik van Veilig Thuis, het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling. In 2019 zijn er ruim 10 meldingen via de meldcode gedaan.

## 2.6 Leren en werken aan kwaliteit

Magentazorg betreft cliënten en medewerkers in de zorg actief bij concrete kwaliteitsinitiatieven. Of het nu gaat om het project rondom de dagbesteding, het delen van klantervaringen of de wensen om de voeding te verbeteren.

- ✓ Magentazorg heeft extra geïnvesteerd in het maken van verbeterlagen op het terrein van kwaliteitsbeleid en de implementatie van de verschillende kwaliteitsinitiatieven.

- ✓ Magentazorg maakt onderdeel van landelijke en regionale lerend netwerken met als doel kennisdeling, kennisuitwisseling en toetsing.
- ✓ Tekortkomingen in dossiervoering zijn een risico voor de zorgverlening. Daarom worden ieder kwartaal door verpleegkundigen (tenminste) drie Elektronische Cliëntendossiers (ECD) van hun eigen afdeling op volledigheid gecontroleerd. De teamcoaches ontvangen vervolgens een rapportage met 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.

### Clienttevredenheidsonderzoek

#### *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 2019 voor de verpleeghuiszorg een 8.2 en voor de zorg thuis een 9.3. Volgens Zorgkaart Nederland beveelt 83% Magentazorg aan. Zorgkaart Nederland is een van de instrumenten die Magentazorg gebruikt, om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Per kwartaal wordt gerapporteerd op de cliënttevredenheid. Deze rapportages worden door de directeuren zorg met de leidinggevenden besproken. Geconstateerde verbetermogelijkheden krijgen daar waar nodig op centraal niveau opvolging. Het tevredenheidsonderzoek biedt inzicht in de klantbeleving en leidt tot concrete verbeterpunten per afdeling.

## Gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland Intramurale zorg

	Gemiddeld cijfer				Totaal aantal waarderingen
	2017	2018	2019	Totaal	
Magentazorg - <del>Rekerhof</del>	9,8	9,8	9,8	9,8	4
Magentazorg - De Oude Trambaan	9,0	9,4	9,3	9,3	4
Magentazorg – <del>DeMolenhoeve</del>			8,8	8,8	15
Magentazorg - <del>De Haemstede</del>	8,7	9,0	8,7	8,8	10
Magentazorg - De Daalder	8,8	8,5	8,7	8,7	2
Magentazorg - <del>Zuyder Waert</del>	9,1	7,7	8,6	8,6	15
Magentazorg – <del>Nieuw Varne</del>			8,6	8,6	4
Magentazorg – Hoog Duinen			8,5	8,5	1
Magentazorg – De Meander			7,9	7,9	7
Magentazorg - <del>Qudthurgh</del>	8,9	8,9	7,6	7,9	18
Magentazorg - <del>Qudorperzand</del>			7,8	7,8	2
Magentazorg – De Dijkhoeve			7,6	7,6	3
Magentazorg - Revalidatie Alkmaar	8,3	4,6	7,1	6,8	16
Eindtotaal	8,7	7,6	8,2	8,2	101

## Gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland extramurale zorg

	Gemiddeld cijfer				Totaal aantal waarderingen
	2017	2018	2019	Totaal	
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Oudorp	9,2	9,0	9,1	9,1	14
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Heiloo/Egmond	8,5		8,5	8,5	5
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Langedijk	8,5	9,0	8,5	8,5	9
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Bergen/Schoorl	8,3	8,5	8,3	8,3	5
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Heerhugowaard	8,0	8,3	9,4	8,2	63
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Alkmaar Zuid	8,0	8,5	8,2	8,2	7
Actiezorg Thuiszorg, V&V team Alkmaar Noord	7,8		7,8	7,8	5
Eindtotaal	8,0	8,4	9,4	8,3	95

### 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 2019 eenmalig uitgezet door onderzoeksbureau ZorgDNA en heeft een respons gehad van 111 cliënten. De schaal loopt van 1-10.

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

### Prem 1<sup>e</sup> lijn paramedisch

Cliënten die 1e lijnzorg ontvangen in het centrum behandeling en revalidatie van Magentazorg kunnen de vragenlijst Prem 1<sup>e</sup> 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 loopt van 1-5.

Paramedi	Contact	Behandelplan	Praktijk
Oefentherapie	4,7	4,6	4,3
Logopedie	5,0	5,0	4,9
Ergotherapie	4,8	4,8	4,4
Fysiotherapie	4,6	4,3	4,3

\* Diëtetiek wordt 2021 meegenomen

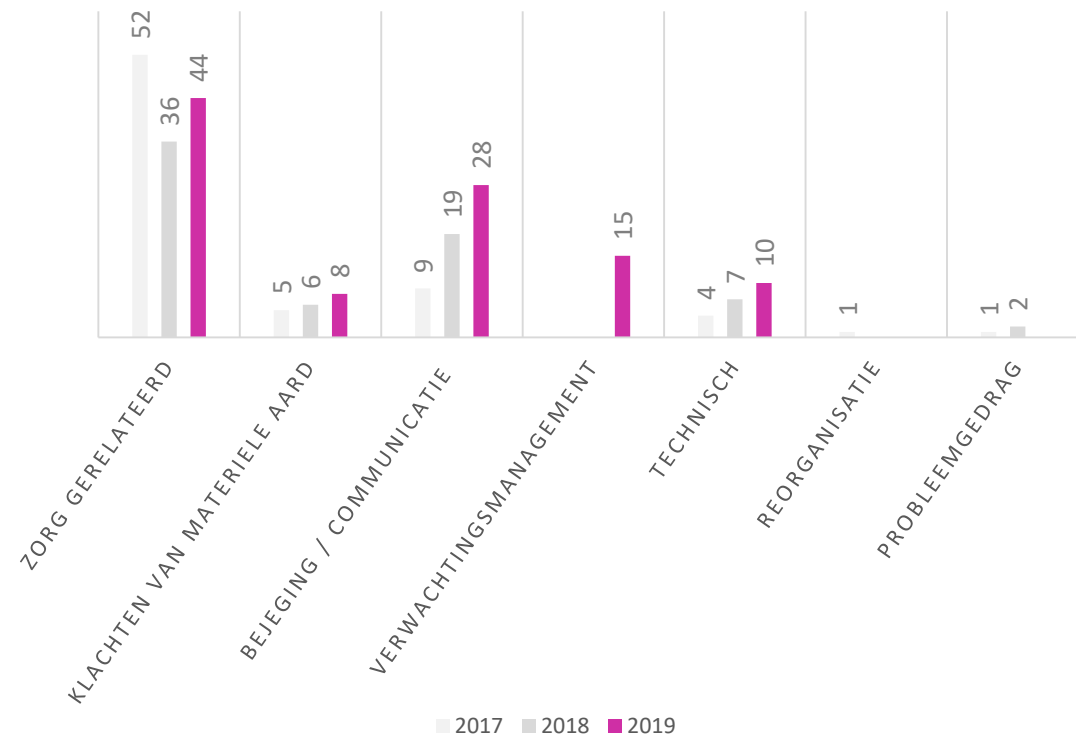
## Klachten

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 steeds meer erkend als mogelijkheid om te komen tot reflectie-leren en gezien als bijdrage in het verbeteren van kwaliteit van zorg.

In 2019 heeft de klachtenfunctionaris bemiddeld in 79 dossiers. In 2018 ging het om 62 klachten.

De complexiteit van klachten is vergroot (cliëntpopulatie verandert, complexere zorgvragen, verwachtingen, mondigere cliënt/ vertegenwoordiger, social media) waardoor de behandeling van de klacht meer tijd vraagt. De klachten hebben betrekking op verschillende aspecten van de zorg en dienstverlening, waarbij de nadruk ligt op communicatie, bejegening en verwachtingen. Alle klachten, die zijn ingediend in 2019, 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.

In 2019 heeft Magentazorg opvallend veel klachten ontvangen over verwachtingsmanagement. Magentazorg is een organisatie die in ontwikkeling is en veel veranderingen (onder andere vanuit het kwaliteitsbudget) doorvoert. Dit zijn positieve veranderingen die ten goede komen aan de cliënt. Echter vraagt een verandering om goede communicatie en verwachtingsmanagement aan de voorkant. Magentazorg ziet hierin verbetermogelijkheden.

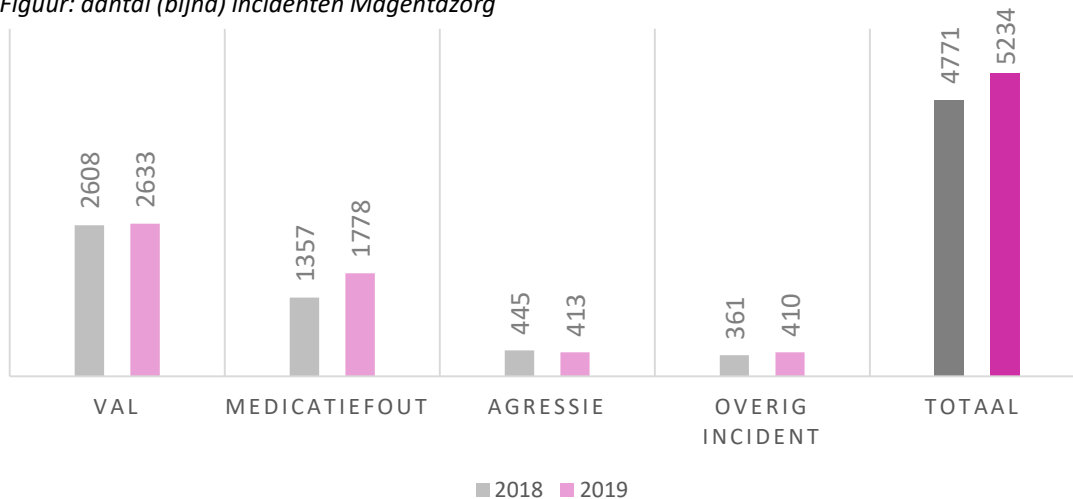


Figuur: aantal klachten Magentazorg

## (Bijna) incidenten en calamiteiten

(Bijna) incidenten en calamiteiten worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In 2019 zijn ruim 5000 meldingen gemaakt. In ongeveer 85% van de gevallen gaat het om valincidenten, medicatie-incidenten en incidenten rondom agressie. Op basis van zowel cijfermatige analyses als analyses op basisoorzaken worden door de MIC-commissie de te nemen verbetermaatregelen geformuleerd. De verbetermaatregelen worden vervolgens zowel op teamniveau als op individueel niveau teruggekoppeld naar de zorgverleners. De verbeterde meldcultuur is een mogelijke verklaring van de stijging van het aantal medicatie-incidenten. Medicatie-incidenten worden besproken in de commissie medicatieveiligheid en leiden tot verbetervoorstellen.

Figuur: aantal (bijna) incidenten Magentazorg



### Geweld tussen cliënten

Er waren geen ernstige geweldsdelicten tussen bewoners onderling.

Onder geweld in de zorgrelatie wordt onder meer verstaan lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten, die in dezelfde accommodatie blijven. Geweldsincidenten dienen gemeld te worden bij de IGJ, tenzij sprake is van minder ernstige lichamelijke of geestelijke geweldsincidenten. Het opnemen van de geweldsincidenten in een eigen overzicht volstaat, wanneer getroffen verbetermaatregelen worden opgenomen en de voortgang hiervan wordt bewaakt.

In 2019 zijn er 365 incidenten gemeld, waarbij sprake is van lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten. Er waren geen ernstige geweldsdelicten tussen cliënten onderling.

### Melding Incident Medewerkers (MIM)

Het melden van incidenten medewerkers heeft tot doel het correct en tijdig melden van fouten en incidenten, zodat er preventieve en correctieve maatregelen kunnen worden genomen om de veiligheid en de kwaliteit van de zorg en om de arbeidsomstandigheden van de medewerkers te verbeteren.

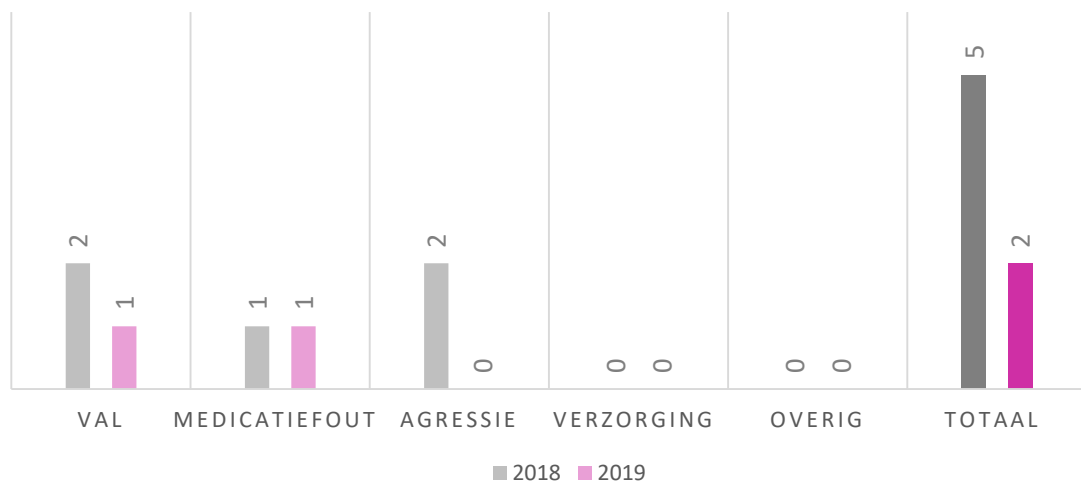
In 2019 zijn er in totaal 658 meldingen incidenten medewerkers (MIM) gedaan. 92% van deze meldingen hielden verband met agressie en/of geweld.

### Calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg 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 (januari 2016) heeft Magentazorg bij een calamiteit meldplicht aan de IGJ.

Calamiteitenmeldingen worden door ons gebruikt om de zorg systematisch te verbeteren. De calamiteitenmeldingen worden besproken met de direct betrokkenen in de teams. De verbetermaatregelen die uit de bespreking van calamiteitenmeldingen naar voren komen, worden vastgelegd en opgevolgd.

Figuur: aantal calamiteiten Magentazorg (intramuraal en extramuraal)



## 2.7 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.

### *Cura*

Het cliëntstelsel Cura heeft een impuls gekregen om de gebruiksvriendelijkheid te vergroten. Daarnaast is er meer eenduidigheid in het stelsel gecreëerd en heeft het een betere structuur gekregen om de zorgafspraken met de cliënt goed vast te leggen.

### *InPlanning*

De implementatie van het nieuwe roosterplanningssysteem InPlanning heeft bijgedragen aan een beter inzicht in- en eenduidige informatie over de planning. InPlanning doet een beroep op de verantwoordelijkheid van medewerkers. Zij kunnen hierbij invloed uitoefenen op de vormgeving van een hen passend rooster.

### *ICT roadmap*

In 2019 heeft Magentazorg een plan van aanpak, de 'ICT roadmap' opgesteld, waarin vernieuwing en verbetering van de ICT diensten wordt beschreven. De ICT roadmap beoogt een stabiele en betrouwbare ICT voor de eindgebruikers, een moderne digitale werkplek met goede ondersteuning, een goede architectuur en infrastructuur die verdere innovatie mogelijk maakt en een sterke klantgerichte regie over alle ICT diensten. De ICT roadmap wordt in 2020 geïmplementeerd, onder andere door middel het contracteren van een nieuwe leverancier die een groot deel van die vernieuwde architectuur gaat leveren.

### *Domotica*

In een aantal verpleeghuizen wordt gebruik gemaakt van een alarmsystemen op basis van een bewegingssensoren en op basis van persoonsalarmeringen. Deze systemen zijn van grote toegevoegde waarde en schaalbaar naar andere takken van sport binnen Magentazorg. Voorwaarde is dat de systemen goed werken. In 2019 is hard gewerkt om deze vormen van domotica goed in te regelen.



## 2.8 Vastgoed en duurzaamheid

Ook in 2019 heeft Magentazorg geïnvesteerd in het verbeteren van haar zorglocaties. Op de locaties hebben verschillende nieuwbouw- en verbouwwerkzaamheden plaatsgevonden. In dit hoofdstuk worden de voornaamste ontwikkelingen omschreven. Tevens is opgenomen welke stappen Magentazorg in 2019 heeft genomen omtrent duurzaamheid.

### *Oudorperzand*

Naast het gebouw van Revalidatie en Behandeling in Oudorp zijn 48 zelfstandige zorgappartementen gerealiseerd in het gebouw 'Oudorperzand'. De zorgappartementen bestaan een woonkamer en keuken, aparte slaapkamer en eigen badkamer. Verder zijn er vier buurtkamers waar de bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Begin 2019 is de tuin afgerond en zijn de appartementen in gebruik genomen.

### *Zuyder Waert*

In 2019 heeft Magentazorg een volwaardig vergader- en opleidingscentrum gecreëerd op locatie Zuyder Waert. Bij de entree van het nieuwe vergader- en opleidingscentrum is een extra fietsenstalling gerealiseerd om de medewerkers van een beveiligde fietsparkeerplaats te voorzien. Buiten het nieuwe vergader- en opleidingscentrum heeft ook in het middengebied van zorglocatie Zuyder Waert een verbouwing plaatsgevonden. Op de begane grond zijn enkele kantoren, behandelruimten en de fysioruimte opnieuw ingedeeld en ingericht om extra werkruimte te creëren voor de behandelaren.

### *Revalidatie en Behandeling*

Het huidige gebouw van Revalidatie en Behandeling in Oudorp is sterk verouderd en zal aangepast en vernieuwd moeten worden om de sterke positie in de regio te behouden en financieel gezond te blijven. In 2019 zijn samen met de medewerkers van Revalidatie en Behandeling de functionele en technische eisen en wensen vertaald in een programma van eisen. Het programma van eisen is door de architect uitgewerkt in een eerste schetsontwerp. Ook is een business case opgesteld en is de financiële haalbaarheid van de plannen inzichtelijk gemaakt. Het ontwerpteam is gestart met het voorlopig ontwerp. In 2020 zal het ontwerp verder uitgewerkt worden, waarna de omgevingsvergunning aangevraagd zal worden en de aanbesteding van de aannemer plaats kan vinden. Naar verwachting zal het nieuwe revalidatiecentrum eind 2021 opgeleverd worden en begin 2022 in gebruik worden genomen.

Om nu al een aantrekkelijk revalidatieklimaat te bieden voor onze cliënten is in 2018 en 2019 geïnvesteerd in het bestaande gebouw. Zo is in 2018 de centrale hal verbouwd tot een aangename ontmoetingsplek voor onze cliënten met voldoende zitgelegenheid, activiteitenruimte, koffiecorner, kapsalon en tv-hoek. In de centrale hal is een keuken en buffet gerealiseerd en worden onder leiding van een professionele horecaleverancier de maaltijden verzorgd.

### *Oudtburgh*

In het kader van het nieuwe horecaconcept is in Oudtburgh gekozen om de centrale (groot)keuken af te stoten en het koken te verplaatsen naar de afdelingen. Om het verblijf voor cliënten aangenamer te maken is er tevens voor gekozen om de buurtkamers in z'n geheel opnieuw in te richten en te voorzien van een nieuwe keuken. De werkzaamheden zijn gestart in 2019 en worden in 2020 afgerond.

### *Duurzaamheid en milieu*

Begin 2018 is Magentazorg gestart met de Milieuthermometer Zorg met de ambitie om zorglocatie Zuyder Waert te certificeren 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. Zuyder Waert is als eerste zorginstelling in de gemeente Heerhugowaard gecertificeerd. Het bronzen certificaat is uitgereikt op woensdag 2 februari 2019 door mevrouw M. Stam, wethouder duurzaamheid bij gemeente Heerhugowaard, in bijzijn van de heer A. van Engelen, directeur MPZ, onze directie en betrokken collega's.

Op 23 mei 2019 is meegedaan aan de landelijke "Fiets naar je Werk Dag". Deze actie heeft binnen Magentazorg bijzondere aandacht gekregen en is gedeeld via Social Media. De winnaar is beloond met een NS dagkaart voor 2 personen.

Op 10 oktober 2019, "Dag van de Duurzaamheid", is gestart met het scheiden van het afval op de kantoren, het servicecentrum en het vergader- en opleidingscentrum van locatie Zuyder Waert.

De afvalscheiding bestaat concreet uit:

- ✓ PMD (plastic, metaal en drinkkartons)
- ✓ GFT (groente, fruit en tuinafval)
- ✓ Papier (volgens de AVG in een gesloten papiercontainer verzameld)
- ✓ Karton (apart naast de blauwe papierbak verzamelen)
- ✓ Restafval

Via de rapportage Informatieplicht Energiebesparing Wet milieubeheer van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland heeft Magentazorg aan haar informatieplicht voldaan.

In 2020 richt Magentazorg zich op de mogelijkheden van elektrische auto's in het wagenpark, de inzet van elektrische fietsen voor woon-werkverkeer en het aanbrengen van zonnepanelen op het dak van locatie Zuyder Waert. Via een zogenaamde CO2 footprint wordt het energieverbruik van alle locaties op de website en het intranet gepubliceerd.



### 3.1 Financiële ontwikkelingen en verwachtingen

#### *Financieel beleid*

Het financieel beleid van Magentazorg is gebaseerd op de volgende pijlers:

- Voldoende ruimte en flexibiliteit in de capaciteit voor de naar verwachting op lange termijn stijgende zorgvraag, waarbij rekening gehouden wordt met de maatschappelijke wens om zorgkosten te beheersen en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
- Een positieve exploitatie, mede door kostenbeheersing.
- Een gezonde vermogenspositie, zodat Magentazorg een solvabele partij is voor externe financiers en er ruimte is voor investeringen die de strategie ondersteunen.
- Verdere professionalisering van de financiële sturing en beheersing.

#### *Financiële ontwikkelingen en verwachtingen*

Magentazorg bouwt verder aan een toekomstbestendige en bedrijfsmatig gezonde organisatie. In 2019 (en begin 2020) zijn meerdere sleutelfuncties succesvol ingevuld met vaste medewerkers en heeft de professionalisering verder vorm gekregen. Mede dankzij de bewuste sturing op een goed operationeel resultaat is 2019 een financieel stabiel jaar geweest. Mede door de coronapandemie zijn de ontwikkelingen in 2020 en 2021 nog redelijk ongewis.

### 3.2 Financieel resultaat (voorlopige cijfers)

In 2019 is Magentazorg geslaagd in het verder verbeteren van het financiële resultaat. Het nettoresultaat over 2019 is uitgekomen op € 3,7 mln. (versus € 2,2 mln. over 2018). Zowel het resultaat uit de zorg als het resultaat op vastgoed zijn positief. Door het positieve resultaat verbetert de solvabiliteit zich naar 33,5% (versus 30,0% in 2018). Er wordt ruimschoots voldaan aan de convenantratio's uit de kredietovereenkomst met de bank.

In 2019 is voortgegaan met het verbeteren van de financiële sturing en interne beheersing. Dit is met name zichtbaar op het gebied van kostenbeheersing en het doorvoeren van procesverbeteringen bij inkoop. Het softwareprogramma ProActive, is geïmplementeerd, zodat hiermee contractbeheer en facturatie verder kunnen worden geoptimaliseerd.

Voor 2020 verwachtte Magenta wederom een positief financieel resultaat. Er is een netto resultaat begroot van € 3,3 mln. Voor meer informatie over de financiële resultaten wordt verwezen naar de jaarrekening. De coronapandemie gaat echter veel invloed hebben op 2020.

#### *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 in het boekjaar 2020 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.

## 3.3 Financiële sturing en interne beheersing

Magenta maakt voor de financiële besturing en beheersing van risico's gebruik van een planning & control cyclus en van een intern controleplan.

In de begrotingscyclus stellen alle organisatieonderdelen een jaarplan en begroting op in lijn met de meerjarenbegroting. Over de realisatie van de opgenomen financiële targets in de begroting wordt maandelijks gerapporteerd en vinden per kwartaal reviews plaats met het management en het bestuur. Bijsturing van de begroting vindt plaats door middel van het opstellen van forecasts gedurende het jaar. Een financiële risicoanalyse maakt onderdeel uit van de kwartaal reviews.

Met een intern controleplan (IC-plan) wordt uitvoering gegeven aan het beheersen van risico's op het gebied van productieregistratie, facturatie, kosten en investeringen. Deze risico's worden in een risicoanalyse, die als bijlage geldt van het IC-plan, geïnventariseerd. Op basis van deze inventarisatie en een analyse op procesniveau worden interne beheersmaatregelen vastgesteld. Interne controles worden uitgevoerd om te toetsen of de beheersmaatregelen voldoende effectief zijn en of aanvullende maatregelen nodig zijn.

In 2020 zullen, naast de reguliere administratieve organisatie en interne controles (AO/IC), ook controles worden uitgevoerd op de zorgdossiers door de lijn zelf. In opdracht van de zorgmanagers controleren de coördinerend verpleegkundigen intramurale en wijkverpleegkundigen extramurale dossiers. Dit gebeurt op basis van een steekproef en zodanig dat aan het einde van 2020 tenminste 10% van alle dossiers is nagekeken. Dit wordt uitgebreid als een bepaalde afwijking structureel blijkt voor te komen.

Het is belangrijk om onjuistheden en onvolledigheden bij de bron te constateren en ze daar te corrigeren om fouten in de toekomst te voorkomen. Ook zal er blijvend aandacht zijn voor het verbeteren van processen en geautomatiseerde controles, zowel in de lijn als binnen de ondersteunende processen.



## 4.1 Medewerkers Magentazorg

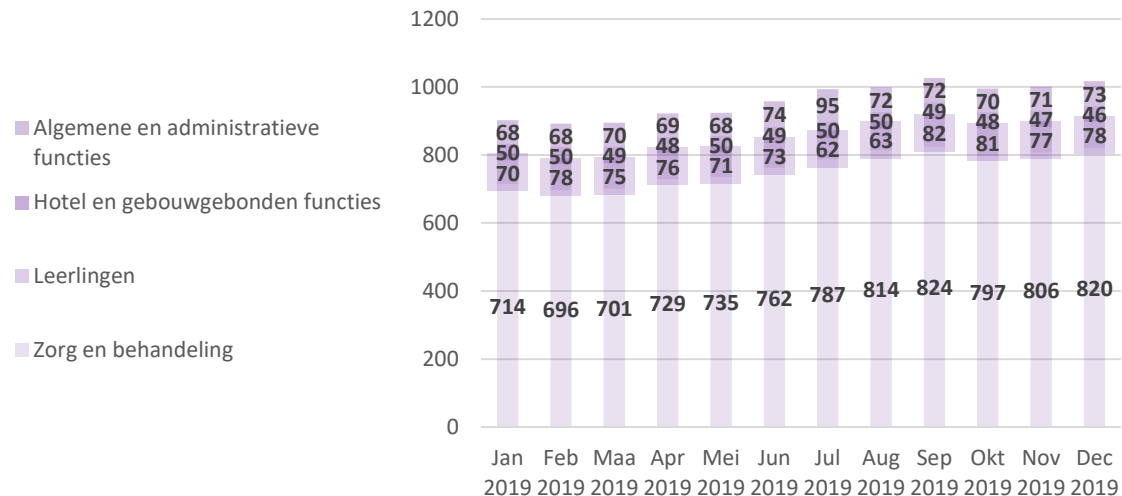
### Personeelsbestand

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 31-12-2019)

Eind 2019 had Magentazorg 1651 medewerkers in loondienst. Van de 1651 medewerkers is 73,22% cliëntgebonden personeel.

Aantal verloonde fte's in 2019



### In- en uitstroomcijfer 2019 (peildatum 31-12-2019)

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

Instroom	490 medewerkers
Uitstroom	347 medewerkers

### Vrijwilligers (peildatum 31-12-2019)

Magentazorg had in 2019 550 vrijwilligers. De vrijwilligers worden aangestuurd door de vrijwilligers coördinatoren.

### Leerlingen (peildatum 31-12-2019)

Magentazorg vindt het belangrijk om te investeren in nieuwe medewerkers. Meerdere keren per jaar starten wij daarom met BBL zorgopleidingen op verschillende niveaus. Van de 1651 medewerkers in loondienst zijn er 98 BBL leerling.

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim voor Magentazorg is in 2019 6,58%. Dit is een daling ten opzichte van een ziekteverzuim van 7,43% een jaar eerder. Waar Magentazorg in 2018 nog boven het landelijk gemiddelde zat van de VVT branche zit Magentazorg daar in 2019 onder. Landelijk was het verzuimpercentage VVT in 2019 6,92% (Vernet). Ook de ziekmeldfrequentie is met 0,91 lager dan het landelijk gemiddelde VVT (1,01). De afname in het verzuim ten opzichte van een jaar eerder is terug te vinden in een afname van het verzuim langer dan 365 dagen. Deze afname in het verzuim is ook terug te zien in de leeftijdsgroepen 45 jaar en ouder, het verzuim in de overige leeftijdsgroepen is ongeveer gelijk gebleven.

*Medewerkers uitgesplitst op locatieniveau en categorieën (peildatum 31-12-2019)*

Locatie	Medewerkers in loondienst	Categorie	Medewerkers in loondienst
Angela Merici	10	Medewerkers Wonen & Welzijn	130
De Daalder	32	Helpende	196
De Dijkckhoeve	44	Verzorgende IG niveau 3	451
De Haemstede	46	Verpleegkundige niveau 4	74
De Oude Trambaan	40	Verpleegkundige niveau 5	11
Hoog Duinen	65	Paramedisch	63
Revalidatie Alkmaar	99	Facilitair *	363
De Meander	35	Administratief	78
Molenhoeve	71	Overig **	285
Nieuw Varne	37	<b>Totaal</b>	<b>1651</b>
Oudorperzand	52		
Oudtburgh	282	* O.a. technisch beheer, vastgoed, keukenmedewerkers, huishouding intra- en extramuraal	
Zuyder Waert (incl. hoofdkantoor)	427	** O.a. management, welzijnsfuncties, leerlingen/stagiaires, ondersteunende functies	
Wijkverpleging	110		
Hulp bij huishouding	228		
Dagbesteding	20		
Ambulante hulpverlening	53		
<b>Totaal</b>	<b>1651</b>		



## 4.2 Opleiden & ontwikkelen

### *Reflectie, leren en ontwikkelen*

Alles staat en valt met betrokken en deskundige medewerkers. In 2019 is op verschillende manieren aandacht besteed aan de ontwikkeling van medewerkers. Er wordt ingestoken op doorgroei van eigen medewerkers. Zij krijgen de kans om van niveau 1 naar niveau 2, van niveau 2 naar niveau 3 en van 3 naar 4/5 door te groeien. Om deze groep goed te begeleiden en extra druk op de huidige medewerkers te voorkomen is de functie praktijkleercoach geïntroduceerd. De praktijkleercoach ondersteunt de werkbegeleiders op de afdelingen in het creëren van een opleidingsklimaat.

### *Bij- en nascholing*

Er is een scholingsbeleid voor zittende en aankomende zorgverleners, dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt (op basis van de diverse onderdelen van het kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde).

De volgende bij- en nascholingen zijn vanuit het eigen opleidingscentrum, de 'MagentAcademy', georganiseerd:

- Methodisch werken voor alle coördinerend verpleegkundigen. Gevolgd door klinische lessen aan de overige zorgmedewerkers.
- GVS / GVP voor Verzorgende IG'ers
- Kwaliteitsverpleegkundige voor de verpleegkundigen intramuraal. Naar verwachting zullen alle coördinerend verpleegkundigen in 2020 middels intervisie deze ontwikkeling voortzetten.

- Trainer-coaches: in 2019 zijn interne trainer-coaches ingezet, t.b.v. ondersteuning en coaching on the job van teams en individuele medewerkers in o.a. persoonsgericht werken.
- Agressietraining: op enkele locaties is in 2019 de agressietraining ingezet (Pieter Pieterse).
- Voeding & Ambiance: in 2019 is een nieuw voedingsconcept uitgerold. Hiervoor zijn op alle locaties medewerkers geschoold door interne medewerkers.
- Medicatieveiligheid: binnen Magentazorg is het spel Wie is de Paracetamol aanwezig, en wordt op enkele locaties gebruikt ter bewustwording van medicatieveiligheid. Helpenden in de verpleeghuizen en in de zorg aan huis zijn opgeleid tot het veilig aanreiken van medicatie.
- In het kader van deskundigheidsbevordering zijn in 2019 trainingen gegeven aan medewerkers & vrijwilligers over dementie en hoe daarmee om te gaan. De trainingen zijn gegeven door eigen medewerkers. Alle nieuwe medewerkers Wonen en Welzijn worden bovendien geschoold.

#### *Aandachtsvelders*

Binnen Magentazorg zijn op verschillende vlakken aandachtsvelders actief, die in hun expertise (bijv. wondzorg, onbegrepen gedrag) hun collega's stimuleren in hun ontwikkeling. Ook worden regelmatig collega's van de behandeldienst ingezet voor klinische lessen (bijv. mondzorg, tiltechnieken).

#### *Management Development traject*

In 2019 is er aan teamcoaches (middenkader management) een uitgebreid MD-programma aangeboden waarin coaching een belangrijk onderdeel is. Doel van dit programma is het sturen op en realiseren van vooraf gestelde doelen.

In 2019 is het MD-traject voor verpleegkundigen vervolgd, zodat de coördinerend verpleegkundigen zich verder kunnen ontwikkelen. Dit traject focust zich op de rol van de verpleegkundige als kwaliteitsbewaker, verbeteraar en als coach richting collega's.

Voor 2020 staat een MD-traject voor managers zorg (voormalig teamcoach) gepland, bestaande uit verschillende bijeenkomsten (informatief, participatie, ontwikkeling). Ook het MD-traject voor verpleegkundigen zal in 2020 vervolgd worden, onder andere middels intervisie.

#### 4.3 Arbeidsmarkt

In 2019 is een plan van aanpak opgesteld en uitgewerkt met betrekking tot de arbeidsmarkt. Doel is het behoud van de huidige medewerkers en het aantrekken van nieuwe medewerkers.

#### *Zichtbaarheid van Magentazorg*

In 2019 is gemonitord hoe kandidaten binnen komen en ook hoe groot het bereik is via de verschillende kanalen. Op basis daarvan zijn de volgende middelen ingezet voor het aantrekken van nieuwe medewerkers:

- Inzet van een recruiter
- 8 campagnes, waaronder de campagne 'Ik werk met mijn hart' (bereik 141.000 mensen)
- Betere inzet van de website Magentazorg.nl als kanaal voor de werving
- Inzet social media. Magentazorg is actief op zowel Facebook als LinkedIn.
- Vacaturevrijdag – Op onze sociale media worden de nieuwe vacatures wekelijks gepost.
- Bioscoopreclame VUE – Ik werk met mijn hart.
- Regiobus met Actie- en Magentazorg campagne
- Banenmarkt: De banenmarkt 2019 is bezocht door ruim 250 potentiële medewerkers.

### *Aanbrengbeleid*

In het aanbrengbeleid is de aanbrengbonus verhoogd en ingezet als eerste stap om medewerkers actiever te betrekken bij het werven van nieuwe collega's.

De volgende stap is het creëren van een ambassadeurspool onder eigen medewerkers. Hiervoor is geld vrijgemaakt zodat recruitment hen in kan zetten voor verschillende beurzen en open dagen.

### *Inhuurbeleid (Detachering/uitzendkrachten/ZZZP)*















Magentazorg is (met name in de vakantieperiode) mede afhankelijk van inzet van externen. Om risico's te mijden en de inzet goed te laten verlopen zijn hier afspraken over gemaakt.

### *Proces werving & selectie*

Het beleidskader werving & selectie is vastgesteld in 2019. Er wordt beter gelet op klantbeleving. Er zijn duidelijke afspraken omtrent doorlooptijden en wie welke verantwoordelijkheid draagt. Daarnaast wordt er scherper gekeken naar de geldigheid van documenten/diploma's en referenties worden opgehaald.



**Bijlage 1: Locaties inclusief KvK vestigingsnummer**

	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Lauwershof (Revalidatie Alkmaar) 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 Titaniaaan 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 Bezoekadres	Nieuwbouw Oudorperzand (per 01-04-2019) - Jupiterstraat 10, 1829CA Oudorp
	Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Oude Trambaan 000027721450 000027721469 000027721604 000027721612 Oude Trambaan 1218, 1821BB Alkmaar		<b>Overig:</b> Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Actie Thuiszorg 000030452295 Johanna Naberstraat 79 B, 1827LB Alkmaar

Locatie-overzicht

	Naam: De Oude Trambaan Locatie: Alkmaar		Naam: Revalidatie Alkmaar Locatie: Oudorp
	Naam: Rekerhof Locatie: Alkmaar		Naam: Oudorperzand Locatie: Oudorp <i>per 01-04-2019</i>
	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		

