

Jaarverslag 2024

Medisch servicecentrum Altide

Zorg op afstand,
altijd dichtbij

altide.nl





Voorwoord

Bij medisch servicecentrum Altide staan achter de cijfers altijd mensen: onze medewerkers, cliënten en klanten. Daarom beginnen wij dit jaarverslag over het jaar 2024 met een woord van dank en waardering. In de eerste plaats aan onze medewerkers. Afgelopen jaar was een jaar dat in het teken stond van samenwerking over onze drie locaties, integratie en het werken aan gezonde financiën. Het was niet altijd gemakkelijk en ondanks dat het een bewogen jaar was, stonden onze medewerkers elke dag klaar voor al die cliënten, patiënten en zorgprofessionals in heel Nederland. Dank jullie wel voor jullie inzet. Ook een woord van dank aan de ruim 200 zorgorganisaties voor wie wij vanuit ons medisch servicecentrum klaarstaan met zorg en hulp en aan onze partners. Samen werken we elke dag aan de beste zorg voor jullie cliënten en patiënten. Dank voor het vertrouwen!

Het jaar 2024 stond in het teken van de verdere integratie na de fusie in 2022 en het werken aan de financiële situatie. In dit jaarverslag over 2024 lichten we deze integratie en de ontwikkelingen bij Altide toe. Ook laten we in dit jaarverslag zien hoe wij met zorg op afstand de zorg in heel Nederland beschikbaar en toegankelijk houden.

Meerjarenstrategie

In 2024 is gestart met de uitvoering van de meerjarenstrategie 2024-2026 van Altide. Vanuit deze strategie werken wij aan vier ambities: Gezond en ambitieus groeien, Geweldige werkplek, Digitaliseren en data gebruiken en Uitblinken in de uitvoering. In 2024 is hieraan vormgegeven door de verdere integratie. Zo werden binnen de pijlers Langer veilig thuis, Bereikbaarheid en Zorg van morgen meer en meer diensten en IT-platforms/-applicaties samengevoegd.

De medewerkers in Varsseveld zijn per 1 januari 2024 overgezet van het salarissysteem AFAS naar Youforce. Daarmee is heel Altide per 1 januari 2024 ook overgegaan op een nieuw roostersysteem. In het voorjaar van 2024 is het functiehuis ingericht. Alle functies zijn beschreven en gewaardeerd. De nieuwe telefooncentrale is in 2024 op alle drie de locaties geïmplementeerd. Ook zijn de beide universele meldbankontvangers in Varsseveld en Beilen/Veldhoven in 2024 succesvol samengevoegd.

We zijn er trots op dat we als geheel Altide voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen op het gebied van kwaliteitsmanagement, informatiebeveiliging en persoonsalarmering. Daarvoor zijn in 2024 de hercertificeringen voor het gehele bedrijf behaald: ISO 9001:2015, NEN7510 en Ketenkeurmerk persoonsalarmering (WDTM). Dat verdient een groot compliment voor alle collega's die zich hiervoor hebben ingezet.

Bestuurswijziging

In februari is Anne Cloostermans gestart als directeur-bestuurder bij Altide. Zij vormt samen met directeur-bestuurder Erik Wijnhof de tweekoppige Raad van Bestuur Samen werken zij aan de verdere uitbouw van Altide als toonaangevend medisch servicecentrum in Nederland.

Dank voor de fijne en constructieve samenwerking en je betrokkenheid bij onze organisatie. Wij wensen je veel leesplezier, jouw reactie wordt zeer gewaardeerd!

Erik Wijnhof en Anne Cloostermans | Raad van Bestuur Altide

Zorg op afstand, altijd dichtbij

Altide, omdat wij altijd klaarstaan voor mensen die zorg nodig hebben.

Altide, een frisse naam met een vertrouwde, vriendelijke klank.

Altide, het meest toonaangevende medisch servicecentrum van Nederland: optimistisch, professioneel en altijd dichtbij. Bij die naam hoort een helder logo met diezelfde vriendelijke uitstraling. En een vorm die de verbinding tussen ons, de zorgprofessionals van onze klanten en hun cliënten en patiënten symboliseert.

De vraag naar zorg op afstand groeit. En wij zijn er klaar voor. 365 dagen per jaar, 24 uur per dag. Dat doen wij inmiddels voor honderdduizenden cliënten en patiënten van ruim 200 zorgorganisaties. Zodat zij zo lang mogelijk veilig en comfortabel thuis kunnen blijven wonen. En dáár zijn we trots op.





Inhoud jaarverslag

Voorwoord.....	2
1. Over Altide.....	4
1.1 Waar staan en gaan we voor?.....	4
1.2 Strategie.....	5
1.3 Juridische structuur.....	6
1.4 Bestuur.....	6
1.5 Organogram.....	7
1.6 Medezeggenschap.....	7
2. Wat doen we.....	9
2.1 Diensten zorg op afstand.....	9
2.2 Ontwikkelingen in 2024.....	9
2.3 Duurzame zorg.....	11
3. Altide als werkgever.....	12
3.1 Aantal medewerkers.....	12
3.2 Ziekteverzuim.....	12
3.3 Opleiding.....	13
3.4 Beleving van het werk.....	13
4. Kwaliteit en bedrijfsvoering.....	14
4.1 IT.....	14
4.2 Informatiebeveiliging.....	15
4.3 Klachten en incidenten.....	16
4.4 Klanttevredenheid.....	17
5. Jaarverslag Raad van Commissarissen.....	18
5.1 Toezicht.....	18
5.2 Samenstelling van de Raad van Commissarissen.....	18
5.3 Beloningsbeleid.....	18
5.4 Vergaderingen 2024.....	19
5.5 Goedgekeurde besluiten.....	19
5.6 Vooruitblik op 2025.....	19
Achtergrond jaarverantwoording.....	20



1. Over Altide

Altide is het meest toonaangevende medisch servicecentrum van Nederland. Onze 250 zorgprofessionals staan vanuit Beilen, Varsseveld en Veldhoven met zorg op afstand 24/7 klaar voor honderdduizenden cliënten en patiënten van ruim 200 zorgorganisaties in heel Nederland. Ondersteund door technologie, zoals thuismonitoring, een persoonsalarm, beeldzorg, een medicatiecheck of medicijndispenser. Zo kan men zo lang mogelijk veilig en comfortabel thuis blijven wonen. En wanneer het nodig is, regelt Altide dat de juiste zorg wordt ingezet. De vraag naar zorg op afstand groeit. En wij zijn er klaar voor.

1.1 Waar staan en gaan we voor?

Missie

Bij Altide kun je 24 uur per dag, zeven dagen in de week, het hele jaar door rekenen op veilige en goede zorgondersteuning, waar je ook bent. We ondersteunen alle partijen in de zorgketen. Zo houden we samen de zorg overeind.

Visie

Wij bieden de professionals, het platform en de processen om zorg, advies en ondersteuning op afstand te bieden - op het juiste moment en de juiste plek.

Zorg draait om mensen: dat snappen onze zorgprofessionals als geen ander. Op afstand staan ze dag en nacht klaar met professionele en betrokken zorg en zijn zo altijd dichtbij. Onze medewerkers zijn gespecialiseerd in klinisch redeneren en triageren. Hierbij hanteren ze de landelijke standaarden. Ze zijn in staat zorgdata te analyseren en hebben toegang tot het hele zorgnetwerk. Onze zorgprofessionals zijn getraind om te schakelen tussen systemen, zorgvragen en verschillende vormen van contact.

Door de inzet van ons unieke IT-platform faciliteren we een digitale toegang voor coördinatie en afstemming van onze werkzaamheden. Het platform kan automatisch prioriteren en routeren. We kunnen snel en eenvoudig nieuwe medische hulpmiddelen en technologie aansluiten op ons platform.

Door de bestaande processen en zorgpaden te herinrichten en meer gebruik te maken van digitale oplossingen als tussenschakel houden we de zorg beheersbaar en betaalbaar.

Kernwaarden

Om onze ambities waar te maken zijn vier kernwaarden leidend in ons werk:

- verbindend
- eenvoudig
- vernieuwend
- optimistisch

Het geeft aan wie we zijn als organisatie, hoe we omgaan met onze opdrachtgevers en cliënten en met elkaar als collega's. Het is onze bedrijfscultuur. Iedere medewerker kent de kernwaarden en handelt hiernaar.



1.2 Strategie

Het zorglandschap verandert. Er zijn vele urgente vraagstukken in het zorglandschap die antwoorden behoeven.



Dit resulteert voor 2024-2026 in de volgende ambities:

- Geweldige werkplek
- Uitblinken in de uitvoering
- Gezond en ambitieus groeien
- Digitaliseren en data gebruiken

Aan deze ambities wordt vanaf 2024 verder inhoud gegeven aan de hand van kritische prestatie-indicatoren voor continue monitoring en sturing.

Zorg op afstand vormt een belangrijk onderdeel van de oplossing om de zorg toekomstbestendig te maken. Altijd laat nu al zien hoe zorg met behulp van technologie en intensieve samenwerking toegankelijk, kwalitatief hoogwaardig en warm blijft.

Voordelen van zorg op afstand zijn onder meer:

- Mensen kunnen langer veilig thuis blijven wonen.
- In het kader van passende zorg verbetert zorgverlening op afstand de 'juiste zorg op de juiste plek' waardoor het beperkte zorgpersoneel wordt ontlast en optimaal kan worden ingezet.
- Inzetten van telemonitoring reduceert de zorgvraag (afname onnodige poliklinische controles, (her)opnames en ligduur).
- Zorg op afstand draagt bij aan het vergroten van de doelmatigheid van zorg bij gelijkblijvende of zelfs lagere zorgkosten.



Doelmatige zorg op afstand vereist:

- schaalgrootte
- deskundig personeel
- een platform dat routing van de inkomende oproepen naar de juiste zorgprofessional routeert, procesoptimalisatie faciliteert en in contact staat met de systemen van de burger en zorgaanbieder.

Altide biedt dit.

Groeistrategieën

Doelmatige zorg op afstand vereist schaal, deskundig personeel, een platform dat skill-routing en procesoptimalisatie faciliteert en in contact staat met de systemen van de burger en zorgaanbieder.

Schaal

- **Efficiënte inzet van zorgprofessionals:** Voor een optimale planning van onze medewerkers en een efficiënte inzet van onze medewerkers met 'zwaardere' profielen, is schaalgrootte nodig. Dit vereist een systeem voor workforcemanagement.
- **Data voor 'data-gedreven' zorg:** De inzet van analytics, AI en het ontwikkelen van algoritmes die nodig zijn voor gepersonaliseerde en voorspellende zorgmodellen vereisen grote hoeveelheden data.
- **Verhoogde veranderkracht:** Door een grote schaal kan de nieuwe manier van werken die door zorg op afstand wordt ingezet versneld worden geïntegreerd in de zorgketen.
- **Gebundelde investeringen:** Het opzetten en inrichten vereist forse investeringen op het gebied van logistiek, bemensing en infrastructuur, door krachten te bundelen kunnen de financiële lasten gezamenlijk worden gedragen.

Deskundig personeel

- **Het verlenen van zorg op afstand vraagt een specifieke set aan vaardigheden:** het leveren van zorg op afstand vraagt om andere vaardigheden dan het leveren van fysieke zorg. Training en begeleiding is nodig om hoogwaardige zorg te verlenen aan burgers.
- **Specialisatie voor hoge kwaliteit:** Specialiseren en ontwikkelen van medewerkers die zich volledig richten op zorgverlening op afstand waardoor de kwaliteit en werkervaring verbetert.

Platform

- **Medewerker ziet één werkomgeving waarin de patiënt-input zichtbaar is:** de architectuur dient optimale flexibiliteit te ondersteunen, zodat alle zorgaanbieders redelijkerwijs kunnen worden ontsloten ten behoeve van data-uitwisseling.
- **Mogelijkheid om verschillende protocollen en processen te tonen:** het platform dient de mogelijkheid te ondersteunen om dynamisch en op basis van slimme technologie verschillende protocollen en processen per zorgaanbieder te tonen.
- **Platform is modulair gebouwd:** Op het moment dat elementen modulair ontworpen zijn zal het eenvoudiger zijn om verder op te schalen en uit te breiden met additionele functies en zorgpaden.

1.3 Juridische structuur

Altide is een besloten vennootschap. De aandelen worden gehouden door Stichting Espria (50%) en Stichting Sensire (50%).

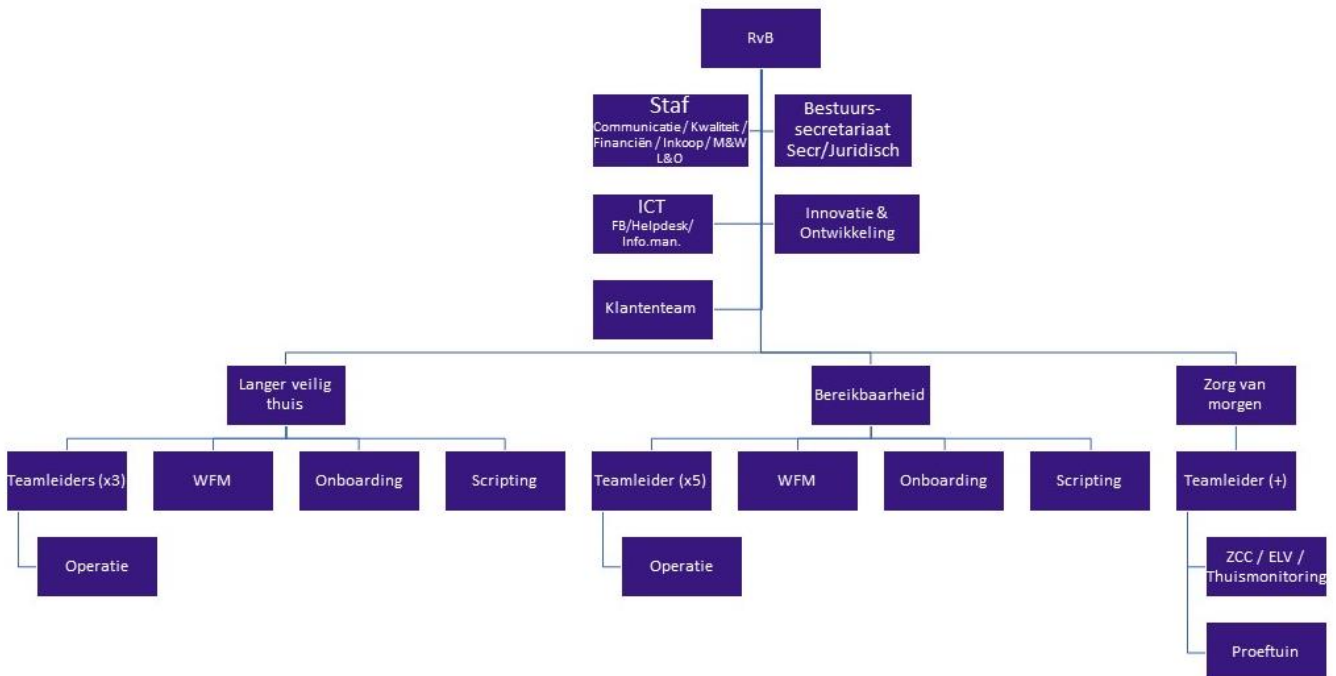
1.4 Bestuur

Altide wordt bestuurd door een tweekoppige Raad van Bestuur. Op 19 februari 2024 is Anne Cloostermans gestart als directeur-bestuurder bij Altide. Zij vormt samen met directeur-bestuurder Erik Wijnhof de Raad van Bestuur.



1.5 Organogram

De organisatie is als volgt vormgegeven:



1.6 Medezeggenschap

We hechten grote waarde aan medezeggenschap van onze belanghebbenden, zoals cliënten en medewerkers. Daarom heeft Altide een cliëntenraad én een ondernemingsraad met daarin een afvaardiging van onze medewerkers over de drie locaties in Beilen, Varsseveld en Veldhoven.

Cliëntenraad

Een cliëntenraad is voor Altide geen verplichting. Gezien het feit dat er geen leden voor de cliëntenraad gevonden konden worden, is in 2024 besloten niet met een cliëntenraad verder te gaan. Altide vindt inspraak vanzelfsprekend wel belangrijk. Er wordt daarom gewerkt aan een klankbordgroep waarin vertegenwoordigers van zorgorganisaties, maar ook cliënten plaats kunnen nemen.

Ondernemingsraad (OR)

De OR bestaat uit zeven leden. De leden zijn afkomstig van alle drie locaties van Altide. Gedurende het jaar is een aantal leden uit de OR gegaan, maar de zetels konden telkens opgevuld worden. Er hebben hiervoor tussentijdse (digitale) verkiezingen plaatsgevonden. De OR vergaderde intern ongeveer om de week, heeft elf keer overlegd met de bestuurder en heeft één keer een overleg gehad met de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Daarnaast hebben nog overleggen met managers plaatsgevonden.

De OR heeft onder meer advies gegeven over dan wel instemming verleend aan:

- Vergewisplicht
- Aanpassing leasebeleid
- Beleid thuiswerken
- Waarderingsbeleid
- Reglement IBC (en lid voor IBC voorgedragen)
- Roosteren per maand in plaats van per vier weken
- Procedure onboarding en nieuw stroomschema voor sollicitatieproces
- Invoering Talkdesk in Varsseveld



- Implementatie nieuwe tool voor RI&E
- Ontwikkeling van UMOcx

De OR is daarnaast bijgepraat over en meegenomen in de financiële maandrapportages, uitkomsten van MTO en acties daarop, integratie, cultuur en sfeer op de locaties, werkgroep kanteling werktijden, aandacht voor meer zeggenschap en ontwikkelmogelijkheden voor medewerkers, planning en roostering, gelijktrekken van afspraak voor bestellen van lunch, relatiebeding in arbeidsovereenkomsten en communicatie over veranderingen.



2. Wat doen we

2.1 Diensten zorg op afstand

Medisch servicecentrum Altide is koploper in zorg op afstand in Nederland. De 250 zorgprofessionals van Altide bieden vanuit de locaties in Beilen (Drenthe), Varsseveld (Gelderland) en Veldhoven (Noord-Brabant) 24/7 zorg op afstand voor honderdduizenden cliënten en patiënten van ruim 200 zorgorganisaties, zoals thuiszorg, verpleeghuizen, ziekenhuizen, huisartsen, gehandicaptenzorg, GGZ, kraamzorg en jeugdgezondheidszorg. Zo levert Altide met innovatieve oplossingen een belangrijke bijdrage aan de zorgtransformatie.

Met zorg op afstand is het voor de burger mogelijk passende zorg te krijgen op de manier waarop die dat wenst, door de juiste zorgverlener, op de beste plek en op het moment dat die het nodig heeft. Dit faciliteren we met:

- hulp voor zelfzorg en ondersteunend aan informele zorg
- professionele (digitale) zorg met de inzet van zorgtechnologie als het kan
- de coördinatie van inzet van zorg thuis, in het verpleeghuis of in het ziekenhuis als het moet

We zijn er trots op dat we vooroplopen in de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van de digitale zorg thuis en thuismeten en -monitoren, zowel binnen de care als cure. Dit doen wij vanuit de volgende drie pijlers met bijbehorende dienstverlening:

- Langer veilig thuis:
 - persoonsalarmering en woningtoegang
 - medicatie-uitgifte
 - dubbele medicatiecontrole
 - leefpatroonmonitoring
- Bereikbaarheid:
 - telefonische en online bereikbaarheid
 - verpleegkundige triage
 - beeldzorg
- Zorg van morgen:
 - thuismonitoring
 - zorgcoördinatie

2.2 Ontwikkelingen in 2024

Meerjarenstrategie

In 2024 is gestart met de uitvoering van de meerjarenstrategie 2024-2026 van Altide. Vanuit deze strategie wordt gewerkt aan vier ambities: Gezond en ambitieus groeien, Geweldige werkplek, Digitaliseren en data gebruiken en Uitblinken in de uitvoering. In 2024 is hieraan vormgegeven door de verdere integratie. Zo werden binnen de pijlers Langer veilig thuis, Bereikbaarheid en Zorg van morgen meer en meer diensten en IT-platforms/-applicaties samengevoegd.

Zorg op afstand

Het is onze stellige overtuiging dat zorg op afstand een belangrijke bijdrage kan leveren om de zorg in Nederland toegankelijk en betaalbaar te houden. Daartoe werkten wij in 2023 voor ruim 200 zorgorganisaties in heel Nederland. Een aantal van onze diensten hieronder nader toegelicht:

- Voor zo'n 100 zorgorganisaties in heel Nederland neemt Altide de telefonische en online bereikbaarheid uit handen. Het betreft hier verpleegkundige triage, zorg en advies op afstand, facilitaire en algemene bereikbaarheid. Per dag zijn er in ons medisch servicecentrum ongeveer bijna 2.000 contactmomenten. Circa 65% bestaat uit zorg- en verpleegkundige handelingen. Van



de verpleegkundige triage vangen wij 65% af zónder tussenkomst van de huisarts/specialist ouderengeneeskunde.

- In toenemende mate zetten wij voor VVT-organisaties verpleegkundige triage in. De BIG-geregistreerde verpleegkundig zorgcentralisten van Altide staan 24/7 op afstand klaar voor triage en advies voor inmiddels zo'n 15 zorgorganisaties, wat resulteert in circa 25 triages per dag. Ongeveer 65% vangen wij af zonder tussenkomst van de huisartsenpraktijk of specialist ouderengeneeskunde.
- Voor tientallen zorgorganisaties verzorgt Altide de persoonsalarmering. Inmiddels zijn er via Altide zo'n 65.000 aansluitingen met persoonsalarmering waarvan een derde fullservice. Ook faciliteren wij daarbij de woningtoegang: van aanvraag tot installatie. Als iemand op de knop van het persoonsalarm drukt en er blijkt hulp nodig, dan zetten de zorgprofessionals van Altide de juiste hulp in, bijvoorbeeld van een mantelzorger. Per dag ontvangen wij 1.950 alarmmeldingen. Van de alarmen filteren de medewerkers van Altide 81% weg, wat betekent dat de wijkverpleegkundige niet naar die cliënt hoeft.
- Wij bewaken 6.900 medicijndispensers in Nederland via ongeveer 70 zorgorganisaties. In de meeste gevallen betreft dat de dispenser van Medido, andere dispensers hebben wij in onderzoek. 75% van de 550 dagelijkse meldingen handelen onze verpleegkundigen van a tot z af. Wanneer een cliënt de medicatie niet uitneemt, dan krijgen de centralisten van Altide hiervan een melding. Zij bellen de cliënt en helpen verder. Dat betekent dat voor nog maar 25% een zorgprofessional naar de cliënt toe hoeft om de melding af te handelen. Zo besparen we jaarlijks vele uren aan wijkzorg. Tijd die besteed kan worden aan andere cliënten.
- Met ongeveer 600 cliënten hebben de verpleegkundigen van Altide contact via beeld. Dit resulteert in circa 11.000 beeldzorgcontacten per maand. Met beeldzorg is volledige vervanging van de zorgroute mogelijk, van welzijn tot zorgtechnische handelingen. Eén route door Altide bespaart 8 uren inzet van een wijkverpleegkundige per dag.
- Bij risicovolle medicatie is een dubbele check nodig. Bij Altide is dag en nacht een BIG-geregistreerde verpleegkundige aanwezig die via een medicatie-controleapp een bewijsbaar goede controle doet. Daarna kan de verpleegkundige op veilige wijze de medicatie bij de cliënt toedienen. Dagelijks voert Altide 600 medicatiechecks uit voor zo'n 40 opdrachtgevers. Hiervoor werken wij in de applicaties van Boomerweb, nCare, Medimo en ONS Nedap. Dit verhoogt de medicatieveiligheid en levert een forse besparing op in tijd die de verzorgende of verpleegkundige in de wijk bij andere cliënten kan inzetten.
- Leefpatroonmonitoring via Altide wordt meer en meer ingezet: enkele tientallen cliënten van Icare V&V maken hier gebruik van.

Servicedesk Zorgtechnologie

Altide ondersteunde in 2024 meerdere zorgorganisaties bij een optimale inzet van innovaties en met projectbegeleiding voor versnelling van zorginnovaties. De Servicedesk Zorgtechnologie van Altide wordt hierbij ingezet. De servicedesk is er voor zorgmedewerkers en cliënten. De servicedesk heeft vier functies: advies over de zorg- of hulpvraag, intake, aanvragen voor technologische hulpmiddelen én instructie aan de cliënt, mantelzorger en zorgprofessional.

Acute zorg en thuismonitoring

Binnen tien regionale samenwerkingsverbanden en twee zorgcoördinatiecentra is Altide betrokken bij de centrale triage van acute zorg, o.a. in de regio IJsselland en de Noordoostpolder. In de Achterhoek ging in september een nieuwe toepassing voor de avond-, nacht- en weekendzorg live. Altide heeft hierin de regisseursrol. Ook is Altide betrokken bij de triage en coördinatie van beschikbare bedden voor eerstelijns verblijf en crisisbedden, o.a. in de Zaanstreek, Groot-Amsterdam en Drenthe.

Thuismonitoring in samenwerking met ziekenhuizen en artsen werd in toenemende mate ingezet voor diverse zorgpaden, zoals COPD, hartfalen, oncologie en neurologie. Dat gebeurt nu voor 9 ziekenhuizen. Begin februari is Altide gestart met de monitoring voor IBD-patiënten van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA).



Bezoek ministers

In maart brachten de toenmalige ministers Conny Helder en Pia Dijkstra een bezoek aan het Zorgcoördinatiecentrum IJsselland in Zwolle, waarbinnen Altide participeert. Dit werkbezoek ontstond naar aanleiding van het Implementatieplan Zorgcoördinatie dat zij eerder presenteerden aan de Tweede Kamer. Een verpleegkundige van Altide liet tijdens het bezoek zien hoe zorgcoördinatie in de regio verloopt.

De huidige minister van VWS, Fleur Agema, bracht in oktober een bezoek aan Altide in Beilen. Ze zag hoe zorg op afstand in de praktijk werkt. Ook heeft de minister meegeluisterd en -gekeken met de zorgprofessionals in ons medisch servicecentrum. Thuismonitoring en samenwerking in de regio waren de uitgangspunten voor het werkbezoek.

2.3 Duurzame zorg

Zorg op afstand ondersteunt door technologieën, draagt bij aan duurzame zorg:

- CO2-reductie: Het verminderen van reisbewegingen en het gebruik van digitale communicatiemiddelen dragen bij aan lagere CO2-uitstoot. Dit is essentieel om de zorgsector klimaatneutraal te maken.
- Preventie en gezondheidsbevordering: Zorg op afstand maakt het mogelijk om veranderingen in ziektebeelden vroegtijdig te signaleren. Ook is preventie met zorg op afstand mogelijk. Dit draagt bij aan minder zorgkosten en duurzame gezondheidszorg.
- Bewustwording: Door technologie in te bedden in zorgopleidingen en het maatschappelijke debat over klimaatverandering en milieuvervuiling actief te voeren, vergroten we het bewustzijn van de impact van de zorg op het milieu.

Kortom, zorg op afstand draagt bij aan duurzame zorg door efficiënter gebruik van middelen, vermindering van CO2-uitstoot en bevordering van preventie en bewustwording.



3. Altide als werkgever

3.1. Aantal medewerkers

Dit jaar zijn de cijfers niet meer uitgesplitst tussen Varsseveld en Beilen/Veldhoven. Sinds 1 januari 2024 zijn de medewerkers uit Varsseveld ook ingevoerd in Youforce, het personeelssalarissysteem dat al werd gebruikt in Beilen/Veldhoven. Daarmee is heel Altide per 1 januari 2024 ook overgegaan op een nieuw roostersysteem. In het voorjaar van 2024 is het functiehuis ingericht. Alle functies zijn opnieuw beschreven en gewaardeerd conform de CAO VVT. De nieuwe telefooncentrale is in 2024 op alle drie de locaties geïmplementeerd.

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2024	222
---	------------

We hebben dit jaar ingezet op meer medewerkers in loondienst en het terugdringen van de externe flexibele schil. Begin van het jaar is daarvoor eerst een externe recruiter gestart om ons te helpen zoveel mogelijk kandidaten te vinden voor onze vacatures die bij ons in loondienst wilden komen. De resultaten waren zo goed dat is besloten ook een recruiter te zoeken die bij ons in dienst wilde komen. Zij is gestart op 1 juli 2024.

3.2 Ziekteverzuim

Verzuimpercentage in 2024	9,5%
----------------------------------	-------------

Het ziekteverzuim blijft, met uitzondering van de zomermaanden hoog. Begin van het jaar is een pilot gedaan met een (niet)verzuimbonus. In de periode van de bonus daalde het aantal ziekmeldingen en daarmee het ziekteverzuim. De periode was echter te kort om daar echte conclusies aan te kunnen verbinden.

In de loop van het jaar is weer veel aandacht besteed aan het terugdringen van het verzuim. We zien dat een aantal langlopende dossiers helaas is geëindigd in een WIA-beschikking. Het zwaartepunt ligt nu vooral in de categorie 7 weken tot een jaar.

De aandacht voor de zieke medewerker blijft een prioriteit voor de leidinggevende. Contact onderhouden is hierbij een hele belangrijke factor. Hoe kan de stap terug naar werk zo eenvoudig mogelijk worden gehouden. Daar kijken leidinggevende en medewerker samen naar.

Ook de casemanager en de bedrijfsarts spelen een belangrijke rol in de begeleiding van het verzuim. De bedrijfsarts wordt in 2024 ook bij gestaan door een praktijkondersteuner. Ook die kan worden ingezet als dat nodig is. Vaker nog doen we dat in het kader van het voorkomen van het verzuim.

En als laatste, maar daarmee ook zeker heel erg belangrijk, het voorkomen van het verzuim. Leidinggevendens kennen hun medewerkers goed en gaan, als het nodig lijkt, al voor iemand uitvalt in gesprek over waar we elkaar mogelijk kunnen helpen. Dit kan op heel veel manieren, de providerboog van Espria helpt ons ook daarbij.

Vanzelfsprekend is het doel om het ziekteverzuim zoveel als mogelijk te reduceren. Ondanks verschillende maatregelen is het percentage ziekteverzuim het hele jaar toch (te) hoog gebleven.



3.3 Opleiding

Opleiden/inwerken wordt verzorgd door de Academie. Zeker in de eerste maanden van 2024 zijn er veel nieuwe medewerkers gestart, dus er is hard gewerkt.

We kennen ook de mogelijkheid om medewerkers te ondersteunen (zowel financieel als in tijd) in een opleiding die op hun eigen initiatief wordt gestart. De leidinggevende maakt hierin de afweging en het besluit hoe groot de bijdrage van Altide zal zijn. In 2024 hebben zes medewerkers gebruik gemaakt van deze ondersteuning.

3.4 Beleving van het werk

Elk kwartaal voeren we een medewerkersbelevingsonderzoek uit. In deze online vragenlijst komen thema's zoals vitaliteit, werkdruk, teamsfeer, communicatie en leiderschap aan bod. Aan het onderzoek in september 2024 heeft 44,5% van de bevraagde collega's meegedaan. Er bleek ten opzichte van het vorige onderzoek een positieve lijn te zien, wat ook terug te zien was in de Exi-score: die was in september 68,4 (in maart nog 67,3). Uit elk onderzoek komen gouden tips waaraan gewerkt wordt. Deze gouden tips zijn:

- procesoptimalisatie
- tijdige, heldere, verklarende communicatie



4. Kwaliteit en bedrijfsvoering

4.1 IT

In 2024 is intensief gewerkt aan de integratie van de Talkdesk-telefooncentrale, terwijl de voormalige telefooncentrale in Varsseveld volledig is afgebouwd en uit is gefaseerd.

Daarnaast waren er oorspronkelijk twee IT-servicepartners betrokken bij de ondersteuning van onze IT-systemen. Gedurende het jaar zijn vijf IT-dienstengroepen ontvlochten en opnieuw ingevlochten. Dit heeft ertoe geleid dat we per 31 december 2024 volledig zijn overgestapt op één servicepartner.

De vijf IT-dienstengroepen

1. Infrastructuur en netwerkbeheer
 - Serverbeheer
 - Netwerkbeheer
 - Cloudoplossingen
 - Datacenterbeheer
 - Back-up en Disaster Recovery
2. Security & Compliance
 - Cybersecurity
 - Security Monitoring
 - Identity & Access Management (IAM)
 - Compliance & Governance
3. Werkplekbeheer & support
 - Helpdesk & Servicedesk
 - Device Management
 - Softwarebeheer
 - Werkplekvirtualisatie
4. Software en applicatiebeheer
 - SaaS-beheer
 - Middleware en API-integraties
5. Datamanagement & Business Intelligence
 - Databasebeheer
 - Datawarehousing
 - Big Data & Analytics

Daarnaast is de Universele Meldbankontvanger (UMO) samengevoegd van twee omgevingen naar één centrale omgeving, waardoor alle klanten en koppelingen nu vanuit een uniforme infrastructuurlocatie onafhankelijk worden bediend.

We hebben binnen Salesforce een wijziging doorgevoerd waarbij we van twee serviceaanbieders zijn overgestapt naar één aanbieder. Deze verandering zorgt voor meer uniformiteit in ondersteuning, een efficiëntere samenwerking en kortere communicatielijnen. Daarnaast leidt het tot kostenbesparing en een betere afstemming op onze specifieke behoeften.

Ondanks de vele voorzorgsmaatregelen en uitwijkmogelijkheden hebben we in 2024, net als de rest van de wereld, te maken gehad met geopolitieke verstoringen die het internet en cruciale knooppunten hebben geraakt. Deze verstoringen hebben onze dienstverlening beïnvloed, maar ze liggen buiten de



directe invloed van Altide. Desondanks blijven we werken aan robuustere oplossingen, zodat we ook in een steeds complexere digitale wereld betrouwbaar en veerkrachtig kunnen blijven opereren. In 2025 zetten we onze inspanningen voort om IT-systemen verder te harmoniseren en onze huidige IT-infrastructuur te versterken.

4.2 Informatiebeveiliging

Beleid

In 2024 is het informatiebeveiligingsbeleid van Altide doorontwikkeld. Dit beleid inclusief de managementcyclus is extern getoetst en heeft geleid tot de NEN7510-certificering. Het beleid kenmerkt zich door de optimale en veilige inzet van hardware, software en netwerken op onze drie locaties.

Certificeringen

Altide is trots dat zij in 2024 voor de drie locaties gezamenlijk de volgende certificeringen hebben behouden door middel van verschillende surveillanceaudits:

- **ISO:9001-2015**

Altide had in 2024 de surveillanceaudit van de ISO:9001-certificering. Deze certificering stelt eisen aan een kwaliteitsmanagementsysteem en richt zich onder meer op klantgerichtheid, betrokkenheid van medewerkers en het management, een procesbenadering en relatiemanagement. Er werden geen minor of major non-conformiteiten geconstateerd, de auditor heeft tot voortzetting van het certificaat besloten.

- **NEN7510**

In november 2024 vond de surveillanceaudit van NEN7510 bij Altide. De auditor heeft besloten tot voortzetting van het certificaat. NEN7510 is een certificaat op het gebied van informatiebeveiliging en beschrijft eisen en een set aan maatregelen, die zorginstellingen moeten treffen om via een gecontroleerd proces op adequate wijze met persoonlijke gezondheidsinformatie om te gaan. Hiermee wordt beoogd dat de persoonlijke gezondheidsinformatie beschikbaar is, vertrouwelijk behandeld wordt en dat de integriteit van de gegevens geborgd blijft. Dit is belangrijk, omdat de medische gegevens van patiënten niet zomaar op straat mogen liggen of opeens niet meer beschikbaar zijn door een update in een applicatie en/of systeem. Tijdens de audit werden enkele minor non-conformiteiten geconstateerd. Deze zijn verholpen.

- **WDTM**

In oktober was de surveillanceaudit van de WDTM 3.0. De auditor heeft besloten tot voortzetting van het certificaat. WDTM is het Ketenkeurmerk Personenalarmering. Met dit kwaliteitskeurmerk maken alle betrokkenen in de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten, waaronder leveranciers, installateurs, zorgcentrales, alarmopvolgers en aanbieders, gebruik van een leidend procesmodel. Hierdoor worden processen geoptimaliseerd en kwaliteit gewaarborgd, wat resulteert in de hoogst mogelijke betrouwbaarheid voor de eindgebruiker. Er werden geen minor of major non-conformiteiten geconstateerd.

Datalekken

In 2024 zijn zeven meldingen van datalekken ontvangen. De meldingen zijn direct opgepakt en afgehandeld. Volgens de geldende protocollen hoefde geen van de meldingen gemeld te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De datalekken hebben geleid tot een aanpassing in het beleid en de procedures. Daarnaast is er een bewustwordingscampagne gestart. Onder meer met een webinar zijn medewerkers op informatiebeveiliging en het risico op datalekken gewezen.



4.3 Klachten en incidenten

Klachtenregeling

Klachten en incidenten worden doorgaans afgehandeld door de zorginstellingen zelf. Uiteraard ondersteunt Altide de zorginstellingen hierbij. Ondanks dat Altide de afwikkeling van de klachten en incidenten niet altijd zelf doet, is het van belang om de klachten en incidenten wel goed te registreren en ervan te leren. In het nieuwe incidentenmanagementsysteem brengt een melding een proces op gang dat een adequate afhandeling van het incident ondersteunt en zo nodig direct leidt tot verbeteracties. Door een periodieke systematische analyse van meldingen worden trends gesignaleerd. Deze analyse kan leiden tot passende verbeteracties.

Signalen, incidenten en klachten

In 2024 zijn de volgende signalen, incidenten en klachten gemeld:

- **Signalen**

Er zijn 728 signalen geregistreerd. Een signaal is een melding van een onvolkomenheid in de bedrijfsvoering en kan zowel door een opdrachtgevers als een medewerker gedaan worden. De signalen worden altijd opgepakt en afgehandeld. Het aantal geregistreerde signalen wordt afgezet tegen het aantal cases. Over 2023 was het <0,5. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Vanwege het nieuw ingerichte registratiesysteem eind 2023 hebben we het idee dat er beter gemeld wordt en we effectiever kunnen verbeteren.

- **Incidenten**

Er zijn twee ernstige incidenten gemeld. De incidenten zijn samen met de betreffende opdrachtgevers via de Prisma-methodiek bestudeerd. Verbetermaatregelen zijn geïnitieerd en ingezet. Beide incidenten zijn ondertussen afgehandeld. Ook in voorgaande jaren zijn twee tot drie ernstige incidenten per jaar gemeld. Dit ligt dus in lijn met voorgaande jaren.

- **Klachten**

Veel klachten worden 'in de lijn' gemeld en opgelost. De bedoeling is dat klachtbehandeling, naast het zo mogelijk oplossen van de klacht en herstel van de relatie, ook bijdraagt aan het leren van de organisatie en daarmee aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening. Dit is een continu proces. Het is goed om te realiseren dat de binnenkomende en afgehandelde klachten door de klachtenfunctionaris, maar één onderdeel vormen van de totale klachtenafhandeling binnen Altide. In 2024 zijn acht klachten bij de klachtenfunctionaris terecht gekomen. Er was een stijging in klachten, verbeterpunten zijn geïdentificeerd en opgepakt. De klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld door de kwaliteitsfunctionaris.



4.4 Klanttevredenheid

Altide heeft in 2024 twee klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd:

- **Klanttevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers**

Altide kreeg van haar opdrachtgevers een gemiddeld rapportcijfer van 7,2. Helaas is dat rapportcijfer wat gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. Volgens de opdrachtgevers zijn de sterke punten van Altide:

- korte lijnen
- snelle reactie
- de samenwerking
- klantvriendelijkheid

Ook hebben de opdrachtgevers zaken benoemd die beter kunnen zoals een betere bereikbaarheid en het verbeteren van de rapportages. Het zijn verbeterpunten waar we graag mee aan de slag zijn gegaan. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de verbeterpunten geïnitieerd en opgepakt. Gelukkig behoort Altide nog steeds tot de 33% van de zorgbedrijven die een positieve NPS heeft: 1%.

- **Klanttevredenheidsonderzoek onder cliënten**

Cliënten zijn ook rechtstreeks door Altide aangeschreven in het kader van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek. Zij gaven Altide een gemiddeld rapportcijfer van 7,9. Dit cijfer is al jaren op een constant niveau.



5. Jaarverslag Raad van Commissarissen

5.1 Toezicht

De Raad van Commissarissen (RvC) is de interne en onafhankelijke toezichthouder van Altide. Zij houdt integraal toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur (RvB) van Altide. Zij doet dit conform de statuten van Altide en de Governancecode Zorg. Bij het uitvoeren van haar toezichthoudende en adviserende taak staan voor de RvC het belang van de cliënt, de maatschappelijke opgave in de zorg en de (financiële) continuïteit van zorgverlening centraal.

5.2 Samenstelling van de Raad van Commissarissen

De RvC bestaat uit de volgende leden:

Naam	In functie sinds	Functie en nevenfuncties
Mevr. Vreeburg (voorzitter)	1 september 2022	Lid Raad van Toezicht Openluchtmuseum Arnhem Lid Raad van Commissarissen Slot Loevestein
Dhr. Bennemeer	1 september 2022	Voorzitter bestuur Coöperatie Superunie Lid Raad van Advies IGJ Voorzitter Zeeuwse Zorgcoalitie
Dhr. Luijs	1 september 2022	Partner Delta Equity Partners

De leden van de RvC worden benoemd voor maximaal vier jaar. Aftredende leden zijn eenmaal herbenoembaar voor maximaal vier jaar. Gezien het feit dat alle commissarissen gelijktijdig benoemd zijn, zullen zij ook gelijktijdig aftreden. Er zal in de komende jaren gekeken worden of tot een evenwichtiger rooster van aftreden kan worden gekomen.

De leden van de RvC hebben geen nevenfuncties die conflicteren met hun lidmaatschap van de RvC van Altide. Indien er een potentiële belangenverstrengeling speelt, wordt dit in de Raad van Commissarissen besproken.

5.3 Beloningsbeleid

De leden van de RvC worden gehonoreerd volgens de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Regeling seconaire bezoldigingsnorm topfunctionarissen zorg en jeugd (zie de specificaties in de jaarrekening). Altide viel in 2024 in Klasse II Zorg en Jeugd. De leden van RvC zijn echter nog conform Klasse I Zorg en Jeugd bezoldigd. Daarnaast worden de gemaakte onkosten – binnen de regels van de WNT – vergoed.



5.4 Vergaderingen 2024

In 2024 is de RvC zes keer bijeengeweesst voor een formele vergadering. Tijdens vier van deze vergaderingen was de voltallige RvC aanwezig, tijdens de andere vergadering waren twee van de drie leden aanwezig. De vergaderingen zijn in het bijzijn van de RvB gehouden. Voorafgaand aan het overleg van de RvC vindt agendaoverleg plaats tussen de voorzitter van de RvB en de voorzitter van de RvC.

Datum vergadering	Besproken onderwerpen
23 januari	Beleid risicoinventarisatie en informatiebeveiliging, financiële resultaten, bezoldiging, update stand van zaken, medewerkersbelevingsonderzoek, aanstelling en inwerkprogramma 2 ^e bestuurder
19 maart	Statutenwijziging, financiële resultaten, liquiditeit, update stand van zaken, verantwoordelijkheden RvC, Jaarverslag RvC, indeling WNT
21 mei	Jaarrekening, jaarverslag, financiële resultaten, statutenwijziging, update stand van zaken
13 juni	Jaarrekening, accountantsverslag
10 september	Financiële resultaten, update stand van zaken, opvolging accountantsbevindingen, margeverbeteringstraject, buy & build strategie, governance, ontwikkelthema's, cliëntenraad, kaderbrief 2025
2 december	Begroting, jaarplan, financiële resultaten, update stand van zaken, interim controle en jaarplanning accountant, evaluatie fusie, WNT

Op 27 juni heeft een overleg plaatsgevonden tussen de RvC en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Deze vergadering ging over de investering in een IT-platform (UMOCx), financiën van Altide en het traject van de accountantscontrole. De RvC heeft daarnaast vergaderingen van de Ondernemingsraad bijgewoond en functioneringsgesprekken met de individuele bestuurders gevoerd.

5.5 Goedgekeurde besluiten

In 2024 heeft de RvC de volgende besluiten formeel goedgekeurd:

23 januari	Goedkeuren indexatie bezoldiging op grond van WNT Zorg en Jeugdhulp voor 2024
19 maart	Goedkeuren indeling WNT Klasse II en stapsgewijze groei naar Klasse II
21 mei	Vaststellen van gewijzigde statuten
14 juni	Goedkeuren jaarrekening en jaarverslag
2 december	Goedkeuren indexatie bezoldiging op grond van WNT Zorg en Jeugdhulp voor 2025

5.6 Terugblik op 2024 en blik op 2025

In 2024 is er hard gewerkt aan de verdere integratie en aan de financiële resultaten. Helaas werd Altide wederom geconfronteerd met een aantal financiële tegenslagen waardoor het jaar 2024 wederom met een verlies wordt afgesloten. Dit baart de RvC zorgen. Het is van uiterst belang dat de financiële huishouding op orde is. Het jaar 2025 zal daarom in het teken staan van het financieel gezond maken van Altide. Het doel is dat er in 2026 een financieel gezonde organisatie staat die kan kijken naar de toekomst.



Achtergrond jaarverantwoording

Voor het verlenen van goede zorg moet de bedrijfsvoering goed op orde zijn. Verantwoording hoort bij een professionele bedrijfsvoering en bevordert een transparante zorgsector. Op grond van artikel 40b van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) en de Regeling openbare jaarverantwoording Wmg moeten zorgaanbieders zich vanaf 2022 daarom verantwoorden.

Altide verantwoordt zich middels aanlevering van de volgende documenten:

1. een jaarrekening
2. bij de jaarrekening te voegen informatie als het bestuursverslag, het verslag van de Raad van Commissarissen en de controleverklaring
3. de openbare vragenlijst via DigiMV.