

Jaarverslag 2023

Medisch servicecentrum Altide

Zorg op afstand,
altijd dichtbij

altide.nl



Altide
Medisch
servicecentrum



Voorwoord

Het jaarverslag van Altide over het jaar 2023 beginnen wij graag met woorden van dank en waardering. Allereerst aan onze medewerkers: in een bewogen 2023 dat volop in het teken stond van de integratie, stonden zij met hart voor zorg op afstand 24/7 klaar voor honderdduizenden cliënten en patiënten in heel Nederland. Bedankt voor jullie inzet en toewijding! 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!

Vanaf november 2023 heten wij Altide: een nieuwe naam voor wat eerder NAAST-ZCN was. Vanaf augustus 2022 bundelden we als NAAST en Zorgcentrale Noord al de krachten in één organisatie. Het jaar 2023 stond in het teken van de verdere integratie. In dit jaarverslag over 2023 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

Een belangrijke mijlpaal vorig jaar was de vaststelling van onze meerjarenstrategie 2024-2026. Met o.a. onze ondernemingsraad, Raad van Commissarissen en aandeelhouders bepaalden we samen de koers voor de komende jaren. Dit resulteerde tevens in een herinrichting van de organisatie aan de hand van drie pijlers: Langer veilig thuis, Bereikbaarheid en Zorg van morgen. De meerjarenstrategie vormt de basis voor onze bedrijfsvoering en organisatie-inrichting.

Integratie

Ook de verdere integratie van IT stond centraal in 2023. Aan het einde van het jaar zijn de laatste voorbereidingen getroffen om aan het begin van 2024 over te gaan naar een nieuwe telefooncentrale. Ook zijn de voorbereidingen getroffen voor de overzetting van het salarissysteem van de medewerkers in Varsseveld per 1 januari 2024 van AFAS naar Youforce. Tegelijkertijd met deze overzetting gaat heel Altide per 1 januari 2024 over naar een nieuw roostersysteem. In 2023 is tevens gewerkt aan het inrichten van één functiehuis, wat in 2024 wordt afgerond.

We zijn er trots op dat we als geheel Altide voldoet aan de hoogste kwaliteitseisen op het gebied van kwaliteitsmanagement, informatiebeveiliging en persoonsalarmering. Daarvoor behaalden we in 2023 de certificeringen: ISO 9001:2015, NEN 7510 en Ketenkeurmerk persoonsalarmering. Dat is een groot compliment waard voor alle collega's die zich hiervoor hebben ingezet.

Bestuurswijziging

Per 1 december 2023 heeft interim-directeur-bestuurder Alex van den Bersselaar afscheid genomen van Altide. Na een wervingstraject in 2023 start in februari 2024 de nieuwe bestuurder van Altide: Anne Cloostermans. Zij zal samen met Erik Wijnhof werken aan de verdere uitbouw van Altide als toonaangevend medisch servicecentrum in Nederland.

Nogmaals dank voor de plezierige 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 nieuwe, 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.....	3
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 2023.....	9
2.3 Duurzame zorg.....	11
3. Altide als werkgever.....	12
3.1 Aantal medewerkers.....	12
3.2 Ziekteverzuim.....	12
3.3 Opleiding.....	12
3.4 Beleving van het werk.....	13
4. Kwaliteit en bedrijfsvoering.....	14
4.1 IT.....	14
4.2 Informatiebeveiliging.....	14
4.3 Klachten en incidenten.....	15
4.4 Klanttevredenheid.....	16
5. Jaarverslag Raad van Commissarissen.....	17
5.1 Toezicht.....	17
5.2 Samenstelling van de Raad van Commissarissen.....	17
5.3 Beloningsbeleid.....	17
5.4 Vergaderingen 2023.....	17
5.5 Goedgekeurde besluiten.....	18
5.6 Vooruitblik op 2024.....	18



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.

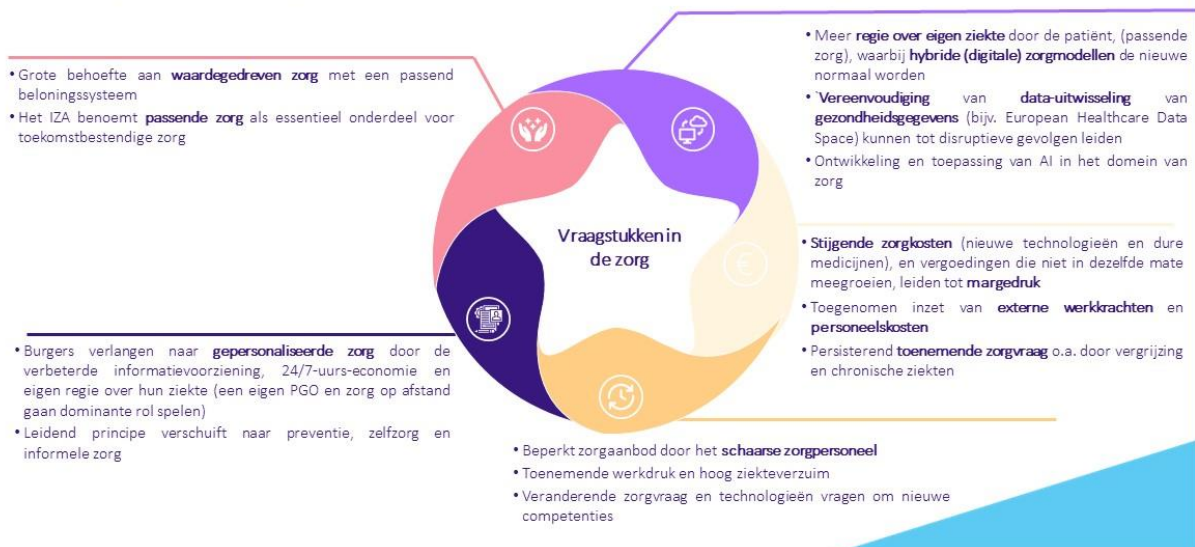


1.2 Strategie

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

Extern | Veranderend zorglandschap

De urgente vraagstukken in het zorglandschap behoeven antwoorden. Zorg op afstand biedt unieke kansen om de zorg toekomstbestendig te maken door de centrale en verbindende positie in de zorgketen.



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 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 modulaair gebouwd:** Op het moment dat elementen modulaair ontworpen zijn zal het eenvoudiger zijn om verder op te schalen en uit te breiden met additionele functies en zorgpaden.

1.3 Juridische structuur

Vanaf 1 augustus 2022 zijn Zorgcentrale Noord (ZCN) en NAAST samen verdergegaan, eerst onder de naam NAAST-ZCN en inmiddels onder de naam Altide. Altide is een besloten vennootschap. De aandelen worden gehouden door Stichting Espria (50%) en Stichting Sensire (50%).

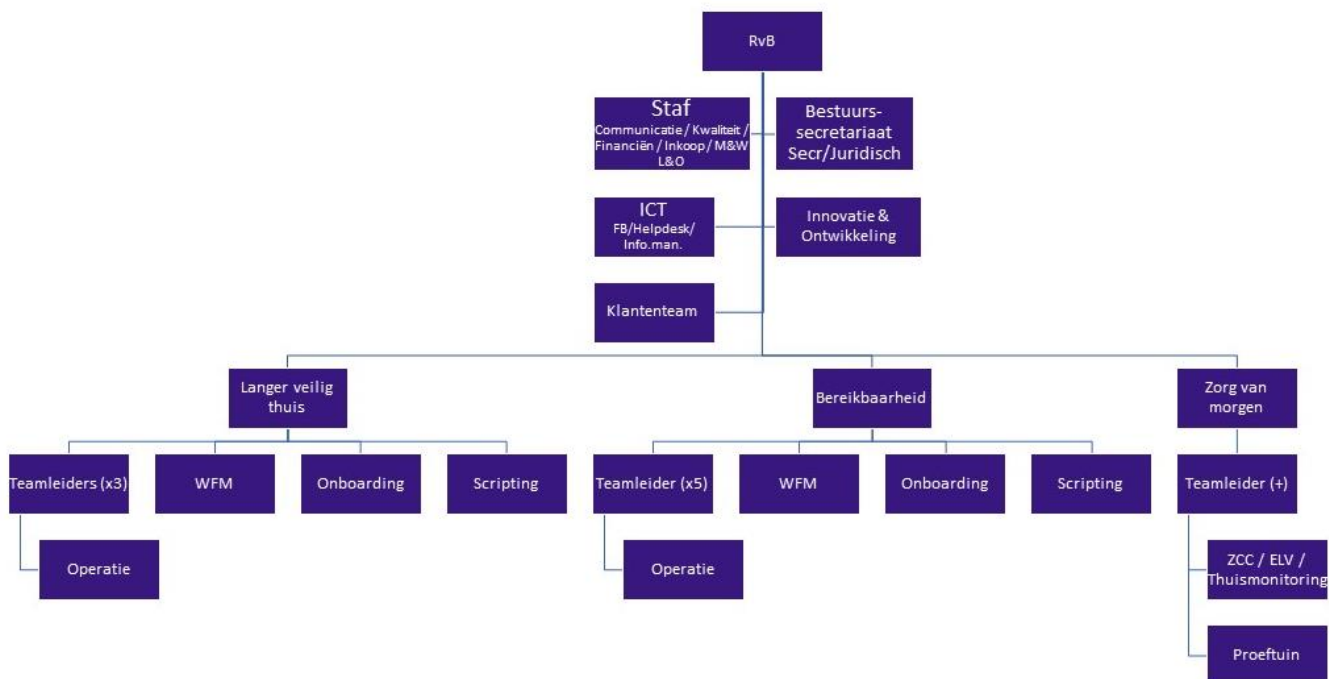
1.4 Bestuur

Altide wordt bestuurd door een tweekoppige Raad van Bestuur: Erik Wijnhof en Alex van den Bersselaar. Per 1 december 2023 heeft interim-bestuurder Alex van den Bersselaar afscheid genomen van Altide. Na een wervingstraject in 2023 start in februari 2024 de nieuwe bestuurder van Altide: Anne Cloostermans.



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

Binnen Altide is de medezeggenschap van cliënten geregeld middels een cliëntenraad (CR). De medezeggenschapsregeling voor de CR is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ2018). Uitgangspunt is dat de CR zo'n vijf keer per jaar vergadert. Daarbij worden actuele onderwerpen, vraagstukken en eventuele aanvragen voor advies en instemming besproken. De verantwoordelijk bestuurder van Altide woont (een deel van) de vergadering bij.

In 2023 heeft een aantal cliëntenraadsleden helaas afscheid genomen van de CR van Altide. Ondanks dat een campagne is gestart om nieuwe cliëntenraadsleden te werven, is er slechts geringe animo voor deelname aan de CR van Altide. De belangrijkste reden hiervoor is waarschijnlijk het feit dat Altide niet de cliënten zelf maar met de zorginstellingen een overeenkomst heeft en cliënten vaak niet weten dat zij contact hebben met Altide. Eind 2023 is daarom voorgesteld de CR aan te vullen met vertegenwoordigers van de zorginstellingen. Op die manier is er zowel inspraak vanuit de cliënten als vanuit de zorginstellingen. Dit plan wordt in 2024 verder uitgewerkt.

Ondernemingsraad

Het jaar 2023 stond ook voor de ondernemingsraad (OR) in het teken van de verdere integratie. Vanaf het moment van de fusie tot en met februari 2023 was er een tijdelijke OR. In februari 2023 hebben de verkiezingen voor de OR plaatsgevonden. Voor het eerst zijn de verkiezingen digitaal gehouden. Er is door 60% van de kiesgerechtigde medewerkers gestemd, waarna alle zeven zetels opgevuld konden worden. Per maart is de definitieve OR gestart.



De OR is gedurende het jaar telkens bijgepraat over en heeft als klankbord gefungeerd voor de grote onderwerpen waar Altide mee te maken had. Hierbij kan gedacht worden aan de fusie en invlechting van de organisatie, het functiehuisstraject, het jaarplan, de kaderbrief en de begroting, de maandelijkse resultaten, verzuimcijfers en het behoud van medewerkers.

Tijdelijke ondernemingsraad

De tijdelijke OR bestond uit negen leden. De leden waren afkomstig van de locatie Beilen en locatie Varsseveld. De tijdelijke ondernemingsraad vergaderde intern om de week en heeft vijf keer met de bestuurder vergaderd. Zij heeft onder meer advies gegeven over dan wel instemming verleend aan:

- Leasebeleid
- Vakantie- en verlofregeling
- Balansbudget
- Vaste late en nachtdiensten

Ondernemingsraad

De OR bestaat sinds maart 2023 uit zeven leden. De leden zijn afkomstig van alle drie locaties van Altide. Gedurende het jaar zijn een aantal leden – waaronder de voorzitter – uit de OR gegaan maar de zetels konden telkens opgevuld worden. De OR vergaderde intern ongeveer om de week, heeft acht keer overlegd met de bestuurder en heeft twee keer een overleg gehad met de voorzitter van de Raad van Commissarissen. De OR heeft daarnaast twee keer een nieuwsbrief uitgegeven. De OR heeft onder meer advies gegeven over dan wel instemming verleend aan:

- WFM/roosterpakket
- Aanpassen opzegtermijn
- Pilot verzuimbonus
- Reiskostenregeling
- Beleid opnemen gesprekken

De OR heeft daarnaast een rol gehad bij werving en selectie van de tweede bestuurder.



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
 - medicatiecontrole
 - leefstijlmonitoring
- Bereikbaarheid:
 - telefonische en online bereikbaarheid
 - beeldzorg
- Zorg van morgen:
 - thuismonitoring
 - zorgcoördinatie

2.2 Ontwikkelingen in 2023

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:

- Circa 12.000 mensen in Nederland gebruiken de automatische medicijndispenser Medido. Bijna 5.000 hiervan waren via circa 60 zorgorganisaties in 2023 aangesloten op de meldcentrale van Altide. 75% van de 500 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.
- Voor zo'n 100 zorgorganisaties 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 1.600 contactmomenten. Circa 65% bestaat uit zorg- en verpleegkundige handelingen. Daarmee worden zorgmedewerkers in staat gesteld zich te richten op de cliënt.
- Met ongeveer 600 cliënten hebben de verpleegkundigen van Altide contacten via beeld. Dit resulteert in circa 15.000 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.



- Samen met Espria Ledenvereniging / Zorghulp biedt Altide een full service pakket voor persoonsalarmering. Leden ontvangen korting op installatie en apparatuur. Ook voor tientallen zorgorganisaties verzorgt Altide de persoonsalarmering. Als iemand op de knop drukt en er blijkt hulp nodig, dan zetten de zorgprofessionals van Altide de juiste hulp in, bijvoorbeeld van een mantelzorger. Van de alarmen filteren de medewerkers van Altide 81% weg, wat betekent dat de wijkverpleegkundige niet naar die cliënt hoeft.
- 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. Per jaar voert Altide ruim 200.000 dubbele medicatiechecks uit voor meer dan 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.
- Leefstijlmonitoring via Altide wordt meer en meer ingezet: enkele tientallen cliënten van maken hier gebruik van.
- Altide adviseert op het gebied van woningtoegang en faciliteert van aanvraag tot installatie.

Servicedesk Zorgtechnologie

Altide ondersteunde in 2023 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 medewerkers vertalen de hulpvraag naar een technologische oplossing en regelen en ontzorgen van a tot z. Ook ondersteunt Altide bij leveranciersonafhankelijke inkooptrajecten.

Acute zorg en thuismonitoring

Op inmiddels zeven plaatsen in Nederland is Altide betrokken bij de centrale triage van acute zorg, o.a. in de regio IJsselland, Noordoostpolder en de Achterhoek. 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. Onder meer voor het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA), waar we startten met monitoring bij hormoontherapie. Ook was de start van het transmurale COPD-programma met o.a. het WZA en Dokter Drenthe.

Voorzetting dienstverlening Centrale24 door Altide

In december 2023 heeft Altide de dienstverlening overgenomen van zorgcentrale Centrale24 in Eindhoven voor wat betreft alarmering en bereikbaarheid. Om cliënten veilig verbonden te houden met hulp en zorg heeft Altide de dienstverlening voortgezet. 2.500 cliënten met een persoonsalarm of Medido zijn vanaf december aangesloten op de meldbank van Altide. Ook voert Altide sinds december 2023 de telefonische bereikbaarheid uit voor vijf zorgorganisaties die eerder bij Centrale24 hun dienstverlening hadden ondergebracht.

Integraal Zorg Akkoord

Altide was in 2023 actief betrokken bij de uitwerking van transformatie- en regioplannen in het kader van het Integraal Zorg Akkoord (IZA). In het IZA is afgesproken dat de regie voor de uitvoering ervan in de regio's ligt.

In de regio Drenthe schreven we mee aan het plan voor de thema's Vitaal ouder worden, Toegankelijkheid/zorgtransitie en Digitalisering. Ook met andere regio's en samenwerkingsverbanden zijn we in gesprek voor de uitvoering van een deel van de plannen. Denk aan specifieke thema's en werkagenda's, zoals 'Thuismonitoren' 'Vitaal ouder worden', 'Datawerkplaats Zorg' 'Passende oncologische zorg' en 'Samenwerking in de acute zorg'.



zorgcoördinatie'. Alle regionale zorgpartijen committeren zich aan de afspraken in het regioplan. Deze afspraken worden ook meegenomen in de zorgcontractering. Tevens is Altide beoogd partner bij het transformatieplan 'Buurt als ecosysteem', een initiatief van o.a. Buurtzorg, Icare en Zorggroep Meander.

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

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2023	196
Waarvan in Beilen en Veldhoven	121
Waarvan in Varsseveld	75

3.2 Ziekteverzuim

Verzuimpercentage in 2023	
Locaties Beilen en Veldhoven	11,4%
Locatie Varsseveld	5,7%

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. Enerzijds heeft Altide te maken met een hoog percentage langverzuim. Anderzijds is ook het kortverzuimpercentage te hoog. Daarom is er in 2023 gewerkt aan de volgende maatregelen, waaraan we ook in 2024 vervolg geven:

- **Meer aandacht voor preventie**

Aandacht voor preventie is een continue aangelegenheid: elke dag is er volop aandacht voor. Leidinggevendenden zijn alert op signalen die erop kunnen wijzen dat een medewerker dreigt uit te vallen. Als dit het geval is gaat hij/zij het gesprek aan met de medewerker. Kloppen de signalen? Wat kunnen we doen om ervoor te zorgen dat iemand niet ziek wordt? Denk aan inzet van (zorg)verlof, preventief inschakelen van een (loopbaan)coach of inzet van de praktijkondersteuner van de bedrijfsarts.

- **(Nog) beter het advies van de bedrijfsarts volgen**

Valt iemand toch uit voor een langere periode dan gaat iemand naar de bedrijfsarts. Soms voorzien we al snel dat de uitval langer gaat duren en sturen we iemand zo snel mogelijk naar de bedrijfsarts. Die geeft vervolgens een advies over inzetbaarheid. Dat advies volgen we bij Altide zo goed mogelijk op. Ook als het betekent dat iemand voorlopig even niet inzetbaar is voor eigen werk. We doen ons best de stap terug naar werk zo klein mogelijk te maken en te houden. Het advies van de bedrijfsarts blijft hierin wel leidend.

- **Aandacht voor de zieke medewerker**

Iedere leidinggevende houdt zo goed mogelijk contact met de zieke medewerker. Dat kan zijn door een telefoontje, een bezoek thuis of een koffiedrinkmoment op kantoor of elders. Op gezette tijden is er ook nog bijvoorbeeld een bloemetje of een kaartje.

Tevens is in 2023 gewerkt aan het verminderen van het verzuim door de inzet van een niet-verzuimbonus en het instellen van een nieuw roosterpakket per 2024.

3.3 Opleiding

Altide heeft een eigen Academie. Binnen de Academie staat onboarding van nieuwe medewerkers centraal. In 2023 zijn binnen de Academie veel nieuwe collega's gewerkt. Tevens is het inwerktraject verkort. Zo kunnen nieuwe collega's zo snel mogelijk meedraaien in de operatie.



3.4 Beleving van het werk

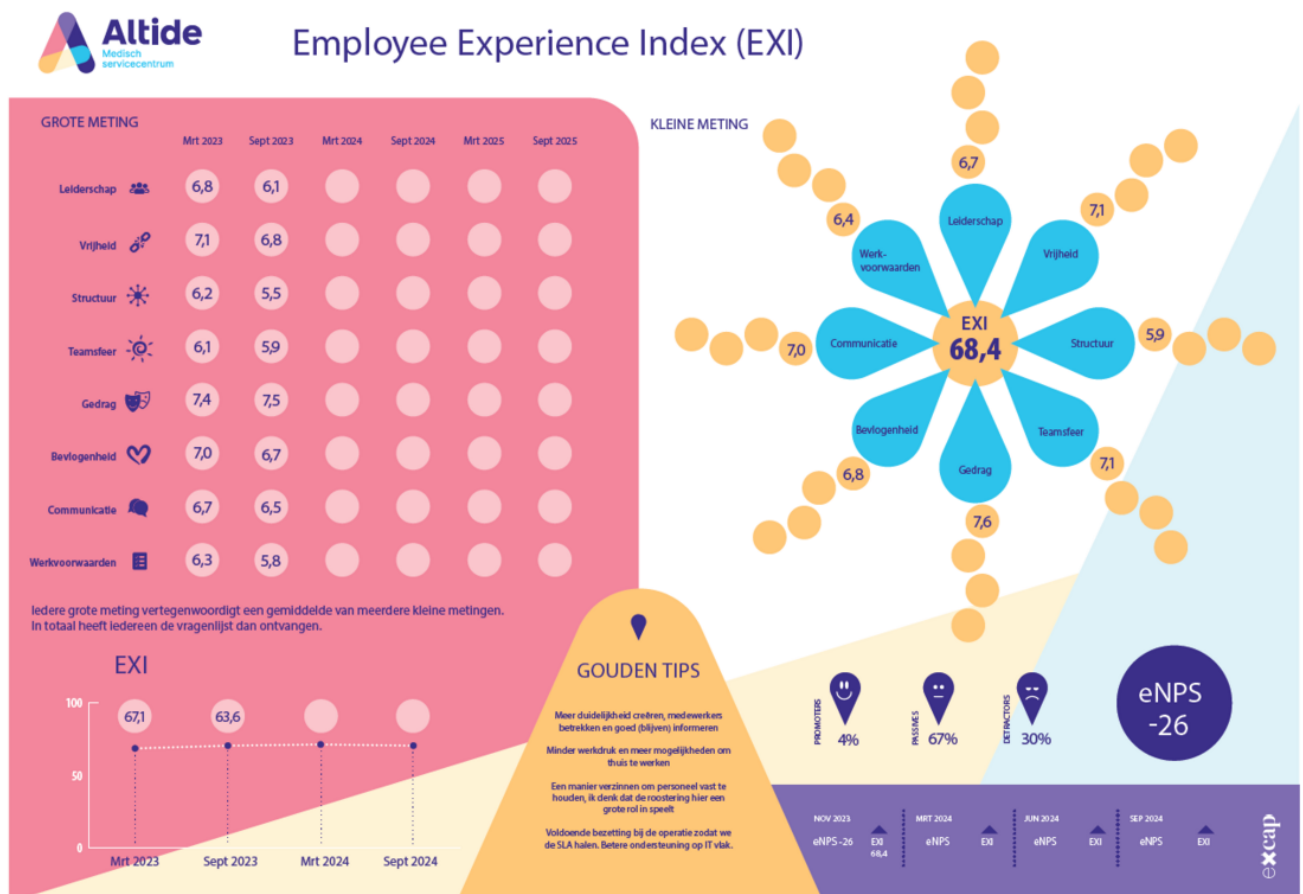
Elk kwartaal voeren we een medewerkersbelevingsonderzoek uit. In deze online vragenlijst komen thema's zoals vitaliteit, werkdruk, teamsfeer, communicatie en leiderschap aan bod. Aan het onderzoek in december 2023 heeft 49,1% van de bevroagde collega's meegedaan. Er bleek ten opzichte van het vorige onderzoek een positieve lijn te zien, wat ook terug te zien was in de Exi-score: die was in december 68,4 (in september nog 63,3). Uit elk onderzoek komen gouden tips waaraan gewerkt wordt.

Een van de gouden tips was om rust te creëren door te zorgen voor:

- procesoptimalisatie
- tijdige, heldere, verklarende communicatie
- een betrouwbare IT-omgeving

De uitkomsten worden besproken in de teams en aan de verbetermaatregelen wordt gewerkt.

Hieronder zijn de resultaten van de onderzoeken weergegeven.





4. Kwaliteit en bedrijfsvoering

4.1 IT

Er is in 2023 intensief gewerkt aan de integratie van systemen van voormalig NAAST en ZCN. De coördinatie werd overgedragen van een aparte fusie-stuurgroep naar het managementteam (MT), wat zorgde voor een meer gerichte aanpak. Een van de belangrijkste aandachtspunten was het samenvoegen van verschillende administratieve systemen en facturatiemethoden. Dit proces verliep geleidelijk, met integratiewerkgroepen die aan verschillende aspecten werkten, zoals IT-systemen en facturatie.

4.2 Informatiebeveiliging

Beleid

In de eerste helft van 2023 is het informatiebeveiligingsbeleid van Altide ontwikkeld. 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 2023 voor de drie locaties gezamenlijk de volgende certificeringen heeft behaald:

- **ISO9001-2015**

Altide behaalde in het vierde kwartaal van 2023 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.

- **NEN7510**

In het derde kwartaal van 2023 werd NEN7510 behaald. De 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**

Altide behaalde in het derde kwartaal van 2023 WDTM 3.0. 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 2023 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 door een webinar zijn medewerkers op informatiebeveiliging en het risico op datalekken gewezen.

4.3 Klachten en incidenten

Klachtenregeling

Er is in 2023 een nieuwe klachtenregeling voor cliënten geïntroduceerd. Daarnaast is er een nieuw incidentenmanagementsysteem geïmplementeerd. Doel van dit nieuwe systeem is het vergroten van de kwaliteit en veiligheid voor cliënten en in de organisatie. 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 2023 zijn de volgende signalen, incidenten en klachten gemeld:

- **Signalen**

Er zijn 445 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.

- **Incidenten**

Er zijn twee ernstige incidenten gemeld. De incidenten zijn samen met de betreffende opdrachtgevers via de Prisma-methode 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 2023 zijn vier klachten bij de klachtenfunctionaris terecht gekomen. De klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld door de kwaliteitsfunctionaris.



4.4 Klanttevredenheid

Altide heeft in 2023 twee klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd:

- **Klanttevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers**

Altide kreeg van haar opdrachtgevers een gemiddeld rapportcijfer van 7,6. Dit is een goede score gezien de huidige markt en het feit dat Altide pas eind 2022 gefuseerd is. Volgens de opdrachtgevers zijn de sterke punten van Altide de professionaliteit, het goed meedenken en het denken in oplossingen. Altide behoort daarnaast tot de 33% van de zorgbedrijven die een positieve NPS heeft: 5%.

- **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.



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 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 Raad van Commissarissen 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 Raad van Commissarissen 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 Raad van Commissarissen hebben geen nevenfuncties die conflicteren met hun lidmaatschap van de Raad van Commissarissen van NAAST-ZCN. Indien er een potentiële belangenverstrengeling speelt, wordt dit in de Raad van Commissarissen besproken.

5.3 Beloningsbeleid

De leden van de Raad van Commissarissen worden gehonoreerd volgens de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Regeling seccorale bezoldigingsnorm topfunctionarissen zorg en jeugd (zie de specificaties in de jaarrekening). Altide viel in 2023 in Klasse I. Daarnaast worden de gemaakte onkosten – binnen de regels van de WNT – vergoed.

5.4 Vergaderingen 2023

Datum vergadering	Besproken onderwerpen
25 januari	Begroting, financiële resultaten, bezoldiging, governance, medewerkersbelevingsonderzoek
17 april	Merkstrategie, financiële resultaten, liquiditeit, governance, klokkenluidersregeling, samenwerkingen, strategie
22 mei	Jaarrekening, financiële resultaten, merkstrategie, werving 2 ^e bestuurder
19 juni	Aanstellen accountant, financiële resultaten
5 september	Merkstrategie, governance, financiële resultaten, pricing en marges per product
24 november	Strategie, begroting, financiële resultaten, ziekteverzuim, 2 ^e bestuurder, WNT



5.5 Goedgekeurde besluiten

In 2023 heeft de RvC de volgende besluiten formeel goedgekeurd:

Datum	Besproken onderwerpen
25 januari	Goedkeuren indexatie bezoldiging op grond van WNT Zorg en Jeugdhulp
17 april	Goedkeuren klokkenluidersregeling
22 mei	Vaststellen van jaarrekening
22 mei	Goedkeuren jaarverslag RvC 2022
22 mei	Goedkeuren procesvoorstel 2e bestuurder
19 juni	Goedkeuren aanstelling accountant Qconcepts
5 september	Vaststellen merkstrategie
5 september	Vaststellen nieuwe governancestructuur
24 november	Vaststellen strategie Altide
24 november	Vaststellen begroting 2024

De RvC heeft daarnaast in samenspraak met de AVA een nieuwe bestuurder aangesteld.

5.6 Vooruitblik op 2024

Voor 2024 is een overlegstructuur met zes vergaderingen gepland. Het jaar 2023 was het eerste jaar na de fusie. Dit werd gezien als een opstartjaar. In dit jaar is vooral veel aandacht besteed aan de missie en visie van Altide en de strategie voor de toekomst. Het jaar 2024 zal vooral gericht zijn op de uitvoering hiervan.