

Bestuursverslag 2016 Stichting Magentazorg

23 mei 2017

Inleiding

In 2016 is er binnen en buiten Actiezorg, Behandelzorg en Magentazorg veel in beweging gezet. Enerzijds ingezet onder de druk op de financiële ruimte en verder doorgevoerde veranderingen in de financieringswijze. Anderzijds als logisch gevolg op de wens en noodzaak om de zorg en dienstverlening aan cliënten/bewoners te (blijven) verbeteren en vernieuwen op de woonzorglocaties en in de wijken.

De bewegingen lijken tegengesteld, maar zijn dat niet. Om doelmatig gebruik te maken van de beschikbare middelen is een kwaliteitsslag gepaard met een verbetering van de efficiency noodzakelijk.

In dit proces zijn de kerndoelen van de organisatie gelijk gebleven; namelijk het verlenen van goede zorg en dienstverlening aan kwetsbare mensen, veelal ouderen, aan huis en in de woonzorglocaties.

De veranderingen in 2016 deden een flink beroep op het aanpassingsvermogen van de organisatie. Wij zijn trots op de inspanningen die in dit kader zijn verricht en de manier waarop met de veranderingen is omgegaan. Dit geeft vertrouwen dat de organisatie ook in komende jaren in staat zal zijn om de zorg en dienstverlening nog beter te maken.

In dit bestuursverslag geven wij een overzicht van:

- de belangrijkste ontwikkelingen in 2016 (§1)
- financiële ontwikkelingen en verwachtingen (§2)
- risico's en onzekerheden ten aanzien van het gevoerde en te voeren beleid (§3)
- informatie over de financiële instrumenten (§4)
- vooruitzichten inclusief externe factoren (§5)
- de toepassing van de Governance Code Zorg (§6)
- en inspanningen op het gebied van duurzaamheid (§7).

Het jaarverslag van de raad van toezicht is als bijlage toegevoegd.

Jeltje Schraeverus, voorzitter raad van bestuur
Anne Leemhuis, lid raad van bestuur

1 Belangrijke ontwikkelingen in 2016

Reorganisaties

Om de noodzakelijke efficiency te realiseren en in te spelen op de stelselwijzigingen werd in 2014 het transitieplan 'Magentazorg klaar voor de toekomst' en in 2015 het aanvullende plan 'ABOO¹' opgesteld.

Het tempo van deze plannen met de beoogde reorganisaties werd in 2016 opgevoerd. Zo werd de leidinggevende structuur vernieuwd, met voor de werkvloer als grootste verandering aanpassing van de teams, benoeming van teamcoaches en het terugbrengen van het aantal verschillende functies. Ondanks intensieve voorlichting leidden deze veranderingen vooral aan het begin tot de nodige vragen van medewerkers, bewoners en hun families. Inmiddels (begin 2017) lijken de onzekerheden voor een belangrijk deel opgelost.

Ook in het management vonden veranderingen plaats, zo traden de twee transitie managers terug en startte op 1 juni 2016 het nieuwe managementteam waarin ook wijkmanagers werden opgenomen.

Besloten is om, in aansluiting op de genoemde reorganisaties, ook de topstructuur te herzien. Waar deze begin 2016 nog bestond uit twee bestuurders, zes wijk- en twee transitie managers, was dit aan het einde van het jaar teruggebracht tot twee bestuurders en vier wijkmanagers.

Deze nieuwe structuur was tijdelijk, begin 2017 bogen raad van bestuur en raad van toezicht zich over de vraag hoe de topstructuur er idealiter en passend bij de organisatie uit zou moeten zien. Op basis hiervan is besloten een directieteam in te richten bestaande uit: algemeen directeur/bestuurder, twee directeuren zorg (intramuraal, extramuraal), directeur HRM, directeur financiën/bedrijfsvoering, secretaris raad van bestuur/manager conerndienst. De voorzitter raad van bestuur is in dit nieuwe model de algemeen directeur/bestuurder. Met dit directiemodel wordt medio 2017 overgegaan van een tweehoofdig bestuur naar één bestuurder.

Verbetering verpleeghuiszorg

In 2015 werden vier verbeterprojecten van Magentazorg en bijbehorend budget in het kader van het landelijke traject 'Waardigheid en Trots' toegekend. Deze projecten zijn in 2016 verder uitgewerkt en gestart.

Zoals het project 'Nieuw Varne' waarbij de kwaliteit van zorg op een andere manier wordt gemeten zodat een meer permanent beeld ontstaat. Het project 'Oudtburgh open' krijgt vorm, mede door aanpassingen aan het gebouw. Onderdeel van dit project vormde ook de themadag over het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

¹ AB00: Aanpak Bedrijfsvoering Op Orde

Verpleeghuis Zuyder Waert is gespecialiseerd in de zorg voor bewoners met (gevorderde) dementie. Om deze kennis te verdiepen en te verspreiden wordt samen met onderzoekers van de VU gewerkt en uitvoering gegeven aan het project 'Expertisecentrum Dementie'.

Met behulp van bureau Mandev wordt in alle geledingen van Actiezorg, Behandelzorg en Magentazorg gewerkt aan het verbeterproject 'Houding en Gedrag', inmiddels het 'TomTom²' traject genoemd. Daarnaast wordt het toegekende Waardigheid en Trots budget ingezet voor scholing ter ondersteuning van de verbeterprojecten.

Ook in de kleinschalige woonvoorzieningen zijn reorganisaties doorgevoerd ter verhoging van de doelmatigheid. Zo kan nu een kwalitatief hoger deskundigheidsniveau ingezet worden en is de continue bezetting beter in te plannen met als resultaat dat beter voldaan wordt aan de toegenomen en complexere zorgvraag van bewoners.

Extra aandacht is besteed aan verbetering van de (somatische) verpleeghuiszorg die geboden wordt in de kleinschalige woonvoorziening Meander. Klachten over de kwaliteit van zorg en sfeer op de locatie bleken hardnekkig. Ook de cliëntenraad klaagde over de situatie. Op initiatief van de bestuurder is er op gezamenlijk verzoek van de raad van bestuur, ondernemingsraad en centrale cliëntenraad een externe deskundige ingezet die de situatie op de Meander eind 2016 heeft onderzocht. Resultaten van dit onderzoek zijn gedeeld met de opdrachtgevers, bewoners/familie en medewerkers. Op grond van de rapportage is een taskforce ingericht om de aanbevelingen in de praktijk te brengen. Dit traject startte begin 2017 en betrokkenen zijn door nieuwsbrieven en tijdens bijeenkomsten over de voortgang geïnformeerd. In het eerste kwartaal van 2017 werden de eerste positieve signalen over behaalde resultaten verzameld.

Continu verbeteren

Net als voorgaande jaren werkte de organisatie continue aan verbetering van haar zorg, dienstverlening en werkprocessen. Bijvoorbeeld aan de hand van de waarderingen op zorgkaartnederland.nl die een continue meting laten zien:

Score 2015	Score 2016	Score na Q1 2017
8,6	7,4	8,8

De zorgorganisatie schrijft de relatief lagere score over 2016 toe aan de veranderingen die in de tweede helft van dat jaar plaatsvonden. De stijging van de score in het eerste kwartaal van 2017 (5 waarderingen t.o.v. 15 over heel 2016) wijst er mogelijk op dat de met de reorganisatie gepaard gaande onzekerheden zijn opgelost en beoogde verbeteringen gaan renderen. De eerste uitkomsten van het TomTom traject kunnen eveneens hebben bijgedragen aan deze opwaartse beweging.

Ook de registratie van uitingen van onvrede, klachten en (bijna) incidenten wordt gebruikt om van te leren. Daarnaast zijn themagerichte audits uitgevoerd, zoals naar

² TomTom betekent 2x Trots op Magenta.

aanleiding van de introductie van het Elektronisch Cliënt Dossier (hierna ECD), het gevoerde beleid ten aanzien van vrijheidsbepalende maatregelen waaronder het gebruik van psychofarmaca, medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie en mondzorg. Uitkomsten en verbeteradviezen zijn besproken in de teams en het managementteam.

In november 2016 werd het kwaliteitssysteem op werkzaamheid getoetst door een externe auditor. De rapportage en daarin opgenomen aanbevelingen zijn intern gedeeld.

Voor cliënten en hun familie was, net als in voorgaande jaren, een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar en voor medewerkers een vertrouwenspersoon. Ook zij rapporteren geanonimiseerd over hun bevindingen en doen aanbevelingen aan de raad van bestuur en het managementteam.

Vastgoedontwikkelingen

De vastgoedontwikkelingen die in 2015 of eerder in gang waren gezet, zijn in 2016 verder uitgewerkt en of (versneld) doorgevoerd. Het gebouw van verpleeghuis Lauwershof is sterk verouderd. Er werd versneld voorrang gegeven aan het plan om huidige bewoners met het syndroom van Korsakov een plaats aan te bieden in De Haemstede en andere bewoners in het inmiddels beschikbaar gekomen Nieuw Varne. De bewoners konden ook kiezen voor een andere locatie. In Lauwershof blijft de geriatrische revalidatiezorg aangeboden; tevens wordt het gebouw als kantoorruimte gebruikt.

De eerste bewoners hebben begin 2017 Nieuw Varne betrokken. De locatie bestaat uit 31 appartementen met een eigen badkamer, keuken en slaapkamer. Op de begane grond wonen bewoners met dementie. De appartementen op de eerste verdieping worden bewoond door ouderen met psychische problematiek (gerontopsychiatrie).

Om in de nabije toekomst Lauwershof te vervangen, werd in 2016 het bouwplan en de businesscase 'Nieuwbouw Oudorp' uitgewerkt. In het najaar zijn banken benaderd voor een hypothecaire lening. Het plan (de naam is nog niet bekend) voorziet in twee bouwlagen met in totaal 48 tweekamerappartementen. Doelgroep is in eerste instantie mensen met dementie, maar het ontwerp laat toe dat ook andere doelgroepen er kunnen wonen. In het complex worden vier ontmoetingsruimtes gepland en oplevering wordt in 2019 verwacht.

In samenwerking met Magentazorg ontwikkelde verhuurder (Habion) van Buiten Zorg de toekomstvisie voor deze locatie. Hierbij werden ook de cliënten en hun familie, buurt en gemeente nauw betrokken. Buiten Zorg wordt getransformeerd tot zelfstandige (tweekamer)appartementen waar 24-uurs zorg aanwezig is op basis van scheiden 'wonen en zorg'. Conform de visie wordt het nieuwe Buiten Zorg met hulp van diverse ondernemers en Wonen Plus Welzijn een gezellige plek waar voldoende te beleven valt.

In 2015 werd het plan ontwikkeld voor nieuwbouw op de locatie van verzorgingshuis Molenhoeve. In 2016 is voor de bewoners een nieuwe woonplek gevonden en 1 juli werd gestart met de sloop van het gebouw. De nieuwbouw startte na de zomer en zal ruimte

bieden aan 41 bewoners. De sloop van de Molenhoeve had ook gevolgen voor de medewerkers die op een enkele na, allemaal een andere werkplek vonden binnen Magentazorg.

In 2016 zijn voor de verpleeghuizen Oudtburgh en Zuyder Waert renovatieplannen ontwikkeld met als onderdeel het zogenoemde 'pleinconcept'. Doel van dit concept is om een prettige ruimte te creëren waar bewoners en bezoekers gastvrij worden ontvangen en van alles te doen is. In januari 2017 is de uitvoering gestart.

2 Financiële ontwikkelingen en verwachtingen.

In het bestuursverslag over 2015 werd vermeld dat de stelselwijzigingen grote invloed hebben op de bedrijfsvoering. Temeer daar deze gepaard gaan met forse bezuinigingen en krimp. Deze invloed zette door in 2016 en maakte het noodzakelijk dat (versneld) maatregelen werden genomen. Onderdeel van maatregelen vormen de in (§1) geschetste reorganisaties. Daarnaast zijn als maatregelen doorgevoerd:

- De huur van het kantoor van Actiezorg werd opgezegd en medewerkers werden ondergebracht in locaties van Magentazorg.
- Zowel voor de intra- als extramurale zorg werd het aantal verschillende functies teruggebracht, overgegaan op dezelfde automatiseringsprogramma's en is het ECD ingevoerd.
- Onrendabele locaties waar dagbesteding werd aangeboden zijn samengevoegd met de locaties van Buiten Zorg, Lauwershof en Zuyder Waert. Verlies op het vervoer is teruggedrongen met het besluit om het (rolstoel)taxivervoer voortaan uit te voeren met eigen vervoer en vrijwilligers.
- De twee producten hulp bij het huishouden (hbh 1 en 2) zijn samengevoegd tot 1 product "thuisondersteuning" waarmee ook kwaliteitsverbetering wordt bereikt omdat nu vaste teams zijn samengesteld die andere disciplines inschakelen als dat nodig is.
- Het product wijkverpleging is aantrekkelijker gemaakt nu het vanaf 2017 mogelijk is om ook palliatieve zorg en casemanagement dementie aan te bieden.
- Eind 2016 is het reorganisatieplan voor de behandelenzorg opgesteld om de dienstverlening meer klantgericht, flexibel en ondernemend te organiseren. Het plan wordt in 2017 verder uitgewerkt en doorgevoerd.
- Eind 2016 startte ook de planvorming om een reductie van de overhead te realiseren in 2017.

Voor 2018/19 wordt verwacht dat de druk op tarieven en daarmee op de onderhandelingen met zorginkopers zullen blijven gelden.

3 Risico's en onzekerheden in relatie tot het gevoerde en te voeren beleid.

Al is op het moment van schrijven van dit verslag nog onduidelijk hoe het nieuwe kabinetsbeleid ten aanzien van de zorgsector eruit zal zien, toch is de verwachting dat het ingezette beleid in de komende regeerperiode op hoofdlijnen gelijk zal blijven

Passend bij haar maatschappelijke doelstelling is de zorgorganisatie erop gericht om zoveel als mogelijk aan de (veranderende) zorgvraag te voldoen. Aan deze positieve en gezien de doelstelling terechte houding zijn risico's verbonden als het aanbod eigenlijk niet of nauwelijks rendabel kan worden geleverd.

Actiezorg/Behandelzorg/Magentazorg is hierbij afhankelijk van de bereidheid van het zorgkantoor, de verzekeraars en gemeenten om het product in voldoende omvang en tegen een redelijk tarief af te nemen. Om een aantrekkelijke en niet te passeren contractpartner te zijn en te blijven, is het noodzakelijk dat het aanbod steeds voldoet aan de vraag en door de cliënt (de verzekerde / de burger) goed wordt gewaardeerd. Actiezorg/Behandelzorg/Magentazorg onderzocht in 2016 verschillende methoden om de cliëntwaardering meer continu en beter vertaalbaar naar de werkprocessen in kaart te brengen. Dit onderzoek zal in 2017 worden voortgezet en gecombineerd met een andere inrichting van het kwaliteitsmanagement systeem.

Naast inzicht in de cliëntwaardering is ook een permanent beeld van de verhouding tussen de kosten en baten van de te contracteren productie, bijbehorende eisen en het al dan niet bereiken van een eventueel productieplafond noodzakelijk. Deze managementinformatie is wel beschikbaar, maar wordt nog onvoldoende in onderlinge samenhang gepresenteerd. In 2016 zijn belangrijke stappen op dit punt gezet met het zoveel mogelijk overgaan tot dezelfde automatiseringsprogramma's, zoals CURA waarin nu ook de productie van Actiezorg is ondergebracht. Ook zijn administratieve afdelingen samengevoegd wat de efficiency verhoogd doordat op een meer eenduidige werkwijze wordt gewerkt.

De met de reorganisatie gemoeide kosten drukken nog op het resultaat van 2016; de verwachting is dat een begin van het reorganisatierendement vanaf 2017 te zien zal zijn. Om dit te bereiken is strak sturen op het tijdig doorvoeren van de beoogde veranderingen noodzakelijk. Om dit te faciliteren zijn ook hier voor 2017 verbeteringen in de managementinformatie voorzien waarbij de productieresultaten gekoppeld worden aan personele inzet, ontwikkeling van de zorgvraag en het uit nutten van de verkochte volumes.

De stelselwijzigingen brengen met zich mee dat met veel meer verschillende partijen contractuele afspraken worden gemaakt. Dit geldt met name voor de productie op basis van de zvw en wmo. Met de toename van (verschillende) financiers zijn ook het aantal verantwoordingen met bijbehorende controle-eisen toegenomen en de administratieve lasten verzwaard. Dit maakt een goed beheer van de contracten erg belangrijk, waarbij steeds inzicht is in welke mate tegen welke inspanningen voldaan wordt aan de (bijzondere) vereisten. In 2016 is een start gemaakt met verbetering en versterking van de zorgverkoopfunctie en het contractbeheer. In 2017 wordt dit verder uitgewerkt waarbij ook de risicobeheer zal worden versterkt.

Een belangrijk deel van het personeel zal in de komende jaren de pensioengerechtigde leeftijd behalen³ zodat de verwachte krapte op de arbeidsmarkt ook een onzekere factor vormt. Het risico ligt met name in het vervullen van bepaalde in de uitvoerende zorg zoals verzorgenden IG en verpleegkundigen. Magentazorg anticipeert hierop door zich te profileren als werkleerbedrijf: in 2016 zijn 30 BBL-leerlingen en 60 BOL-leerlingen begeleid. In 2017 wordt ook fors ingezet op de werving en begeleiding van leerlingen.

4 Informatie over financiële instrumenten

Magentazorg levert behandeling, zorg, ondersteuning en begeleiding op basis van de Wlz, Zvw, WMO en particuliere bekostiging, met als globale verdeling qua omzet;

Wlz	Zvw	wmo	Particulier
79%	10%	10%	<1%

Levering vindt plaats op basis van contractuele afspraken met betrekking tot omvang van de productie en tariefstelling. Overige (bijzondere) voorwaarden zijn vastgelegd in inkoopdocumenten, de contracten zelf of bijlagen en er wordt verwezen naar vigerende wet- en regelgeving en beroeps- en branchenormen op het gebied van veiligheid en kwaliteit. Het geheel is complex en omvangrijk, waardoor er voortdurend risico is op het niet (helemaal) voldoen aan de voorwaarden. Als maatregel is in 2016 gestart met de hierboven beschreven versterking van risicobeheer. Verder zijn periodieke controles uitgevoerd op basis van het jaarlijks opgestelde IC-plan dat aan de externe accountant ter goedkeuring wordt voorgelegd en de raad van bestuur vastgesteld.

Aansluitend op de verbetering van de managementinformatie zal in 2017 de interne controlefunctie die in 2016 nog sterk gebaseerd was op de Wlz en voor Actiezorg en Magentazorg op verschillende wijze werd uitgevoerd, worden geactualiseerd en versterkt.

5 Vooruitzichten (inclusief externe factoren)

Magentazorg verwacht dat in de toekomst voldoende vraag zal blijven naar complexe en hoogwaardige verpleeghuiszorg die onder invloed van de vergrijzing, wellicht nog toeneemt. Waarbij meer dan voorheen vooral behoefte zal zijn aan een aanbod van kortdurend verblijf in de vorm van crisisopname en voorafgaand of volgend op een ziekenhuisopname. Al dan niet in combinatie met een revalidatievraag. Daarnaast zal behoefte blijven en wellicht nog groeien aan een gevarieerd aanbod voor thuiswonende ouderen.

Om steeds voeling te houden met verwachtingen en wensen van (potentiële) cliënten zullen familie, naasten en buurtbewoners nog meer dan nu betrokken moeten worden bij de zorg- en dienstverlening. Waarbij dit niet beperkt kan blijven tot helpen bij allerlei activiteiten, maar ook om input te leveren als het gaat om het (te ontwikkelen) aanbod.

Een ander vooruitzicht is gebaseerd op de meerwaarde van samenwerking. Zo koos Magentazorg er in 2015 voor om duurzaam samen te werken op het gebied van GRZ. In

³ In 2014 was 25% van de deelnemers aan de MedewerkerMonitor van Magentazorg 56 jaar of ouder (response voor de hele organisatie: 40%).

2016 kreeg dit verder vorm door met Woonzorggroep Samen een intentieovereenkomst af te sluiten. Doel van de samenwerking is het product GRZ (onderdeel van Behandelzorg) naar een hoger plan te tillen en sterker in de regio te positioneren. Eind 2016 werd een werkconferentie georganiseerd voor medewerkers uit beide organisaties om de samenwerking verder te concretiseren. Inmiddels is bureau Arteria aangesteld om de samenwerking in 2017 verder te begeleiden.

De grootste groep cliënten vormen mensen die lijden aan dementie. Verwacht wordt dat ook bij deze groep de vraag toe zal nemen. Met name in de vorm van dienstverlening aan huis, als dagopvang of kortdurend verblijf. Om goed op deze vraag in te spelen wordt samengewerkt met Geriant en andere regionale VVT-aanbieders in het netwerk Dementie. Het netwerk streeft een positievere beeldvorming over dementie en een dementie vriendelijker samenleving na. In 2016 is de dementiemonitor uitgevoerd; de resultaten worden vertaald in actieplan.

Om te voldoen aan de in het werkgebied toenemende vraag van kwetsbare thuiswonende ouderen naar 24 uurszorg, heeft Actiezorg/Behandelzorg/Magentazorg eind december met een aantal (thuis)zorgaanbieders en de Noord West Ziekenhuisgroep de intentie tot samenwerking uitgesproken en deze is op 14 februari 2017 vastgelegd in een door de betrokken partijen ondertekende verklaring.

6 Toepassing van de Governance Code Zorg

Aan de hand van de principes van de Governance Code Zorg wordt hieronder toegelicht op welke wijze Actiezorg/Behandelzorg/Magentazorg hieraan voldoet.

I. Goede Zorg.

Magentazorg/Actiezorg stuurde in 2016 op het verlenen van goede zorg conform de laatste (kwaliteits)standaarden en deze op cliëntniveau te vertalen in individuele afspraken die worden vastgelegd in het ECD. In 2017 is de invoering van de nieuwe zorgovereenkomst, leveringsvoorwaarden en bijpassende modules van Actiz voorzien.

Door eind 2016 medewerkers van Actiezorg op te nemen in het servicecentrum kent de organisatie nu één Frontoffice wat de toegankelijkheid en bereikbaarheid versterkt. Ook de inrichting van pleinconcepten in de verpleeghuizen Oudtburgh en Zuyder Waert maken de entree van deze locaties aantrekkelijker voor bewoners en bezoekers.

II. Waarden en normen

Actiezorg/Behandelzorg/Magentazorg heeft haar waarden en normen in de organisatievisie vertaald. Op basis van deze visie vindt de strategie- en beleidsontwikkeling plaats. Intern zijn de waarden en normen vertaald in Gedragscode waarin is beschreven hoe omgegaan dient te worden met de privacy van cliënten en collega's, belangenverstremming wordt voorkomen en dat het aannemen van giften uit den boze is. Het levend houden van normen en waarden en het gesprek hierover vormt ook onderdeel van het huidige hierboven beschreven TomTom traject. Evaluatie van de gedragscode is in oktober 2017 voorzien.

Samenspraak en tegenspraak is formeel belegd in de statuten en reglementen en vindt in praktische zin plaats tijdens het overleg met de medezeggenschapsorganen en het overleg tussen raad van bestuur en raad van toezicht. Voorafgaand aan ingrijpende veranderingen worden speciale bijeenkomsten belegd voor belanghebbenden. Zo werden in 2016 voorafgaand aan de reorganisaties en vastgoedontwikkelingen informatiebijeenkomsten georganiseerd voor betrokken medewerkers, cliënten en hun naasten en vrijwilligers.

Actiezorg/Behandelzorg/Magentazorg beschikt over een klokkenluidersregeling op basis waarvan misstanden gemeld kunnen worden en die voor elke medewerker via intranet is te raadplegen. Ook beschikt de organisatie over twee onafhankelijke vertrouwenspersonen (een man en een vrouw); voor cliënten en hun naasten wordt deze rol vervuld door de klachtenbemiddelaar. Deze functionarissen bieden een luisterend oor en verlenen desgewenst ondersteuning bij het indienen van een klacht of doen van een melding.

Om belangenverstremgeling te voorkomen worden alle nevenfuncties van leden van de raad van toezicht en raad van bestuur vermeld, onder andere in het Jaardocument dat via DigiMV geraadpleegd kan worden. Nieuwe leden van de raad van toezicht en raad van bestuur worden altijd openbaar geworven aan de hand van een vooraf opgesteld functieprofiel.

III. Randvoorwaarden en waarborgen van adequate invloed van belanghebbenden

De relatie tussen de medezeggenschapsorganen en raad van bestuur om daadwerkelijke invloed op de beleidsvorming mogelijk te maken is vastgelegd in eerder genoemde de reglementen. Daarnaast worden de medezeggenschapsorganen ondersteund door respectievelijk de ambtelijk secretaris en de cliëntenraadondersteuner. Regelmatig wordt overleg gevoerd met financiers, zoals het halfjaarlijkse overleg met het zorgkantoor en door deel te nemen aan overleg met gemeenten en ketenpartners. Over het gevoerde beleid wordt verantwoording afgelegd door jaarlijks en op verplichte wijze het Jaardocument te deponeren die via DigiMV voor belanghebbenden zijn op te vragen. Informatie over de dienstverlening en nieuwe ontwikkelingen wordt met (potentiële) cliënten gedeeld via de eigen website en informatie over de cliëntwaardering is te zien op websites als zorgkaartnederland.nl. Voor medewerkers vormt het digitale communicatieplatform/intranet de 'Andere Handen Community' een belangrijke bron van informatie en om onderling kennis en standpunten uit te wisselen. Begin 2018 gaat de organisatie over naar een nieuw intranet dat nog beter aansluit op de wensen van medewerkers. Vier keer per jaar verschijnt tevens een personeelsmagazine met specifieke aandacht voor achtergrondverhalen over de veranderingen binnen de organisatie, en is bedoeld als dialoogstarter.

IV. Verantwoordelijkheid voor naleving van de Governance Code

In de statuten is de onderscheiden rol van de raad van bestuur en de raad van toezicht vastgelegd als het gaat om de verantwoordelijkheid voor het naleven van de Code. Hoe aan deze rollen uitvoering wordt gegeven wordt vastgelegd in het hierboven genoemde

Jaardocument (DigiMV), en de notulen van het gezamenlijk overleg. Tevens als bijlage toegevoegd, het jaarverslag van de raad van toezicht.

De raad van toezicht vergadert tenminste éénmaal per jaar met de ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad van Magentazorg en de cliëntenraad van Actiezorg. In 2016 waren de voorgenomen reorganisaties bijbehorende veranderingen voor de betrokken medewerkers en cliënten het belangrijkste gespreksthema.

V. Sturen op bereiken van de maatschappelijke doelstelling, rol raad van bestuur

In het voorjaar van 2016 ging de raad van bestuur over tot een portefeuillevordering met als uitgangspunt dat deze een zodanige samenhang vertoont dat sprake is van wederzijdse afhankelijkheid en invulling gegeven wordt aan het principe van collegiaal bestuur.

Conform de statuten is voorafgaand aan de vaststelling goedkeuring van de raad van toezicht gevraagd en verkregen voor de begroting van 2016, het bestuursverslag, de jaarrekening en resultaatsbestemming met betrekking tot 2015, (verdere uitwerking van) de reorganisatieplannen en de voorgenomen samenwerking met zorggroep Samen ten behoeve van de Geriatrische Revalidatiezorg.

Zoals hierboven opgemerkt, wordt in 2017 de managementinformatie verder geactualiseerd en verbeterd. Rapportages, risico-inventarisaties, analyses en te nemen (preventieve) maatregelen zijn beschikbaar, maar verschijnen nog versnipperd en in verschillende vormen.

Het besluitvormingsproces is vastgelegd en een doorlopende besluitenlijst is beschikbaar. Tenminste tweemaandelijks informeert de raad van bestuur de raad van toezicht over de uitvoering van het beleid en stelt dan de benodigde informatie tijdig beschikbaar. Dit overleg en te agenderen agendapunten worden voorbereid in de agendacommissie van de raad van toezicht. Voorafgaand aan het overleg met de raad van bestuur vergaderen de toezichtleden eerst onderling om de agenda door te nemen. Op gezamenlijk- of verzoek van de raad van bestuur dan wel de raad van toezicht, worden voor het overleg interne of externe deskundigen uitgenodigd om bepaalde agendapunten toe te lichten.

Bij het invoeren van een nieuwe topstructuur in 2017 zal het besluitvormingsproces worden geactualiseerd en opnieuw vastgelegd.

VI. Toezicht houden op de maatschappelijke doelstelling door de raad van toezicht

In de eerder genoemde statuten van Magentazorg / Actiezorg is de rol van de raad van toezicht in relatie tot de raad van bestuur vastgelegd.

De raad van toezicht wordt geïnformeerd als een externe toezichthouder een onderzoek heeft ingesteld en over de uitkomsten daarvan. In 2016 heeft een dergelijk onderzoek niet plaatsgevonden.

De inspecteur van de gezondheidszorg zal begin 2017 Nieuw Varne bezoeken in verband met de aanvraag voor een BOPZ-erkenning voor deze nieuwe locatie.

7 Duurzaamheid

In de nieuw te bouwen locaties wordt rekening gehouden met de laatste inzichten op het gebied van energiebesparing en duurzaamheid. Zo zullen de nieuwbouw Oudorp en Molenhoeve worden voorzien van zonnepanelen.

Afvalstromen worden zoveel mogelijk gescheiden ingezameld en afgevoerd. Voor het afvoeren van oud papier wordt gebruik gemaakt van een samenwerking met De Waerden. Door dergelijke taken binnen Magentazorg te verlenen wordt aan cliënten van deze organisatie een zinvolle dagbesteding geboden.

Afvoer van verpleeghulpmiddelen en materialen, gebruikte naalden en overbodige medicatie vindt plaats conform de daarvoor geldende normen op het gebied van hygiëne en medicatieveiligheid.

Magentazorg heeft zich eind 2016 aangemeld voor de EED toetsing en zal zich in haar vastgoedbeleid houden aan de aanbevelingen die op basis daarvan worden gedaan. De verwachting is dat de uitkomsten in de eerste helft van 2017 bekend zullen worden.

BIJLAGE
Verslag raad van toezicht

In 2016 was de samenstelling van de raad van toezicht als volgt:

Mevrouw L. Sipkes (1-1-2013) eerste termijn benoembaar	Voorzitter Lid cie Kwaliteit en transitie Lid remuneratiecommissie Lid agendacommissie	Zelfstandig adviseur Voorzitter RvT St.de Waerden (tot 1-7-2016) Voorzitter RvT Stichting Cultuurcompagnie Noord Holland Voorzitter Stichting Voedselbank West Friesland Voorzitter Commissie bezwaar en beroep Woningtoewijzing West Friesland Lid Klachtencommissie Politie Noord Holland Lid programmaraad RTVNH
De heer E.F.M. Eijck (2-4-2010) tweede termijn, niet benoembaar	Vice voorzitter Voorzitter Auditcommissie Lid remuneratiecommissie Lid agendacommissie	Partner Eijck Romijn Sicking B.V.
De heer S. Adriani afgetreden per 1-8-2016	Lid commissie Kwaliteit en transitie RvT	Consultant Zumaya
Mevrouw C.M. Schilder – Bruin (1-1-2013) eerste termijn, benoembaar	Lid commissie Kwaliteit en transitie RvT	Secretaris Melchior stichting Voorzitter beheersstichting Huize van Strijen Voetverzorgingspraktijk Buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand in Schagen en Heerhugowaard
De heer J.C. de Cocq van Delwijnen (1-4-2015) eerste termijn, benoembaar	Lid Auditcommissie RvT	Raad van bestuur stichting Het Raamwerk

De heer J. Hendriks (1-4-2015) Eerste termijn, benoembaar	Lid Auditcommissie RvT	Directeur bestuurder Volkshuisvestingsgroep Wooncompagnie Gecommitteerde hogeschool Heerlen Lid bestuur Stichting WonenPlusWelzijn Noord-Holland Voorzitter De Groene Huisvesters Plv. voorzitter bestuur CDA Heerhugowaard
--	------------------------	---

In augustus is afscheid genomen van de heer Adriani in verband met het verstrijken van zijn toegestane termijn. De raad heeft besloten om met vijf leden verder te gaan en deze omvang en samenstelling na een jaar te evalueren.

De raad van toezicht kwam in 2016 zevenmaal bijeen in een reguliere vergadering.

Drie thema's vormden de rode draden in de discussies die de Raad van Toezicht (RvT) het afgelopen jaar voerden:

- 1) Financiële situatie
- 2) Reorganisatie
- 3) Vastgoed

- *Ad. 1: de financiële situatie:* Veel aandacht was er in dit verslagjaar voor de financiële situatie en de noodzaak tot bezuinigen. De jaarrekening en het jaardocument 2015 zijn in aanwezigheid van de accountant besproken en goedgekeurd. Voor het onderdeel Actiezorg vroeg en kreeg de RvT aanvullende beleidsstukken. De begroting 2016 heeft de RvT behandeld en goedgekeurd. Op verzoek van de RvT is er een meerjarenbegroting opgesteld waarin verschillende scenario's zijn uitgewerkt. Deze is besproken en komt met de kwartaal rapportages volgens een vastgesteld schema in de vergadering van de RvT aan de orde. De managementletter 2016 is uitvoerig aan de orde geweest.
- *Ad. 2: reorganisatie*
Het in 2015 vastgesteld plan Bedrijfsvoering op Orde is in het verslagjaar geïmplementeerd. De verschillende deelplannen zijn aan de RvT voorgelegd en - in aanwezigheid van de betrokken managers - besproken.
- *Ad 3: vastgoed*
Het verpleeghuis Lauwershof is verouderd en moet vervangen worden. De daartoe opgestelde business case is door de RvT goedgekeurd. Voor de goedkeuring van de financiering daarvan wordt de uitkomst van het overleg met de banken afgewacht. Voortgang van de overige vastgoed projecten zoals Nieuw Varne, Buiten Zorg 2^e jeugd en De Molenhoeve vormde terugkerende agendapunten.
Daarnaast heeft de RvT conform de governance code de WNT schaal voor de organisatie vastgesteld.

Contacten interne stakeholders

De raad van toezicht besprak in het jaarlijkse reguliere overleg met de cliëntenraad van

Actiezorg o.m. het beleid rond mantelzorg en de medezeggenschap nieuwe stijl. In het overleg met de ondernemingsraad van Actiezorg kwamen de reorganisatie en dagbesteding aan de orde.

Ook met de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad van Magentazorg is overleg geweest. Ook hier met name aandacht voor de gevolgen van de reorganisatie en de inzet van vrijwilligers. Vanuit de ondernemingsraad werd tevens een presentatie verzorgd over ontwikkelingen binnen de ondernemingsraad.

De voorzitter van de RvT heeft conform de gemaakte afspraken bilateraal overleg gehad met de voorzitter van de OR van Magentazorg.

Met het management team is een speciale bijeenkomst geweest over de toekomstige strategie.

De raad van toezicht heeft aan het begin van het verslagjaar een werkbezoek gebracht aan verschillende locaties nl. Oudtburgh, Zuyder Waert en Meander. Daar spraken zij o.m. met de locatiemanager, vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraad en verzorgenden.

Themabijeenkomsten

Naast de reguliere vergaderingen waren er drie vergaderingen rond een bepaald onderwerp. In één ervan stond het vastgoed centraal en is de eerste aanzet voor een strategisch huisvestingsbeleid besproken. Ook kwam hier het gevoerde verhuurbeleid aan de orde. Voor de tweede themabijeenkomst was het management team uitgenodigd. Hier is kort teruggekeken op de resultaten van de strategie 2013-2017 en zijn nieuwe lijnen voor de toekomst gepresenteerd. In het najaar is de RvT speciaal bijeen gekomen om ontwikkelingen op één van de kleinschalige locaties te bespreken.

Activiteiten van de drie commissies

Om specifieke aandacht te geven aan een aantal onderwerpen en ter voorbereiding van de reguliere vergaderingen kende de raad van toezicht in het verslagjaar een aantal commissies die de volgende werkzaamheden verrichtten:

- *De agenda- en remuneratiecommissie;*

Deze commissie kwam twee weken voorafgaand aan iedere vergadering bijeen om samen met de raad van bestuur de agenda te bespreken en de vergadering voor te bereiden. Daarnaast zijn er met de leden van de raad van bestuur voortgangs- en functioneringsgesprekken gevoerd.

- *De auditcommissie*

Deze commissie kwam eveneens voorafgaand aan iedere reguliere vergadering bijeen om de financiële agendapunten voor te bereiden. In mei en november was er overleg met de accountant over respectievelijk de jaarrekening en de managementletter. In november was er een extra vergadering over de begroting 2017.

In het verslagjaar stond de vastgoedportefeuille eveneens prominent op de agenda van de auditcommissie. De voortgang van de verschillende bouwprojecten en de businesscase voor de nieuwbouw van Oudorp zijn hier t.b.v. de reguliere RvT vergadering besproken;

- *De commissie transitie en kwaliteit*

Deze commissie vergaderde in het verslagjaar tweemaal op locatie, nl. bij Actiezorg en De Molenhoeve. Door de locatiemanager en de verantwoordelijken voor het

kwaliteitsbeleid liet de commissie zich informeren over de dagelijkse gang van zaken. In het verslagjaar is gekozen om met een ander kwaliteitssysteem te gaan werken. Daartoe is een aantal mogelijkheden geïnventariseerd en is er binnen de organisatie een werkgroep gevormd waarin een lid van de RvT commissie participeert. Zij bezoeken collega zorgaanbieders om de ervaringen met de verschillende systemen te horen. Een eerste bezoek is reeds afgelegd. Een lid van de commissie woonde tevens een familieavond in Zuyder Waert bij en een familie bijeenkomst in het kader van Buiten Zorg 2^e Jeugd.

Functioneren raad van toezicht

Voorafgaand aan iedere vergadering komt de RvT bijeen zonder raad van bestuur. Hier worden de agendapunten voor besproken.

Twee leden namen deel aan een Diner Pensant waarbij stilgestaan werd bij ontwikkelingen in het werk van raad van commissarissen/ raad van toezicht. Deze bijeenkomst werd speciaal voor leden van RvC en RvT in de regio Noord Holland Noord georganiseerd door woningcorporatie Woonwaard.

Eén lid volgde een opleiding Governance bij de Wagnergroep, woonde een tweetal cursussen van de NVTZ bij en volgde een cursus over Zorgvastgoed.