

Bestuursverslag 2017

Stichting Magentazorg

22 mei 2018

Inleiding

In 2017 is de ouderenzorg veel in de publiciteit geweest. Het kabinet Rutte III heeft met het regeerakkoord 2017-2021 'Vertrouwen in de toekomst' de duidelijke ambitie om de ouderenzorg en de langdurige zorg met concrete maatregelen te ondersteunen. Er is veel extra geld naar de Langdurige (verpleeghuis) zorg gegaan, mede onder druk van de publieke opinie en het manifest van Hugo Borst en Carin Gaemers. De te realiseren kwaliteitsimpuls is tevens vervat in een kwaliteitskader verpleeghuiszorg, waarin vooral ingezet wordt op een verantwoorde personeelssamenstelling. Waarmee belangrijke condities en voorwaarden voor kwaliteitsimpulsen in zicht en binnen bereik kwamen.

Tegelijkertijd is zichtbaar dat de steeds krappere wordende arbeidsmarkt organisaties dwingt zich te onderscheiden en alles doet om de schaarse zorgmedewerker aan zich te binden. Een belangrijke uitdaging, ook voor Magentazorg.

Magentazorg heeft in 2017 gewerkt aan de fundamenten van een nieuw Magenta. Dat is niet zonder slag of stoot gegaan. Inzet is geweest een organisatie te vormen die klaar is voor de uitdagingen van de komende jaren. Waarin de klant steeds meer keuzevrijheid heeft in het groeiend pallet van woonvoorzieningen en zorgproducten. En waar medewerkers kunnen groeien en de ruimte krijgen zichzelf te blijven ontwikkelen.

In dit bestuursverslag leest u terug welke belangrijkste resultaten zijn behaald en welke inspanningen zijn verricht om de ambities voor de komende jaren te kunnen waarmaken. Op deze plek wil ik medewerkers en vrijwilligers graag bedanken voor het vertrouwen en de inzet in het afgelopen jaar om dit te realiseren.

Jeltje Schraeverus
raad van bestuur

Inhoudsopgave

1. Belangrijkste (beleids)ontwikkelingen en resultaten	pag. 4
2. Financiële ontwikkelingen, resultaten en verwachtingen	pag. 9
3. Toepassing van de Governance Code Zorg	pag. 11
4. Vastgoed & duurzaamheid	pag. 14
Het jaarverslag van de raad van toezicht 2017 is als bijlage toegevoegd.	Pag. 16

1. Belangrijke (beleids)ontwikkelingen en resultaten

Topstructuur

In 2017 heeft de verdere vervlechting van Actiezorg en Magentazorg plaatsgevonden. Actiezorg, in 2012 overgenomen door Magentazorg, bestond tot eind 2017 uit een holding 'Actie Zorg Holding B.V.' en een drietal besloten vennootschappen gericht op: het leveren van thuiszorg, thuisbegeleiding en hulp in de huishouding. Deze structuur is per 1 januari 2018 opgeheven.

In aansluiting op de reorganisatie van het primaire proces van Magentazorg en Actiezorg in 2016 is de bestaande topstructuur met een tweehoofdige raad van bestuur en het managementteam tegen het licht gehouden. Geconcludeerd is dat voor een juiste aansturing en ondersteuning van het primaire proces aanpassingen noodzakelijk waren. Als gevolg daarvan is medio 2017 overgegaan tot een topstructuur waarbij het directieteam onder leiding staat van een eenhoofdige raad van bestuur. De voorzitter raad van bestuur is in dit nieuwe model de algemeen directeur/bestuurder. Daarnaast is een directieteam gevormd bestaande uit twee directeuren zorg (intramuraal, extramuraal), een directeur HRM, een directeur financiën/bedrijfsvoering en de secretaris raad van bestuur/manager concerndienst.

De zorgdirecteuren sturen teamcoaches in de zorg aan. Zij zijn verantwoordelijk voor de directe aansturing en coaching van de zorgteams. De inzet is om teams meer zelfsturing en regie te geven in de core business van Magentazorg. In de loop van het jaar is besloten geen wijkmanagers meer te werven en de functie van wijkmanager te laten vervallen. Vanuit de visie dat met korte lijnen en verantwoordelijkheden aan de teams dit ten goede komt aan de sturing op de kwaliteit van het primaire proces.

Visie en koers Magentazorg

In 2017 is een eerste aanzet gegeven tot het herformuleren van een nieuwe visie en koers van Magentazorg. Op diverse niveaus (teamcoaches, verpleegkundigen, behandelenzorg) is gesproken over de organisatie van zorg en de verdere professionalisering. De uitkomsten zijn meegenomen in een tweedaags overleg van de directie: dat heeft geleid tot de eerste contouren van een vernieuwde visie. Deze is gedeeld met de teamcoaches, de ondernemingsraad en de cliëntenraad. In 2018 zal hier een vervolg aan gegeven worden. Magentazorg is door de ingezette reorganisatie slanker, sterker en meer toekomst bestendig geworden. Medewerkers en teams worden ondersteund en begeleid in het functioneren met de nieuwe verantwoordelijkheden en in gewenst gedrag, waarbij in het dagelijks contact de cliënten en begeleiders de kernwaarden herkennen en beleven. Dit wordt vanuit het TomTom programma vorm gegeven.

Vanuit het landelijke traject 'Waardigheid en Trots' is in 2016 het programma TOMTOM (Trots op Magenta in het kwadraat) opgezet en gefinancierd. In dat jaar zijn de eerste twee delen van het tweejarig programma afgesloten.

Er zijn vier bewegingen geformuleerd:

- Van beheer naar creatie
- Van professionele bescheidenheid naar zichtbare trots
- Van sturen naar zelforganisatie
- Van functies naar rollen

Magentazorg heeft medio 2017 een klantbejegeningsonderzoek (ofwel representatieve 0-meting) laten uitvoeren. Om de klantgerichtheid te verbeteren is het van belang om inzichtelijk te hebben wat cliënten en mantelzorgers belangrijk vinden in het gedrag bij het klantcontact van de medewerkers van Magentazorg. Daarnaast is het van belang om te weten in welke mate het gewenste gedrag tot uiting komt en in hoeverre dit voor verbetering vatbaar is. Dit heeft belangrijke input gegeven aan het klantgerichtheidsprogramma en geeft een goed beeld van de startsituatie. Dit biedt tevens de mogelijkheid om in vervolgmetingen het effect van het programma in de komende periode te meten.

Het klantbejegeningsonderzoek heeft zich toegespitst op de kernwaarden van Magentazorg en gaf de volgende score op een 10-puntsschaal:

Aandacht	8.06
Respect	8.11
Verantwoordelijkheid	7.91
Vertrouwen	7.91
Betrokkenheid	7.92

Kwaliteit van zorg

In 2017 is sectorbreed het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geïntroduceerd. Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitskader is het ontwikkelen van een Kwaliteitsplan. Eind december is dit plan afgerond, waarbij waar mogelijk breder is gekeken dan uitsluitend de focus op de langdurige zorg. In de verdere ontwikkeling van een toekomstbestendig kwaliteitssysteem Magentazorg worden ook de onderdelen Actiezorg én de revalidatie meegenomen.

Het voormalige community platform Andere Handen voldeed al langer niet meer. In 2017 is een WebApp ontwikkeld als nieuw medewerker platform. Deze WebApp is eind december 2017 live gegaan. Als eerste werden de bestaande procedures en protocollen overgezet. Deze WebApp wordt in 2018 verder doorontwikkeld als volwaardig community platform.

In 2017 is in verband met de wijzigingen Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Gezondheidszorg de klachtenregeling herzien. Tot eind 2017 blijven er twee klachtenregelingen bestaan: één ten behoeve van Magentazorg en één ten behoeve van Actiezorg. Dit in verband met de gescheiden juridische identiteiten. De klachtenregeling aangaande de BOPZ is voor cliënten Magentazorg; deze is niet van toepassing voor Actiezorg.

In 2017 zijn in totaal 10 meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan (met name vanuit locatie Oudtburgh en Zuyder Waert). Deze meldingen hebben geleid tot aanvullend (Prisma) onderzoek en aanscherpingen in kwaliteitsbeleid. De IGJ heeft op basis van ons onderzoek en rapportage geen aanleiding gezien nader onderzoek te doen.

De afgelopen jaren is binnen Magentazorg een aantal stappen gezet in de verbetering van de kwaliteit van de maaltijdvoorziening. Een belangrijk element van wonen met zorg is een gevarieerd aanbod van maaltijden in een goede en gezellige ambiance. Een aantal ontwikkelingen op locatie heeft zijn invloed op de maaltijdvoorziening: wel of niet afnemen

van maaltijden uit een centrale keuken, zelf koken, dan wel gebruik maken van kant en klaar maaltijden. De wensen en behoeften van de cliënten worden eerst geïnventariseerd (uitvoering 2018) voordat de visie op voeding verder zijn beslag kan krijgen. Van belang hierbij is de vraag naar kwalitatief goede en verse maaltijden én de flexibiliteit in de levering.

Eind 2016 is in locatie De Meander een plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Klachten over de kwaliteit van zorg en sfeer op de locatie bleken hardnekkig. Ook de cliëntenraad klaagde over de situatie. Een aantal geconstateerde aandachtspunten is in dit verslagjaar door een ingestelde Taskforce gericht opgepakt. In augustus heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een bezoek gebracht aan deze locatie. De IGJ heeft geconstateerd dat de goede aanpak is ingezet en heeft aanvullend geen extra maatregelen vereist. Inmiddels is de taskforce Meander opgeheven.

Besloten is om op basis van het succes van de inzet van een trainer performance coach op locatie De Meander de ontwikkeling van deze functie in te bedden en uit te breiden in de organisatie. Er zijn in totaal vier trainer performance coaches aangetrokken. Deze trainers ondersteunen teams en teamcoaches in de optimalisering van de kwaliteit van zorg.

Samenwerking GRZ

Eind dit jaar is besloten te stoppen met het verkenningsinitiatief met woonzorggroep Samen om te komen tot een intensieve samenwerking op het gebied van de geriatrische revalidatiezorg in het werkgebied Noord-Kennemerland en de Kop van Noord-Holland. Er is aansluitend toegewerkt naar een businessplan Geriatrische revalidatiezorg, gericht op de verdere ontwikkeling en professionalisering van de geriatrische revalidatie, behandelzorg en de herontwikkeling van locatie Lauwershof. Dit zal in 2018 verder zijn beslag gaan krijgen.

Opleidingsplan 2017-2020

In dit verslagjaar is het strategisch opleidingsplan 2017-2020 opgesteld. Continu leren en ontwikkelen (in the job) staat centraal en is inherent aan de manier van werken bij Magentazorg. Hierbij wordt ook de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers bevorderd door permanent aandacht te hebben voor de ontwikkeling, zodat zij flexibel inzetbaar zijn en zich blijven ontwikkelen. Er is financiële ruimte om fors te investeren in tal van opleidingsmogelijkheden en ook om het aantal leerlingplaatsen voor de komende jaren op te hogen.

Beleidskader werving & selectie

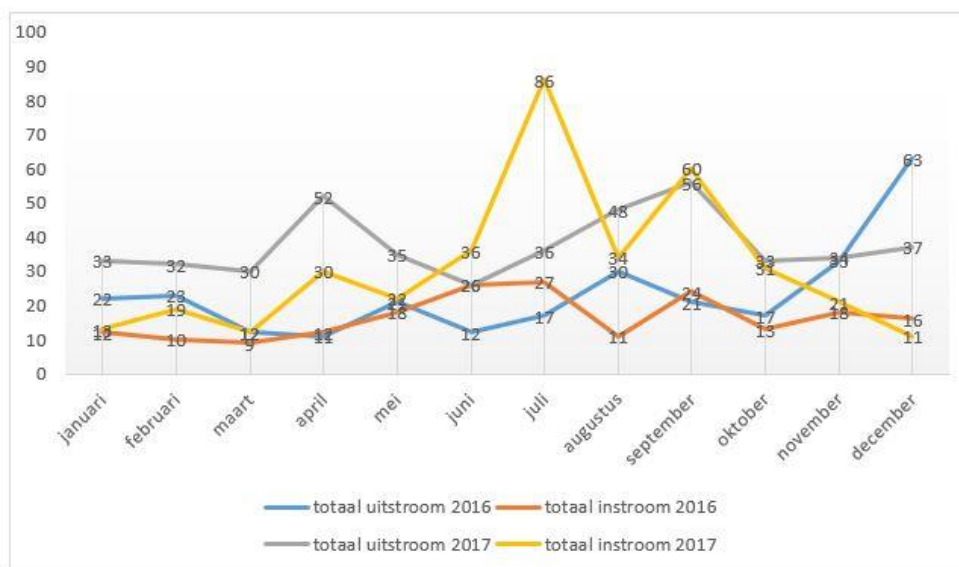
Een nieuw beleid werving en selectie is ontwikkeld. Snelheid en efficiency in het proces van werving en selectie is van belang om kandidaten op de arbeidsmarkt aan te spreken en effectief te zijn in de steeds krappere wordende arbeidsmarkt. Magentazorg wil zich als een aantrekkelijk werkgever manifesteren onder andere door te voorzien in een pakket aan arbeidsvoorwaarden en loopbaanvoorzieningen die concurreren met die van andere werkgevers.

Gezien het tekort aan zorgpersoneel en de immer toenemende vraag naar goed geschoold zorgpersoneel, is het voor personeel gemakkelijk om een overstap te maken en bij een andere zorgorganisatie te gaan werken. De concurrentie neemt toe, terwijl het aanbod van personeel niet toeneemt. Mede hierdoor stijgt het aantal vacatures zorgbreed.

De in- en uitstroom van het personeel over de periode 2016 - 2017 laten het beeld zien dat in de maanden juni tot en met september Magentazorg-breed in zowel 2016 als 2017 meer personeel is aangenomen dan in andere maanden. Dit is te verklaren doordat opleidingen in juni zijn afgelopen en mensen dan op zoek gaan naar een baan. Ook maakt Magentazorg gebruik van vakantiekrachten in deze maanden, omdat een groot deel van het personeel in de zomer vakantie neemt.

Het merendeel van de uitstroom van personeel heeft als reden dat medewerkers zelf hun dienstverband opzeggen. Daarna volgt beëindiging van het dienstverband door het verlopen van 'voor bepaalde tijd contracten', en tot slot medewerkers die ziek uit dienst gaan (WIA) dan wel met pensioen.

Totaal:



Kader werktijden

Volgens artikel 5.1A van de CAO VVT is in 2017 een kaderregeling Werktijden vastgesteld; hierin zijn de uitgangspunten, aanwijzingen en richtlijnen opgesteld om uitvoering te geven aan de werktijdenregeling. Volgens dit reglement stellen de teams periodiek zelf hun werkroosters op, waarbij ervoor gewaakt wordt dat de roosters een goede, doelmatige zorg- en dienstverlening en een efficiënte bedrijfsvoering niet in de weg staan.

Verzuim

Het verzuimpercentage over heel 2017 bedraagt 6,92%. In vergelijking met de eerste helft van 2017 is in de tweede helft van 2017 een (zeer) lichte daling zichtbaar. Er kan geconcludeerd worden dat het verzuim in de tweede helft van 2017 niet is gestegen ten opzichte van de eerste helft 2017, maar rond de 7% schommelde.

In vergelijking met het landelijk verzuimpercentage van 4% kan geconcludeerd worden dat het verzuim van Magentazorg over 2017 hoog is. Binnen de sector Gezondheids- en Welzijnszorg lagen de verzuimpercentages gemiddeld wel hoger dan de landelijke 4%, namelijk: 5,7% (Q1 2017), 5,1% (Q2 2017) en 4,9% (Q3 2017) (bron: CBS). Ook in vergelijking met deze cijfers komt Magentazorg dus hoger uit dan gemiddeld.

Gemiddeld meldde een medewerker van Magentazorg zich 0,59 keer ziek in 2017. Dit is een laag percentage in vergelijking met het landelijk gemiddelde, dat op 1 keer per jaar per medewerker ligt (bron: CBS).

Gezien een lage frequentie (0,59) en een relatief hoog ziekteverzuim (6,92%) kan er geconcludeerd worden dat de ziektegevallen binnen Magentazorg over 2017 voornamelijk langdurig waren.

2. Financiële ontwikkelingen, resultaten en verwachtingen

Financieel beleid

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

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

Financiële ontwikkelingen en verwachtingen

Naar aanleiding van de stelselwijzigingen in de VVT is ook in 2017 verder bezuinigd en gereorganiseerd. Na eerdere wijzigingen in de leidinggevende structuur, aanpassingen op teamniveau en het terugbrengen van het aantal verschillende functies lag daarbij in 2017 de nadruk op het reduceren van de overhead.

In 2017 is Magentazorg geslaagd in het verder verbeteren van het financiële resultaat. Het nettoresultaat over 2017 is uitgekomen op € 0,7 mln. (versus € -1,4 mln. over 2016). Door het positieve resultaat verbetert de solvabiliteit zich naar 26,8% (versus 25,9% in 2016). Er wordt voldaan aan de covenant ratio's uit de kredietovereenkomst. Gecorrigeerd voor eenmalige bijzondere posten bedraagt het resultaat over 2017 € 2,4 mln.

In 2017 is gestart met de nodige initiatieven om de financiële sturing en interne beheersing te verbeteren. Zo is gestart met initiatieven om de interne beheersing in het kader van de opbrengsten te verbeteren en wordt gewerkt aan koppelingen tussen de productieregistratiesystemen en de financiële administratie. Ook aan de kant van de kostenbeheersing en het doorvoeren van procesverbeteringen bij Inkoop zijn projecten gestart.

In het afgelopen jaar heeft Magentazorg voldoende en passend kunnen investeren in vernieuwing en vervanging. Zo is geïnvesteerd in de locatie Molenhoeve en is een start gemaakt met de nieuwbouw van Oudorp.

Voor 2018 verwacht Magentazorg de positieve ontwikkeling in het financiële resultaat door te zetten. Er is een netto resultaat begroot van € 2,5 mln.

Voor meer informatie over de financiële resultaten wordt verwezen naar de jaarrekening.

Financiële sturing en interne beheersing

Magentazorg maakt voor de financiële besturing en beheersing van risico's gebruik van een planning & control cyclus en van een interne controle plan.

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

Met een interne controle plan wordt uitvoering gegeven aan het beheersen van risico's op het gebied van productieregistratie, facturatie, kosten en investeringen. Deze risico's worden door middel van een risicomatrix geïnventariseerd. Op basis van deze

inventarisatie worden interne beheersmaatregelen vastgesteld en interne controles uitgevoerd om te toetsen of de beheersmaatregelen voldoende effectief zijn of dat aanvullende maatregelen nodig zijn.

In 2018 zal sterker ingezet worden op het laten uitvoeren van controles door teamcoaches naast de uitvoering van controles door de interne controle afdeling. Het is belangrijk om onjuistheden en onvolledigheden bij de bron te constateren. Ook is het doel om de proces- en geautomatiseerde controles in het primaire proces te verbeteren.

Externe verantwoording

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

Continuïteitsveronderstelling

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

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen noemenswaardige gebeurtenissen na balansdatum die van belang zijn voor de jaarrekening.

3. Toepassing van de Governance Code Zorg

Magentazorg biedt zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt staan centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden zorg. De extra gelden die beschikbaar zijn gesteld in het kader van verbeteren van de verpleeghuiszorg zijn volop ingezet om de zorg aan cliënten verder te optimaliseren. Zulks in nauw overleg met de centrale en lokale cliëntenraden. Ook het onder het kwaliteitskader verplicht gestelde kwaliteitsplan is samen met de medezeggenschap opgesteld.

De zorg- en dienstverlening komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen zorgverlener en cliënt, waar nodig samen met zijn verwanten en/of naasten.

Magentazorg levert diensten aan de cliënt op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt en een schriftelijke overeenkomst met de zorgverzekeraar, WLZ-uitvoerder, zorgkantoor of gemeente voor de betaling van de geleverde diensten. De afspraken over de zorg- en dienstverlening worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan of cliëntdossier. Transparantie over de kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd door cliënten en hun familie actief te stimuleren een beoordeling achter te laten op zorgkaartnederland.nl.

Zorgverleners handelen daarbij in overeenstemming met hun professionele verantwoordelijkheid. Magentazorg geeft ruimte aan en vertrouwen op het professioneel handelen en het professioneel oordeel van hun (gekwaliceerde) medewerkers, vanuit de verwachting dat professionals evenwichtig kunnen omgaan met de wensen van de cliënt, hun eigen professionele standaarden en de opvattingen en kosten van de zorg- en dienstverlening. Het traject om een cultuuromslag te bereiken gericht op versterken van de zelfstandigheid van medewerkers en teams binnen de organisatie, het TomTom (Trots op Magenta) traject kreeg in 2017 een vervolg.

De raad van bestuur zet actief in op het verwoorden van de waarden en normen die voor de zorgorganisatie gelden en die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie. Deze waarden en normen zijn eind 2017 in gesprek gebracht binnen en tussen alle niveaus van de organisatie, teneinde met elkaar na te denken over de kernwaarden van de organisatie, de visie op zorg en de nieuwe koers.

De raad van bestuur, de raad van toezicht, de directie en de professioneel verantwoordelijken laten zien en dragen uit dat zij het vanzelfsprekend en noodzakelijk vinden om elkaar aan te spreken. Het TomTom programma ondersteunt Magentazorg daarbij en onderstreept dat iedereen binnen Magentazorg aanspreekbaar is op zijn of haar eigen gedrag en anderen durft aan te spreken.

Magentazorg beschikt voor medewerkers over een vertrouwenspersoon als meldpunt voor afwijkend gedrag, zorg over integriteit en/of misstanden. Deze functionaris rapporteert rechtstreeks aan de raad van bestuur en kan zich tot de raad van toezicht wenden indien hij bij de raad van bestuur geen gehoor vindt.

Voor het melden van (vermoedens van) misstanden beschikt de organisatie over een klokkenluidersregeling die algemeen vindbaar is.

Magentazorg heeft in 2017 de topstructuur aangepast en kent een eenhoofdig bestuur bijgestaan door twee directeuren zorg, een directeur HRM en een directeur Financiën en Bedrijfsvoering. Directie en bestuurder worden geadviseerd en ondersteund door de

bestuurssecretaris. De reglementen van de raad van bestuur en raad van toezicht zijn hierop aangepast.

Geen enkel lid van de raad van bestuur of raad van toezicht vervult tegelijkertijd de functie van een lid van de raad van bestuur of de raad van toezicht van een andere zorgorganisatie die binnen het verzorgingsgebied van de zorgorganisatie geheel of gedeeltelijk dezelfde werkzaamheden als de zorgorganisatie verricht.

De raad van bestuur maakt met ieder medezeggenschapsorgaan afspraken over de wijze waarop met elkaar wordt samengewerkt, de procedures voor overleg en advies en de daarbij te hanteren termijnen. In 2017 heeft een mediation programma plaatsgevonden om de samenwerking en het onderling vertrouwen tussen de centrale cliëntenraad en de raad van bestuur te verbeteren. Dit heeft geleid tot een heldere set aan afspraken en een hersteld vertrouwen.

In 2017 zijn (en zoals in de statuten is vastgelegd) de volgende besluiten van de raad van bestuur ter goedkeuring aan de raad van toezicht voorgelegd:

- herziening topstructuur
- begroting 2018
- vergoedingen leden RvT
- klassenindeling WNT
- Fusie bv's Actiezorg en Magentazorg
- geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening Magentazorg
- geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekeningen van Actiezorg
- herziening statuten/reglementen
- de businesscase inzake de nieuwbouw Oudorp, inclusief de financiële onderbouwing

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen handelen en zijn eigen samenstelling. Hij doet dat transparant en met inbreng van anderen zoals de raad van bestuur, de ondernemingsraad en de (centrale) cliëntenraad. De minimale omvang van de raad van toezicht ligt vast in de statuten. De criteria en de procedure voor (her)benoeming, schorsing en ontslag van een lid van de raad van toezicht liggen vast in de statuten en/of het reglement van de raad van toezicht. In 2017 hebben zich geen mutaties voorgedaan binnen de raad van toezicht.

De raad van toezicht werkt met commissies uit zijn midden ter voorbereiding van of advisering over de besluitvorming in de raad van toezicht. De Financiële auditcommissie bestaat uit drie leden van de raad, de commissie kwaliteit en de Remuneratie commissie bestaan uit ieder twee leden. De commissie Kwaliteit zal het komende jaar zich actief gaan richten op het Kwaliteitsplan in relatie tot het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

De externe accountant woont het van belang zijnde gedeelte van de vergaderingen van de raad van toezicht bij waarin de jaarrekening wordt besproken en/of waarin wordt besloten over de goedkeuring of vaststelling van de jaarrekening. De externe accountant rapporteert zijn definitieve bevindingen betreffende het onderzoek van de jaarrekening op hetzelfde moment aan de raad van bestuur en de raad van toezicht.

De raad van bestuur verschaft de raad van toezicht tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitoefening van de functie van de raad van toezicht. De raad van bestuur en raad van toezicht leggen de afspraken over de informatievoorziening voor de raad van toezicht vast. Het informatieprotocol zal het komende jaar geactualiseerd worden.

De raad van toezicht evalueert zijn functioneren tenminste jaarlijks buiten aanwezigheid van de raad van bestuur en zorgt voor vastlegging van de uitkomsten daarvan. Ten minste eenmaal per drie jaar wordt deze evaluatie door een onafhankelijke externe deskundige begeleid. Dit heeft in 2017 plaatsgevonden, zie ook het jaarverslag raad van toezicht (zie bijlage).

4. Vastgoed & duurzaamheid

Vastgoedontwikkelingen

In 2017 is vaart gemaakt met de verschillende nieuwbouw- en verbouwplannen. In het begin van het jaar heeft de verhuizing plaats gevonden van de bewoners die langdurig in het verpleeghuis Lauwershof verbleven. Afhankelijk van hun mogelijkheden en voorkeuren vonden zij een nieuw onderkomen in locatie Nieuw Varne, De Heamstede, Oudtburgh of een andere locatie binnen of buiten Magentazorg. De geriatrische revalidatiezorg is na een opknopbeurt samengebracht in Lauwershof waarna het gebouw de nieuwe naam Revalidatie Alkmaar kreeg.

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 (geronto psychiatrie).

In 2017 is het definitieve bouwplan voor nieuwbouw op het braakliggend terrein naast de Revalidatie Alkmaar opgesteld en voorgelegd aan de gemeente. Na het onherroepelijk worden van de vergunning is opdracht verleend voor de bouw. Een hypothecaire lening is aangetrokken. Het plan bestaat uit twee bouwlagen met in totaal 48 tweekamer appartementen. Doelgroep is ouderen met een zorgvraag, in eerste instantie zorgvragen veroorzaakt door dementie. In het complex worden vier ontmoetingsruimtes opgenomen. De ingebruikname wordt in 2019 verwacht.

In de loop van het verslagjaar is de toekomstvisie voor Buiten Zorg verder uitgewerkt. Bewoners hebben de keuze gemaakt om tijdens de verbouwing in Buiten Zorg te blijven wonen of al dan niet tijdelijk naar een andere locatie te verhuizen. Buiten Zorg wordt getransformeerd tot 29 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. De verbouwing is inmiddels in 2018 gestart.

De eerste steen voor de nieuwbouw van 41 appartementen De Molenhoeve is in het voorjaar van 2017 onder grote belangstelling gelegd. Het pand is in het najaar van 2017 opgeleverd en begin 2018 in gebruik genomen. De eerste bewoners waren terugkerende oud-bewoners en bewoners van Buiten Zorg die De Molenhoeve hebben gekozen als vervangende huisvesting. Zorg en ondersteuning in De Molenhoeve worden geleverd door een nieuw geselecteerd en getraind team. Ook familieleden en leden van de cliëntenraad namen deel aan trainingen om de betrokkenheid bij de nieuwe aanpak te optimaliseren.

In 2017 is het renovatieplan voor de algemene ruimtes in Zuyder Waert uitgevoerd en afgerond. Meest in het oog springend is het zogeheten plein, waarop het pleinconcept tot bloei is gebracht. Vergelijkbare ingrepen in Oudtburgh zijn in 2017 verder voorbereid, de uitvoering hiervan is inmiddels in 2018 gestart.

In het verslagjaar is een aantal kleinere, ondersteunende en dagbestedingslocaties gesloten. De functies zijn ondergebracht in beschikbare ruimte in Oudtburgh en Zuyder Waert. Renovaties die hiervoor nodig waren zijn uitgevoerd. De renovatie van de

kantoorverdiepingen in Zuyder Waert is gestart. Met de eigenaar van De Volle Aandacht is overeenstemming bereikt over de beëindiging van de exploitatie door Magentazorg. De zorg voor de achterblijvende bewoners wordt gecontinueerd door een andere, kleinschalige zorgaanbieder.

Duurzaamheid

In 2017 heeft Magentazorg de Milieuthermometer zorg gekozen als methodiek om de duurzaamheidsambities van Magentazorg vorm te geven. De Milieuthermometer zorg is ontwikkeld door Stichting Milieukeur en Milieuplatform zorg, een branchevereniging van intramurale zorginstellingen voor kennisuitwisseling en kennisopbouw voor een duurzame bedrijfsvoering. Inmiddels is de methodiek intern besproken en geaccepteerd.

Voor Magentazorg houden meerdere ministeries en decentrale overheden zich bezig met het stimuleren en verplichten van maatregelen. Om de administratieve lasten te drukken en extra subsidies te krijgen kunnen (green) deals met overheden worden gesloten. In Actiz verband bereidt Magentazorg samen met Milieuplatform zorg een green deal 2.0 met de rijksoverheid voor.

Grote duurzaamheidswinst is in 2017 behaald door het buiten gebruik stellen van de verdiepingen in het verpleeghuis Lauwershof en de ingebruikname van de nieuwbouw locatie Nieuw Varne.

BIJLAGE Jaarverslag Raad van Toezicht 2017

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen handelen en zijn eigen samenstelling. Hij doet dat transparant en met inbreng van anderen zoals de Raad van Bestuur, de ondernemingsraad en de (centrale) cliëntenraad. De minimale omvang van de Raad van Toezicht ligt vast in de statuten. De criteria en de procedure voor (her)benoeming, schorsing en ontslag van een lid van de Raad van Toezicht liggen vast in de statuten en/of het reglement van de raad van toezicht. In 2017 hebben zich geen mutaties voorgedaan binnen de Raad van Toezicht.

Samenstelling

De Raad van Toezicht kende in het verslagjaar de volgende samenstelling:

Mevrouw L. Sipkes (start 1-1-2013) tweede termijn	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter • Lid commissie Kwaliteit en transitie • Lid remuneratiecommissie • Lid agendacommissie 	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig adviseur • Voorzitter Stichting Voedselbank West Friesland • Voorzitter Commissie bezwaar en beroep Woningtoewijzing West Friesland • Lid Klachtencommissie Politie Noord Holland
De heer E.F.M. Eijck (start 2-4-2010) tweede termijn	<ul style="list-style-type: none"> • Vice voorzitter • Voorzitter auditcommissie • Lid remuneratiecommissie • Lid agendacommissie 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner Eijck Romijn Sicking B.V.
Mevrouw C.M. Schilder-Bruin (start 1-1-2013) tweede termijn	<ul style="list-style-type: none"> • Lid commissie Kwaliteit en transitie 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (start 1-4-2015) eerste termijn	<ul style="list-style-type: none"> • Lid auditcommissie 	<ul style="list-style-type: none"> • Raad van bestuur stichting Het Raamwerk • Lid Commissie Normstelling Erkenningsregeling Goede Doelen

<p>De heer J.W. Hendriks (start 1-4-2015) eerste termijn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lid auditcommissie 	<ul style="list-style-type: none"> • Student Academie voor Kunst & Ambacht Nijmegen • Lid bestuur Stichting WonenPlusWelzijn Noord-Holland • Lid Raad van Commissarissen Stichting Wonen & Zorg Purmerend
--	--	--

Werkwijze

De Raad van Toezicht is in het verslag jaar zeven maal in reguliere vergadering bijeen geweest. Voorafgaand aan iedere vergadering worden de agendapunten besproken buiten aanwezigheid van de Raad van Bestuur.

De Raad van Toezicht werkt met vier commissies ter voorbereiding van of advisering over de besluitvorming in de Raad van Toezicht:

1. de agendacommissie bestaande uit de voorzitter en vicevoorzitter. Deze bepaalt samen met de Raad van Bestuur en de secretaris de agenda;
2. de remuneratiecommissie bestaat eveneens uit voorzitter en vicevoorzitter. Deze commissie ziet toe op de arbeidsvoorwaarden en houdt functioneringsgesprekken met de Raad van Bestuur;
3. de auditcommissie bestaat uit drie leden van de Raad. Deze commissie bespreekt de details van alle financiële informatie en buigt zich over ontwikkelingen binnen het vastgoed;
4. de commissie kwaliteit bestaat uit de voorzitter en een lid. Deze commissie bespreekt met de verantwoordelijke medewerker(s) de ontwikkelingen rond kwaliteit, onderhoudt contacten met de cliëntenraden en legt (extra) werkbezoeken af.

De externe accountant woont het van belang zijnde gedeelte van de vergaderingen van de Raad van Toezicht bij waarin de jaarrekening wordt besproken en/of waarin wordt besloten over de goedkeuring of vaststelling van de jaarrekening. De externe accountant rapporteert zijn definitieve bevindingen betreffende het onderzoek van de jaarrekening op het zelfde moment aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. De accountant presenteert en bespreekt met de auditcommissie jaarlijks de zogenaamde Managementletter.

Besluiten

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar de volgende besluiten genomen respectievelijk voorstellen van de Raad van Bestuur goedgekeurd:

- begroting 2018
- geconsolideerde jaarrekening 2016
- enkelvoudige jaarrekening 2016
- afzonderlijke jaarrekeningen van Actiezorg 2016
- klassenindeling WNT: jaarlijks wordt op basis van door de overheid vastgestelde

criteria bepaald in welke klasse Magentazorg valt. Op basis hiervan worden de arbeidsvoorwaarden van de Raad van Bestuur en de vergoeding van de leden van de Raad van Toezicht vastgesteld;

- vergoedingen leden Raad van Toezicht: bij de vaststelling van de vergoeding is niet alleen gekeken naar de richtlijnen vanuit de WNT, maar ook het advies van de NVTZ betrokken;
- opheffen BV's Actiezorg: teneinde recht te doen aan de feitelijke situatie, en te besparen op onnodige administratieve lasten, is besloten Magentazorg en Actiezorg ook statutair samen te voegen;
- herziening statuten/reglementen: herziening van statuten vloeit voort uit samengaan Magentazorg en Actiezorg. Tevens zijn de statuten in overeenstemming gebracht met de Governance Code zorg 2017;
- herziening topstructuur: toelichting hierover onder het kopje 'bijzondere thema's';
- De businesscase inzake de nieuwbouw Oudorp, inclusief de financiële onderbouwing: toelichting hierover onder het kopje 'bijzondere thema's'.

Bijzondere thema's

In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht de volgende thema's behandeld:

a. Wijziging topstructuur

In aansluiting op de reorganisatie van het primaire proces binnen de organisatie is de Raad van Toezicht samen met de Raad van Bestuur tot de conclusie gekomen dat voor een juiste aansturing en ondersteuning een wijziging van de topstructuur noodzakelijk is. Besloten is om over te gaan naar een directiemodel waarvoor twee directeuren Zorg aangesteld worden: één voor intramurale en één voor extramurale zorg. Daarnaast maakt een directeur Financiën en een directeur HRM deel uit van het directieteam. Met de invoering van het directiemodel is besloten van een tweehoofdige Raad van Bestuur over te gaan naar een éénhoofdige. Als gevolg hiervan nam het tweede lid van de Raad van Bestuur, de heer Leemhuis in de zomer van 2017 afscheid van de organisatie.

b. Ontwikkelingen vastgoed

De Raad van Toezicht heeft gesproken over de voortgang van de nieuw- en verbouw van een aantal locaties waaronder Molenhoeve en Buiten Zorg. Een werkbezoek is gebracht aan het gereedgekomen locatie Nieuw Varne in Heiloo. Na jaren van discussie is het sterk verouderde Lauwershof deels gesloten. De Raad van Toezicht heeft het business plan en de financiering voor de daarvoor in de plaats komende nieuwbouw Oudorp goedgekeurd. In de overige locaties is het zogenaamde pleinconcept ingevoerd waarmee beoogd wordt de leefomgeving van de cliënten aantrekkelijker te maken.

c. Samenwerking GRZ met woonzorggroep Samen

De Raad van Toezicht heeft in maart de eerste contourennota voor de samenwerking rond Geriatrische zorg met woonzorggroep Samen besproken. Het uiteindelijke doel was om gezamenlijk een Behandelzorgeenheid op te richten. In september stond dit ter finale

besluitvorming op de agenda. Helaas heeft woonzorggroep Samen besloten in een vergevorderd stadium om af te zien van samenwerking.

d. Kwaliteit van dienstverlening

Rond de kwaliteit van de geboden diensten heeft de Raad van Toezicht de volgende onderwerpen behandeld:

1. Tom Tom traject

De Raad heeft inzet en voortgang van het Trots op Magenta- project meermaals besproken. Dit traject is gericht op verbetering van dienstverlening en scholing en vorming van medewerkers. Ook digitalisering van de werkprocessen waaronder de invoering van een app voor medewerkers maakt hier onderdeel van uit.

2. Verbetertraject Meander

De terugkerende kritiek op de kwaliteit van de dienstverlening bij Meander heeft geleid tot het instellen van een onafhankelijk onderzoek. Opdracht hiertoe is gegeven door de Raad van Bestuur samen met Ondernemingsraad en cliëntenraad. De Raad van Toezicht heeft ingestemd met het onderzoek en heeft het daaruit voortvloeiende verbetertraject nauwkeurig gevolgd.

3. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

In 2017 is een nieuw kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg van kracht geworden. Op basis daarvan is het Kwaliteitsplan opgesteld. De Raad van Toezicht heeft de uitgangspunten daarvan met de directie besproken.

4. Visieontwikkeling

Eind 2017 is gestart met de discussie over de toekomst van Magentazorg en de visie voor de komende jaren. Hiervoor wordt de inbreng van de hele organisatie gevraagd. Ook de Raad van Toezicht heeft samen met directie een bijeenkomst hieraan besteed.

Personeel

Het hoge ziekteverzuim is een terugkerende bron van zorg en is in iedere vergadering besproken. Daarbij zijn door de Raad van Bestuur verschillende analyses en mogelijke oplossingen gepresenteerd. Aan het eind van het jaar was als gevolg van nieuw ingezet beleid een lichte daling van de verzuimpercentages te zien

De Raad van Toezicht is nauw betrokken geweest bij selectie van de beide directeuren zorg en van de directeur Financiën.

Plan van aanpak Actiezorg

Teneinde de extramurale zorg zoals die door Actiezorg geboden wordt, financieel verantwoord te laten zijn, heeft de directeur extramuraal een Transitieplan gepresenteerd. Dit is door de Raad van Toezicht besproken en positief ontvangen.

Extra vergaderingen

Naast de zeven reguliere vergaderingen zijn er zes extra vergaderingen belegd.

In januari heeft de raad onderling zijn eigen functioneren besproken. Daarbij is onder andere gesproken over inbreng en inzet van de leden, scholingsbehoefte, agenda.

De Raad van Toezicht sprak in juni op een vergadering achtereenvolgens met de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de Cliëntenraad Actiezorg over de ontwikkelingen binnen de organisatie.

In oktober is er onder leiding van een externe begeleider een uitvoerige board evaluatie gehouden en heeft de Raad gesproken over verbeterpunten in zijn werkwijze.

In het najaar hebben de leden van de commissie Kwaliteitszorg een vergadering van de Centrale Cliëntenraad en één de Cliëntenraad Actiezorg bijgewoond. De voorzitter en vice-voorzitter zijn bij de Ondernemingsraadsvergadering van oktober aanwezig geweest. Extra vergaderingen hebben in november en december plaatsgevonden over de schijn van belangen verstrengeling . Met de Ondernemingsraad is een discussie gevoerd over de door hen te berde gebrachte schijn van belangenverstrengeling van de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht heeft na zorgvuldig onderzoek geconstateerd dat de Raad van Bestuur niets te verwijten is

Werkbezoeken

De Raad van Toezicht heeft in januari een werkbezoek gebracht aan de Haemstede waar sinds 2016 de Korsakov cliënten verblijven, samen met een kleiner wordend aantal zorg vragende ouderen.

Voordat ze in gebruik zijn genomen zijn de leden gaan kijken bij de nieuwbouw locaties Nieuw Varne en Molenhoeve.

De commissie Kwaliteit bezocht de dagbesteding in Oudtburg en was aanwezig op één van de familieavonden.

Een aantal leden was aanwezig op de inspiratie dag 'Vrijheid in de zorg' die voor alle medewerkers van Magentazorg is georganiseerd.

Scholing en vorming

De Raad van Toezicht heeft gezamenlijk onder leiding van een externe begeleider een board evaluatie gehouden. Tevens is dieper ingegaan op de ontwikkelingen binnen het toezichthouden in de zorg en de Governance Code.

Daarnaast zijn voor individuele leden de volgende scholingsactiviteiten bijgewoond:

- a. twee maal een college 'Governance' bij scholingsinstituut ISVW
- b. NVTZ regiobijeenkomst 'Goed Toezicht voor (vice) voorzitters'
- c. NVTZ regiobijeenkomst 'Marketing in de Zorg'
- d. Bijeenkomst over 'Toezicht op Kwaliteit'.