# 2024

# Jaarvergadering

1

## Vandaag een bijzondere dag

- Gestart met Outlook, Onedrive en Teams
- Na een heeeeeeel lange tijd weer een heerlijke buffet-lunch
- Er was belangstelling voor heel veel recepten: dus stuur je recept naar Krista, dan zet ze het op de wiki
- En…. Per vandaag hebben we  30.000 aansluitingen!!

**30.000**

We bieden mensen *snel* veiligheid

3

# Vandaag een bijzondere dag

- Gestart met Outlook, Onedrive en Teams
- Na een heeeeeeel lange tijd weer een heerlijke buffet-lunch
- Er was belangstelling voor heel veel recepten: dus stuur je recept naar Krista, dan zet ze het op de wiki

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

4



5

# Jaarvergadering- Algemeen – Waarom?

**Waarom is er eigenlijk een jaarvergadering?**

- Omdat het belangrijk is dat iedereen weet
  - Hoe we hebben gepresteerd
  - Hoe we ervoor staan
  - Waar we naartoe willen
  - En waarom

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

6

# Jaarvergadering- Algemeen – Dit keer

**Dit keer gaan we het een beetje anders doen**

- Omdat het altijd wel een heel lange zit is
- En, omdat jullie wat meer moeten bewegen
- En, omdat het leuk is om je kennis te testen

Ieder onderwerp wordt dan ook vooraf gegaan door 2 of 3 vragen, die jullie kunnen beantwoorden door je hand op te steken. En in de pauze én op het einde doen we ….

REN JE ROT!

Let dus goed op alle informatie die je krijgt, want die kan van pas komen

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

7

# Jaarvergadering- de onderwerpen

**Een blik terug**

- Algemeen
- Innocom
- Omzet, Kosten, Winst

**Ongoing**

- Projecten
- Keurmerken + Info. beveiliging
- Enquête, collierzender
- Personeelshandboek

**Een blik vooruit**

- Overall strategie
- Verwachtingen Careium

Presentatie
Ren je Rot + Pauze

Presentatie
Ren je Rot + Verloting

**Per afdeling : een blik terug en vooruit**

- CCC
- TD & BM's
- BO
- Accountmanagement
- IT
- HR
- OR



8



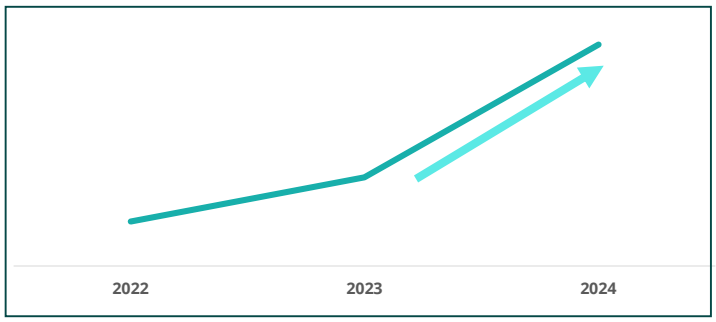
# 2023 Een blik terug



9

# Algemeen 2022-2024

- 2022 was een heel zwaar jaar
- 2023 was een jaar waarin we met hard werken weer volledig op orde zijn geraakt
- 2024 wordt dus een jaar van.....









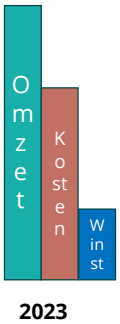
10

# Omzet, Kosten, Winst

**Omzet =** alles wat er aan geld binnenkomt

**Kosten =** alles wat we moeten betalen

**Winst =** wat we overhouden




**2023**



11

# Omzet - vragen

**Vraag 1**

Hoeveel aansluitingen had CSI op 1-1-2024?

A. 25.200

**B. 29.700**

C. 31.100

**Vraag 2**

Hoeveel nieuwe aansluitingen hadden we in 2023?

**A. 9000**

B. 6000

C. 4000

**Vraag 3**

Hoeveel afsluitingen hadden we in 2023?

A. 5600

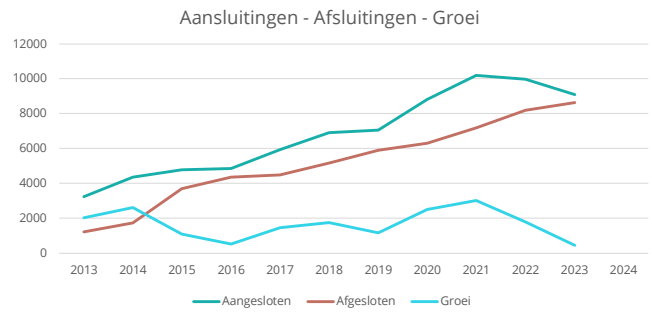
B. 7200

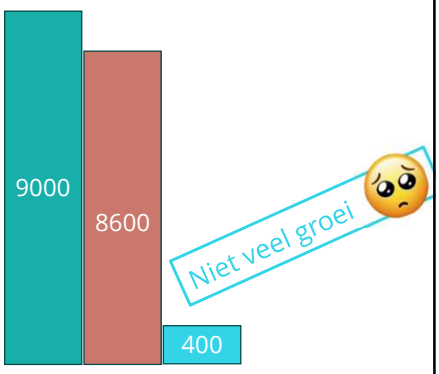
**C. 8600**

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

14

# Omzet: Aansluitingen-Afsluitingen-*Groei*

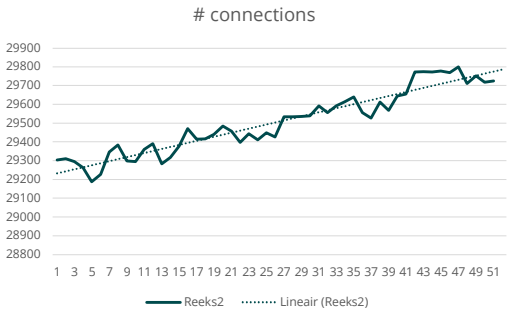


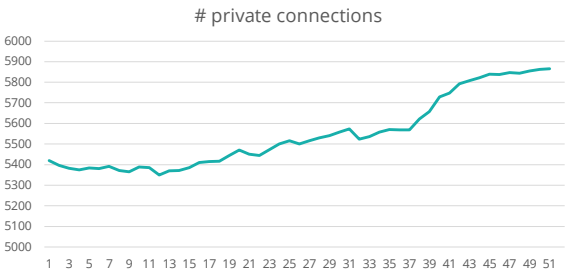




We bieden mensen *snel* veiligheid careium

15

# Omzet: Aansluitingen 2023-*Groei*
(totaal en particulier)

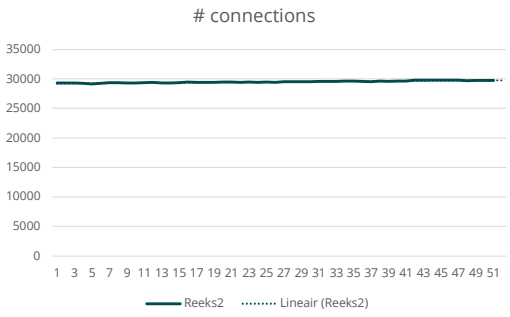


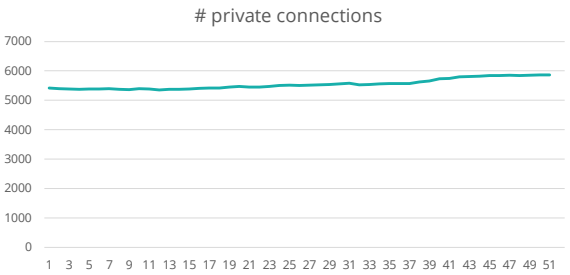






16

# Omzet: Aansluitingen 2023-*Groei*
(totaal en particulier)



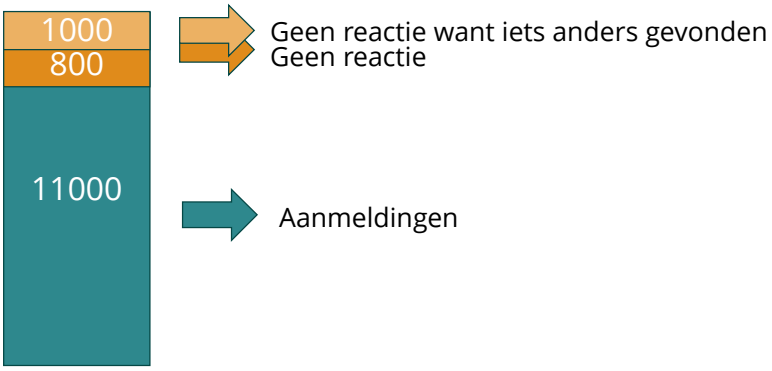

**…maar we zijn juist gegroeid in particuliere aansluitingen!**





17

# Omzet: Wat lieten we liggen?




We bieden mensen *snel* veiligheid careium

18

# Omzet: Wat lieten we liggen?




We bieden mensen *snel* veiligheid careium

19

# Omzet - vragen

Wat zegt dit ons?

**Vraag 1**

Hoeveel van onze nieuwe klanten betaalt het volle pond
(Abonnee, Telelock, ZCN)?

A. 31%

B. 64 %

**C. 72 %**

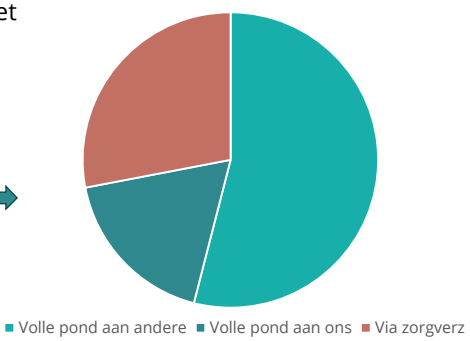
**Vraag 2**

Hoeveel procent betaalde het volle pond aan óns (Abonnee)?

**A. 25 %**

B. 36 %

C. 46 %






# Omzet - Innocom producten

**Innocom producten en services**

- Pagers
- Ontruiming
- Onderhoud van geleverde systemen voor intramurale zorg

We blijven de huidige klanten bedienen.

We gaan niet voor nieuwe klanten.

Het levert een heel fijne bijdrage aan ons totale resultaat en aan onze kennis en kunde

# Kosten - vragen

**Vraag 1**

Hoeveel betaalden we aan Post NL in 2023?

A. Euro 55.000,-

B. Euro 63.000,-

**C. Euro 82.000,-**

**Vraag 2**

Hoeveel procent van de kosten was voor versturen van brieven (geen pakketten)?

A. 33 %

B. 42 %

**C. 51 %**

**Vraag 3**

Hoeveel betaalden we aan benzine/diesel in 2023?

A. Euro 20.000,-

**B. Euro 30.000,-**

C. Euro 40.000,-

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

25

# Kosten (niet: salarissen) in 2023

Wat waren onze kosten in 2023

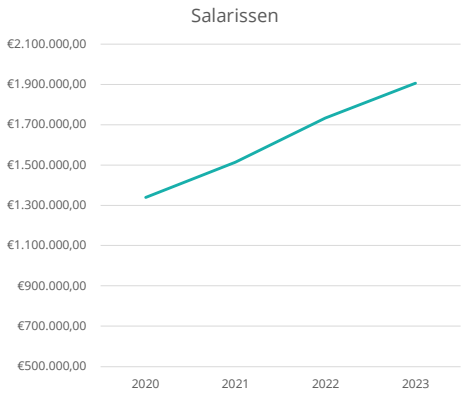



| | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| **Kosten (excl salarissen)** | **€ 1.042.000** | **€ 1.306.000** |
| **Percentage** | | **25%** |

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

26

# Kosten: Salarissen 2020 -2023




| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| FTE | 51,7 | 52,3 | 49,7 | 48,4 |

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| % stijging salarissen | | 11,58% | 20,45% | 12,94% |

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

27

# Winst: wat blijft over?

| | Prognose | 2023 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Omzet | € 6.358.767,79 | € 6.323.750,79 | € 5.918.464,87 |
| Kostprijs | € -1.360.000,00 | € -988.552,99 | € -1.448.446,72 |
| **Bruto marge** | **€ 4.998.767,79** | **€ 5.335.197,80** | **€ 4.470.018,15** |
| Personeelskosten | € -2.760.000,00 | € -2.731.117,15 | € -2.603.676,55 |
| Careium Sweden man fee | | € -182.345,85 | |
| Autokosten | € -150.000,00 | € -171.384,38 | € -145.725,42 |
| Huisvestingskosten | € -180.000,00 | € -169.452,31 | € -159.756,71 |
| Overige kosten | € -540.000,00 | € -536.768,58 | € -500.690,10 |
| Afschrijvingen | € -360.000,00 | € -428.598,85 | € -235.958,34 |
| Totale som der kosten | € -3.990.000,00 | € -4.219.667,12 | € -3.645.807,12 |
| Rente | | € 31.555,24 | |
| **Totaal winst voor belasting** | **€ 1.008.767,79** | **€ 1.147.085,92** | **€ 824.211,03** |

29



# Ongoing

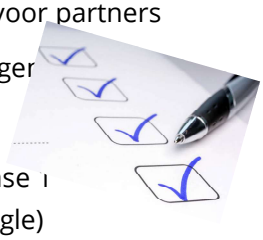
We bieden mensen *snel* veiligheid careium

30

# Projecten 2023 - 2024

## 2023

- Import klantgegevens bij ZCN en EC
- Eliza S+
- Office 365 1 (Office-pakketten)
- CSI klantformulier voor partners
- Mijn CSI verbeteringen
- Digibon 1
- Planningsproces fase 1 (gegevens SAP-Google)



## 2024

- Office 365 2 mail en drive
- Planningsproces monteurs fase 2
- Abby implementatie
- Telefooncentrale vervanging
- FaaS 2
- Technische meldingen 2
- Project SK (retour & huur/koop), losse eindjes
- MBC

Volgorde wordt bepaald in managers-overleg

AI

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

31

# ISO en KKM en informatiebeveiligingsbeleid

1. Waarom al die keurmerken?
2. Wat wordt er onderzocht bij de audits?
3. Wat betekent het voor ons?




careium

32

# ISO en KKM en informatiebeveiligingsbeleid

1. Bewijs van kwaliteit op verschillende terreinen
2. Hoe we ervoor zorgen dat bij ons *alles* in goede handen is.
   1. Check op onze plannen & doelstellingen
   2. Controleren we of onze werkzaamheden en doelen goed verlopen
   3. Hebben we maatregelen getroffen om bij calamiteiten door te kunnen werken
   4. Zijn al onze gegevens en die van onze klanten veilig bij ons
3. Wat betekent het voor ons?

careium

33

# ISO en KKM en informatiebeveiligingsbeleid

Dat het heel belangrijk is om zorgvuldig te werken en je bewust te zijn van het feit dat er geen enkele informatie over ons of onze klanten bij anderen terecht mag komen

## Datalek? → meld het!!

Zodat we kunnen voorkomen dat je collega hetzelfde overkomt

34

# Geheimhouding

Wees dus altijd voorzichtig met informatie.....

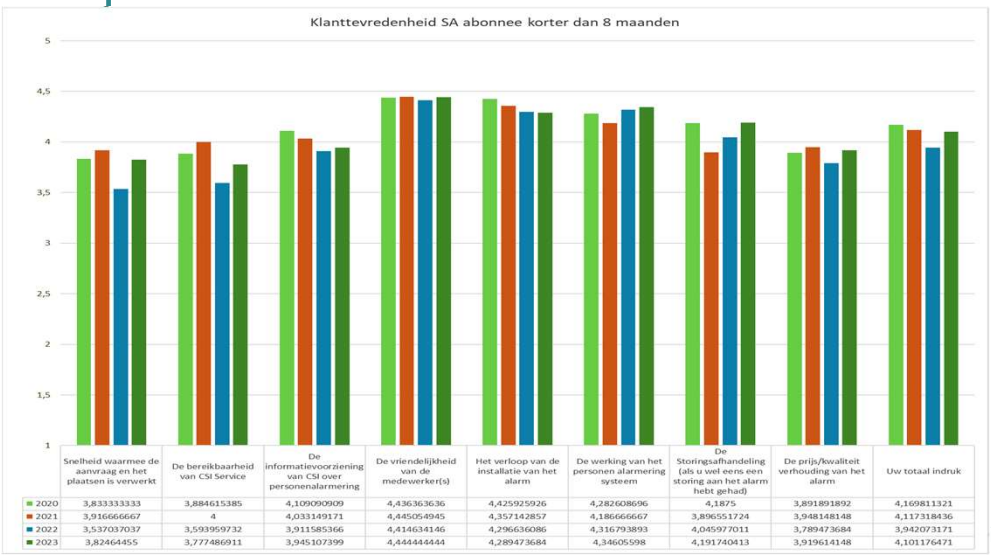
Ook met de informatie van deze avond.....



We bieden mensen *snel* veiligheid

35

# Enquête eindklanten

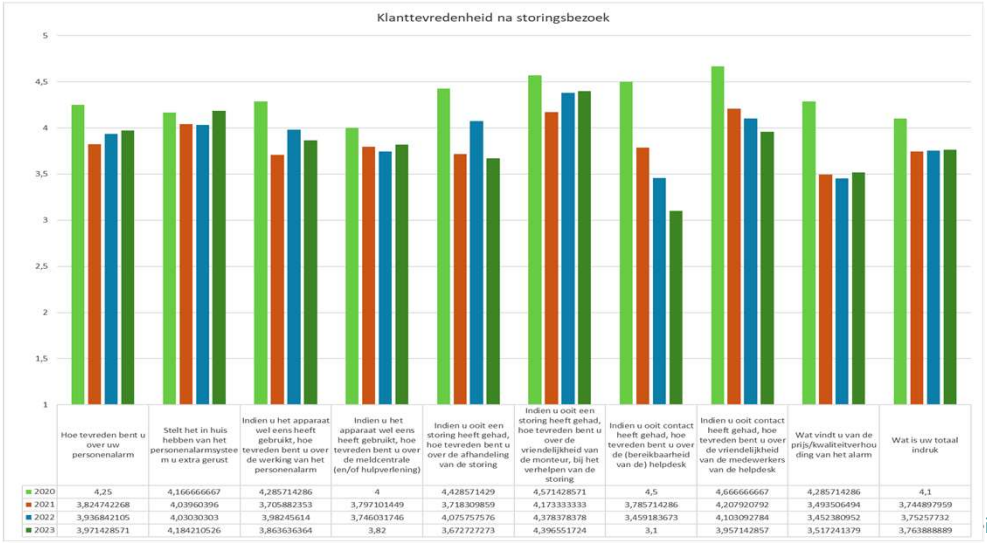



| | Snelheid waarmee de aanvraag en het plaatsen is verwerkt | De bereikbaarheid van CSI Service | De informatievoorziening van CSI over personenalarmering | De vriendelijkheid van de medewerker(s) | Het verloop van de installatie van het alarm | De werking van het personen alarmering systeem | De Storingsafhandeling (als u wel eens een storing aan het alarm hebt gehad) | De prijs/kwaliteit verhouding van het alarm | Uw totaal indruk |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 3,833333333 | 3,884615385 | 4,109090909 | 4,436363636 | 4,425925926 | 4,282608696 | 4,1875 | 3,891891892 | 4,169811321 |
| 2021 | 3,916666667 | 4 | 4,033149171 | 4,445054945 | 4,357142857 | 4,186666667 | 3,896551724 | 3,948148148 | 4,117318436 |
| 2022 | 3,537037037 | 3,593959732 | 3,911585366 | 4,414634146 | 4,296636086 | 4,316793893 | 4,045977011 | 3,789473684 | 3,942073171 |
| 2023 | 3,82464455 | 3,777486911 | 3,945107399 | 4,444444444 | 4,289473684 | 4,34605598 | 4,191740413 | 3,919614148 | 4,101176471 |

iligheid careium

36

# Enquête eindklanten

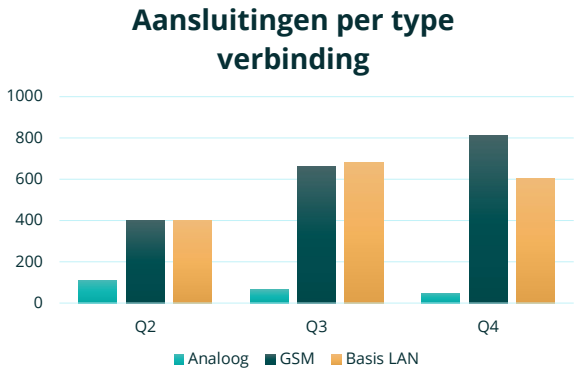


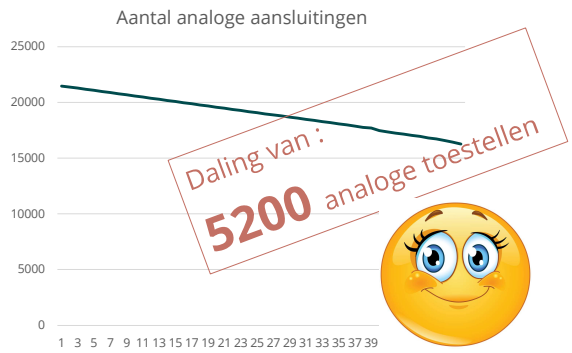

| | Hoe tevreden bent u over uw personenalarm | Stelt het in huis hebben van het personenalarmsysteem u extra gerust | Indien u het apparaat wel eens heeft gebruikt, hoe tevreden bent u over de werking van het personenalarm | Indien u het apparaat wel eens heeft gebruikt, hoe tevreden bent u over de meldcentrale (en/of hulpverlening) | Indien u ooit een storing heeft gehad, hoe tevreden bent u over de afhandeling van de storing | Indien u ooit een storing heeft gehad, hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de monteur, bij het verhelpen van de storing | Indien u ooit contact heeft gehad, hoe tevreden bent u over de (bereikbaarheid van de) helpdesk | Indien u ooit contact heeft gehad, hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerkers van de helpdesk | Wat vindt u van de prijs/kwaliteitverhouding van het alarm | Wat is uw totaal indruk |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 4,25 | 4,166666667 | 4,285714286 | 4 | 4,428571429 | 4,571428571 | 4,5 | 4,666666667 | 4,285714286 | 4,1 |
| 2021 | 3,824742268 | 4,03960396 | 3,705882353 | 3,797101449 | 3,718309859 | 4,173333333 | 3,785714286 | 4,207920792 | 3,493506494 | 3,744897959 |
| 2022 | 3,936842105 | 4,03030303 | 3,98245614 | 3,746031746 | 4,075757576 | 4,378378378 | 3,459183673 | 4,103092784 | 3,452380952 | 3,75257732 |
| 2023 | 3,971428571 | 4,184210526 | 3,863636364 | 3,82 | 3,672727273 | 4,396551724 | 3,1 | 3,957142857 | 3,517241379 | 3,763888889 |

iligheid careium

37

# Hoe ging het met analoog naar digitaal?




We bieden mensen *snel* veiligheid careium

38

# De sticker & de Collierzender

- Veel mensen schamen zich voor de zender, bijna de helft liet de hem op het nachtkastje liggen
- Daar hebben wij, als enige in Nederland, wat aan gedaan
- Dankzij de sticker begrijpen mensen dat een alarm bij kwaadwilligen gebruikt kan worden
- Schaamte werd zo overwonnen, met de introductie van de sticker



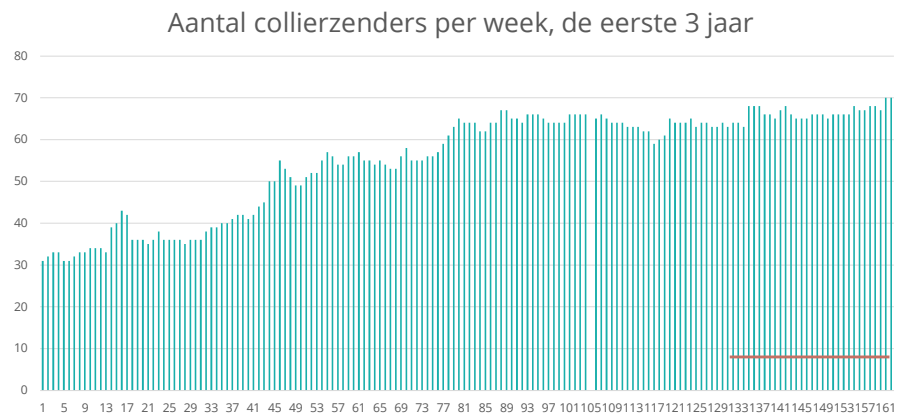

- Mensen geloven ook graag dat ze eeuwig jong blijven
- En dragen daarom niet graag een lelijke zender die duidelijk maakt dat ze krakkemikkig en oud zijn
- Als eerste in Nederland hebben wij daar iets aan gedaan: de collierzender
- En ook zo verdwijnt een stukje schaamte



careium

39

# Collierzenders, de start was veelbelovend 2016-2018




Het was :
**70** per week

Nu:
**8** per week

careium

40

# We zijn beide een beetje vergeten

Laten we de mensen ook tróts maken









careium

41

# Het personeelshandboek

**Inhoud:**

**alle afspraken die binnen Innocom gelden over hoe wij werken**

- Door het jaar heen verzamelden we datgene wat aangepast zou moeten worden
- Eind 2023: conceptversie met wijzigingen naar OR
- Jan 2024: goedgekeurd door OR

Te vinden op de wiki

**Wijzigingen t.o.v. handboek 2023**

- Bonus: niet als je minder dan 6 (ipv 4) maanden in dienst bent
- Km vergoeding en dagvergoeding zijn verhoogd
- Overige vergoedingen opgenomen in nieuwe bijlage (bijlage 9)
- Tekstuele aanpassing ter verduidelijking van bepaalde teksten

careium

42

# Hoe gaan we met elkaar om?

Je voelt je allemaal wel eens niet leuk behandeld.

**Wat doe je dan?**

Je ziet allemaal wel eens een situatie die niet helemaal goed voelt.

**Hoe zou jij je voelen?**

**Wat doe je dan?**



**Stand Up.**
**Reach Out.**

43

43



# 2023 Een blik vooruit



44

# Vooruitblik 2024 - Voorspelbaarheid

- Belangrijk om te weten WAT je wilt bereiken, omdat :
  - je zicht  wilt hebben op je financiële positie
  - je wilt weten hoe je doelen moet zien te bereiken
- Je moet dus ook nadenken HOE  je dat wil bereiken
  - Wat heb je ervoor nodig
  - Wie gaat het doen



45

The total European market for technology enabled care (IL, AL, associated solutions, etc) estimated at around 13 bSEK market for 2023, whereas independent research sources cite closer to ~20 bSEK, main value (today & future) found in integrated services and specific geographies

**CAREIUM IS IN THE RIGHT PLACES, BUT WILL ALLOCATE CAPITAL AND EFFORTS DIFFERENTLY, 2024-2026**



**13+ bSEK market** across hardware, software & services*

**85%** of market value in **current Careium markets***

Estimated growth of **7-11 %** until 2027*

**Assessment of all EU target markets conducted, based on following weighted variables:**

- **Demographic strength** (Volume and growth of elderly)
- **Market size** (In-market penetration rate)
- **Market growth velocity** (Average revenue growth among competitors in market)
- **Profitability** (Careium and competitor data)
- **Strength of current operation** (I.e, costs required to drive growth)
- **Careium offering vs competition** (Assessment of competitive ability)
- **Careium strength vs market requirements** (Market-imposed requirements to win and costs to maintain position)

**Overall strategic positioning and market reasoning**

**Careium should not seek to enter other EU markets**, save for opportunistic hardware/software sales opportunities. Rather, the strategy should seek **to invest in highest-rated markets**, and **drive integration** to ensure financial stability and **ability to invest in operation, people and development**

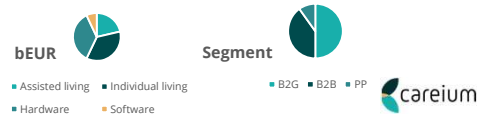
Resources, efforts and activities should – based on assessment – be focussed on markets in "ranking" order and with critical main-market needs met with high priority.

**NOTE**: The prioritization does **not reflect amount of investment, but rather prioritization** order of markets to ensure resource needs are met, to deliver on local plans and overall strategy

**KEY CUSTOMER DEMANDS (SUMMARIZED, ALL CURRENT MARKETS)**

| Most cited | Recurring | Rare |
|---|---|---|
| • "Reliability"/Quality<br>• Cost<br>• Modern/innovative | • Integration (Peripherals)<br>• Resilience/connectivity (Uptime)<br>• Portfolio (Options) | • Integration (systems)<br>• Accreditations<br>• Security |

**GENERAL REVENUE SPLIT, ACROSS EU**



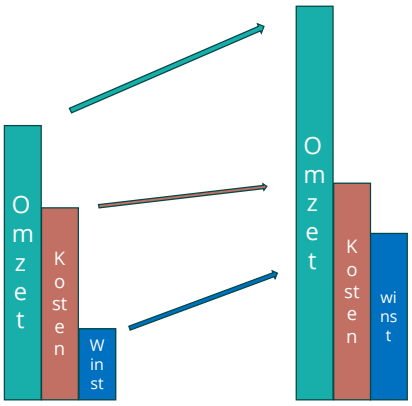

careium

*Based on Careium bottom-up market insight, likely "between" Careium data & industry reports
** Based on industry reports (I.e, Berg Insights, marketsandmarkets, etc

46

# Strategie van Careium NL = Innocom 2024

| Initiative |
|---|
| 1. Meer aansluitingen:<br>- Nieuwe MijnCSI & betere integratie website<br>- Het vinden van nieuwe klanten (zorgorganisaties)<br>- Het vinden van nieuwe Particuliere klanten |
| 2. Verkoop:<br>- Abby: Verkoop door smartphone-dealers<br>- Abby verkoop via speciale Careium-website met volledige aanvraagprocedure<br>- Eliza S+ voor zorgorganisaties en systeemintegrators |
| 3. Efficiëntie door automatisering van processen:<br>- Uitbreiding aanvraagprocedure (B2B & B2C)<br>- Planningstool<br>- FaaS 2<br>- AI |




We bieden mensen *snel* veiligheid careium

47

## Is het jullie al opgevallen?

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

50

# We bieden mensen *snel* veiligheid

Het thema van 2024




51

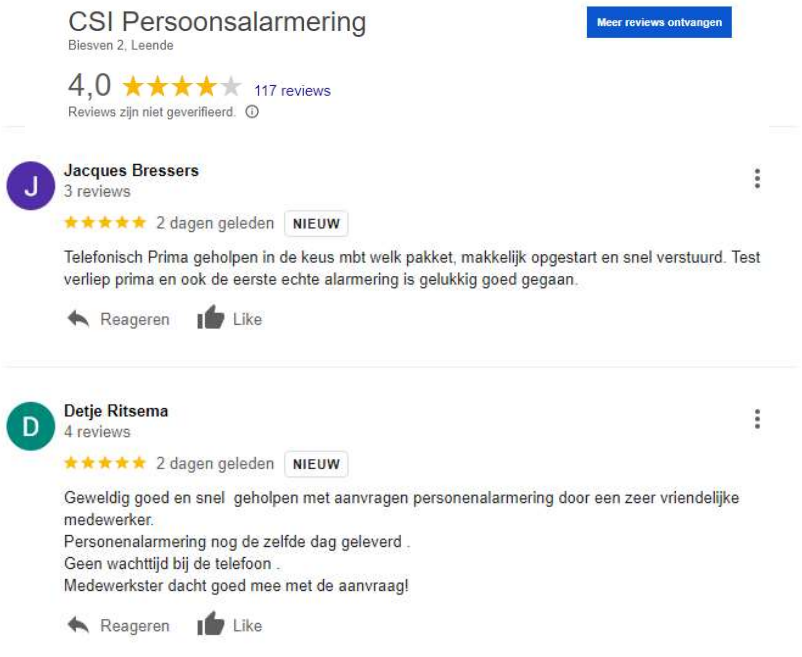
# Thema 2024:
# We bieden mensen *snel* veiligheid

Waarom is dat belangrijk?

- Men belt/mailt ons niet voor niets
- Het geeft vertrouwen als we snel handelen
- Mensen vinden het moeilijk om het aan te vragen en hebben een klein zetje in de goede richting nodig
- En als het ons lukt, zijn ze hartstikke blij!



52




careium

53

54



# 2023 Een blik per afdeling

55

# Het Customer Care Center

56

## CCC- Weet je wat?

**Vraag 1**

Hoeveel nieuwe dossiers maakt het CCC gemiddeld wekelijks aan?

A. >150

**B. > 200**

C. > 250

**Vraag 2**

Hoeveel van de binnenkomende calls weet het CCC gemiddeld de laatste 2 maanden te beantwoorden?

A. >70%

B. >80%

**C. >90%**

We bieden mensen *snel* veiligheid

58

# CCC- Terugblik

**2023**

- 38.104 telefoontjes en 37.273 e-mails afgehandeld
- Iedereen een laptop en mogelijkheid om thuis te werken
- Structureel uitbellen opsturen ingepland / nieuwe aanvraagformulieren – meer opsturen
- Start gemaakt met beschrijven van alle werkprocessen
- Gesprekstrainingen Jan en Valerie
- Nieuwe telefoonprocedure geïmplementeerd waardoor calls sneller afgehandeld worden
- Gemiddelde serviceniveau (mrt-apr): 70% (4,56 agents) - (nov-dec): 93% (4,31 agents)



59

# CCC- Vooruitblik

**Salesfunnel optimaliseren -** Meer nieuwe (particuliere) klanten binnenhalen

- Alle verschillende processen en aanvragen via een uniform salesproces afhandelen
- Start klantadviseurs die alle nieuwe leads afhandelen

**Wiki en Support**

- 1e lijns support TD en administratie uitbreiden
- Wiki vernieuwen – sneller makkelijker informatie en werkprocessen raadplegen

**Klantcontactsoftware en KPI's**

- Vernieuwing telefooncentrale en implementatie chat / AI



60

# TD & BM



careium

61

## TD en BM- Weet je wat?

**Vraag 1**

Hoeveel analoge aansluitingen zijn we in 2023 gekrompen?

**A. 5200**

B. 6500

C. 7300

**Vraag 2**

Wie krijg je aan de lijn als je TD-support belt?

A. Patrick, Peter S, Rene, Carlo, Harold

**B. Rene, Peter S, Carlo, Patrick, Toine**

C. Peter V, Rene, Peter S, Toine, Patrick

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

63

# TD en BM- Terugblik 2023

Wat hebben we weten te bereiken?

- Mooie teams, met breed inzetbare, enthousiaste mensen
- De vraag vanuit Spencer, Rework en Support kunnen beantwoorden
- Innocom onderhoud en reparaties in afbouw toch mooie omzet
- Voorspelbaarheid productiecapaciteit en voorraad verbeterd (excl. Laurens)
- Aansluitingen GSM of LAN, Groei in vaardigheden klantcontact
- Digibon Fase 1

Wat hebben we niet weten te bereiken?

- TM (Technische Meldingen) automatisering
- Omzet Colliers

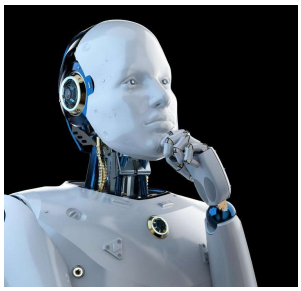


64

# TD en BM – Vooruitblik 2024

Wat willen we bereiken?

1. Van reactief naar proactief
2. Capaciteit en flexibiliteit
3. Klant effectiever te woord staan



Hoe gaan we dat doen?

1. Onze energie optimaal benutten, wat kan slimmer?
2. Meebewegen in de vraag naar capaciteit binnen en buiten
3. Doorontwikkeling 1e en 2e lijn Support met CCC



65

# Back Office

66

## BO – Weet je wat!

**Vraag 1**

Alle facturen aan elkaar geplakt?

A. Leende - Eindhoven

B. Leende – Den Bosch

**C. Leende – Utrecht**

**Vraag 2**

Hoeveel verstuurd per post?

A. Innocom → Heeze

B. Innocom → Eindhoven

**C. Innocom → Jagershorst en weer terug**

We bieden mensen *snel* veiligheid

68

# BO - Terugblik

**2023**

+ Klein team al het werk weer volbracht -> Met minder mensen meer werk gedaan (met dank aan *Iris* & Hugo)
+ Een financiële audit doorstaan (uitgevoerd voor PWC)
+ Debiteuren naar een goed niveau weten terug te brengen
- Verbinding naar CCC is nog onvoldoende gelegd
- Pieter is nog steeds onmisbaar (zowel voor de hele organisatie als voor de BO)



69

# BO - Vooruitblik

**2024**

Wat gaan we bereiken in 2024

- Nog minder administratieve werkzaamheden
- Betere integratie met ons CCC en Sales
- Nog strakker op de debiteuren
- Afdeling Finance & Control

Hoe gaan we dat doen?

- Faas II
- Heldere afspraken/ agenda waar we ons aan houden (voorspelbaarheid)
- Samenwerking met een andere accountant



70

# Accountmanagement

71

## Accountmanagement – Weet je wat!

**Vraag 1**

Hoeveel toestellen moeten we dit jaar verkopen?

A. 2000

B. 3000

**C. 4000**

**Vraag 2**

Met hoeveel zorgorganisaties werken we samen?

**A. 530**

B. 610

C. 720

**Vraag 3**

Hoeveel organisaties zijn echt Zorgpartner?

A. 13

**B. 26**

C. 31

We bieden mensen *snel* veiligheid

73

# Accountmanagement – Terugblik **2023**

**Wat hebben we weten te bereiken?**

- Nieuwe samenwerkingen aangegaan  Activite, Telelock, Pantein, Eurocomm
- verkoopomzet verdubbeld
- Marketing materiaal gemaakt of vertaald

**Wat hadden hebben we niet weten te bereiken (maar hadden we wel gewild)?**

- Een team op volle sterkte
- Een commerciële productmanager



# Accountmanagement – Vooruitblik **2024**

**Wat willen we bereiken?**

- Meer samenwerkende zorgorganisaties
- Verder uitbreiden bij bestaande partners
- 4000 toestellen verkopen in 2024
- De Abby verkopen via retail en e-tail kanalen
- Meer sturen op partnerformulieren

**Dit doen we met z'n alle**.

We moeten bekend staan als de betrouwbare partner, met vriendelijke mensen die er alles aan doen om de mensen ***snel veiligheid te kunnen bieden***.

- **Iedereen**

**Wat gaat ons team dan nog doen?**

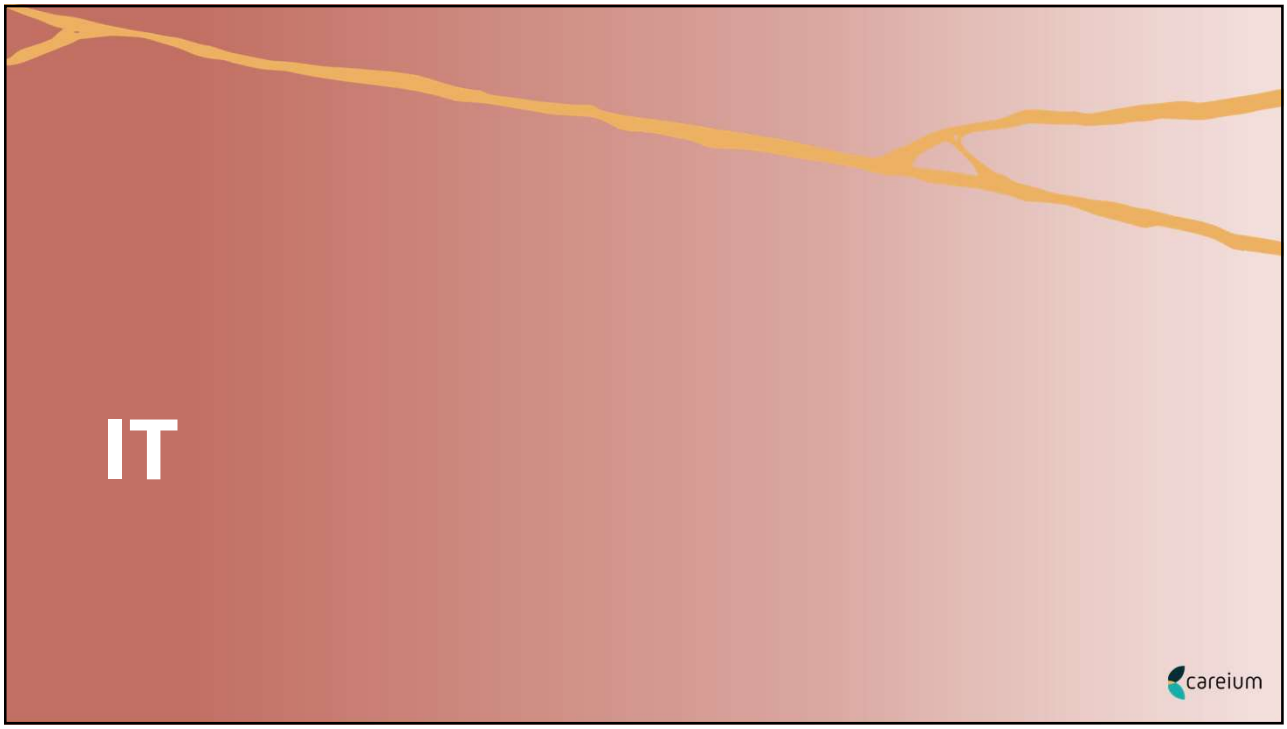
- Mariska -> bellen naar zorgorganisaties en potentiële afnemers van hardware
- Pleuni -> afspraken nog beter vastleggen met huidige partners, het binnen halen van nieuwe zorgpartners en bijwerken van marketingmateriaal.
- Sanne -> volle focus op het binnen halen van nieuwe afnemers van hardware
- Willo -> zowel meer zorgpartners als kopende partners binnen halen



76



77




78

# IT – Weet je wat!

**Vraag 1**

Hoeveel Topdesk tickets (meldingen – geen wijzigingen) heeft IT afgehandeld in 2023?

A. 723

**B. 1307**

C. 1639

**Vraag 2**

Hoeveel nieuwe releases van onze software (CSI Portal / FaaS) hebben we afgelopen jaar afgeleverd?

A. 3

B. 5

**C. 9**

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

80

# IT - Terugblik

**2023**

***- Wat hebben we weten te bereiken?***

- Wijzigingen in de bezetting.
- We hebben Digibon herbouwd.
- Planning websites binnen SAP.
- We hebben MijnCSI volledig vernieuwd.
- MS Office applicaties vervangen door de MS 365 versie.
- Aantal openstaande tickets in het laatste kwartaal flink omlaag gebracht.
- Uptime van onze systemen (tijdens kantooruren) van 99,89%.
- Implementatie van het Partner formulier.
- Veel kleine verbeteringen in FaaS, CSI Portal, importeren van klanten. Heel veel verbeteringen in de Citrix omgeving.
- Nieuwe email service met monitoring voor m.n. de mails vanuit FaaS.

***- Wat hadden hebben we niet weten te bereiken (maar hadden we wel gewild)?***

- We hadden graag al eerder naar MS 365 willen overgaan.



81

# IT - Vooruitblik

**2024**

***- Wat willen we bereiken?***

- Verdere integratie met MS 365.
- Terugbrengen van het aantal meldingen in Topdesk. Doelstelling is naar 1100 tickets in 2024.
- Faas 2.
- Technische Meldingen.
- Anonimiseren klanten, medewerkers in diverse systemen.
- Vervanging huidige telefoon centrale.
- Nieuwe server, firewall, UPS-en installeren en configureren.
- 99,9% uptime van onze sytemen tijdens kantooruren.
- First-time-right opleveren van applicaties. Doel is 75%.
- Start maken met het uitfaseren van Citrix. Overgang naar een “slimme werkplek”. Doel is een POC in 2024.



82

# Veilig mailen - SecuMailer

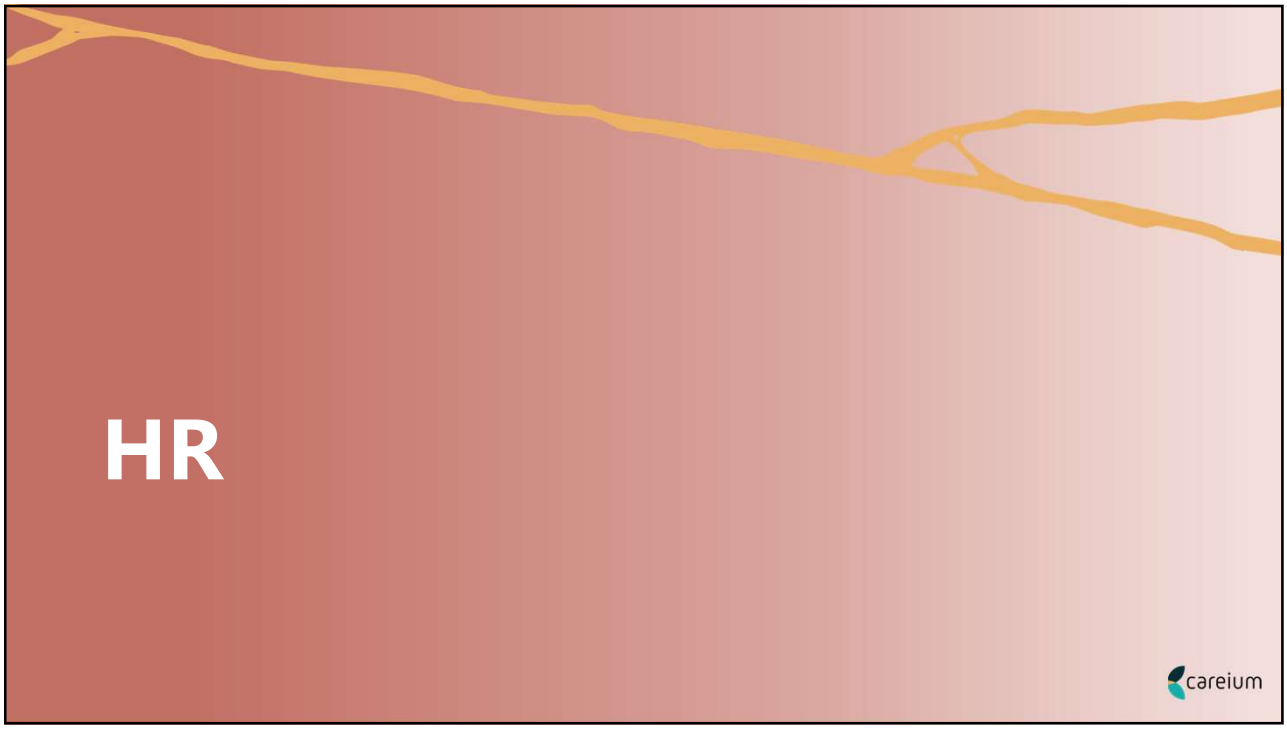
- Veilig mailen zonder dat daar ophaalberichten of een portal voor nodig is (zoals bij Zivver en Zorgmail).
- 2 niveau's van mailen: AVG en NTA 7516.
- Voor NTA mails is 2FA nodig door de ontvanger.



83



84




85

# HR - Terugblik & Vooruitblik

**2023**

- Meer samenwerking met HR Zweden
- Nieuwe site / tool voor recruitment. Meer testimonials zijn altijd welkom ☺
- Contracten voortaan digitaal ondertekend via Scrive
- Personeelshandboek / HR informatie te vinden op sharepoint

**2024**

- Mogelijkheid tot het houden van persoonlijkheidstesten bij sollicitaties
- Onboarding tool van Careium
- Functieomschrijvingen updaten, hier heb ik jullie hulp bij nodig ☺
- Grow via Talent Manager

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

86

# In- en uitdiensttreding

| Nieuwe collega's | Afscheid genomen van |
|---|---|
| Anno Paulusma | Jenny van Keulen |
| Jennifer de Kleine | Christ Neeskens |
| Gerard Lijten | Iris Peters |
| Ilona Middel | Yvette Pastoor |
| Iris Bron | Martin Vidas |
| Eva Leblanc – Hanssen | Gyöngyi Bosveld |
| Susanne Davids – van Staalduinen | Ximène van der Vorst |
| Jeroen Bongers | Marianne de Vries - Kohlschein |
| Giel-Jan Hezemans | |
| Angelique Ebbendorf | **Nieuwe collega's die snel weer gingen** |
| Arno Dekker | Sam van Seccelen |
| Jethro van den Oever | |
| Margriet Latiers | |

careium

87

# Verzuimgemiddeldes

| Periode | Kwartaal 1 | Kwartaal 2 | Kwartaal 3 | Kwartaal 4 | Hele jaar |
|---|---|---|---|---|---|
| Percentage | 7,70 | 4,92 | 7,20 | 8,88 | 7,19 |
| Kort (1-7 dagen) | 1,43 | 0,41 | 0,84 | 1,27 | 0,95 |
| Midden (8-42 dagen) | 1,19 | 0,16 | 0,64 | 0,67 | 0,54 |
| Lang (43 – 730 dagen) | 5,08 | 4,35 | 5,71 | 6,94 | 5,69 |

careium

88

# De Ondernemingsraad

89

## OR – Doel

- Meedenken en bouwen aan de toekomst van het bedrijf
- Inzetten voor goede arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden en arbeidsinhoud
- Hard maken voor gelijke behandeling van mannen en vrouwen
- Ruimte bieden aan diversiteit op de werkvloer, zoals gehandicapte en allochtone werknemers
- Aandacht hebben voor het verbeteren van het milieu
- Zorgen dat iedereen zich aan arbeidsvoorwaarden, arbeidstijden en rusttijden houdt
- Vragen naar de meningen van jou en jouw collega's over allerlei onderwerpen die over werk gaan, als de OR dat nodig vindt
- De OR werkt altijd vanuit het oogpunt van de werknemers.



90

# OR – Terugblik

**2023**

- Advies integratie HR en Finance Careium
- OR cursus
- Instemming personeelshandboek
- Instemming klokkenluidersregeling
- Inflatie correctie

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

91

# OR – Vooruitblik

**2024**

<u>Wat willen we bereiken?</u>

- Kennis specialisatie binnen OR Leden
- Meer samenwerking met directie en medewerkers

<u>Hoe gaan we dat doen?</u>

- Door het volgen van kennis specifieke cursussen
- Doorlopende kennisuitwisseling met directie
- Door openheid van resultaten aan alle medewerkers
- Vragen om de mening van jou als medewerker

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

92

# De afsluiting

93




94