

Jaarvergadering 4 feb 2025

Terugblik 2024

Vooruitblik 2025

LET OP! INFO IS VERTROUWELIJK!!

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

Jaarvergadering- onderwerpen

1. Opening
2. Aan het werk!
3. Presentatie
    - Algemeen: terugblik en vooruitblik
    - Afdelingen: terugblik en vooruitblik

4. KORTE PAUZE

5. Pub quiz
6. Presentatie
    - Afdelingen: vervolg
    - OR
7. Terugkoppeling "Aan het werk"
8. Uitslag pubquiz en verloting kerstgeschenken

Jaarvergadering- onderwerpen

1. Opening
2. Aan het werk!
3. Presentatie
    - Algemeen: terugblik en vooruitblik
    - Afdelingen: terugblik en vooruitblik

4. KORTE PAUZE

5. Pub quiz
6. Presentatie
    - Afdelingen: vervolg
    - OR
7. Terugkoppeling "Aan het werk"
8. Uitslag pubquiz en verloting kerstgeschenken



Aan het werk!

Vergeet niet de ***goede hersenhelft*** te activeren

careium

Van welke interne communicatiemiddelen zou je afscheid willen nemen? (Mail, Whatsapp, Chat, telefoneren,……) En wat heeft dit tot gevolg(en)

- 1 minuut om iemand aan te wijzen die schrijft
- 10 minuten voor input

careium

Hoe kan de samenwerking verbeterd worden tussen 2 afdelingen ?

Kies 2 afdelingen uit deze lijst

- Administratie/Finance
- IT
- Accountmanagement
- Buitenmonteurs
- CCC
- TD Magazijn
- TD Support
- Directie

- 2 minuten om te kiezen welke afdelingen
- 12 minuten voor input

careium

Jaarvergadering- onderwerpen

1. ~~Opening~~
2. ~~Aan het werk!~~
3. Presentatie
    - Algemeen: terugblik en vooruitblik
    - Afdelingen: terugblik en vooruitblik

4. KORTE PAUZE

5. Pub quiz
6. Presentatie
    - Afdelingen: vervolg
    - OR
7. Terugkoppeling "Aan het werk"
8. Uitslag pubquiz en verloting kerstgeschenken



2024 Een blik terug

We bieden mensen *snel* veiligheid careium

Algemeen 2024-2025

- 2022 was een heel zwaar jaar
- 2023 was een jaar waarin we met hard werken weer volledig op orde zijn geraakt
- 2024 was een jaar van nette groei
- 2025 ……

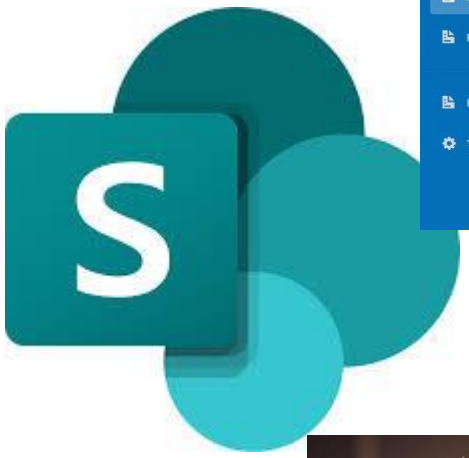


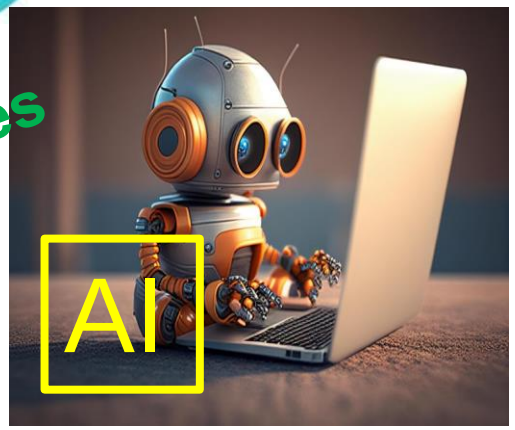
Projecten 2024

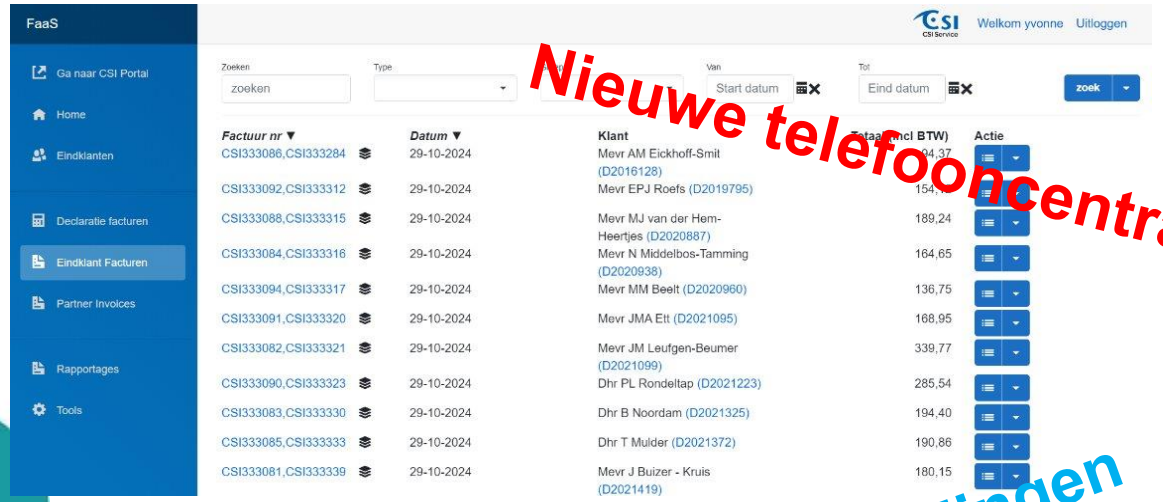




Meldbankcodes







Digibon

Nieuwe telefooncentrale

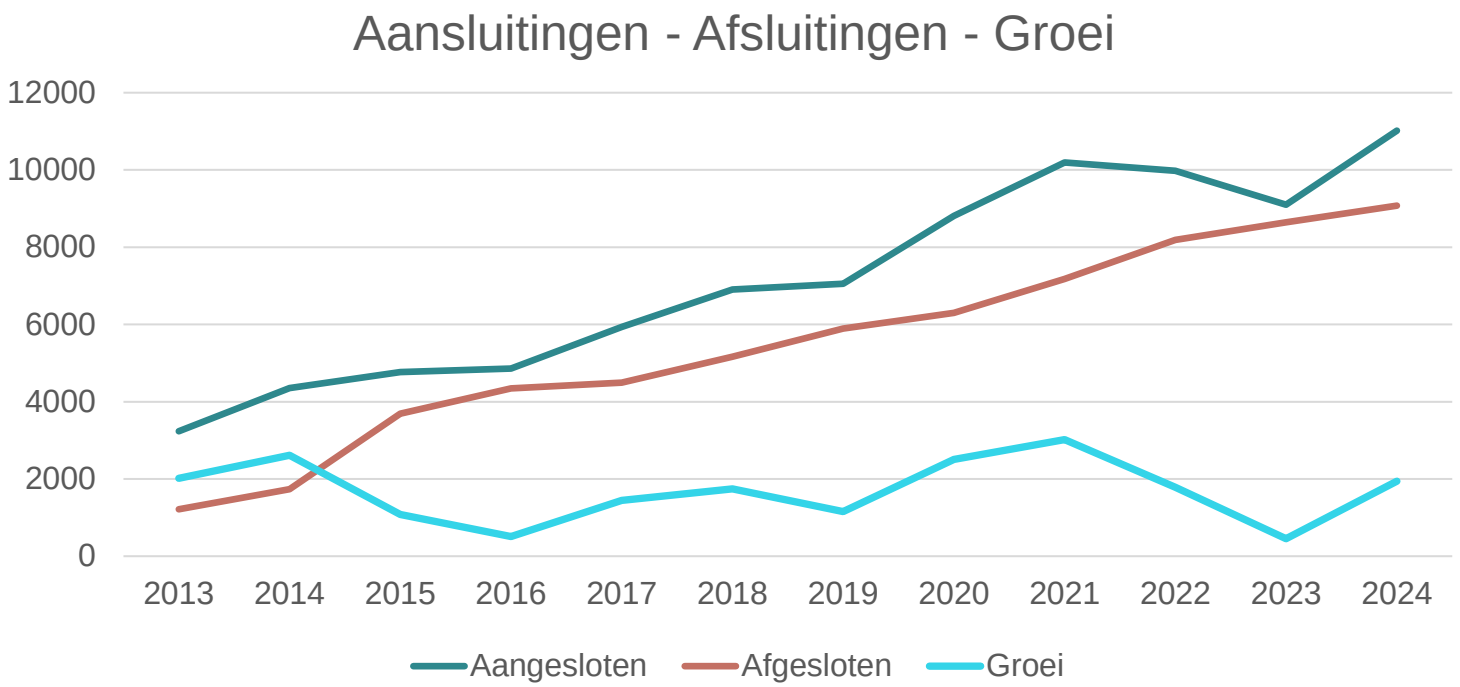
Technische meldingen

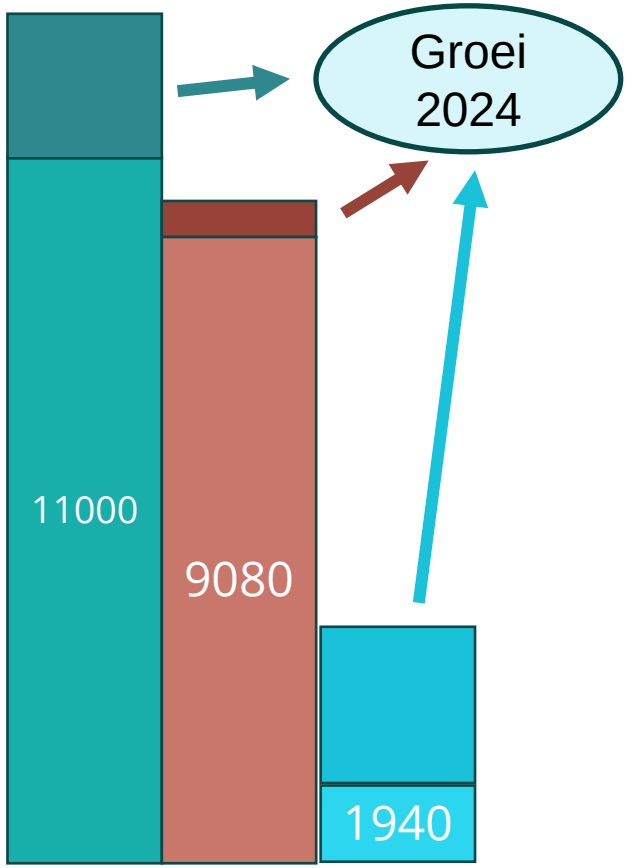
Partnerformulieren

Planning

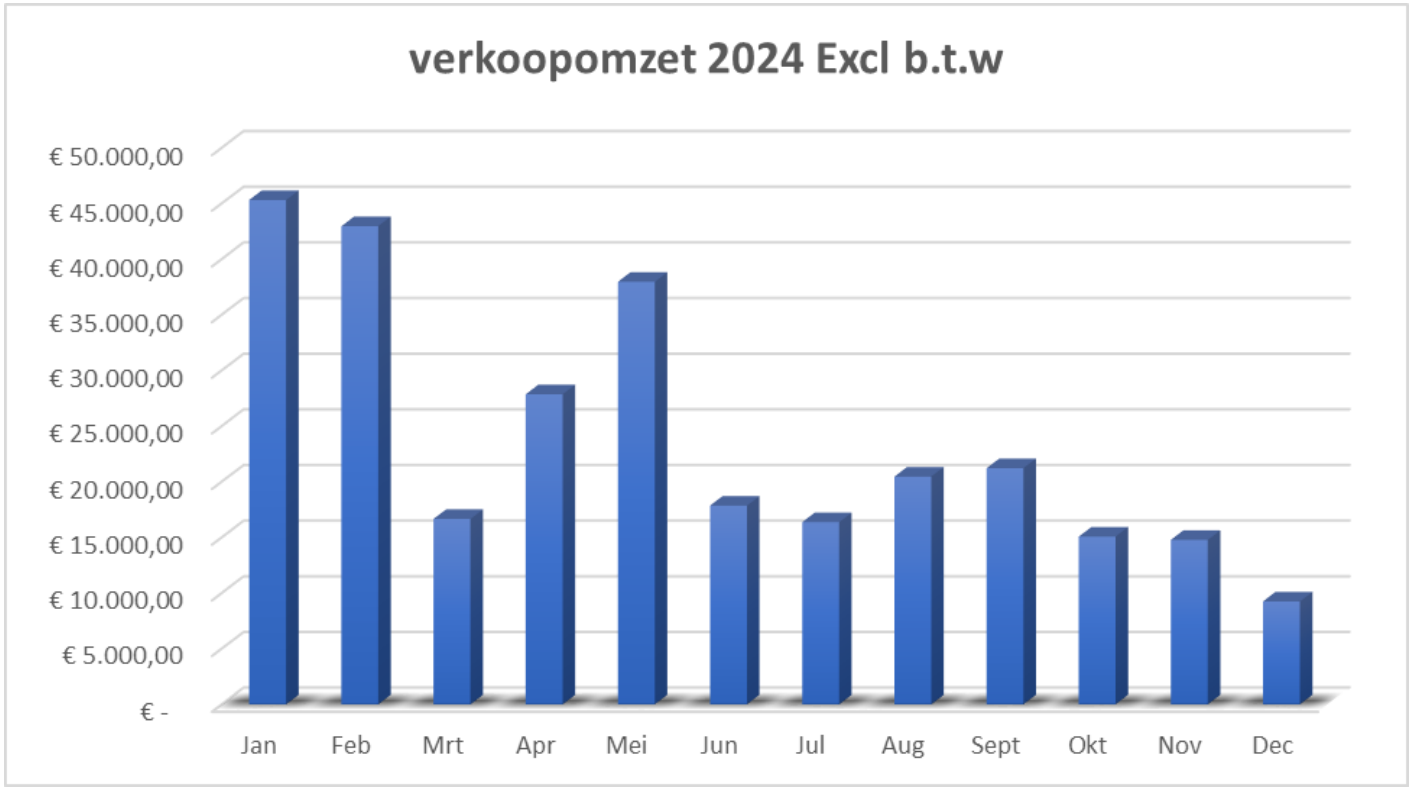
We bieden mensen *snel* veiligheid careium

Omzet: Aansluitingen-Afsluitingen-*Groei*





Verkoop apparatuur



Omzet groepen	2024	2024	2023
Omzet verkopen toestellen	€ 790.000,00	€ 478.576,08	€ 445.414,19
Kostprijs verkopen toestellen	€ -264.000,00	€ -139.404,35	€ -72.414,47
Marge	€ 526.000,00	€ 339.171,73	€ 372.999,72
Omzet service en reparaties	€ 189.500,00	€ 144.096,65	€ 209.817,19
Kostprijs service en reparaties	€ -86.500,00	€ -62.462,39	€ -73.682,73
Marge	€ 103.000,00	€ 81.634,26	€ 136.134,46
Totaal abonnementen en zorgverz	€ 5.920.560,00	€ 6.095.120,97	€ 5.168.378,56
Totaal overige	€ 502.481,84	€ 414.884,29	€ 343.245,79
Omzet sociale alarmering	€ 6.423.041,84	€ 6.510.005,26	€ 5.511.624,35
Kostprijs meldcentrales	€ -970.897,93	€ -1.073.201,74	€ -774.383,79
Kostprijs overige	€ -106.577,89	€ -108.262,98	€ -68.072,00
Kostprijs sociale alarmering	€ -1.077.475,82	€ -1.181.464,72	€ -842.455,79
Marge	€ 5.345.566,02	€ 5.328.540,54	€ 4.669.168,56
	83%	82%	85%
Totaal omzet	€ 7.402.541,84	€ 7.132.677,99	€ 6.166.855,73
Totaal kostenprijs	€ -1.427.975,82	€ -1.383.331,46	€ -988.552,99
Totaal bruto marge	€ 5.974.566,02	€ 5.749.346,53	€ 5.178.302,74
	80,71%	80,61%	83,97%



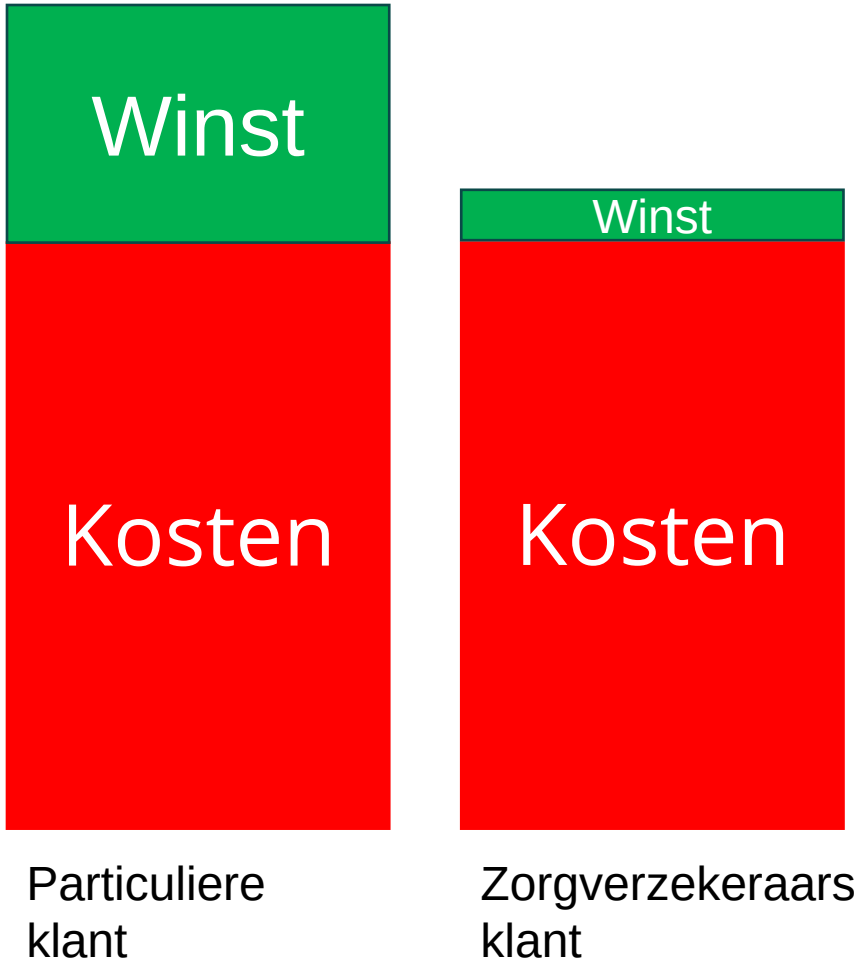
careium

	2024	2024	2023
Personeelskosten	€ -3.403.458,35	€ -3.036.661,31	€ -2.731.117,15
Careium Sweden	€ -276.000,00	€ -928.535,21	€ -182.345,85
Autokosten	€ -174.000,00	€ -175.224,35	€ -171.384,38
Huisvestingskosten	€ -180.000,00	€ -166.297,93	€ -169.452,31
Afschrijvingen	€ -480.000,00	€ -388.769,35	€ -428.598,85
Overige kosten	€ -480.000,00	€ -573.180,65	€ -536.768,58
Som der kosten	€ -4.993.458,35	€ -5.268.668,80	€ -4.219.667,12
Totaal	€ 981.107,68	€ 480.677,73	€ 958.635,62
Totaal zonder management fee	€ 1.257.107,68	€ 1.409.212,94	€ 1.140.981,47



careium

Hoe verdienen we ons geld?



Dankzij de Particuliere klanten, kunnen we onze Zorgverzekeraarsklanten blijven bedienen

careium

Ons DNA

Sticker & de Collierzender & Valdetector

CSI is uniek!



Zorg voor onze klanten





Schaamte voorkomen

Onzekerheid voorkomen

Mensen veiliger maken

careium

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.



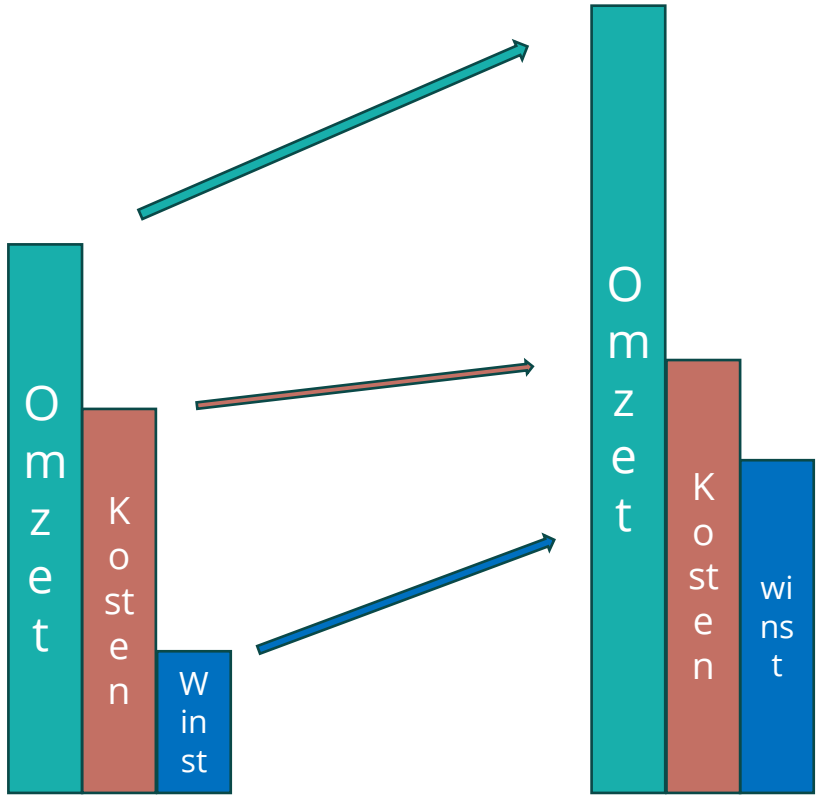
2025 Een blik vooruit



careium

Strategie van Careium NL = Innocom 2025

Initiative
1. Efficientie ○ Processen verder efficienter maken (partnerformulieren, logistiek, mb-codes, …….) ○ Voorbereiden integratie met bepaalde processen Careium
2. Verkoop (Careium) ○ Abby: Verkoop aan particulieren (smartphone-dealers en bol.com) ○ Systemintegrators
3. CSI ○ Meer zorgorganisaties aan ons binden ○ Kleine zorgorganisaties ○ Huisartsen



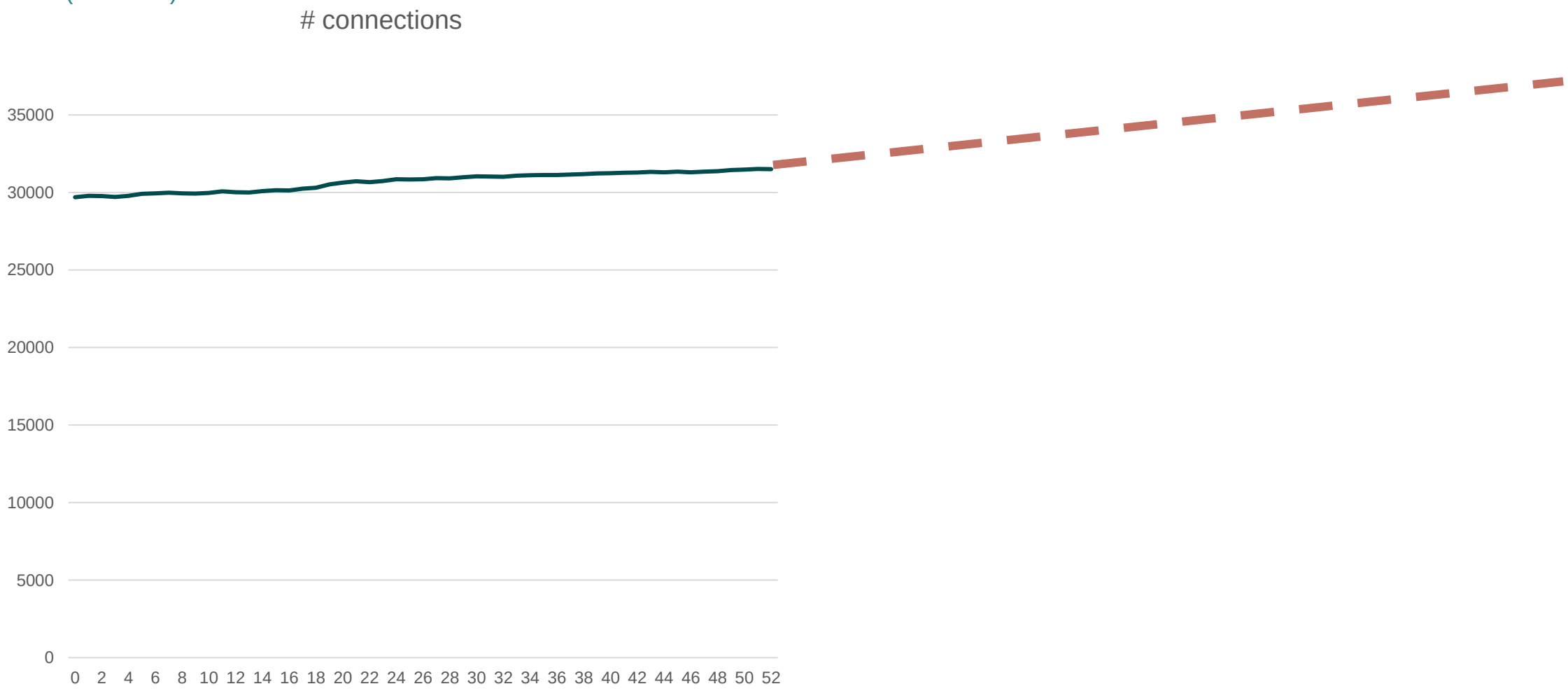
Budget

- 35.025 connecties
- 8.000 particulieren klanten
- EUR 650.000,- directe verkopen
- EUR 7.450.000,- omzet sociale alarmering
- Zelfde aantal mensen
- Kritisch blijven op de kosten (alles word duurder)

careium

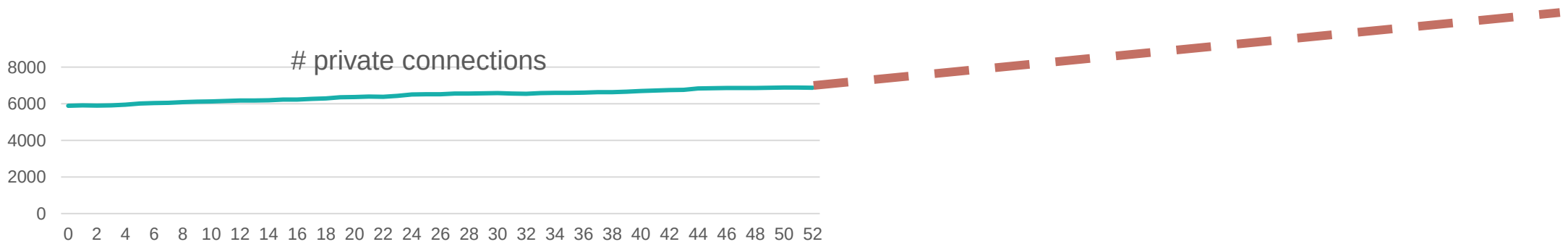
Omzet: Aansluitingen 2024-*Groei*

(totaal)



Omzet: Aansluitingen 2024-*Groei*

(particulier)



Per afdeling



careium

TD en BM terugblik

+ Kwaliteit refurbishment . Alle TXNG zenders nwe microswitch
+ Technische meldingen van 10 naar 2 uur
+ Opgestuurde apparatuur: monitoring activatie is teamtaak Support
+ Periode afgesloten werkzaamheden Spencer
+ Inzetbaarheid vergroot in uitwisseling support en productie
+ Innocom verder gekrompen versus technische verdieping Careium
+ Reparaties omzet 2024: euro 50.000 (2022: 100.000, 2023: 75.000)
+ Analoog van 16100 naar 11400 = 4700, uitfasering tot 2028
+ 2700 stuks 2/3G apparaten, uitstel uitfasering tot eind 2026

Een berg:

Om niet tegenop te zien,

maar om samen ‘veilig’ te beklimmen van

200 st. in 2024 naar minimaal 525 valdetectoren in 2025!







TD en BM vooruitblik

+ Enzo zenders refurbishtraject optimaliseren binnen Careium
+ Telefonische Support >







+ +10% (= 500x 20 euro)
+ Innocomdiensten ‘verkopen’ (OHC klanten/materiaal) en stoppen met reparaties
+ Colliers verkopen: 20 per week. *(2016-2018: gem. 60/week)*
+ Valdetectoren verkopen: 7 per week. *(in januari ‘25: 15 stuks)*

CCC terugblik

Hier op het scherm zie je de woorden staan
We hebben afgelopen jaar goede dingen gedaan
Aantallen omhoog, ja dat zien we graag
Basis werd LAN, PSTN ging omlaag

Januari introductie klantadvies
Ze verkopen snel, zijn net de Thalys
Dat ging natuurlijk niet zonder slag of stoot
Er gaan natuurlijk ook een hoop klanten …..

De telefoontjes stroomde binnen, continu
Af en toe hadden we een Deja Vu
Shout-out naar het team, het hele jaar door
Ze werken hard en ze bellen in koor

Gemiddeld maken we 1000 calls per week
Oh god zorg ervoor dat ik mijn hoofd niet breek
Bel na bel, het CCC gaat zonder stop
Van ochtend tot avond, het houdt nooit op

SharePoint kwam ook om de hoek
Kijken kijken kijken, look-o-look
Krista hielp ons super, in haar sas
Het leek allemaal moeilijker dan het was







CCC vooruitblik





En dan de planningstool, wat een werk
Maar nu staat de tool echt supersterk
Joep heeft er heel slecht door geslapen
Nachtmerries van planningen met gaten

Morgen starten we met de Storm-centrale
We kunnen het niet vaak genoeg herhalen
Dat wordt wel even wennen en stoeien
Het CCC kan met deze riemen echt wel roeien

Ach soms hebben we een storing
Ons werk hier is never nooit boring
De wiki gaat rustig naar de volgende joint
En gaat zijn plekje vinden in SharePoint

Uiteraard willen we aansluitingen meer,
Klanten, particulieren keer op keer
Ook met de vibby en de ellis gaan we zorgen
Ons salaris is veilig ook morgen

BO terugblik

- Snelheid/ efficiëntie van werken omhoog
- Automatiseringen
- Diverse audits en belastingcontrole gehad

- Geprobeerd aan te haken met CCC
- Nog meer zelfstandigheid bij BO

- Hugo toegevoegd aan ons team

BO vooruitblik

+ Nog verdere integratie met CCC
+ Verdeling administratie en Finance & Control
+ Nog verdere ontwikkelingen omtrent FaaS
+ Tempo van werkzaamheden kan nog verder omhoog
+ Bestelproces voor verkoop beter ingericht (offertes en bestellingen via SAP)

Jaarvergadering- onderwerpen

1. ~~Opening~~
2. ~~Aan het werk!~~
3. ~~Presentatie~~
    - ~~Algemeen: terugblik en vooruitblik~~
    - ~~Afdelingen: terugblik en vooruitblik~~

4. KORTE PAUZE

5. Pub quiz
6. Presentatie
    - Afdelingen: vervolg
    - OR
7. Terugkoppeling "Aan het werk"
8. Uitslag pubquiz en verloting kerstgeschenken

+ PAUZE (kort)

Pub quiz



careium

1. Hoeveel beveiligingsincidenten hadden we in 2024 door een brief te sturen naar een verkeerde persoon?
2. Hoe vaak is in 2024 de Topdesk-knop “Pieter vraag” gebruikt?

3. In welke landen is Careium niet actief?
4. Hoeveel alarmapparaten zijn er in 2024 direct naar de klant gestuurd voor een snelle levering/aansluiting?

5. Hoeveel telefoontjes heeft het CCC in 2024 beantwoord?

6. Met hoeveel eindgebruikers zijn we gegroeid in 2024?

7. Wat zijn de 3 principes/speerpunten van de ISO 27001 (Informatiebeveiliging)?
8. Hoeveel keer is er door ons allemaal proefgevallen op het matras met de Vibby Oak valdetector?
9. Hoeveel leeftijdsverschil zit er tussen onze oudste en jongste medewerker? Rond af in jaren naar boven.

10. Hoeveel kilo batterijen hebben we in 2024 afgevoerd?

careium

IT terugblik

+ Implementatie MS 365 i.p.v. Google (workspace)
+ Nieuwe firewall + UPS-en
+ SharePoint implementatie
+ 11 releases van ons applicatie platform
  - Nieuwe email queue
  - Nieuwe Technische Meldingen app met automatisch versturen van mails
  - Partnerformulieren / opdrachtgeverformulieren (12 stuks waaronder die voor de Abby retail)
  - FaaS debiteurenbeheer
  - Heel veel wijzigingen, verbeteringen en bugfixes
+ IT afdeling is onderdeel van Careium CIO Office geworden

IT vooruitblik

+ Verdere integratie naar CIO Office. Zelfde werkwijzen, applicaties binnen Careium
+ Back-ups naar Aixia (hosting provider)
+ Virtual servers naar Aixia (hosting provider)
+ Migratie naar Microsoft tenant van Careium
+ Keuze voor nieuw ERP
+ Overige legacy apps updaten (planning + maps website, UMO koppeling zijn gedaan. TM import, PostNL koppeling, SAP-LMS moeten nog)
+ FaaS declaraties (afmaken)
+ Voorbereiden applicatie platform voor gebruik Careium wijd + nieuw ERP

HR terugblik

+GROW

+Alva testen

	Inno	NL
1e kwartaal ’24	7,62%	5,5%
2e kwartaal ’24	4,43 %	5,1%
3e kwartaal ’24	7,27 %	4,9 %
4e kwartaal ’24	7,71%	n.t.b.

In dienst	Uit dienst		In en uit
Sanne	Giorgio	Giel-Jan	Ad
Sanne	Martin	Ilona	Jovannie
Demi	Alice	Margriet	Tanja
Edward	Susanne	Willo	
Tom	Giel-Jan		
Mariska	Arjan		
Milan	Jethro		
Mariska			

Personeelshandboek wijzigingen

+ VOG elke 4 jaar vernieuwd
+ Ziek tijdens vakantie, doktersverklaring in het buitenland of afspraak met bedrijfsarts
+ Uitbreiding tekst over overtredingen handboek ivm ISO
+ Eindejaarsuitkering, niet voor medewerkers waarmee al een bonusstructuur is afgesproken
+ Aanpassing eigen tijd – reistijd buitenmonteurs

careium

Search

Featured Content



Hello, Iris

Welcome to SmartHub! Watch the video to the right for a quick overview. Below are some useful links.

- How to Navigate on SmartHub
- All in Careium - a community for all
- Onboarding at Careium

Introducing SmartHub - watch the video



OR terugblik

+ Advies IT integratie Careium
+ Fietsplan
+ Reistijden monteurs
+ Frisdrank blikjes zijn vervangen voor flesjes
+ Instemming personeelshandboek nieuwe versie
+ Trainingen m.b.t. werkzaamheden OR





OR vooruitblik

+ Kandidaatstelling gesloten
+ Bekenmaking nieuwe OR leden (1 week voor bezwaar)
+ Weeklunch wordt maandlunch met luxe broodjes
+ Voor meer van dit soort ideeën kun je bij de OR aankloppen





Sales terugblik

Als CSI

+ Participe Amstelland
+ De Ronde Venen (i.p.v. Samenzorg)
+ Groei Eurocross en Omring
+ Partnerformulieren
+ LinkedIn posts en mailings: Kleinere zorgorganisaties en huisartsen (folders)
+ De Rijnhoven na lead van CCC en Mariska

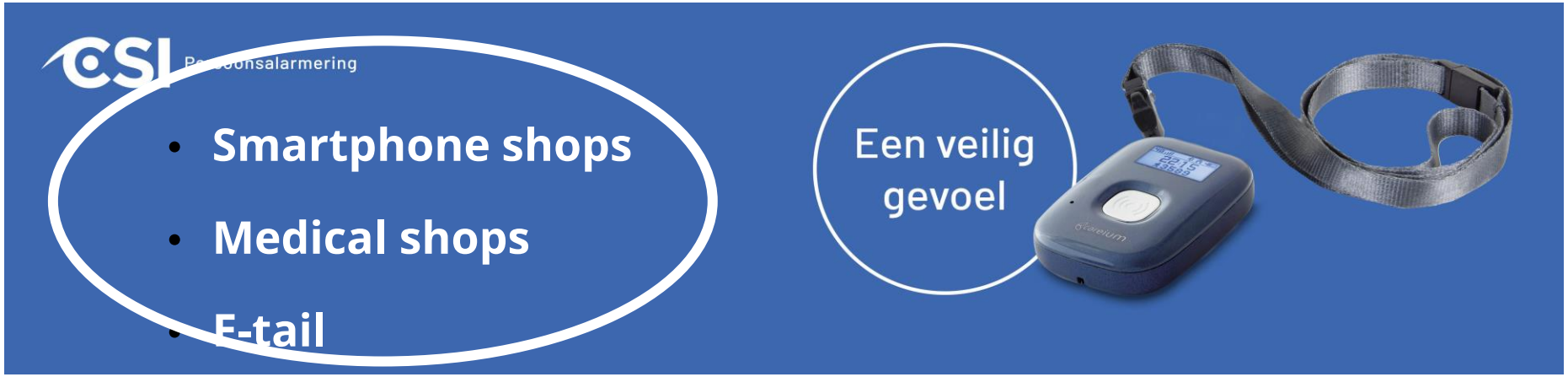
Als Careium

+ Abby Retail: website, folders, verzenddoos, smartphone winkels
+ RSVO en IGCN als afnemers van apparatuur



ABBY

Voor een jongere doelgroep

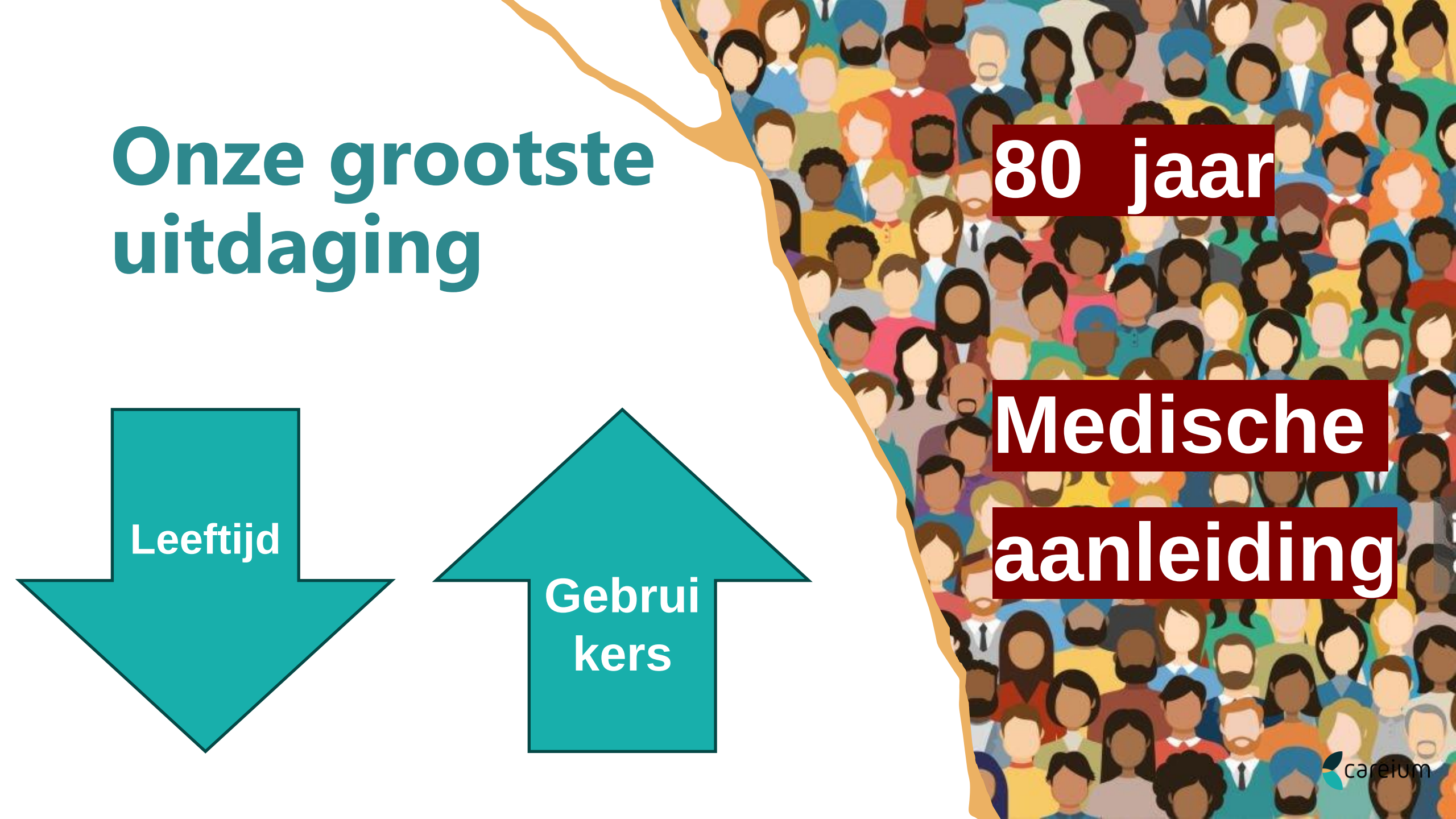


careium

Onze grootste uitdaging

Leeftijd

Gebruikers



80 jaar

Medische aanleiding

careium

Sales vooruitblik

Als CSI

+ De Rijnhoven implementeren
+ Woonzorg Flevoland (CCC en TD en BO)
+ Zorgorganisaties aan ons binden
+ Partnerformulieren uitbreiden
+ LinkedIn posts en mailings: Kleinere zorgorganisaties en huisartsen (folders)

Als Careium

+ Abby (R)etail: smartphone winkels/ketens, medische winkels, Bol.com
+ System integrators
+ België!

Terugkoppeling werkvragen

Communicatiemiddel

+Whatsapp

+Helpmonks

+Topdesk

+Toevoegen: SMS mogelijkheid klanten

Terugkoppeling werkvragen

Betere samenwerking

TD & CCC en Administratie & Magazijn

+ Zelfde bron van informatie gebruiken
+ Niet dezelfde werkinstructies
+ Rechten
+ Communiceren

Jaarvergadering- onderwerpen

1. ~~Opening~~
2. ~~Aan het werk!~~
3. ~~Presentatie~~
    - ~~Algemeen: terugblik en vooruitblik~~
    - ~~Afdelingen: terugblik en vooruitblik~~

---

4. ~~KORTE PAUZE~~

---

5. ~~Pub quiz~~
6. ~~Presentatie~~
    - ~~Afdelingen: vervolg~~
    - ~~OR~~
7. ~~Terugkoppeling "Aan het werk"~~
8. Uitslag pubquiz en verloting kerstgeschenken

Uitslag pubquiz

+ En de winnaar is……

+ …..team 7, bestaande uit Marijke, Shewa, Hugo, Carlo en Wil.

De antwoorden van de pubquiz

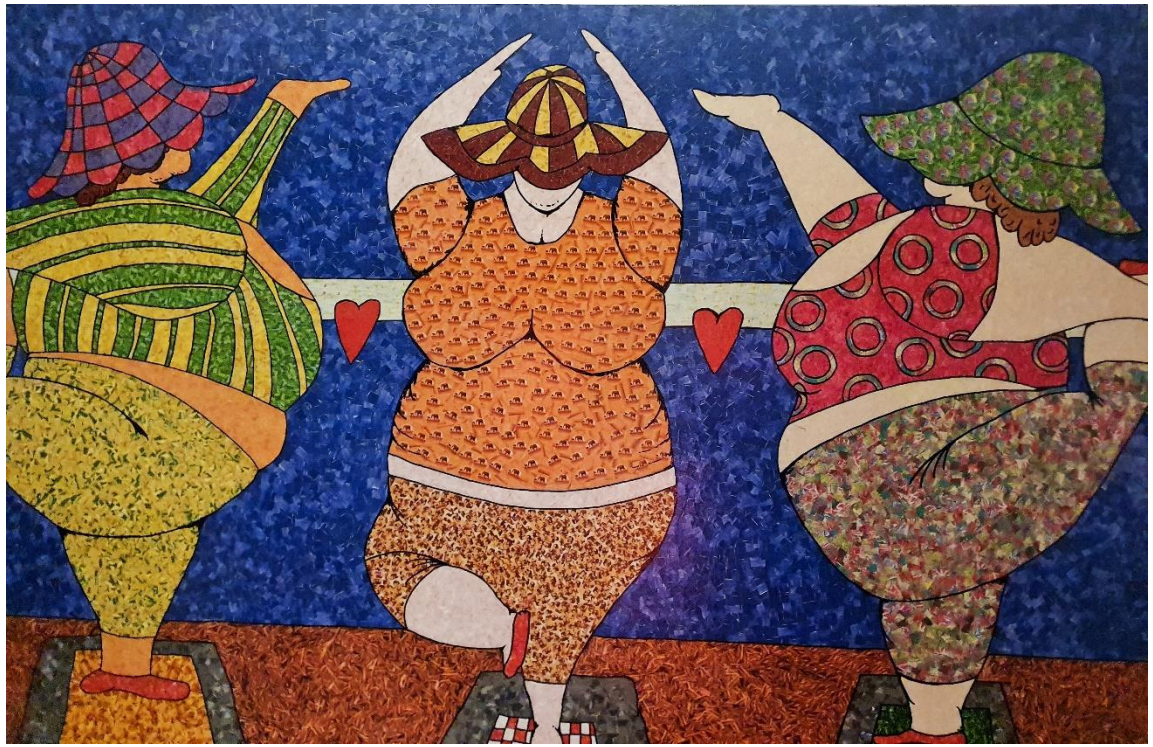
	Vraag	Juiste antwoord	Hoevaak goed (8 teams)
1	Hoeveel beveilingsincidenten hadden we in 2024 door een brief te sturen naar verkeerde persoon?	8	1
2	Hoe vaak is in 2024 de Topdesk-knop “Pieter vraag” gebruikt?	375	5
3	In welke landen is Careium niet actief?	Finland	4
4	Hoeveel alarmapparaten zijn er in 2024 direct naar de klant gestuurd voor een snelle levering?	4634	0
5	Hoeveel telefoontjes heeft het CCC in 2024 beantwoord?	43007	3
6	Met hoeveel eindgebruikers zijn we gegroeid in 2024?	1809	0
7	Wat zijn de 3 principes/speerpunten van de ISO 27001 (Informatiebeveiliging)?	Vertrouwelijkheid, Integriteit en Beschikbaarheid	1
8	Hoeveel keer is er door ons allemaal proefgevallen op het matras met de Vibby Oak valdetector?	35	2
9	Hoeveel leeftijdsverschil zit er tussen onze oudste en jongste medewerker? Rond af in jaren naar boven.	55	2
10	Hoeveel kilo batterijen hebben we in 2024 afgevoerd?	636	5

De antwoorden van de pubquiz

- 1 Hoeveel beveilingsincidenten hadden we in 2024 door een brief naar verkeerde persoon 8
- 2 Hoe vaak is in 2024 de Topdesk knop Pieter vraag gebruikt 375
- 3 In welke landen is Careium niet actief? Finland
- 4 Hoeveel alarmapparaten zijn er in 2024 direct naar de klant gestuurd voor een snelle levering/aansluiting? 4634
- 5 Hoeveel telefoontjes heeft het CCC in 2024 beantwoord?43007
- 6 Met hoeveel eindgebruikers zijn we gegroeid in 2024? 1809
- 7 Wat zijn de 3 principes/speerpunten van de ISO 27001 (Informatiebeveiliging)? Vertrouwelijkheid, Integriteit en Beschikbaarheid
- 8 Hoeveel keer is er door ons allemaal proefgevallen op het matras met de Vibby Oak valdetector? 35
- 9 Hoeveel jaar verschil tussen oudste en jongste medewerker? Hele jaren naar boven afgerond. 55
- 10 Hoeveeel kg batterijen hebben we in 2024 afgevoerd? 636

Nog 1 laatste doel voor 2025





- Om het kantoor op te vrolijken
- Gemaakt van **door ons** verzamelde theezakjes
- Theetipjes voor hergebruik en dozen voor de inzameling
- Ontwerp-idee? Meld het bij Krista



Dankjulliewel!

Rij veilig naar huis!