

SAMEN STERK

JAARVERSLAG 2019

**Diagnostiek voor U
Trombosedienst Regio Eindhoven**

Inhoudsopgave

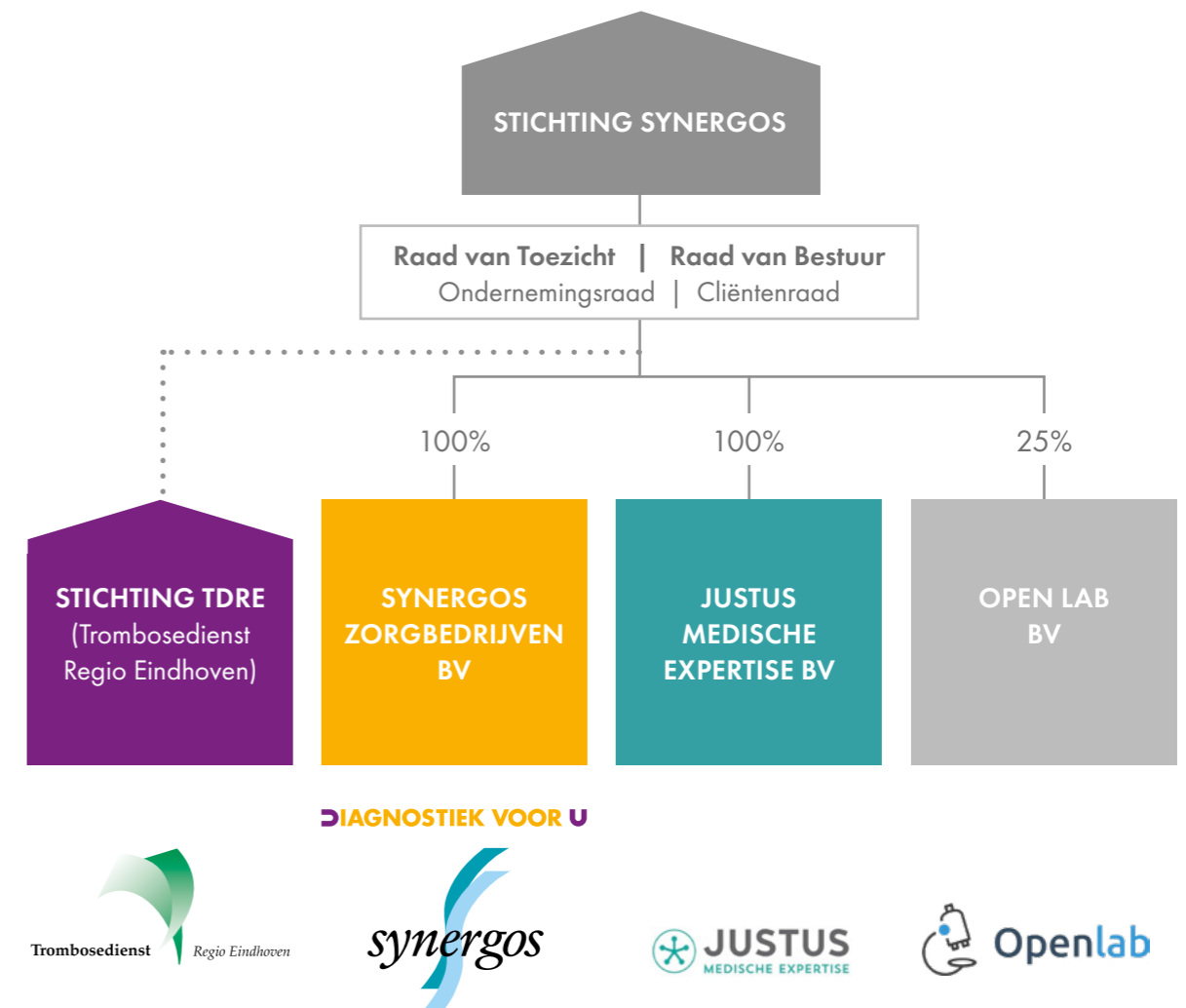
Stichting Synergos Onze juridische structuur kort toegelicht	3
Karin Nabbe Voorwoord	4
Friek Endlich Ketenwerking is het sleutelwoord	6
Patty Nuijts Kritisch kijken om te verbeteren.....	7
Nathalie Uiterwijk Innovatie is de toekomst	8
Margo Molhoek Harmonisatie is pure kwaliteitswinst	9
Mieke Smetsers Korte lijnen verbeteren de kwaliteit	10
Anne van der Meeren & Wendy Schilders Anders denken voor Justus Medische Expertise	11
Timo van den Berg Flexibiliteit is goed voor kwaliteit	12
Diverse partners Kwaliteit door de ogen van onze partners	13
Hubert Mooren Kwaliteit door diagnostiek en logistiek	14
Hans Herrings Kwaliteit is een vereiste	15
Infographic.....	16
Prestaties	18
Productieaantallen	19
Cijfers personeel	20

Stichting Synergos

Onze juridische structuur kort toegelicht

Stichting Synergos is beter bekend als Diagnostiek voor U. Daarnaast zijn Justus Medische Expertise BV en Synergos Zorgbedrijven BV onderdeel van Synergos. Ook zijn we deels eigenaar van Open Lab BV.

Samen met Stichting Trombosedienst Regio Eindhoven (TDRE) vormt Stichting Synergos een personele unie. Daarmee hebben we dezelfde Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Evenals gezamenlijke medezeggenschapsorganen OR en Cliëntenraad.



Kwaliteit in normering

Als organisatie zijn wij graag transparant in onze kwaliteit. Daarom laten wij ons extern toetsen op de volgende normen en bezitten wij voor alles certificaten of accreditaties.



Terugblikken op 2019



PASPOORT

Karin Nabbe is Klinisch Chemicus en met ingang van 1 januari 2019 voorzitter van de Raad van Bestuur van de stichtingen Synergos en Trombosedienst Regio Eindhoven. Ze is sinds 2011 in dienst bij Diagnostiek voor U.

Kwaliteit

We kunnen en zullen kwaliteit blijven bieden. Onder meer door investering in apparatuur en het opleiden van medewerkers.

Een nieuwe bestuurder, een veranderende organisatie en een nieuwe look voor ons jaarbericht. Op 1 januari 2019 begon ik aan een prachtige uitdaging als bestuurder van de stichtingen Synergos en Trombosedienst Regio Eindhoven, beter bekend als Diagnostiek voor U en TDRE. Het was een bewogen jaar.

In deze terugblik neem ik jullie graag mee in de ontwikkelingen die afgelopen jaar belangrijk voor ons waren en hoe we daar op hebben ingespeeld. Dat heb ik niet alleen gedaan. Ik had hulp van vele collega's en kon geen goede besluiten nemen zonder cliënten en zorgverleners. Daarom laat ik ook hen graag aan het woord in deze nieuwe versie van ons jaarverslag.

Onze missie

Wij specialiseren ons in het ondersteunen van zorgverleners door zorg dichtbij de patiënt te brengen. Diagnostiek voor U richt de diagnostiek van afname tot analyse in. Als ketenpartner in de regio zorgen we voor zinnige en doelmatige diagnostiek, waarbij we inzetten op efficiëntere gezondheidszorg. Medisch specialisten adviseren waar nodig aanvragers, waarbij het merendeel van de patiënten dichtbij huis, zijn diagnostiek kan ontvangen.

Als Trombosedienst verzorgen wij de behandeling van mensen die bloedstollingsremmende medicijnen gebruiken, dichtbij huis. Voor cliënten zijn wij het betrouwbare en gastvrije gezicht van diagnostiek en trombosezorg.

Ontwikkelingen

Afgelopen jaar zijn de nodige ontwikkelingen op ons afgekomen of hebben wij zelf veranderingen geïnitieerd. Zonder volledig te zijn, volgt hierna een opsomming van een aantal voor onze organisatie belangrijke ontwikkelingen.

In dit jaarverslag draait alles om **kwaliteit**. Aan het woord komen medewerkers en relaties die vertellen over wat zij verstaan onder kwaliteit en wat de rol van Diagnostiek voor U en TDRE daarin is. Ik wens u veel leesplezier.

• Nieuw beleid inzetbaarheid

Begin 2019 was het ziekteverzuim binnen de organisatie bijna 10%. We hebben toen de hulp ingeroepen van Falke & Verbaan om ons te helpen en te begeleiden dit te verbeteren. Deze aanpak kenmerkt zich door zogenaamde warme zakelijkheid, waarbij de focus inzetbaarheid is. Leidinggevend binnen onze organisatie zijn getraind in deze aanpak en het resultaat is verbluffend: eind 2019 is het (ziekte)verzuim gedaald tot onder de 5%.

• Ondersteuning verloskundige zorg ter plaatse

Diagnostiek voor U is het echocentrum van de regio, waarbij wij kwalitatief hoogwaardige zwangerschapsechoscopie leveren via deskundig personeel, onder supervisie van gynaecologen. Naast onze eigen locaties bieden wij deze zwangerschapsechoscopie aan in praktijken met voldoende volume. Dit hebben we concreet invulling gegeven met een samenwerking met de grootste verloskundigenpraktijk van Eindhoven, O40Verloskunde.

• Nieuwe aansturing van de organisatie

Met de komst van een nieuwe bestuurder ontstond de wens de organisatie op een andere wijze aan te sturen. Er is veel energie gestoken in het anders inrichten van de sturingsinformatie. De management reviews zijn anders ingericht met aandacht voor zowel sturing op weekniveau, alsook maand- en kwartaalreviews. Daarnaast is een fors aantal gedateerde digitale ondersteuningssystemen herzien, waardoor informatie realtime beschikbaar komt voor managers en Raad van Bestuur.

• Samenwerking medische microbiologie

In juni is de dienstverlening voor medische microbiologie met succes uitbesteed aan een nieuwe partner, LabMicTA. Daarnaast voeren wij sinds eind 2019 de fecesdiagnostiek uit in eigen beheer. Hiervoor is nieuwe apparatuur aangeschaft en zijn medewerkers opgeleid. Daardoor blijft kwaliteit geboden met een snellere doorlooptijd. In het verlengde van deze keuzes is besloten de intensieve samenwerking met stichting PAMM, zoals in 2018 voorgenomen, geen doorgang te laten vinden.

• Risico's beter in beeld

Gelet op onze kwaliteitsnormen, hebben we een uitgebreide inventarisatie van potentiële risico's uitgevoerd. De 15 grootste risico's, die nog niet op een acceptabel niveau van risicobeheersing zitten, krijgen extra aandacht. Deze inventarisatie heeft bovendien geleid tot focus op bepaalde projecten, om op korte termijn de risico's beter te kunnen beheersen en naar een acceptabel niveau te brengen.

• Contracten met alle zorgverzekeraars, en toch onzekerheid

In 2019 hadden wij met alle zorgverzekeraars een contract voor zowel de uitvoering van eerstelijns diagnostiek als trombosezorg. Zorgverzekeraar VGZ kondigde in de loop van 2019 aan een inkooptraject te willen starten voor het jaar 2020. Dit traject heeft zeer grote gevolgen voor de dienstverlening van Diagnostiek voor U. Diagnostiek voor U is niet geselecteerd voor een contract met VGZ in de regio's Brabant Noord en Noord-Limburg. Hierdoor hebben wij eind 2019 het moeilijke besluit moeten nemen ons vanaf 2021 volledig terug te trekken uit deze regio's en de dienstverlening volledig te focussen op Zuidoost Brabant. In Zuidoost Brabant zijn wij samen met St. Anna Ziekenhuis en Elkerliek Ziekenhuis regievoerder, waarbij we gezamenlijk invulling gaan geven aan regionale eerstelijnsdiagnostiek. ■

Ketenwerking is het sleutelwoord

INTERVIEW MET

FRIEK ENDLICH



Als consulente chronische aandoeningen houdt Friek Endlich zich bezig met alle chronische zorg. Kwaliteit speelt een grote rol in haar dagelijkse werk. Bijvoorbeeld op het gebied van rapportages naar huisartsen en pilots voor nieuwe onderzoeken. Dit gaat altijd in samenspraak met de medisch directeur en de stafartsen.

Pilot obstructief slaap apneu syndroom (OSAS)

In 2014 werd de pilot obstructief slaap apneu syndroom (OSAS) gestart. Een jaar lang werd dit met een geselecteerde groep huisartsen getest. Ook is vanaf het begin samenwerking met ziekenhuizen opgezocht. Terwijl de pilot doorliep is na een jaar bekeken hoe dit nieuwe product kon worden ingebed in het reguliere aanbod van onderzoeken. Belangrijk uitgangspunt hierbij was de ketenwerking: de kwaliteit van het onderzoek moest voor huisartsen toegankelijk worden én in overeenstemming zijn met specialisten in ziekenhuizen. Zo zou deze tweede lijn de OSAS-diagnostiek ook accepteren als een patiënt verwezen zou moeten worden naar aanleiding van het onderzoek bij Diagnostiek voor U.

Resultaten

OSAS werd ontwikkeld naar aanleiding van een verzoek van Zorgverzekeraars Nederland. De vraag was of slaaponderzoek in de eerste lijn aangeboden kon worden. Dit bleek haalbaar. Inmiddels heeft de Branchevereniging voor diagnostische centra (SAN) een richtlijn geschreven voor OSAS-diagnostiek. Daarnaast is er een NZa-tarief vastgelegd, gebaseerd op de pilot, de analyses en het daaruit voortvloeiende rapport dat medisch directeur Annelies Lucas geschreven heeft. Tevens is gestart met het opstellen van een regionale transmurale afspraak (RTA). Ook dit gaat weer in samenwerking met het Catharina Ziekenhuis, het Máxima Medisch Centrum en het St. Anna Ziekenhuis.

Dynamisch proces

De OSAS-diagnostiek is inmiddels een product van Diagnostiek voor U. Door de snelle ontwikkelingen in de technologie blijft het een proces van veranderingen en vooruitgang. Bij de start is gekozen voor bepaalde apparatuur, die een patiënt gedurende het onderzoek moet dragen. In 2019 zijn we begonnen met de WatchPAT™: een soort horloge met dezelfde functionaliteit. Hiemee wordt een hoop ongemak bij de patiënt weggenomen danwel verminderd. Samen met de genoemde ziekenhuizen wordt uitgebreid onderzocht of de data van deze meetmethode vergelijkbaar is met de huidige meetmethode en of dit horloge ingezet kan worden voor OSAS-diagnostiek. Een nieuwe pilot voor een bestaand, relatief nieuw product: een soort OSAS 2.0. 'Iemand zal zeker beter slapen met een horloge om zijn pols dan een kastje en banden om zijn borst en sensors op zijn gezicht. Daardoor worden de resultaten ook beter en zetten we weer stappen vooruit in kwaliteit. Zo blijven we steeds zoeken naar de beste manier om OSAS-diagnostiek te kunnen verzorgen,' zegt Friek.

Meerwaarde toekomstige projecten

Wat Friek betreft is een kick-off met een grote groep mensen, zelfs wie maar zijdelings met het onderwerp te maken heeft, een must voor nieuwe projecten. 'Denk verder, denk groter dan je eigen werkgroep. Zo krijg je mensen mee van allerlei disciplines en dat is van meerwaarde voor de kwaliteit van het nieuwe onderzoek. Van elk onderzoek!' ■

PASPOORT

Friek Endlich is consulente chronische aandoeningen, in dienst bij Diagnostiek voor U sinds 2007. Ze houdt zich onder andere bezig met de oproepdiensten voor chronisch zieken, keuze en ingebruikname van nieuwe apparatuur, en interne inbedding hiervan in de systemen en processen.

Kwaliteit

Door enquêtes te houden onder patiënten, huisartsen en specialisten hebben we veel inzicht gekregen in het product. Deze inzichten worden gebruikt om de kwaliteit van OSAS-diagnostiek te verbeteren.

Kritisch kijken om te verbeteren

INTERVIEW MET

PATTY NUIJTS



Patty is radiodiagnostisch laborant bij Diagnostiek voor U. Als professional vindt ze de kwaliteit van haar eigen dienstverlening essentieel. Daarnaast is ze geïnteresseerd in andere werkprocessen binnen de organisatie. Daarom is ze in 2018 gestart als intern auditor.

Inmiddels heeft zij een aantal audits uitgevoerd bij verschillende afdelingen binnen Diagnostiek voor U. Ze vertelt hier graag over: 'Onze interne audit is een manier om kritisch te kijken naar ons eigen systeem. Hoe kan het beter? Hoe tillen we onze organisatie naar een hoger niveau? Aan het kwaliteitssysteem worden eisen gesteld. We moeten als organisatie voldoen aan ISO-normen. De audits worden vanuit de afdeling Kwaliteit & Veiligheid gepland en er wordt een programma samengesteld.'

Scope

'Iedere audit heeft een 'scope', het gedeelte waarop we ons richten met behorende normen. Meestal houden we een audit met twee personen van het auditteam. We plannen dan een dagdeel in, in overleg met de mensen die we graag voor de betreffende audit willen interviewen. We bedenken relevante vragen die we de medewerkers kunnen voorleggen. Bijvoorbeeld: Hoe heeft deze afdeling het betreffende geregeld? Wat gaat goed, wat kan beter? Na een interne audit zijn bijvoorbeeld inwerkprogramma's voor nieuwe medewerkers verbeterd.'

Leuk om te doen

Patty spreekt voor een audit met managers, teamleiders en professionals. 'Daar leer ik zelf ook veel van. En ik vind het leuk om die interviews te doen. Ook de samenwerking met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid en met de andere auditoren bevalt me heel erg goed. Het is meestal wel een hele uitdaging om zo'n audit gepland te krijgen naast alle andere werkzaamheden van iedereen. Maar we komen er altijd weer uit. We maken uiteraard ook een rapport van onze audit en daarmee kan de afdeling aan de slag.

Wat ik vooral zo leuk vind aan mijn werk als intern auditor, is dat ik onze organisatie beter leer kennen. Het valt me op dat medewerkers het fijn vinden om hun eigen werk te verbeteren, werkprocessen anders in te richten of beter te borgen. En daar wordt iedereen beter van. De medewerkers zélf, hun collega's en uiteindelijk onze klanten en patiënten. ■

PASPOORT

Patty Nuijts is radiodiagnostisch laborant en werkt sinds 2017 bij Diagnostiek voor U. Sinds kort voert ze interne audits uit.

Opvallend

Medewerkers vinden het fijn om hun eigen werk te verbeteren.

INTERVIEW MET

NATHALIE UITERWIJK



Relatiemanager Nathalie Uiterwijk volgde een driedaagse opleiding innovatiemanagement om haar horizon te verbreden. Vanuit de Raad van Bestuur en het MT was er behoefte aan innovatie en daadwerkelijke uitvoering. Daarom werd een nieuwe functie gecreëerd: in september 2019 werd Nathalie projectmanager innovatie. Nathalie signaleert trends, ontwikkelingen en behoeftes in de markt en zet deze om in concrete ideeën en projecten voor Diagnostiek voor U.

Kijken wat er is en wat kan

Nathalie vertelt gepassioneerd over innovatie. 'De veranderingen in de complexe wereld om ons heen gaan steeds sneller. Patiënten worden mondiger en willen vaker zelf regie houden. Digitale hulpmiddelen en nieuwe technologieën doen hun intrede om hen daarbij te helpen en zorgverleners te ontlasten. Dit heeft ook impact op de diagnostiek: zelfmetingen, monitoren op afstand en sneltesten zijn voorbeelden van nieuwe ontwikkelingen. Ik heb veel congressen bezocht om technologische ontwikkelingen, verbeteringen, trends en vernieuwingen te bekijken en ideeën op te doen. Ik probeer dan meteen te doorgronden welke daarvan doorgevoerd kunnen worden in ons bedrijf. We hebben afgesproken dat we niet zelf gaan ontwikkelen maar gaan kijken wat er is, en hoe we dat binnen ons bedrijf kunnen toepassen.'

Draagkracht

'Innovatie is niet iets wat één iemand alleen kan realiseren. Dat doe je samen. In allerlei werkgroepen wordt bekeken hoe innovatie vorm kan krijgen.' Nathalie is de spin in het web van ideeën en plannen. 'Voor draagkracht heb je draagkracht nodig. In de praktijk betekent dat, dat managers aan werknemers tijd en ruimte moeten verlenen om innovatie ook daadwerkelijk te realiseren. Anders blijft het bij plannen en ideeën.' Nathalie hamert dan ook op het zichtbaar maken van innovatie in deze organisatie. 'Als medewerkers zien dat er iets gedaan wordt met hun plannen, krijg je ze mee. Dan gaat het in de genen zitten. Daarom heb ik ook iedereen nodig, dan ontstaat er een cultuurverandering en dán is er ruimte voor vernieuwing!'

Enthousiast

Nathalie is de ambassadeur voor innovatie en weet dat over te brengen op anderen. Ze merkt dat de mensen die in werkgroepen deelnemen, enthousiast worden door haar gedrevenheid. 'Het is super dat ik mensen mee kan krijgen, want ik kan het niet alleen. Met innovatie kun je enorme kwaliteitslagen maken. Kwaliteit en innovatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.' ■

Sleutel voor kwaliteit

Ik ben er heilig van overtuigd dat innovatie de sleutel is voor kwaliteit. Daar maak je werkelijk de grote stappen mee.

INTERVIEW MET

MARGO MOLHOEK



Margo Molhoek is klinisch chemicus en werkt bij Diagnostiek voor U sinds 2015. Ze is samen met haar collega klinisch chemici verantwoordelijk voor het laboratoriumonderzoek en de daarbij behorende consultverlening. Om bij te dragen aan de juiste manier van aanvragen en een juiste interpretatie van de laboratoriumdiagnostiek, geeft ze regelmatig onderwijs, bijvoorbeeld in samenwerking met de KOH*. Ook geeft ze regelmatig presentaties, scholingen en Diagnostisch Toets Overleg (DTO).

Diagnostisch Toets Overleg (DTO)

In een DTO-module wordt een onderwerp besproken, vaak aan de hand van een richtlijn van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Zo'n richtlijn geeft de beste manier van handelen aan. 'Via een e-learning wordt hun kennis vooraf getest en de uitslagen worden besproken. Zo blijkt *the best practice* nogal eens af te wijken van de dagelijkse praktijk. In een DTO wordt met een groepje huisartsen aan de hand van feedback-cijfers bekeken hoe met de richtlijnen wordt omgegaan. Wat gaat een huisarts anders doen met de opgedane kennis? We sturen op het juiste aanvraagdgedrag voor laboratoriumdiagnostiek. Het uiteindelijke doel is om diagnostiek bewuster en gericht in te zetten.' Een jaar later wordt hetzelfde onderwerp behandeld met nieuwe getallen en worden de resultaten opnieuw bekeken. Margo ziet het DTO vooral als een tool om meer op dezelfde manier gedaan te krijgen. 'Die harmonisatie en de bewustwording, daar zit de winst in.'

Beter beargumenteren

'We bespreken de meerwaarde van diagnostiek, wat een huisarts houvast geeft voor het werk in zijn praktijk.' Mondige patiënten zijn geen uitzondering meer en een huisarts die dankzij een DTO duidelijk heeft waarom een bepaalde test wel of niet zinvol is, kan dat beter beargumenteren. 'Het is waardevol dat collega's tijdens een DTO bediscussiëren waarom ze iets doen. Daar is normaal nooit de tijd voor.' Huisartsen worden vanuit de zorgverzekeraars verplicht één DTO per jaar afnemen. 'Wat ik echt heel leuk vind, is dat ik soms het kwartje zie vallen. Er vindt altijd een evaluatie plaats na een DTO, waardoor we scherp kunnen blijven op de signalen vanuit de praktijk en waar nodig aanpassingen kunnen maken.'

Regionaal optrekken

'In de ontwikkeling van de DTO-modules werken we onder meer samen met regionale ziekenhuizen en een huisarts. Door die samenwerking en het aanreiken van de DTO-modules in een gebruiksklaar pakket kan een groot gebied worden voorzien van dezelfde informatie. Zo wordt een DTO een soort ijk-document. Daarmee ontwikkel je kwaliteit in je data-verschaffing. Dat werkt vertrouwen in de hand en dan ben ik terug bij hoe het zou moeten zijn: meer doen op dezelfde manier.' ■

* Stichting KOH (Kwaliteit en Ontwikkelingen Huisartsenzorg) organiseert nascholingen en congressen voor professionals in de huisartsenpraktijk.

PASPOORT

Margo Molhoek is klinisch chemicus en werkt sinds 2015 bij Diagnostiek voor U. Ze is daarnaast medisch manager van de afdelingen Laboratorium en de Bloedafnamediens.

Bijdragen

Bijdragen aan de juiste manier van aanvragen en een juiste interpretatie van de laboratoriumdiagnostiek: dat is goed voor de kwaliteit van zorg.

INTERVIEW MET

MIEKE SMETSERS



Mieke Smetsers is senior medewerker bij de Trombosedienst Regio Eindhoven (TDRE) en één dag in de week werkzaam als kwaliteitsfunctionaris. In 2018 is de TDRE een personele unie aangegaan met Diagnostiek voor U. Daardoor hebben ze dezelfde Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Bij de TDRE werken 22 mensen.

‘Tot 2018 zaten we in Veldhoven, dichtbij het Maxima Medisch Centrum. Sinds we een personele unie vormen met Diagnostiek voor U, hebben we een werkplek op de hoofdlocatie in Eindhoven.’

Vandaag bloed geprikt, vandaag dosering bepaald

‘Het bloedprikken wordt door de priksters van Diagnostiek voor U gedaan. De resultaten van de analyses worden vanuit het lab automatisch naar ons doorgestuurd. Wij houden ons bezig met wat daarna komt: de uitslagen, relevante medische gegevens en wat dat voor gevolgen heeft voor de dosering van de medicatie. De doseeradviseurs of -arts schijven voor een bepaalde periode een nieuwe dosering voor. De patiënt ontvangt dan per post een nieuwe doseerkaart zodat deze de dosering op papier thuis kan nalezen. Omdat veel van onze patiënten al op (hoge) leeftijd zijn, blijven we met reguliere post werken. Blijkt dat de dosering op de prikdag toch anders moet zijn dan wat op de doseerkaart staat, dan bellen wij de mensen om ze dat door te geven. Het is letterlijk: vandaag prikken, de uitslag en de dosering bepalen. Allemaal in één dag.’

Korte lijnen

Een voordeel van de verhuizing noemt ze de korte lijnen. ‘Er was altijd al veel telefonisch overleg, maar nu we in hetzelfde pand werken als Diagnostiek voor U, is dat zo’n stuk fijner. Het scheelt veel als je even bij iemand kunt binnenlopen om overleg te hebben. Ik vind dat zeker een verbetering voor de kwaliteit van de dienst.’ Mieke heeft naast het contact met patiënten ook veel contact met aan de dienst verbonden artsen, huisartsen, poliklinieken, instellingen, zorgcentra en apotheken.

Kwaliteitsfunctionaris

In Veldhoven lieten wij ons toetsen op kwaliteit via een kwaliteitsnormering gericht op medische laboratoria. Dat paste niet meer goed na onze samenwerking met Diagnostiek voor U. Daarom zijn we in 2019 overgestapt naar de ISO 9001 en in 2019 hebben we hiervoor het certificaat gehaald. De TDRE werkte al met het kwaliteitsmanagementsysteem iProva en is na het samengaan met Diagnostiek voor U daarmee doorgeslagen. Mieke houdt als kwaliteitsfunctionaris de protocollen binnen iProva bij. ‘Toen die ISO normering moest worden aangepast, heb ik alle protocollen bekeken en herschreven. Ook handel ik de Veilig Incident Meldingen (VIM) af. Eens per kwartaal bespreken we in de VIM-commissie de meldingen en bekijken we waar en op welke manier we verbeteringen kunnen doorvoeren.’

‘Kijk in elkaars keuken’

Mieke: ‘Meer bekendheid met elkaars werk vergroot het begrip. Dat zou ik willen meegeven ter verbetering van de kwaliteit: als je weet waarom iets gebeurt, kun je ernaar handelen. Een kijkje in elkaars keuken is echt verhelderend, weet ik uit de praktijk.’ ■

Meer inzicht

Meer inzicht in elkaars processen is dé manier om kwaliteit te verbeteren.

PASPOORT

Mieke Smetsers werkt sinds 2010 bij Trombosedienst Regio Eindhoven. Ze is senior medewerker en kwaliteitsfunctionaris.

INTERVIEW MET

ANNE VAN DER MEEREN & WENDY SCHILDERS



Anne van der Meeren werkt op het secretariaat van en Wendy Schilders is management assistent bij Justus Medische Expertise. Justus verzorgt medische expertises op het gebied van onder andere letselschade en arbeidsongeschiktheid. 2019 was een topjaar voor Justus. Wendy en Anne vertellen daar graag meer over.

Wendy geeft een voorbeeld van de werkzaamheden bij Justus Medische Expertise. ‘We zijn een onafhankelijke dienstverlener op het gebied van medische expertises en leveren een onafhankelijk en kwalitatief goed medisch rapport. Stel dat iemand een ongeval heeft gehad en hersenletsel heeft opgelopen. Na revalidatie en controles door de bedrijfsarts wordt door de verzekeraar en/of belangenbehartiger een neurologische expertise uitgezet bij Justus Medische Expertise om de gezondheidstoestand van de cliënt te beoordelen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een medisch expert en geeft inzicht in het opgelopen letsel, het genezingsproces en de eventueel blijvende gevolgen. Op basis van het rapport van de expert wordt bijvoorbeeld de hoogte van de uitkering aan cliënt vastgesteld.’

iLetsel

Een helicopterview om te zorgen dat alle partijen tijdig leveren wat nodig is, is essentieel. Wendy: ‘We werken met iLetsel: in deze beveiligde omgeving leggen we vanaf de eerste stap alles vast. Een gekoppelde Word-functie maakt dat specialisten meteen in het rapport kunnen werken. Deze functie is sinds 2019 beschikbaar. Dat is een grote verbetering, want voorheen moest een Word-bestand handmatig gemaïld worden en nu kunnen we dit met één druk op de knop doorzetten naar een specialist. Anne: ‘Er kan van alles rechtstreeks vanuit iLetsel worden verstuurd. Mails, bijlages, brieven, foto’s in PDF etc. Dat ging voorheen allemaal per e-mail of per fysieke post. Wat een verbetering!’

Spraakherkenning

Met de introductie van het spraakherkenningsprogramma Dragon in 2019 heeft Justus ook een enorme slag gemaakt. Anne: ‘Voorheen dicteerden artsen hun rapporten ook, maar het toenmalige programma maakte daar één stroom woorden van. Dat moest vervolgens door ons worden verwerkt. Heel arbeidsintensief. Dankzij Dragon krijgen we van de specialist een uitgewerkt expertise-rapport in Word. Het is op dat moment nog niet geschikt voor publicatie maar voor ons een kwestie van nalezen, corrigeren en opschonen.’ Wendy: ‘De specialist ziet zelf wat hij inspreekt en kan dat ook meteen verbeteren. Het is veel minder foutgevoelig en dus ook veel sneller in doorlooptijd.’

Prioriteren

De digitalisering heeft de kwaliteitsverbetering van Justus een boost gegeven. Duidelijke prioriteiten, kortere doorlooptijden, betere afhandelingen en minder fouten. Anne: ‘In plaats van met fysieke postbakken werken we nu volledig digitaal. Door alles te digitaliseren is er rust en overzicht bij Justus gekomen. Het was even wennen maar uiteindelijk heeft het alleen maar goeds gebracht.’ Wendy: ‘Ik kan me nu niet meer voorstellen dat we het ooit anders deden.’ ■

PASPOORT

Anne van der Meeren (links) werkt sinds 2015 bij Justus. Ze is allround medewerker secretariaat. Wendy Schilders (rechts) is management assistent sinds 2001. Ze werkt sinds 1996 bij de organisatie.

Rust en overzicht

Door alles te digitaliseren is er rust en overzicht bij Justus gekomen.

Flexibiliteit is goed voor kwaliteit

INTERVIEW MET

TIMO VAN DEN BERG



PASPOORT

Timo van den Berg is sectormanager Digitalisering en ICMT, in dienst bij Diagnostiek voor U sinds 2018. Hij maakt deel uit van het MT.

Timo van den Berg is als sectormanager verantwoordelijk voor het operationele deel rondom Informatie, Communicatie en Medische Technologie (ICMT). Ook vernieuwingsprojecten en datamanagement vallen onder zijn afdeling. Hij heeft de lead in allerlei digitaliseringsvraagstukken.

Van MMS naar iProva

2019 stond in het teken van de herinrichting van TOPdesk en de voorbereiding en inrichting van iProva. 'MMS, het managementsysteem voor documentbeheer dat we tot nu toe gebruiken, maakt met ingang van 2020 plaats voor iProva.

Nu staat alles nog in MMS, straks zijn beleidsstukken en processen terug te vinden in iProva en instructies in TOPdesk self service.' Timo voorziet dat de kwaliteit van het managementsysteem een flinke boost zal krijgen. 'Processen, procedures en klachtenafhandeling: het is allemaal beter en duidelijker vastgelegd in iProva. Je vindt documenten veel makkelijker, er is een uniforme opzet. De inrichting een SLA (Service Level Agreement) en straks de TopDesk self service (2020) zijn een enorme stap vooruit in de kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van afspraken kan binnen duidelijke en vastgestelde tijden gewerkt worden aan vragen en klachten. Prioriteiten zijn hierdoor heel duidelijk en iedereen weet zo waar hij aan toe is.'

Nieuw verzuimbeleid

Ziekte overkomt je, inzetbaarheid bespreek je: de slogan die past bij het nieuwe beleid. Om het verzuim binnen onze organisatie terug te brengen, is Timo in 2019 met een kleine stuurgroep aan de slag gegaan met organisatieadviesbureau Falke & Verbaan. Binnen enkele maanden lag er een plan van aanpak en een training voor leidinggevendenden op tafel. Uit gegevens blijkt dat verzuim soms veel minder te maken heeft met ziekte dan met andere factoren die een rol spelen; bijvoorbeeld sociale omstandigheden. In het nieuwe beleid is dat allemaal bespreekbaar gemaakt. Door een flexibele houding van werkgever en werknemer blijkt de inzetbaarheid veel groter te worden. 'Dat is vooral voor mensen die thuis kunnen werken van toepassing. Kun je een keer door omstandigheden 's morgens niet werken, dan is het vaak geen probleem om dat werk in de avonduren te doen.' Die flexibele houding komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede. Voor de afdeling ICMT is deze manier van werken niet nieuw. 'Het komt voor dat een ICMT-er 's avonds moet doorwerken. Het systeem moet blijven draaien en storingen moeten zo snel mogelijk opgelost worden. Door de flexibele opstelling is er ruimte en capaciteit om werken buiten de reguliere kantooruren mogelijk te maken.'

Over de warme zakelijkheid is Timo heel stellig. 'Hard op de inhoud, zacht op de relatie, is mijn devies. Door duidelijke afspraken krijgt iedereen hetzelfde doel voor ogen en ga je dezelfde kant op. En als je het over kwaliteit hebt, dan is dát de weg die je wilt bewandelen.'

Eigen kwaliteitswensen

Onze collega's, de medewerkers van Diagnostiek voor U, zijn onze klanten. 'Mijn streven is dat de dienstverlening van afdeling ICMT met een 8 gewaardeerd wordt. Dingen goed en snel opleveren, in lijn met de verwachtingen: dat is wat onze klanten willen. Dat is het kwaliteitsbeeld waarnaar we streven. Daarom werken we constant aan verbetering van de dienstverlening.' ■

Constant werken aan verbetering

Mijn streven is dat de dienstverlening van afdeling ICMT met een 8 gewaardeerd wordt.

Kwaliteit door de ogen van onze partners



Kwaliteit in cliëntenzorg

Als cliënt van Diagnostiek voor U wordt men snel en zorgvuldig geholpen. De oproep is helder waardoor men weet waar men aan toe is en de zorgverlener zodoende snel kan handelen voor een beter herstel.

Theo Cudok ■ voorzitter
Clientenraad



Kwaliteit maken we samen

De kwaliteit van de OR hangt niet alleen af van de kennis en kunde van de leden, maar ook van de samenwerking met Raad van Bestuur en managers. Daarom is het verplicht voor alle OR-leden en managers twee modules aangaande de Ondernemingsraad te volgen op leerplein. Kwaliteit maken we samen!

Ron Snijders ■ dienstanalist
laboratorium Weert, voorzitter OR
Stichting Synergos



Kwaliteit en governance binnen de Raad van Toezicht (RvT)

Kwaliteit van de zorg is voor de Raad van Toezicht (RvT) het belangrijkste, maar ook het moeilijkste om op toe te zien. We hebben een commissie Kwaliteit en Veiligheid ingesteld die het toezicht van de RvT op de kwaliteit meer inhoud geeft. De RvT kent signaleringssystemen zoals de calamiteitenprocedures, klokkenluidersregelingen en periodieke kwaliteitsrapportages. En verder worden er kwaliteit-gerelateerde dilemma's besproken.

Kwaliteit in rol als voorzitter en toezichthouder

Omdat de kwaliteit van zorg zo belangrijk is, bespreken we in de RvT niet alleen de kwaliteit van de zorg die de organisatie levert. Het onderwerp kwaliteit staat ook op de agenda van mijn bilaterale gesprekken met de bestuurder die bijna elke maand plaatsvinden.

Henk van Vliet ■ Voorzitter Raad
van Toezicht (RvT)



Continu verbeteren

Lean werken heeft in 2019 een vlucht genomen. Met veel enthousiasme en passie hebben medewerkers zich ingezet om hun werk en de processen van Diagnostiek voor U te verbeteren. Samen hebben we, en blijven we, werken aan steeds betere en efficiëntere zorg. Continu verbeteren, dat is waar Lean werken binnen Diagnostiek voor U voor staat.

Michael Gerritse ■ Lean consultant
Diagnostiek voor U



Optimalisatie patiëntenzorg

Wij, als TDRE (Trombosedienst Regio Eindhoven), ervaren korte lijnen met Diagnostiek voor U en dat leidt tot een verbetering en optimalisatie van de patiënten zorg die we samen vormgeven.

Emma Tiesma ■ Manager
Trombosedienst Regio Eindhoven

INTERVIEW MET

HUBERT MOOREN



PASPOORT

Hubert Mooren studeerde bedrijfskunde en is e-commerce ondernemer. Met zijn webwinkel testalize.me biedt hij testen aan voor de opsporing van Seksueel Overdraagbare Aandoeningen (soa's).

Hubert Mooren is initiatiefnemer van Testalize.me, een online bedrijf dat gevestigd is in Rotterdam. Testalize.me biedt de mogelijkheid om in totale anonimiteit een soa-test uit te voeren. 'Die anonimiteit is van groot belang,' legt Hubert uit. 'Gemak, anonimiteit en prijs, dat is onze insteek. Dankzij de samenwerking met Diagnostiek voor U kunnen we dat waarborgen.'

Het proces

Mensen die bij Testalize.me een soa-test aanvragen, hebben vaak al uitgebreid online gezocht naar wat er aan mogelijkheden is om een zelftest te doen en buiten zicht van de huisarts of GGD te blijven. 'Een klant koopt bij ons online een test, betaalt direct en ontvangt de test in een discrete verpakking de volgende dag in de brievenbus. Een vrouw zorgt voor een uitstrijkje, een man voor een urinemonster. Dat gaat weer in het retourdoosje in de brievenbus. Het kaartje met de barcode dat de klant ook heeft ontvangen, moet goed worden bewaard. Dat is gekoppeld aan de klant, de aanvrager. De retourenvelop komt binnen bij Diagnostiek voor U op de Boschdijk in Eindhoven. Daar wordt het materiaal onderzocht in het lab en via de koppeling tussen systemen bij beide bedrijven, komt de uitslag rechtstreeks bij Testalize.me binnen. De klant kan met de barcode online, in de privacy van zijn eigen omgeving, de uitslag bekijken. Binnen 48 uur is dat hele proces rond.' Alle klantgegevens worden na twee weken verwijderd. 'We hebben nu eenmaal een adres nodig waar de test naartoe gestuurd kan worden, dat kan niet anders. Maar zodra de uitslag bekend is gemaakt en de klant dat heeft ingezien, wordt alles volledig verwijderd. Onze databanken zijn gewoon leeg,' zegt Hubert.

Verbetering door samenwerking

'De partij met wie we aanvankelijk samenwerkten, was duur, traag en kon feitelijk niet voldoen aan onze wensen. Toen kwamen we in contact met Diagnostiek voor U. Het bleek dat precies mogelijk was wat wij voor ogen hadden: een snel en foutloos proces voor een zelftest. Handmatig invoeren van gegevens was dankzij de barcodes niet meer nodig. En ook nog eens betaalbaar! Alles viel met die samenwerking op z'n plek.'

Toekomstvisie

'Testalize.me is opgebouwd uit de woorden Test en Analyze me. Daarin ligt de kracht. Want binnen nu en een paar jaar worden steeds meer zelftesten voor uiteenlopende aandoeningen ontwikkeld. Daarin willen we een grote rol spelen. We staan aan het begin van een enorme ontwikkeling, daarvan ben ik overtuigd.' De verandering van naam is niet voor niets. 'Eerst heetten we OpenLab, later is dat Testalize.me geworden. OpenLab was niet te beschermen en alle mogelijke websites in Europa waren al geclaimd. Met Testalize.me kunnen ook op andere diagnostiek inzetten én gaan we de grens over. In Duitsland zijn we inmiddels ook al een poos bezig en in Spanje loopt een pilot. Het is een schaalbaar product, logistiek en diagnostisch allemaal haalbaar. Dankzij de samenwerking met Diagnostiek voor U.' ■

De standaard

Ik denk dat online testen de standaard gaan worden. Goedkoper en beter voor de gezondheid.

INTERVIEW MET

HANS HERRINGS



PASPOORT

Hans Herrings is huisarts en heeft sinds 2003 een huisartsenpraktijk in Den Bosch.

Hans Herrings is huisarts in Den Bosch en werkt veelvuldig samen met Diagnostiek voor U. 'Kort gezegd: Diagnostiek voor U levert gewoon een prima service! De organisatie denkt echt met de huisarts mee hoe de praktijk het beste ondersteund kan worden. Daarnaast zijn de lijnen kort. De inhoudskundigen zoals de klinisch chemicus zijn makkelijk telefonisch bereikbaar voor overleg en advies over een laboratoriumuitslag. Mijn patiënten vinden het prettig dat er voor bloedafname en röntgenonderzoek geen afspraak nodig is.'

Eerstelijns onderzoek

'Mijn keuze wordt voornamelijk bepaald door mijn inschatting van het probleem. Verwacht ik dat dit in de eerstelijns zal blijven, dan kies ik voor Diagnostiek voor U. Dit geldt voor veel laboratoriumonderzoek, röntgenonderzoek, radiologische echo's en gynaecologisch echo-onderzoek. Daarbij is een hoge kwaliteit van de uitvoering van deze onderzoeken natuurlijk een vereiste, en die is prima bij Diagnostiek voor U.'

Waarborgen van kwaliteit

Hans ziet ook de mogelijkheden in andere onderdelen van de dienstverlening als belangrijk voordeel van de samenwerking met Diagnostiek voor U. 'Dit merk je bijvoorbeeld in het faciliteren van point of care testing (POCT) in de praktijk. Niet alleen levert en ijkt Diagnostiek voor U de apparatuur. De organisatie zorgt voor scholing van onze doktersassistenten en er wordt structureel gevraagd naar verbeterpunten, zodat ook dat stukje kwaliteit geborgd is.'

Verbeterpunten

Er is altijd ruimte voor verbetering. Om dit te illustreren geeft Hans aan: 'Sporadisch doe ik een cito aanvraag, een zogenaamde spoedaanvraag die zo snel mogelijk bekend zou moeten zijn, in ieder geval voor het eind van de dag. Soms word ik dan pas ná 17.00 uur gebeld voor de uitslag. Ik snap de procedure maar vind het vervelend om na vijf uur 's middags nog te moeten handelen voor zowel de patiënt, het ziekenhuis voor verwijzing als voor mezelf.'

Zoek samenwerking

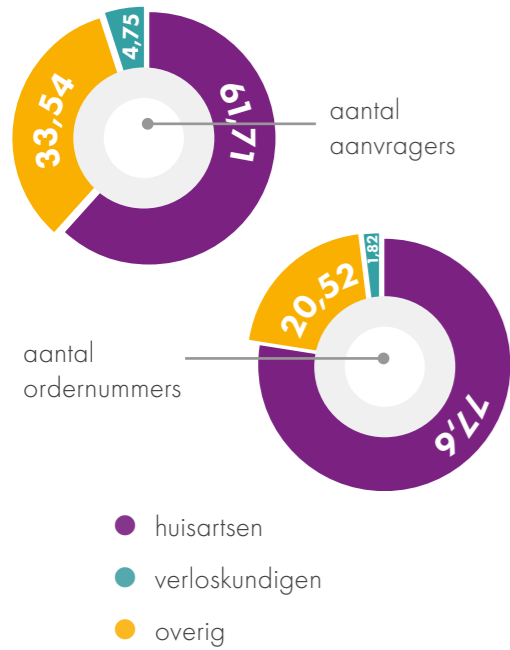
Wat Hans betreft is het zoeken naar samenwerkingsverbanden van groot belang voor de kwaliteit. 'Zorg dat je aansluiting vindt bij de ziekenhuizen zodat eerstelijnsdiagnostiek daadwerkelijk in de eerste lijn gebeurt, en de tweede lijn voor urgentere zorg blijft. Zoek daarin naar échte samenwerking met de ziekenhuizen, en zorg dat beide partijen elkaars testresultaten accepteren, zodat er een goede flow is tussen de eerste en de tweede lijn.' ■

Samenwerking

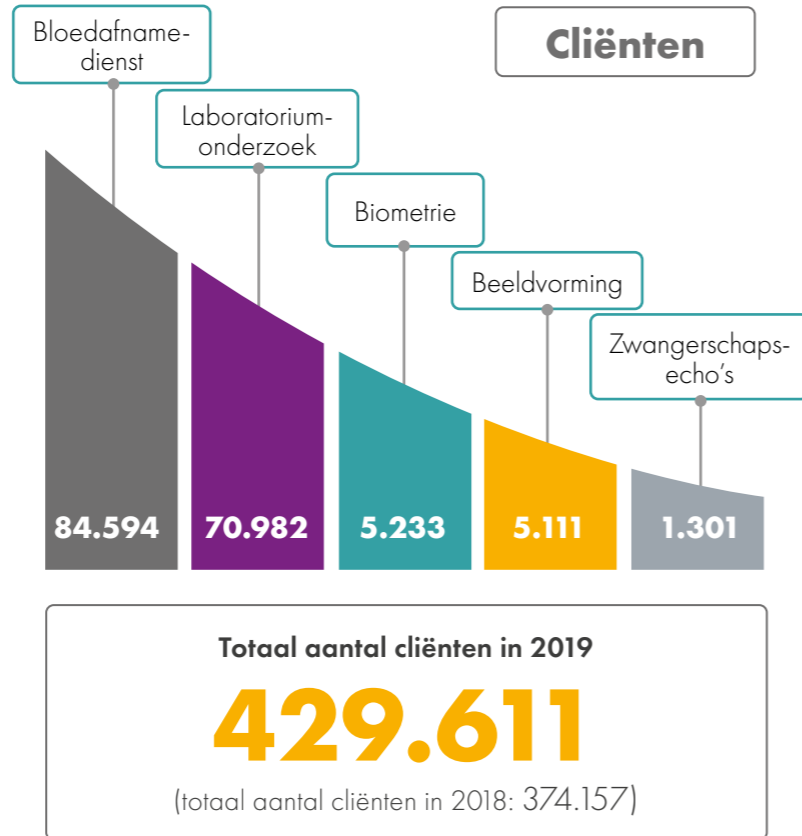
Het zoeken naar samenwerkingsverbanden is van groot belang voor de kwaliteit.

Infographic

Aanvragers



Clënten



Clëntenonderzoeken



Tevredenheid

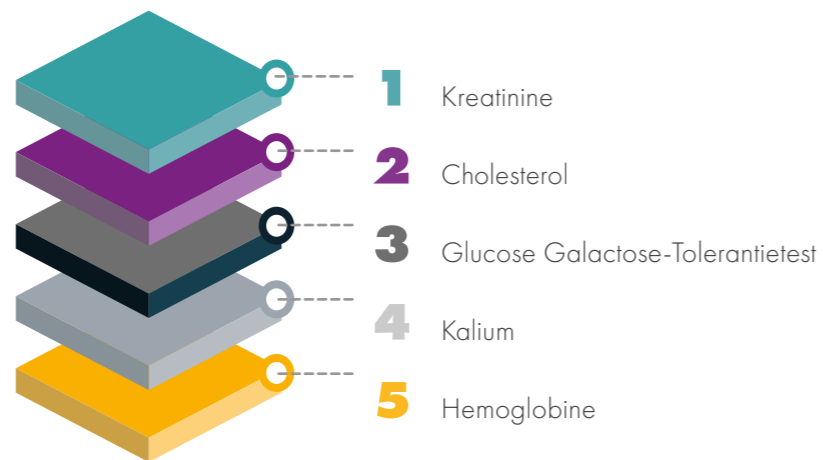


NPS*:

53

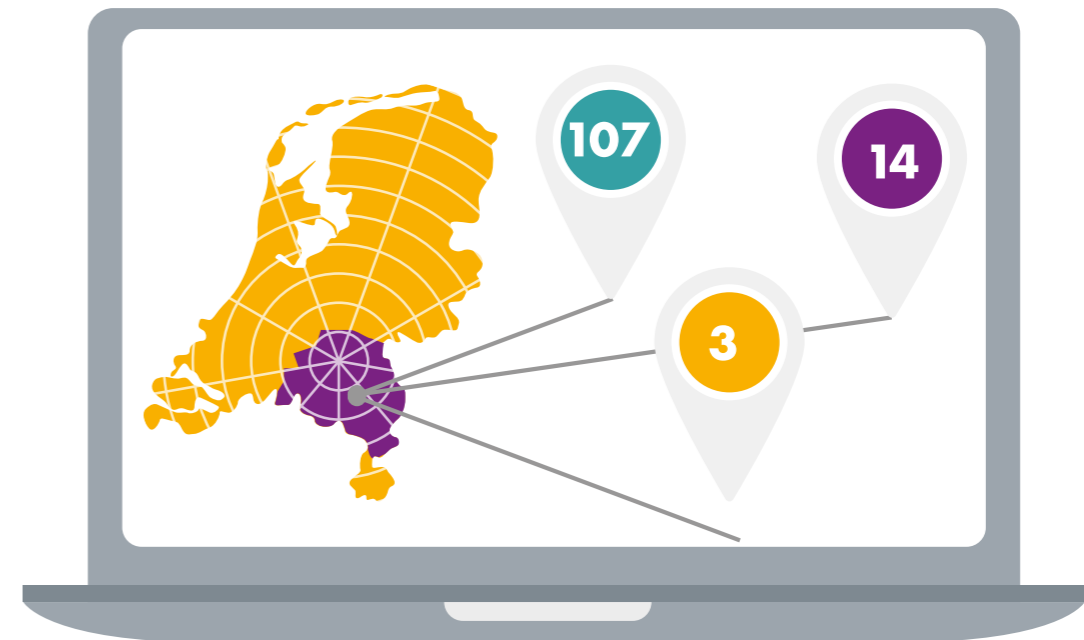
Laboratorium onderzoeken

top 5



Locaties

Zuidoost Brabant, Noord-Limburg en Brabant Noord



Vier hoofdlocaties

Eindhoven Boschdijk, Eindhoven Stratumsedijk, Den Bosch en Panningen

- prikpostlocaties voor Bloedafname
- decentrale locaties voor Biometrie
- laboratoria: Eindhoven, Weert, Roosendaal

*De NPS (Net Promoter Score) is een managementtool die gebruikt wordt om de klantloyaliteit te meten. Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden en loyaal klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen.

Prestaties Diagnostiek voor U

Productieaantallen Diagnostiek voor U

PRESTATIES

Resultaat 2019

Stichting Synergos heeft over het boekjaar 2019 een positief resultaat behaald van in totaal **€ 27.197**. Door dit positieve resultaat over 2019 nam het eigen vermogen toe met dit bedrag en komt daarmee uit op een bedrag van **€ 9.506.626**. Het eigen vermogen bedraagt daarmee per ultimo 2019 36,3% van het balanstotaal en 23,9% van de omzet.

Investerings

In het jaar 2019 is in totaal voor een bedrag van **€ 1.886.204** geactiveerd aan materiële vaste activa. In het verslagjaar 2019 is de focus gelegd op digitalisering en standaardisering. Vanuit informatiemanagement is een aantal omvangrijke projecten vastgesteld die hebben geleid tot investeringsuitgaven. Gedurende het tweede kwartaal is een aantal projecten gestart, maar ook bevinden een aantal projecten zich ultimo 2019 nog in de ontwerpfasen. Gedurende het verslagjaar zijn achtereenvolgens middelen besteed aan de speerpuntprojecten XDS (digitale beeldenuitwisseling), ordermanagementsysteem, digitaal aanvragen met Lab Online, cliëntenportaal Chipsoft, nieuw HRM systeem (VISMA) en herinrichting ERP Back Office systeem. De voortgang van de projecten is gedurende 2019 wekelijks besproken. De informatiemanagement projecten leveren efficiëntieverbeteringen op, die enerzijds noodzakelijk zijn om de neerwaartse omzet als gevolg van prijsdruk te compenseren en anderzijds om in de toekomst de contributiemarge van het verlies van productie in Noord Brabant en Noord Limburg op te vangen. Het aandeel van alle informatiemanagement en ICMT investeringen in het totaal van 2019 bedraagt **€ 1.458.498**. In 2019 bedroegen de afschrijvingen totaal **€ 2.188.380**. Onder deze post is een bijzondere waardevermindering verwerkt van **€ 198.655**.

Omzet

De omzet nam in 2019 met 4,6% toe. Deze toename kwam als volgt tot stand:

IN €	OMZET 2019	OMZET 2018	VERSCHIL
Eerstelijns diagnostiek	22.396.284	22.194.295	0,9%
Diagnostiek derden	10.363.083	8.982.519	15,4%
Zorgstraten	959.109	808.990	18,6%
Justus Medische Expertise	1.042.695	894.754	16,5%
Trombosedienst	3.154.744	3.462.828	-8,9%
Overige opbrengsten	1.787.232	1.601.576	11,6%
Totaal	39.703.147	37.944.962	4,6%

De toename van de omzet wordt voor een groot deel veroorzaakt door de eerstelijnsdiagnostiek, de diagnostiek in opdracht van derden en Justus Medische Expertise. In de eigen regio Zuid-Oost Brabant is autonome groei gerealiseerd. Verder is de diagnostiek voor derden sterk toegenomen wegens forse toename van het aantal order aanvragen bij een aantal special accounts. Justus Medische Expertise heeft een substantiële groei doorgemaakt door toename van het aantal expertise aanvragen en terugdringing van het onderhanden werk. Daarentegen heeft de aanhoudende krimp bij de trombosedienst vanwege de steeds verdere uitbreiding van inzet van NOAC's in de antistollingsbehandeling geleid tot een verdere daling van de omzet.

Kosten

De totale kosten namen in 2019 met 11,5% toe. Naast een lichte daling van de communicatiekosten en overige bedrijfskosten zijn voornamelijk de analysekosten, honorariumkosten medisch specialisten en het uitbesteed werk fors toegenomen. Deze toename hangt samen met de sterke productiegroei bij de diagnostiek in opdracht van derden. Daarnaast zijn de personeelskosten ten opzichte van 2018 met ruim 7% toegenomen.

PRODUCTIE-AANTALLEN

Omschrijving

LABORATORIUM	AANTALLEN 2019	AANTALLEN 2018	'19/'18
Analyses / tests	5.744.750	4.915.946	16,9%
Orders	829.264	722.519	14,8%
Waarvan orders met thuisafname	34.264	32.473	5,5%

FUNCTIEONDERZOEKEN	AANTALLEN 2019	AANTALLEN 2018	'19/'18
Cardiaal biometrisch onderzoek	11.220	10.742	4,4%
Echo's	20.893	17.967	16,3%
Echo zwangeren	1.731	2.338	-26,0%
Echo SEO	4.480	5.473	-18,1%
NT-metingen	95	133	-28,6%
Röntgen	23.271	22.844	1,9%
MRI	1.509	1.152	31,0%
DEXA	659	660	-0,2%
Audiometrie	1.088	1.064	2,3%
Podometrie	9.563	9.661	-1,0%
Fundusfotografie	11.344	11.856	-4,3%
Longfunctie	7.835	7.796	0,5%
Leeftijdsonderzoek	58	13	446,2%
Vaccineren	1.893	1.939	-2,4%
OSAS-onderzoeken	584	323	80,8%
Overig	1.099	593	85,3%

SAMENWERKING LABORATORIUM WEERT	AANTALLEN 2019	AANTALLEN 2018	'19/'18
Orders	127.490	131.915	-3,4%

BLOEDAFNAMEDIENST	AANTALLEN 2019	AANTALLEN 2018	'19/'18
Afnamen voor Diagnostiek voor U	368.509	381.396	-3,4%
Afnamen voor Trombosedienst	91.156	101.283	-10,0%
Afnamen voor derden	69.250	54.603	26,8%
Totaal aantal afnamen	528.915	537.282	-1,6%

OVERIGE DIENSTEN	BEDRAGEN 2019	BEDRAGEN 2018	'19/'18
Medische expertises	1.042.695	894.754	16,5%
Medische keuringen	21.794	24.175	-9,8%

Cijfers personeel Diagnostiek voor U

PERSONEELSKOSTEN IN €	VERSLAGJAAR 2019	VERSLAGJAAR 2018
Lonen en salarissen	13.881.903	12.438.072
Sociale lasten	2.317.272	2.029.670
Pensioenpremies	472.359	514.383
Subsidies en uitkeringen UWV	- 119.358	- 128.066
Overige personeelskosten	1.245.113	1.522.963
Subtotaal	17.797.289	16.377.022
Personeel niet in loondienst	1.220.582	1.192.733
Totaal personeelskosten	19.017.871	17.569.755

PERSONEEL IN AANTALLEN						
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen op 31-12-2019	Aantal fte's op 31-12-2019
Personeel in loondienst incl. leerlingen BBL	78	44	88	20,25	474	299
Zelfstandige (geen gezagsverhouding, zoals DGA, maten, vennoten, niet zijnde onderaannemers). Incl. detacheringen bij Lab en ICT bij (zijn geen zelfstandigen maar gedetacheerd vanuit bedrijven).	+/- 110		+/- 10		116	
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)	1		1		1	
Stagiaires	11	9,11	13	8,89	6	3,67
Vrijwilligers	-	-	-	-	-	-
Totaal	200	53,11	112	29,14	597	302,67

CLIËNTGEBONDEN PERSONEEL EN NIET-CLIËNTGEBONDEN PERSONEEL	
Verhouding cliëntgebonden personeel/niet-cliantgebonden personeel	Percentage
Cliëntgebonden personeel	45,9
Niet-cliantgebonden personeel	54,1

Cliëntgebonden personeel: bloedafname – biometrie – cliëntonderzoek - zwangerschapsechoscopie

NADERE SPECIFICATIES MEDISCH SPECIALISTEN		
Nadere specificaties	Aantal werkzame personen op 31-12-2019	Aantal fte's op 31-12-2019
Medisch specialisten in loondienst	3	3
Medisch specialisten inhuur	+/- 90	

VERZUIM PERSONEEL (EXCLUSIEF ZWANGERSCHAP)	
Verzuim	Percentage
Verzuim totaal personeel in loondienst	5,45%

VACATURES		
Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12-2019	Waarvan moeilijk vervulbaar
Alle soorten vacatures	44	5
Cliëntengebonden functies	3*	-

*Vacature van medewerker bloedafname staat voortdurend open, maar als 1 vacature geteld

Cijfers personeel TDRE

PERSONEELSKOSTEN IN €	VERSLAGJAAR 2019	VERSLAGJAAR 2018
Lonen en salarissen	601.628	179.164
Sociale lasten	97.504	45.048
Pensioenpremies	47.645	15.498
Overige personeelskosten	206.627	327.339
Subtotaal	953.404	567.049
Personeel niet in loondienst	14.496	511.077
Totaal personeelskosten	967.900	1.078.126

PERSONEEL IN AANTALLEN						
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen op 31-12-2019	Aantal fte's op 31-12-2019
Personeel in loondienst incl. leerlingen BBL	3	1,36	1	0,89	22	13,72
Zelfstandige (geen gezagsverhouding, zoals DGA, maten, vennoten, niet zijnde onderaannemers)	2	-	-	-	2	-
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)	-	-	-	-	-	-
Stagiaires	-	-	-	-	-	-
Vrijwilligers	-	-	-	-	-	-
Totaal	5	1,36	1	0,89	24	-

CLIËNTGEBONDEN PERSONEEL EN NIET-CLIËNTGEBONDEN PERSONEEL	
Verhouding cliëntgebonden personeel/niet-cliantgebonden personeel	Percentage
Cliëntgebonden personeel	77,27
Niet-cliantgebonden personeel	22,73

VERZUIM PERSONEEL (EXCLUSIEF ZWANGERSCHAP)	
Verzuim	Percentage
Verzuim totaal personeel in loondienst	3,84%

Continuïteitsveronderstelling

Stichting Synergos en Stichting TDRE hebben vóór verschijning van dit jaarverslag, in het boekjaar 2020 te maken met de gevolgen van het coronavirus en de maatregelen die de overheid heeft getroffen om de verspreiding van het virus in te dammen. Als gevolg daarvan is er sprake van een forse omzetzaling. Op het moment van het opstellen van dit jaarverslag kan nog niet worden ingeschat hoe lang de crisis zal duren en wat het effect op de stichtingen Synergos en TDRE uiteindelijk zal zijn. De maatregelen van de Nederlandse regering en de toezegging van Zorgverzekeraars Nederland om zorginstellingen ten tijde van deze crisis niet om te laten vallen, de NOW regeling en de continuïteitsregeling, alsmede de gezonde financiële basis van de stichtingen geven ons de redelijke verwachting dat de continuïteit van zowel stichting Synergos als stichting TDRE is geborgd. De in de onderhavige jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn dan ook gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de organisatie.

DIAGNOSTIEK VOOR U



Trombosedienst Regio Eindhoven



Boschdijk 1119 • 5626 AG Eindhoven
www.diagnostiekvooruu.nl • www.tdre.nl