



Certe Bestuursverslag 2022

25 mei 2023

Gedrafeerd voor
waarmakingsdoeleinden

Inhoudsopgave

1. Voorwoord Raad van Bestuur	4
2. Verslag vanuit de Raad van Toezicht	5
3. Profiel van de organisatie	7
3.1 Algemene identificatiegegevens	7
3.2 Wat doen we	7
3.3 Missie, visie en kernwaarden	8
3.4 De organisatie	8
3.5 De organisatiestructuur	9
4. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	10
4.1 Normen voor goed bestuur	10
4.2 Samenstelling van de Raad van Bestuur	10
4.3. Samenstelling van de Raad van Toezicht	10
4.4 De ondernemingsraad	12
4.5 De cliëntenraad	13
4.6 Adviesraden huisartsen	13
5. Koers: 4 speerpunten	14
5.1 Ontwikkelingen 2022	15
5.2 Duurzaamheid	16
6. Kwaliteit, klanttevredenheid, klachtenregeling	17
6.1 Kwaliteit	17
6.2 ISO	17
6.3 Klachten	17
7. Financieel Beleid	18
7.1 Financieel resultaat en bestemming	18
7.2 Weerstandsvermogen en financiële risico's	19
7.3 Corona financieel in 2022	19
7.4 Vooruitblik	19

8. HR	20
8.1 Samenstelling van de organisatie 2022	20
8.2 Verzuim	20
8.3 In- en uitstroom	20
8.4 Werving, Selectie en Onboarding	20
8.5 TMA- Talenten Motivatie Analyse	21
8.6 Inzetbaarheid	22
8.7 Opleiding & Ontwikkeling	22
8.8 Arbeidsomstandigheden	23
8.9 Vertrouwenspersoon	23
 9. Geconsolideerde jaarrekening	 24
9.1 Geconsolideerde balans 31 december 2022 (na resultaatsbestemming)	24
9.2 Geconsolideerde resultatenrekening 2022	25

1. Voorwoord Raad van Bestuur

Eind 2022 ben ik benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur, een rol die ik vanaf juli al op interim-basis bekleedde. Ik wil met Certe een duidelijke koers varen met vier speerpunten: CentraLIS, financieel gezond, klantrelatie en CentraLAB.

CentraLIS vormt de ruggengraat van Certe. De invoering van één laboratoriuminformatiesysteem (we gebruiken er nu vier) is noodzakelijk voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en de toekomstbestendigheid van Certe. Voor de zomer van 2024 ronden we de gefaseerde livegang af.

Certe ziet de financiële noodzaak om de komende jaren fors te besparen. Ziekenhuizen en verzekeraars leggen druk op onze tarieven. Onze inkomsten dalen, onze kosten nemen toe en de concurrentie stijgt. Het is tijd om de voordelen van onze fusies verzilveren en de dienstverlening slimmer en efficiënter maken. CentraLAB is het programma om te komen tot één nieuw centraal laboratorium op een nieuwe locatie in de omgeving van Drachten. Met het motto 'centraal wat kan en decentraal wat moet' als uitgangspunt. Dit is een belangrijke stap om ervoor te zorgen dat Certe op de langere termijn financieel gezond is.

Ik zie een toekomst voor me met veel ruimte voor ontwikkeling en innovatie. Ook dat is noodzakelijk, al is het alleen maar om de arbeidsmarktproblemen het hoofd te bieden, die we in hoog tempo op ons af zien komen. De uitstroom zal de komende jaren groter zijn dan de instroom die opleidingen ons kunnen bieden.

Door onze positie in de regio te verbeteren en te verstevigen, blijven we ook in de toekomst een partner voor toonaangevende medische diagnostiek en advies voor zorgverleners en inwoners in het Noorden: passend, toegankelijk en betaalbaar.

dr. G. (Gijs) de Kort
Raad van Bestuur

2. Verslag vanuit de Raad van Toezicht

In deze paragraaf wordt een terugblik op 2022 gegeven door de voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer dr. M.A. Dutrée:

Ontwikkelingen binnen de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

In 2022 is er een bestuurswissel geweest. Dat was een turbulente periode. Met beide vorige bestuurders is alles afgewikkeld. De nieuwe bestuurder is na een periode als interim bestuurder met ingang van 2023 voor 2 jaar benoemd. De RvT heeft gereflecteerd op en geleerd van deze situatie.

De organisatie groeit zodanig dat ook het toezicht en bestuur zich daarop hebben aangepast. De samenwerking met de OR tijdens de bestuurswissel is naar volle tevredenheid verlopen.

In december 2022 is de Raad van Toezicht gestart met de voorbereiding voor het werven van drie nieuwe leden. We zorgen er daarbij voor dat de benoeming getrapt verloopt, zodat de zittingstermijnen van de nieuwe leden van de Raad van Toezicht niet op hetzelfde moment aflopen. Hanneke Lens is in 2022 na evaluatie opnieuw voor 4 jaar benoemd met als einddatum 1 juni 2026.

Actuele thema's in 2022 waren de energietransitie, de prijsindexering als gevolg van de oorlog in Oekraïne en het Integraal zorgakkoord (IZA). Met name het IZA heeft invloed op de diagnostiek. De RvT monitort deze thema's.

De benoeming van de huidige accountant (De Jong en Laan) is verlengd tot en met boekjaar 2024 met een optie tot verlenging tot en met boekjaar 2025. Dat is afhankelijk van de mate waarin CentraLIS en CentraLAB dan zijn gerealiseerd. Bij voorkeur wisselen we niet van accountant gedurende deze programma's.

Goedkeuring van nieuw beleid

Verderop in dit bestuursverslag worden de vier speerpunten van beleid beschreven. Deze plannen voor 2023 zijn, samen met de financiële begroting, door de Raad van Toezicht goedgekeurd:

- CentraLIS
- CentraLAB
- Betere relatie met klanten (met name ziekenhuizen)
- Certe weer financieel gezond

Compliance

Certe onderschrijft de Governancecode Zorg 2022. De reglementen van de RvT en zijn commissies zijn in 2022 gecheckt en waar nodig herzien in verband met:

- een statutenwijziging ultimo 2021 (als gevolg van de WTZa en wijzigingen in de Wmcz 2018);
- de nieuwe Governancecode Zorg 2022;
- de wens om de reglementen te vereenvoudigen.

De statuten behoeften geen aanpassing als gevolg van de nieuwe Governancecode Zorg 2022.

Overleggen

De RvT, Auditcommissie en Kwaliteitscommissie komen standaard viermaal per jaar bijeen. De remuneratiecommissie is tweemaal bijeengeweeest. Daarnaast heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden ten tijde van de bestuurscrisis.

In 2022 is er geen bedrijfsbezoek geweest (uitgesteld vanwege corona). Dit heeft in januari 2023 plaatsgevonden.

Vanuit zijn werkgeversrol houdt de RvT een cyclus van 1-2 gesprekken per jaar met de Raad van Bestuur.

Reflectiemoment van de Raad van Toezicht

In 2022 zijn er twee formele reflectiemomenten geweest voor de RvT:

- 13 september 2022 reflectie in relatie tot de bestuurswissel
- 3 november 2022 reguliere jaarlijkse reflectie (in 2022 zonder externe begeleider; in 2021 wel en in 2023 ook weer)

dr. M. A. Dutrée

Voorzitter Raad van Toezicht

Gefarfeerd voor
waarderingsdoeleinden

3. Profiel van de organisatie

3.1 Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	:	Stichting Certe Medische Diagnostiek en Advies
Adres	:	Van Swietenlaan 2
Postcode	:	9728 NZ
Plaats	:	Groningen
Telefoonnummer	:	088 – 237 01 00
Identificatienummer KvK	:	41009381
E-mail	:	info@certe.nl
Internet	:	www.certe.nl

3.2 Wat doen we

Certe levert medische diagnostiek en advies aan de eerste- en tweedelijnsgezondheidszorg in Groningen, Friesland, Drenthe en de Noordoostpolder. We werken nauw samen met huisartsen, verloskundigen, zorginstellingen, regionale ziekenhuizen en het UMCG. We onderzoeken ziekte- en gezondheidsvraagstukken door het analyseren van onder andere bloed, urine en ontlasting in onze laboratoria.

Diagnostiek vormt de basis voor het bepalen van de beste passende zorg en maakt integraal onderdeel uit van de zorg die huisartsenpraktijken en het ziekenhuis bieden. Diagnostiek draagt bij aan tijdige opsporing van ziekten en biedt inzicht in mogelijke diagnoses, prognoses en in de monitoring van behandeling. Daarom leveren we 24/7 medische diagnostiek en advies aan behandelend artsen. Voor acute ziekenhuispatiënten kan het van levensbelang zijn om snel de juiste medische informatie te leveren.

Certe levert een breed pakket aan diagnostische dienstverlening op het gebied op klinische chemie, medische microbiologie en moleculaire diagnostiek. Daarnaast voeren wij allerlei functieonderzoeken uit, zoals ecg's, echo's en longfunctiemetingen. Certe beschikt naast een Astma/COPD-dienst, een CVR-dienst en een Diabetesdienst, over een Trombosedienst die cliënten begeleidt bij het gebruik van antistollingsmedicatie. In Noord-Nederland is Certe altijd dichtbij: we hebben laboratoria en specialisten in ziekenhuizen in heel Noord-Nederland en beschikken over ruim tachtig locaties voor bloedafname of functieonderzoeken in de regio. En als het nodig is, komen wij op medisch advies bij patiënten thuis.

Certe vervult met medische diagnostiek en advies een verbindende rol tussen de eerste en de tweede lijn in de regio. Met diagnostiek die zorgverleners duidelijkheid en antwoord geeft op de ziekte-of gezondheidsvraag. Door het monitoren van de data kunnen we bovendien vroegtijdig ziekteverwekkers signaleren en inzicht

geven in actuele epidemiologische informatie. Dat is de zekerheid van Certe waar zorgverleners en hun patiënten dag en nacht op mogen rekenen.

3.3 Missie, visie en kernwaarden

De missie van Certe is het realiseren van zekere diagnostiek en advies voor zorg en gezondheid.

Wij realiseren (integrale) medische diagnostiek voor Klinische chemie, Medische Microbiologie en hiervan afgeleide producten en diensten, voor patiënten en burgers in de gehele zorgketen. Dit doen we:

- in de regio, persoonlijk en dichtbij;
- in samenwerking en verbinding met zorgverleners in de regio;
- in een organisatie met professionele medewerkers die zich met hoofd én hart inzetten voor de zorg. Doelmatig, efficiënt en duurzaam;
- door het initiëren en realiseren van innovatieve concepten gericht op preventie en ondersteuning;
- wat leidt tot meer gezonde levensjaren van inwoners in Noord Nederland.

We vinden het belangrijk dat klanten en medewerkers de volgende kernwaarden bij Certe ervaren en herkennen:

- **Betrokken:**
persoonlijk en dichtbij, oprechte interesse in de ander; door te helpen en samen oplossingen te bedenken.
- **Betrouwbaar:**
zekerheid en kwaliteit, doen wat we beloven.
- **Samenwerken:**
helpen en ondersteunen, samen werken aan, door respect en ondersteuning; komen tot het beste resultaat.
- **Vooruitstrevend:**
innovatief en creatief, oog hebben voor nieuwe ontwikkelingen; door actief in te spelen op ontwikkelingen.

3.4 De organisatie

De Stichting Certe Medische Diagnostiek en Advies (hierna te noemen Certe) is in de afgelopen jaren ontstaan uit een fusie tussen verschillende stichtingen in Noord-Nederland, die zich bezighielden met bloedafname, trombosezorg, klinische chemie, medische microbiologie en ketenzorg. De Stichting Certe Medische Diagnostiek en Advies is 100% aandeelhouder van KCL-BioAnalysis BV. Deze BV biedt professionele ondersteuning bij wetenschappelijke studies.

3.5 De organisatiestructuur

De bestuursstructuur van Certe bestaat uit een Raad van Toezicht (RvT) en een Raad van Bestuur (RvB). Het bestuur van de Stichting is opgedragen aan de Raad van Bestuur onder toezicht van de Raad van Toezicht.

De RvB is belast met het dagelijkse bestuur van de organisatie en is verantwoordelijk voor de statutair aan hem toegekende bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De RvT vervult een toezichthoudende, adviserende en werkgever functie.

Het hart van de organisatie wordt gevormd door vier divisies: de Eerste Lijns Diensten (voorheen: Huisartsenlaboratorium/Trombosedienst), de Klinische Chemie, de Medische Microbiologie en de divisie Bloedafname & Medische Logistiek.

4. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

4.1 Normen voor goed bestuur

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor het totale beleid van Certe. De Raad van Bestuur handelt passend binnen de normen en principes van de Governancecode Zorg 2022, het 'Reglement Raad van Bestuur' en de statuten. De Raad van Bestuur legt verantwoording af aan de RvT over de verrichte activiteiten zowel in bestuurlijke, juridische, zorginhoudelijke, organisatorische als in financiële zin. Het meerjarenplan, het jaarplan en de periodieke rapportages gelden hiervoor als belangrijke instrumenten.

4.2 Samenstelling van de Raad van Bestuur

Met het vertrek van de vorige bestuurders, mevrouw drs. G.C. (Geke) Blokzijl en de heer ir. R.H. (Remko) Smit, worden beide portefeuilles van de Raad van Bestuur momenteel door één bestuurder ingevuld, de heer dr. G. (Gijs) de Kort. Per 1 augustus 2022 is de heer De Kort bestuurder van Certe. De honorering van de bestuurder wordt vastgesteld door de RvT en is in lijn met de '*Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)*'.

4.3. Samenstelling van de Raad van Toezicht

De RvT bestond in 2022 uit de vijf volgende leden:

Naam	Functie	Sinds	Functie en nevenfuncties
Dr. M.A. Dutrée	voorzitter	01-12-2015	Functie: Directeur Assistis Strategy & Consultancy Nevenactiviteiten: • Voorzitter bestuur NVLF • Tuchtrechter Dopingkamer Instituut voor Sportrechtspraak (ISR) • Tuchtrechter ongewenst seksueel gedrag bij het ISR • Voorzitter Longkanker Nederland • Voorzitter RvT Streeklab Haarlem • Voorzitter RvT Bravis ziekenhuis • Voorzitter Bestuur Betonhuis
Dr. R.J. Roorda MBA	Lid	01-12-2015	Functie:

			• Primair: directeur bestuurder Gezondheidshuis Stadshagen Zwolle • Directeur/eigenaar AwardZ.org, zorg van waarde, Hattem • Arts Jeugdgezondheidszorg GGD IJsselland Nevenactiviteiten: • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Prenatale Screening, Nijmegen • Voorzitter Raad van Toezicht Pathologie Oost Nederland (LabPON), Hengelo • Lid Raad van Toezicht WoonZorgCentrum de Westerkim, Hoogeveen • Lid Raad van Toezicht Sein expertise centrum epilepsie Heemstede/Zwolle
E. Kuik	Lid	01-12-2015	Functie: Toeziethouder en ZZP'er voor interim management en bestuur Nevenactiviteiten: • Geen • Lid Raad van Commissarissen FC Groningen
Drs. Ir. J.C. Lens	Lid	01-06-2018	Functie: Voorzitter Raad van Bestuur FPC Dr. S. van Mesdag Nevenactiviteiten: • Penningmeester Stichting Alde Fryske Tsjerken Leeuwarden
Dr. R.F. Dijkstra	Lid	01-05-2019	Functie: • Huisarts in Amsterdam • Hoofd huisartsopleiding VUmc Amsterdam Nevenactiviteiten:

			• Voorzitter Raad van Toezicht Gezondheidscentra Maarssenbroek • Lid KennisRing Raad van Volksgezondheid en Samenleving • Mediator
--	--	--	--

De leden van de RvT ontvangen een bezoldiging voor hun activiteiten. De bezoldiging past binnen de 'Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)'. Jaarlijks vindt een inventarisatie plaats van nevenfuncties van de leden van de RvT. Eens per jaar wordt een functioneringsgesprek met de individuele bestuurder(s) gehouden en wordt de onderlinge samenwerking besproken tijdens een bijeenkomst tussen RvB en RvT. De RvT besteedt jaarlijks aandacht aan haar eigen functioneren middels een zelfevaluatie.

Daarnaast scholen de leden zich individueel bij, om hun kennis over governance up-to-date te houden.

Hieronder is een overzicht opgenomen van de opleidingen die de toezichthouders in 2022 hebben gevolgd:

- De heer Roorda heeft in 2022 de NVTZ leergang voor voorzitters RvT gevolgd.
- De heer Kuik heeft in 2022 de Leergang Raad van toezicht gevolgd bij Ebbinge.
- Mevrouw Lens en de heer Dijkstra hebben in het afgelopen jaar geen nascholingen gevolgd voor hun rol als toezichthouder bij Certe.
- De heer Dutrée is in 2022 lid geworden van de Nyenrode Commissarissen Community. Hij heeft aan de Internationale School voor Wijsbegeerte (ISVW) de opleiding 'de kunst van het vragen stellen' gevolgd.

4.4 De ondernemingsraad

Certe heeft een ondernemingsraad (OR). Deze OR bestaat, sinds de OR verkiezingen in 2022, uit 13 leden.

Daarnaast werkt de OR met een Participatiepoule die uit maximaal 10 medewerkers uit de gehele organisatie bestaat. De leden van de Participatiepoule worden betrokken bij relevante onderwerpen en vraagstukken die ter advisering of instemming aan de OR worden voorgelegd.

Het bestuur van de OR bestaat uit een voorzitter, een vicevoorzitter en een ambtelijk secretaris. De OR werkt in een aantal commissies: Dagelijks Bestuur, Sociaal Beleid, VGWM (Veiligheid, Gezondheid, Welzijn, Milieu), Financiën/organisatie en de PR-commissie.

De OR toetst het beleid van Certe en denkt, praat en beslist mee over het beleid. De OR betreft daarbij de Participatiepoule en de achterban. De OR en de Participatiepoule geven de medewerkers een stem en meer invloed binnen de organisatie.

Het afgelopen jaar heeft de OR zich onder andere beziggehouden met onderwerpen op het gebied van arbeidsvoorwaarden, opleidingen, organisatieveranderingen, vertrek Raad van Bestuur en benoeming van de nieuwe Raad van Bestuur.

Bij al deze onderwerpen monitort de OR de gevolgen van de veranderingen voor de medewerkers en de maatregelen die de organisatie treft om deze gevolgen op te vangen. Vanzelfsprekend verliest de OR het organisatiebelang niet uit het oog.

4.5 De cliëntenraad

Certe heeft een cliëntenraad. De cliëntenraad richt zich primair op de antistollingszorg. Het is voor ons van groot belang om niet alleen uit klanttevredenheidsonderzoeken, maar ook op basis van een formele vertegenwoordiging te weten wat er leeft onder cliënten en van hen te horen wat voor hen van belang is.

4.6 Adviesraden huisartsen

Certe kent twee adviesraden van huisartsen, een voor de regio Friesland en een voor de regio Groningen/Drenthe. Hier leggen wij beleidsmatige keuzes voor met mogelijk impact voor huisartsen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wijzigingen in digitale systemen en wijzigingen met betrekking tot afnamelocaties.

5. Koers: 4 speerpunten

Zoals genoemd in het voorwoord van de Raad van Bestuur, staan de volgende vier speerpunten in 2023 centraal:

- Certe weer financieel gezond maken
- CentraLIS: van 4 laboratorium informatiesystemen naar 1
- Verbeteren van de relatie met onze klanten
- CentraLAB: een nieuw centraal laboratorium in de regio Drachten

Deze speerpunten zijn hieronder toegelicht.

CERTE FINANCIIEEL GEZOND MAKEN

De kostendruk in de zorgsector is hoog. Dat geldt ook voor Certe. Zorgverzekeraars en ziekenhuizen willen ieder jaar dat we onze tarieven verder verlagen. Dit heeft voor Certe geleid tot een fors negatief resultaat en een negatieve meerjarenbegroting. Het vraagt dat we nog scherper sturen op het terugbrengen van onze uitgaven en waar nodig onze producten en diensten herzien op rentabiliteit. Hier dragen de twee speerpunten die hierna staan beschreven, te weten CentraLIS en CentraLAB, in belangrijke mate aan bij.

CENTRALIS

Met dit programma gaan we van vier naar één laboratoriuminformatiesysteem (LIS) voor al onze locaties. Met CentraLIS kunnen we straks onze laboratoriumdiagnostiek 24/7 efficiënt inzetten en uitslagen met alle behandelend artsen delen.

Met het nieuwe LIS wordt het fundament gelegd onder strategisch belangrijke zaken van Certe:

- Het faciliteert en versoepelt de interne harmonisatie
- Het draagt bij tot vele efficiencyvoordelen en maakt Certe flexibeler
- Het legt de noodzakelijke basis voor digitaal aanvragen en papierloos werken

Zo faciliteren we dat de juiste data op de juiste plaats op het juiste moment bij de arts komen en kunnen we dubbeldiagnostiek voorkomen. Dit programma heeft gedurende 2022 onze volledige focus gehad. Dat zal in 2023 ook zo zijn.

VERBETEREN RELATIE MET ONZE KLANTEN



We werken voortdurend aan de relatie met onze klanten en willen goed aansluiten bij hun serviceniveau en passende diagnostiek bieden voor een eerlijke prijs. In dat kader hebben we onlangs gebruikersgroepen voor de ziekenhuizen opgezet waar wij mee samenwerken. Ook hebben we een huisartsenadviesraad en een cliëntenraad om onze dienstverlening te laten toetsen.

CENTRALAB



‘Centraal wat kan en decentraal wat moet’ is het uitgangspunt van het CentralAB-programma. We zijn van plan om werkzaamheden van vier verschillende locaties samen te brengen op één nieuwe centrale (laboratorium)locatie in de omgeving van Drachten. Dit geldt voor zowel laboratoriumactiviteiten als de ondersteunende diensten.

CentralAB is een efficiëncyslag die nodig is omdat we ook in de toekomst optimaal gebruik willen kunnen maken van onze diagnostiekcapaciteit en menskracht. Gelijktijdig zullen we onze nabijheid en essentiële 24/7-dienstverlening in de ziekenhuizen behouden. Hetzelfde geldt voor ons fijnmazige netwerk aan bloedafnamelocaties in de regio.

Werken op één locatie betekent bovendien dat we de onderlinge samenwerking kunnen verbeteren en gaan werken aan één gezamenlijke cultuur.

5.1 Ontwikkelingen 2022

2022 Was een jaar dat nog steeds in het teken stond van corona. Ook in 2022 hebben onze microbiologen en epidemiologen zich regionaal verenigd om de verspreiding te minimaliseren, ziekenhuisbesturen geadviseerd in preventieve maatregelen, en huisartsen wekelijks voorzien van de laatste corona-trends.

Per 1 januari 2022 zijn Izore en HAL Friesland verder gegaan onder de naam Certe. Na jarenlange samenwerking fuseerden de organisaties al in 2021, waardoor de stichtingen juridisch opgingen in Certe. De merknamen bleven echter nog bestaan. Met ingang van 2022 is een volgende stap gezet. De prikposten van HAL Friesland zijn nu Certe-locaties en Izore, het laboratorium voor infectieziekten in Leeuwarden, gaat voortaan verder onder de merknaam Certe.

Na de fase van voorbereiding en ontwerp heeft de primaire inrichting van het nieuwe laboratorium-informatiesysteem GLIMS10 onze primaire focus in 2022 en 2023.

Heeft een patiënt in Groningen of Drenthe een digitale verwijzing van een huisarts? Dan hoeven zij voortaan geen geprint formulier meer mee te nemen naar de locatie. Door het scannen van een streepjescode kan de Certe-medewerker exact zien welke buizen moeten worden afgenomen.

In juli ontving Lifelines haar 50.000ste deelnemer voor de derde onderzoeksrunde. De onderzoeken vinden plaats op locaties van en wordt uitgevoerd door medewerkers van Certe.

Zorgverzekeraar Zilveren Kruis heeft Certe, Treant en het Wilhelmina Ziekenhuis geselecteerd om de eerstelijnsdiagnostiek in Drenthe te organiseren voor de drie diagnostiekspecialismen: klinische chemie, medische microbiologie en pathologie. Dit in samenwerking met Isala Meppel, Saxenburgh en het Martini Ziekenhuis. De hoogwaardige kwaliteit die de zorgorganisaties in gezamenlijkheid bieden was voor de zorgverzekeraar aanleiding om deze verbinding aan te gaan en resulteert in een unieke samenwerking onder de naam Diagnostiek Drenthe.

5.2 Duurzaamheid

Certe bevindt zich midden in de maatschappij en maakt onderdeel uit van een (zorg)netwerk. Vanuit die positie hebben we te maken met allerlei ontwikkelingen. Als we bij al die ontwikkelingen rekening houden met duurzaamheid, dan kan dit thema zich als een olievlek verspreiden binnen ons netwerk en zo een bijdrage leveren aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).



In 2022 hebben wij onze nieuwe energie neutrale kantoorlocatie aan de Paterswoldseweg in Groningen in gebruik genomen. De hierbij opgedane kennis en ervaring passen we opnieuw toe in onze plannen voor een nieuw laboratorium in de regio Drachten. Onze locaties aan de Verlengde Bremenweg en Van Swietenlaan in Groningen en ook het pand aan de Jelsumerstraat in Leeuwarden, hebben in 2021 met goed gevolg de 'Energy Efficiency audit'¹ doorstaan. Deze zal in 2024 opnieuw worden uitgevoerd. Binnen de divisie Bloedafname & Medische Logistiek is de elektrificatie van het wagenpark in 2022 verder doorgezet en zijn op meerdere locatie laadpalen geplaatst. Momenteel bereiden wij ons voor om in 2024 conform nieuwe Europese regelgeving uitgebreider op het vlak van duurzaamheid te rapporteren.

¹ Deze audit is voor ons verplicht en vindt zijn oorsprong in de Europese EED regelgeving (Energy Efficiency Directive).

6. Kwaliteit, klanttevredenheid, klachtenregeling

6.1 Kwaliteit

In 2022 is door alle medewerkers van Certe opnieuw hard gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarbij was van belang dat we in de drukte van CentralIS aandacht houden voor de kwaliteit van onze dienstverlening en de verwachtingen van onze aanvragers, patiënten en andere klanten. Nog steeds zetten wij in op het digitaliseren van aanvraag- en afnameprocessen om daarmee de kwaliteit te verhogen.

De afgelopen jaren is kwaliteit voornamelijk centraal georganiseerd geweest, waarbij de aansluiting tussen centrale organisatie en decentrale verantwoordelijkheid niet altijd soepel verliep. In 2022 is het idee opgevat om de organisatie van kwaliteit meer decentraal te beleggen. In 2023 geven we hier uitvoering aan.

6.2 ISO

De divisies van Certe zijn geaccrediteerd volgens ISO 15189 door de Raad van de Accreditatie. De Raad voor Accreditatie toetst regelmatig de kwaliteit van laboratoria aan de hand van de normen ISO 15189 en normen uit ISO 22870. Ook in 2022 heeft Certe opnieuw de audits van de Raad van de Accreditatie met goed gevolg doorlopen.

6.3 Klachten

Naast functieonderzoeken, heeft Certe in 2022 ongeveer 1,9 miljoen bloedafnames verricht en ruim 15 miljoen bepalingen uitgevoerd. Hiervoor kwamen wij 295.059 maal bij patiënten thuis.

Wij ontvingen in 2022 in totaal 234 klachten (2020: 222) klachten van patiënten/cliënten.

Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op de persoonlijke benadering bij de bloedafname en de afname van het lichaamsmateriaal. De klachten over benadering gaan nagenoeg altijd over communicatie tussen patiënten en medewerkers. De klachten over de afname van materiaal hebben betrekking op patiënten die het prikken als lastig hebben ervaren of daar medische klachten aan hebben overgehouden.

7. Financieel Beleid

7.1 Financieel resultaat en bestemming

In financieel opzicht stond 2022 in het teken van enerzijds investeren in de toekomst door uitgaven aan noodzakelijke harmonisering en vernieuwing van ons applicatielandschap en anderzijds in het teken van kostenreductie binnen onze organisatie. Naast de uitdagingen van onder andere neerwaartse prijsdruk vanuit de ziekenhuizen, hogere inflatiecijfers en de toenemende kosten vanuit de door Certe gevolgde cao Ziekenhuizen, die in 2023 en verder op Certe afkomen, brengt dit een stevige financiële druk met zich mee.

Certe sluit het boekjaar 2022 af met een negatief resultaat van € 0,4 miljoen. Het 'resultaat uit gewone bedrijfsvoering' bedroeg negatief € 3,0 miljoen. Dit betekent dat er een stevige uitdaging ligt om de bedrijfsvoering structureel financieel op orde te krijgen en onderstreept het belang van het speerpunt "Certe weer financieel gezond" (zie hoofdstuk 5). Het resultaat werd incidenteel positief beïnvloed door de impact van corona, de kosten van CentralIS en incidentele baten en lasten, bij elkaar circa € 2,6 miljoen.

Omzet en resultaatontwikkeling Certe			
x € 1.000	Resultaat	Omzet	Rendement
2017	€ 726	€ 91.873	0,8%
2018	€ 848	€ 97.556	0,9%
2019	€ 443	€ 109.966	0,4%
2020	€ 3.633	€ 119.374	3,0%
2021	€ -3.895	€ 118.326	-3,3%
2022	€ -390	€ 121.179	-0,3%

De omzet nam toe van € 118,3 miljoen in 2021 naar € 121,2 miljoen in 2022. De toename wordt voornamelijk veroorzaakt door verkoop van het pand aan het Damsterdiep.

Het resultaat over 2022 is voor € 3,0 miljoen ten laste gekomen van de bestemmingsreserve 'ICT, digitalisering en data'. Deze bestemmingsreserve is in 2020 gevormd ter dekking van uitgaven die in de periode 2021 tot en met 2023 gedaan worden in het kader van de optimalisering van het applicatielandschap. Daarnaast is € 2,6 miljoen toegevoegd aan de algemene reserve.

7.2 Weerstandsvermogen en financiële risico's

In de risicoanalyse bij de meerjarenprognose, zoals gemaakt voorafgaand aan de uitbraak van de coronapandemie, zijn de risico's gewaardeerd op incidentele en structurele impact, rekening houdend met de kans dat het risico zich voordoet. Op grond van deze analyse is bepaald dat Certe minimaal € 25 miljoen nodig heeft als weerstandsvermogen ter dekking van de financiële gevolgen, mochten deze risico's zich voordoen. De algemene reserve van Certe per ultimo 2022 is € 31,1 miljoen.

Naast het weerstandsvermogen is aandacht voor de liquiditeit, die op middellange termijn nodig is vanwege de druk op het structurele financiële resultaat, en de investeringen die de komende jaren nog nodig zijn. De ondergrens van de liquiditeit moet minimaal € 25 tot € 30 miljoen zijn. In 2022 zijn maatregelen genomen om dit te bereiken. Een van de maatregelen was het verhogen van de rekening courant limiet. Dit is inmiddels gerealiseerd.

7.3 Corona financieel in 2022

In de Medische Microbiologie maakt de coronadiagnostiek sinds medio 2020 een aanzienlijk deel uit van onze diagnostiek. In totaal werd 159.368 keer coronadiagnostiek uitgevoerd door Certe in 2022. De piek in het aantal aanvragen coronadiagnostiek lag in het eerste kwartaal 2022 hoger dan voorgaande pieken. We verwachten dat de komende jaren de productie laag blijft en beschouwen vanaf het jaar 2023 Covid diagnostiek als reguliere diagnostiek.

Daarnaast heeft de coronapandemie ook bij Certe geleid tot hogere werkdruk, een hoger verzuimpercentage en de daarbij behorende hogere personeelskosten.

7.4 Vooruitblik

De meerjarenbegroting laat voor de jaren 2023 tot en met 2025 een aflopend negatief resultaat zien. In de begroting 2023 zijn maatregelen verwerkt ter verbetering van het structurele resultaat. Deze maatregelen geven een kostenbesparing bij de ondersteunende diensten van 10% en bij de divisies van 5%. Zo wordt antwoord gegeven op de prijsdruk vanuit de ziekenhuizen, hogere inflatiecijfers en de toenemende personeelskosten vanuit de cao ziekenhuizen en zetten we belangrijke en noodzakelijke stappen richting een structureel positief resultaat vanaf 2026.

Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid blijven we samen met onze partners (de zorgverzekeraars, de huisartsen, de ziekenhuizen en anderen) maximaal inzetten op doelmatigheid in de zorg, met behoud van kwaliteit van de dienstverlening, voor een faire prijs.

8. HR

Het personeelsbeleid is een integraal onderdeel van het organisatiebeleid en levert een directe bijdrage aan de missie en visie, de uitgangspunten en de ontwikkelingen van Certe. Certe past de cao Ziekenhuizen van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen toe.

In 2022 is een aantal concrete stappen gezet die bijdragen aan de professionele ontwikkeling van de organisatie. Zo is er veel aandacht besteed aan een prettige start voor nieuwe medewerkers en is inzicht vergaard door medewerkers die Certe verlaten actief te bevragen over hun motieven daarvoor, zowel schriftelijk als mondeling. Uiteindelijk is dit van toegevoegde waarde voor het werkplezier van de medewerkers en de tevredenheid van cliënten en aanvragers.

8.1 Samenstelling van de organisatie 2022

Op 31 december 2022 telde Certe 1.303 medewerkers (fulltime en parttime), dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar (2021: 1.316). Het totaal aantal fte's bedroeg eind 2022 1.010 fte. Van het totale personeelsbestand is net als vorig jaar 79% vrouw en 21% man. De gemiddelde leeftijd is iets gedaald 46,6 jaar (2021: 46,8, 2020: 47,5 jaar, 2019: 48,4 jaar).

8.2 Verzuim

Het verzuimpercentage over 2022 is 7,57%. Dit is een stijging van 11,7% t.o.v. van vorig jaar (2021: 6,78%, 2020: 5,34%, 2019: 4,51%) en komt boven het streven van 4% uit. Vergeleken met de branche is het verzuimcijfer over 2022 lager dan dat van de ziekenhuizen, dat ligt op 8,36%.

8.3 In- en uitstroom

In 2022 zijn er 190 medewerkers nieuw in dienst gekomen en zijn er 203 medewerkers vertrokken. Hiervan gingen er 120 op eigen verzoek en 22 met (vervroegd) pensioen. In 2022 waren er 110 vacatures, waarvan er 98 zijn vervuld. Dit is een afname t.o.v. 2021; toen waren er 194 vacatures, waarvan 172 werden vervuld.

8.4 Werving, Selectie en Onboarding

Op het gebied van Werving & Selectie is er een daling (-28%) te zien van het aantal vacatures. Dit komt onder andere door een vacaturestop voor de vacatures binnen de ondersteunende diensten. Ten opzichte van de voorgaande jaren hebben we geen extra medewerkers hoeven werven voor corona werkzaamheden. In de alsmaar krappere arbeidsmarkt is het lastig om goede kandidaten aan te trekken. Daardoor moeten we 'anders' werven om zichtbaar te blijven als aantrekkelijke werkgever. Eind 2022 is een nieuw arbeidsmarktcommunicatieplan gestart, hierin staat de EVP (Employer Value Proposition) centraal. Een EVP

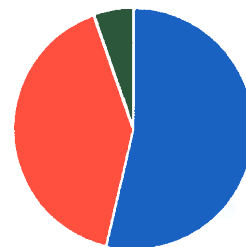
gaat over de waarde die Certe als werkgever toevoegt voor mensen en wat ons onderscheidt ten opzichte van de concurrentie.

De 'onboarding' staat bij Certe in het teken van het onderdompelen van nieuwe medewerkers in de organisatie. Zo krijgen nieuwe collega's een handgeschreven welkomstkaart en uitgebreide welkomstmail. Op de eerste werkdag worden ze welkom geheten door de leidinggevende en het team. Op de maandelijkse introductiedag laten we nieuwe collega's kennismaken met het laboratorium. Ook is in de zomer gestart met een onboardingsenquête voor nieuwe medewerkers. Hierin wordt gevraagd hoe de eerste periode binnen Certe is ervaren, hoe de sollicitatieprocedure is geweest en hoe de ontvangst binnen het team was. Hieronder enkele uitkomsten.

Ik heb de sollicitatieprocedure als prettig en professioneel ervaren

[Meer details](#)

● Helemaal mee eens	30
● Mee eens	23
● Niet mee eens/niet mee oneens	3
● Mee oneens	0
● Helemaal mee oneens	0

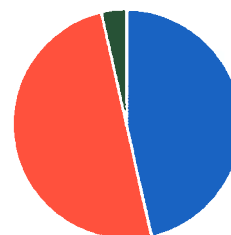


Ik kijk met een goed gevoel terug op mijn eerste weken bij Certe

[Meer details](#)

[Inzichten](#)

● Helemaal mee eens	26
● Mee eens	28
● Mee eens/mee oneens	2
● Mee oneens	0
● Helemaal mee oneens	0



8.5 TMA- Talenten Motivatie Analyse

Sinds 2019 wordt de TMA-methode in het kader van mobiliteit en werving ingezet. Met de TMA worden de talenten en drijfveren in kaart gebracht en het geeft inzicht in de persoonlijkheid van mensen. In 2022 is er een stijging geweest van het aantal afgenomen TMA's. Naast de individuele mobiliteitsvraagstukken en inzet binnen werving, is het ingezet als onderdeel van een opleidingsplan. Alle materiedeskundigen en coördinatoren binnen de divisie Klinische Chemie hebben als onderdeel van het opleidingsplan een TMA

gemaakt. Voor de terugkoppeling van TMA's is gekozen voor een groepsterugkoppeling wat een enorme tijdsbesparing oplevert en ook meteen inzicht geeft in de talenten binnen een groep. Aan het eind van het jaar is daarom ook besloten om in de toekomst terughoudend te zijn met individuele TMA's maar meer in te zetten op TMA's binnen een groep of team.

8.6 Inzetbaarheid

De toename van het verzuim is een onwenselijke ontwikkeling. Om dit een halt toe te roepen én de inzetbaarheid binnen Certe te verhogen is de focus gelegd op het hanteren van het gedragsmodel. Het motto luidt: "Ziekte of een nare gebeurtenis overkomt je, verzuim overleg je." Het verzuimstreefcijfer voor de gehele organisatie is 4%.

Met ingang van Q4 2022 is een Adviseur Inzetbaarheid aangesteld met als opdracht het management te versterken op het gebied van preventie en verzuimreductie. Bovendien wordt het aanbod van trainingen op het gebied van het beïnvloeden van inzetbaarheid uitgebreid. En natuurlijk blijven we aandacht houden voor het creëren van een veilige werkomgeving, waar iedereen zijn talenten mag benutten.

8.7 Opleiding & Ontwikkeling

In 2022 is de samenwerking met de opleidingsadviseur geïntensiveerd. Er is meer aandacht voor jong talent, want dit zijn de medewerkers van de toekomst. Er wordt intensiever samengewerkt met de stagecoördinatoren binnen het primair proces. Zo is ook de introductiebijeenkomst voor stagiaires herzien en aangepast aan de nieuwste generatie op de arbeidsmarkt (generatie Z).

In 2022 is Certe zich blijven ontwikkelen met digitaal en online leren. Er wordt gebruik gemaakt van een digitale leeromgeving om de vakbekwaam en -bevoegdheid te kunnen borgen. Dit is de plek voor onze medewerkers om zich te ontwikkelen. Alle Certe medewerkers hebben in 2022 gezamenlijk 6150 certificaten behaald. Naast de vakinhoudelijk en overige verplichte scholing maken de GoodHabitZ trainingen onderdeel uit van het trainingsaanbod. met grensoverschrijdend gedrag', een module van GoodHabitZ toegevoegd. Certe ontwikkelt zelf vakinhoudelijke e-learning modules voor gebieden waar onze expertise ligt. Deze worden aangeboden aan onze eigen medewerkers en aan samenwerkingspartners zoals huisartspraktijken, instellingen en ziekenhuizen. Deze specifieke externe scholing voor medewerkers werkzaam in de 1^e en 2^e lijns is gericht op POCT en voorbehouden handeling bloedafname.

Tot slot zijn er naast GoodhabitZ en vakinhoudelijke trainingen externe trainingen georganiseerd, zoals voor de leidinggevenden de training 'Hoe voer ik een goed selectiegesprek', reanimatiecursussen voor alle

medewerkers die met patiënten in aanraking komen en intervisiebijeenkomsten voor de materiedeskundigen en coördinatoren van de divisie Klinische Chemie.

8.8 Arbeidsomstandigheden

Binnen Certe wordt gebruik gemaakt van een diversiteit aan gevaarlijke en niet gevaarlijke producten, die gebruikt worden bij o.a. diverse analyses, monstervoorbereiding, huishoudelijke activiteiten en techniek.

Samen met de afdeling Inkoop is gedurende 2022 vervolg gegeven aan de inventarisatie van risicovolle producten. Deze is afgerond. Het komend jaar worden vervolgacties uitgezet in de vorm van een 'Risico Inventarisatie en Evaluatie' met betrekking tot de producten met (mogelijke) risico's voor de medewerkers.

Bovendien is in het afgelopen jaar gestart om de impact op het milieu in kaart te brengen. Hierbij moet worden gedacht aan de eventuele aanwezigheid van (potentieel) zeer zorgwekkende stoffen in onze afvalstromen, die via de riolering worden afgevoerd.

Er is in 2022 een vervolg gegeven aan de uitvoering van de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Wettelijk dient een RI&E, vanuit de Arbowet, getoetst te worden door een gecertificeerde kerndeskundige. Deze toetsing wordt door BMD advies Noord uitgevoerd, waarbij de eerste RI&E's inmiddels getoetst zijn. Hiermee voldoet Certe aan de wettelijke eisen voor goedkeuring van een RI&E en het bijbehorende Plan van Aanpak.

8.9 Vertrouwenspersoon

Certe heeft een externe vertrouwenspersoon, zij is verbonden aan het Buro Vertrouwenspersonen. In 2022 heeft de vertrouwenspersoon 19 medewerkers begeleid. Van deze 19 medewerkers kwamen er een aantal uit twee teams (zes en vijf medewerkers). Alle trajecten zijn in 2022 afgehandeld. De meeste thema's kwamen voort uit de ongewenste omgangsvorm intimidatie (12), onvrede met de organisatie (5) en werkdruk/verzuimbegeleiding (2).

Als het gaat om landelijke gemiddelden en de gemiddelden bij de opdrachtgevers van Buro Vertrouwenspersonen, is het aantal meldingen bij Certe in 2022 'gemiddeld'.

9. Geconsolideerde jaarrekening

9.1 Geconsolideerde balans 31 december 2022 (na resultaatsbestemming)

	Ref.	31-dec-2022	31-dec-2021
		€	€
ACTIVA			
A VASTE ACTIVA			
I Immateriële vaste activa	1		
2. Software		800.402	451.930
4. Goodwill		0	20.000
5. Immateriële vaste activa in uitvoering en vooruitbetaald op immateriële vaste activa		2.200.935	891.297
Totaal immateriële vaste activa		3.009.337	1.363.227
II Materiële vaste activa	2		
1. Bedrijfsgebouwen- en terreinen		25.442.481	18.909.592
2. Machines en installaties		61.257	107.026
3. Andere bedrijfsmiddelen		9.835.926	9.052.775
4. Vaste bedrijfsmiddelen in uitvoering en vooruitbetaald op materiële vaste activa		0	10.419.145
Totaal materiële vaste activa		35.339.664	38.488.538
III Financiële vaste activa	3		
4. Vorderingen op participanten en op maatschappijen waarin wordt deelgenomen		12.657	12.657
Totaal financiële vaste activa		12.657	12.657
B VLOTTENDE ACTIVA			
I Voorraden	4		
1. Medische middelen		2.614.070	2.926.875
2. Voorraad drukwerk		485	485
3. Voorraad kantoor materiaal		240.482	272.657
Totaal voorraden		2.855.037	3.200.016
II Vorderingen	6		
1. Op handelsdebiteuren		7.953.009	5.695.982
5. Overige vorderingen		12.829.968	9.749.328
7. Overlopende activa		333.534	530.133
Totaal vorderingen		21.116.510	15.975.443
V Liquide middelen	8		
		14.846.185	20.002.939
C TOTAAL ACTIVA		77.179.390	79.042.821
PASSIVA			
D GROEPSVERMOGEN	9		
I Gestort en opgevraagd kapitaal		107.364	107.364
V Bestemmingsreserves		4.392.063	7.445.787
VII Overige reserves		30.974.926	28.311.806
Totaal groepsvermogen		35.474.353	35.864.958
E VOORZIENINGEN	10		
3. Overige		12.221.895	10.969.775
Totaal voorzieningen		12.221.895	10.969.775
F LANGLOPENDE SCHULDEN (NOG VOOR MEER DAN EEN JAAR)	11		
3. Schulden aan banken		9.513.289	10.142.632
Totaal langlopende schulden		9.513.289	10.142.632
G KORTLOPENDE SCHULDEN (TEN HOOGSTE 1 JAAR)	12		
3. Schulden aan banken		629.341	635.309
4. Vooruit ontvangen op bestellingen		0	1.220.434
5. Schulden aan leveranciers en handelskredieten		4.145.470	4.498.088
9. Belastingen en premies sociale verzekeringen		2.778.356	2.800.345
10. Schulden ter zake pensioenen		2.362.060	176.984
11. Overige schulden		5.007.356	6.332.265
12. Overige passiva		5.047.269	6.402.030
Totaal kortlopende schulden		19.969.852	22.065.456
H TOTAAL PASSIVA		77.179.390	79.042.821

9.2 Geconsolideerde resultatenrekening 2022

	Ref.	2022 €	2021 €
BEDRUFOPBRENGSTEN			
Baten uit beroeps- of bedrijfsmatige zorgverlening	16	112.744.541	113.133.248
Netto omzet		112.744.541	113.133.248
Overige bedrijfsopbrengsten	20	8.434.745	5.193.032
Som der bedrijfsopbrengsten		121.179.285	118.326.280
BEDRUFSLASTEN			
Kosten van uitbesteed werk en andere externe kosten	21	5.743.670	5.429.384
Lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten	22	71.749.058	67.845.500
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	23	3.737.765	3.823.046
Overige bedrijfskosten	26	40.126.892	44.666.325
Som der bedrijfslasten		121.357.386	121.764.255
BEDRUFRESULTAAT			
		-178.101	-3.437.974
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	27	8.783	-49.382
Rentelasten en soortgelijke kosten	27	-221.284	-407.400
RESULTAAT BOEKJAAR		-390.603	-3.894.756
RESULTAATBESTEMMING			
Het resultaat is als volgt verdeeld:		2022 €	2021 €
Toevoeging/(onttrekking):			
Bestemmingsreserve ICT, digitalisering en data		-3.053.723	-1.170.214
Algemene / overige reserves		2.663.120	-2.724.542
		-390.603	-3.894.756



CERTE
MEDISCHE DIAGNOSTIEK & ADVIES
ZEKER VOOR ZORG