

1. Terugblik 2020.

2020 was een bijzonder jaar voor MOB/Internos. De belangrijke maatschappelijke functie die MOB/Internos heeft, is in 2020 met veel passie voor zorg voor cliënten ingevuld. Net als de hele wereld werd ook de dienstverlening van MOB/Internos geraakt door het coronavirus. In de eerste maanden heeft dit geleid tot onzekerheid, maar de directie en zorgmedewerkers hebben met een positieve grondhouding de crisis benaderd. Dit heeft geleid tot aanpassingen in de bedrijfsvoering. Medewerkers en cliënten zijn zoveel als mogelijk beschermd conform de door het OMT en de overheid gegeven richtlijnen. Het verzuimpercentage onder de medewerkers van MOB/Internos is omhoog gegaan met gemiddeld zo'n 4 procent. Het gemiddelde verzuimpercentage ligt echter onder de benchmark van de zorgsector. De zorgmedewerkers van MOB/Internos hebben met elkaar hard gewerkt om de dienstverlening te laten doorgaan. Dit verdient een groot compliment aan alle zorgmedewerkers die zich maximaal hebben ingezet in het belang van hun cliënten.

Voor 2021 is de coronacrisis niet over. In 2021 zal blijvend aandacht moeten worden gegeven aan het treffen van maatregelen om besmettingen te voorkomen. De diverse vaccins zullen hopelijk in de loop van 2021 leiden tot een meer normale situatie.

In 2020 heeft de Raad van Commissarissen zes keer formeel vergaderd met de directie, en tussendoor zijn er veel 'videocalls' geweest tussen RvC onderling als met de directie. Hierbij zijn de diverse onderwerpen vanuit het toezicht besproken. 2020 was een intensief jaar voor het toezicht vanwege de corona-crisis, de financiële cijfers van 2019 en 2020, de besprekingen met de ondernemingsraad en de governance omtrent de Stichting MIJ.

MOB/Internos is een zorgbedrijf waarbij operationeel en financieel management cruciaal is voor een toekomstbestendige bedrijfsvoering. Na het jaar 2019, lag hier in 2020 ook de nadruk op. Over 2019 is een groot operationeel verlies geleden. De directie heeft in 2019 en 2020 diverse aanpassingen doorgevoerd op het gebied van financiële sturing, het vervangen van medewerkers op belangrijke functies, verbeteringen in de operationele bedrijfsvoering alsmede het verder doorvoeren van nieuwe automatisering (ONS, Nedap). Vanuit het toezicht heeft dit geleid tot een aantal besprekingen met de directie, waarbij de directie leiderschap heeft getoond in het doorvoeren van verbeteringen in de sturing. Gesprekken met de accountant hebben geleid tot een goede dialoog in het kader van de governance van de organisatie, waarbij de Stichting MIJ thans nadrukkelijk in scope is van de onderneming. De doelen en organisatie van de Stichting MIJ zal in 2021 verder worden besproken.

De RvC heeft vertrouwen in de directie en de medewerkers van MOB/Internos dat de operationele sturing in 2021 zal leiden tot een positief bedrijfsresultaat. De resultaten in 2020 laten een sterke verbetering zien. Om dat te kunnen bereiken is een krachtige monitoring op operationele resultaten via KPI's¹ noodzakelijk. De RvC ziet het als haar taak hierin een belangrijke bijdrage te leveren door de dialoog met directie en het financieel management van MOB/Internos.

Het functioneren van de directie is door de RvC geëvalueerd in het kader van de rol van 'werkgever' van de directie. Om te kunnen evalueren, is het allereerst belangrijk te weten 'wat' beoordeeld moet worden. Afgezien van de algemene elementen die in de Zorgbrede Governancecode zijn vastgelegd,

¹ KPI = Kritische Prestatie Indicator

zijn er voorafgaand aan de evaluatie schriftelijke afspraken gemaakt, in de zin van een businessplan met doelstellingen, de jaarplanning, KPI's en de reglementen. Tevens zijn er voor 2020 afspraken gemaakt met de bestuurders over te realiseren doelen en aandachtspunten. Hiervoor is gebruik gemaakt van het door de RvC vastgestelde afspraken- en beoordelingsformulier. De beoordeling over 2020 aan de hand van dit formulier is dan input om in het eerste kwartaal van 2021 opnieuw schriftelijke afspraken te maken voor 2021.

Tevens zijn er op regelmatige basis contacten tussen de RvC en een vertegenwoordiging vanuit de organisatie. Zo zijn er periodieke gesprekken met de cliëntenraden en ondernemingsraden gevoerd. In 2020 is er in Q4 één cliëntenraad ingevoerd, die functioneert voor alle onderdelen (*MOB Rotterdam, MOB Amsterdam en Internos*) met leden die een regio en zorglocatie vertegenwoordigen. Er zijn in totaal 10 leden (*6 vanuit Internos en 4 van MOB*). Er is een vertegenwoordiger vanuit de zorglocatie 'Boomgaard', een vanuit 'Boekenrode' en een voor als 'Beyt Essalam' wordt opgeleverd in 2021. Tevens zijn twee mantelzorgers en 2 cliënten vertegenwoordigd. De cliënten zijn tevreden.

Met de OR van Internos is door de RvC in 2020 twee keer gesproken over de verbeteringen in de dialoog tussen bestuur en OR. Na de verkiezingen is opnieuw gesproken met de OR-leden. De leden van de RvC vinden een open en constructieve/proactieve dialoog tussen bestuur en OR belangrijk in het kader van het welzijn van de organisatie. In 2021 zal de RvC zich blijven interesseren in de samenwerking tussen de medezeggenschap en de bestuurders

In 2020 is het Prezo keurmerk voor een jaar verlengd. Dit op basis van een externe audit. De persoonsgerichte zorg en de aandacht voor kwaliteit van leven is verbeterd. Geconstateerd is dat zowel de cliënten als ook de familie tevreden zijn. De communicatie m.b.t. de covid-19 maatregelen is duidelijk en transparant. De RvC is trots op de medewerkers van MOB/Internos die dit hebben gerealiseerd, zonder dat het verzuim explosief is gestegen en zich nog steeds onder het sector gemiddelde bevindt.

In 2020 is ook de Mij! POP-app operationeel. Deze app is ontwikkeld door MOB in samenwerking met Brixx. De Mij! POP-App zorgt voor het continue aantoonbaar maken dat het zorgpersoneel bekwaam is. Via een dashboard is voor zorgdirecteuren en bestuurders in 1 oogopslag inzichtelijk te maken in hoeverre de organisatie voldoet aan de gestelde eisen voor certificerende instellingen, zorgverzekeraars en de IGJ. De Mij! POP-app is binnen MOB/Internos operationeel. Ook buiten de onderneming kan de Mij! POP-app door andere organisaties ingezet worden. De Mij! POP-app levert voordelen op in het kader van efficiënt en effectief sturen op bekwaamheid van zorgpersoneel en maakt dit eenvoudig aantoonbaar. MOB/Internos laat hiermee zien een innovatieve zorginstelling te zijn.

2. Evaluatie functioneren RvC en directie.

2.1. Evaluatie.

Eind 2019 heeft de RvC stilgestaan bij haar eigen functioneren onder begeleiding van een externe begeleider. Als punten van aandacht kwamen naar voren:

- Informatie-uitwisseling verbeteren.
- Elkaar tijdig en proactief informeren.
- Rolzuiverheid: RvC houdt toezicht en moet een oordeel hebben over het functioneren van de directie en organisatie.

- Toezichtrol versus uitvoering en beleid.
- De relatie met de OR en de cliëntenraden.

In 2020 zijn alle aandachtspunten aan de orde geweest en is de vertrouwensbasis tussen RvC en directie belangrijk geweest in het kader van de besprekingen die hebben plaatsgevonden over de operationele resultaten, alsmede de positie van de Stichting MIJ in relatie tot MOB/Internos.

2. Functioneren RvC.

In 2020 heeft de RvC op regelmatige basis vergaderd, zowel met als zonder de directie. De RvC was geheel 2020 in een stabiele samenstelling bijeen.

Verdeling taken binnen RvC.

De aandachtgebieden zijn verdeeld tussen de leden. Reyhan Cephe: financiën/strategie; Jan Michiel Meeuwse: voorzitter, personeel, cliëntenraden en innovatie; Sander van de Molen: kwaliteit, zorgwetgeving, interne controle, governance, risicomanagement en compliance. Sommige aandachtsgebieden dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Op alle onderdelen is de RvC als totaal aanspreekbaar.

De samenwerking tussen de leden onderling is effectief en proactief. In 2020 heeft de RvC de directie van MOB/Internos geadviseerd op het gebied van financiën/KPI's en de contacten met de OR en cliëntenraden. We constateren hierbij dat de informatievoorziening vanuit de directie 'open' is.

3. Vooruitblik 2021.

De RvC streeft ernaar om goed herkenbaar te zijn voor de organisatie, OR en de cliëntenraad. Voor de komende periode worden de volgende actiepunten als bespreekpunt met de directie gezien:

- In 2021 zullen een aantal governance onderwerpen worden opgepakt met de directiesecretaris.
- De positie van de Stichting MIJ is onderwerp van de dialoog tussen bestuur en RvC.
- In 2021 zal de operationele sturing, resultaten en vooruitblik nadrukkelijk onderwerp van gesprek zijn tussen bestuur en toezicht.
- Kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord via een door het bestuur op te stellen kwartaal(KPI)rapportage, evenals privacy/AVG en de personele KPI's.
- De gezamenlijke leercurve op het gebied van professionalisering voor bestuur en RvC moet worden doorgezet: governance, risicomanagement, compliance (AVG en zorgwetgeving/kwaliteit) en control.
- Proactief en tijdig informatie delen blijft een aandachtspunt.

- Voortgang en het realiseren van nieuwe woonzorgcombinaties.

Gezien de aanhoudende corona crisis ook in 2021 aandacht voor capaciteit en voldoende inzet personeel. Voor 2021 streven we naar een verdere goede samenwerking met de directie om de doelstellingen van MOB/Internos te realiseren.

4. Functioneren Directie.

Het beoordelen van het functioneren van de directie wordt gedaan aan de hand van het door de RvC opgestelde formulier. Wij hebben als RvC het functioneren van de directie in 2020 beoordeeld. De RvC spreekt haar waardering uit voor het functioneren van het bestuur en het realiseren van de doelstellingen van de organisatie. De cliënten zijn tevreden en dit geldt eveneens voor de medewerkers. Dit is een wederom een knappe prestatie geleverd door zowel bestuur als medewerkers. De RvC spreekt hier zijn waardering voor uit.

5. Afsluitende opmerkingen.

Tot slot merken wij op vertrouwen te hebben in alle medewerkers van het bedrijf en de toekomst daarvan en ondersteunen we het streven naar verdere professionalisering van het bedrijf.

RvC MOB B.V.

Februari 2021

Jan Michiel Meeuwsen

Reyhan Cephe

Sander van de Molen