

1. Terugblik 2021.

MOB heeft zich na een bewogen 2020, net alle andere zorginstellingen in Nederland, ook in 2021 geconfronteerd gezien met het coronavirus. Gelukkig heeft MOB de dienstverlening naar de cliënten goed weten te continueren. Alle zorgmedewerkers hebben een ongelofelijke prestatie geleverd om het werk door te laten gaan. Hierbij is het ziekteverzuim hoog, maar in de benchmark met andere zorginstellingen substantieel lager dan het gemiddelde. Dit is een belangrijke prestatie van alle medewerkers en leidinggevendenden van MOB. Dit verdient een groot compliment aan alle zorgmedewerkers die zich maximaal hebben ingezet in het belang van hun cliënten.

Voor 2022 is de coronacrisis niet over, maar het perspectief op een 'terug naar normaal' is aanwezig. Vanwege de corona crisis zijn ook innovaties versneld doorgevoerd, zoals video vergaderen via Teams. Tevens hebben begeleiders op een efficiënte wijze via een laptop vanuit huis veel werkzaamheden voor de cliënt kunnen uitvoeren zonder op kantoor te hoeven komen. MOB heeft laten zien dat medewerkers en leidinggevendenden zich kunnen aanpassen aan snel veranderende omstandigheden. Laten we daarom vanuit dit vertrouwen als zorginstelling de toekomst voor een optimale zorg aan cliënten continueren.

MOB/Internos is een zorgbedrijf waarbij operationeel en financieel management cruciaal is voor een degelijke en toekomstbestendige bedrijfsvoering. In de voorgaande jaren zijn 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. De RvC is tevreden met het doorvoeren van deze wijzigingen. De directie heeft leiderschap getoond in het doorvoeren van verbeteringen in de sturing. Dit alles heeft zijn vruchten afgeworpen en heeft ertoe geleid dat het een goed jaar is geweest voor MOB.

In 2021 heeft de Raad van Commissarissen vier 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. In 2021 is MOB, ondanks de moeilijke omstandigheden in verband met corona, een meer stabiele organisatie geworden. De begroting voor 2021 is het uitgangspunt geweest voor de operationele en financiële sturing. Via periodieke financiële en KPI¹ rapportages informeert het bestuur de RvC en de RvC gaat actief met de medewerkers van MOB in gesprek via de medezeggenschap, cliëntenraad en besprekingen met het management en zorg coördinatoren.

In de eerste helft van 2021 heeft de RvC met tevredenheid geconstateerd dat de operationele en financiële sturing is verbeterd en de informatievoorziening goed is geweest. In de tweede helft van het jaar stagneerde deze informatie enigszins door onderbezetting bij de stafafdeling. Met de beschikbare informatie vanuit het bestuur heeft de RvC toch een goed beeld gekregen van de operationele en financiële voortgang. Het bedrijfsresultaat over 2021 is ruim € 700K positief.

¹ KPI = Kritische Prestatie Indicator

De RvC heeft vertrouwen in de directie en de medewerkers van MOB/Internos dat de verbeteringen die in de afgelopen perioden zijn doorgevoerd in 2022 gecontinueerd worden. Hiervoor is een blijvend krachtige monitoring op operationele resultaten via KPI's noodzakelijk. De RvC ziet het als haar taak hierin een belangrijke bijdrage te leveren door de dialoog te voeren met directie over 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, zijn er voorafgaand aan de evaluatie schriftelijke afspraken gemaakt, in de zin van een businessplan met doelstellingen, de jaarplanning, KPI's en de reglementen. Niet alle doelstellingen zijn in 2020 en 2021 gehaald door staf onderbezetting en vertragingen in het bouwproces van nieuwe woon/zorg locaties.

Het bestuur van MOB heeft de doelstellingen behaald. De RvC is tevreden met de bereikte resultaten over 2021.

In 2021 heeft de RvC op regelmatige basis contacten gehad met een vertegenwoordiging vanuit de organisatie. Zo zijn er periodieke gesprekken met de cliëntenraad en de medezeggenschap gevoerd. In 2021 is er nog maar één cliëntenraad, die functioneert voor alle onderdelen (*MOB Rotterdam, MOB Amsterdam en Internos*) met leden die een regio en zorglocatie vertegenwoordigen. De cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden. Met tevredenheid heeft de RvC geconstateerd dat de relatie met de OR van Internos is verbeterd.

In 2021 heeft de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een aangekondigd bezoek gebracht aan de locatie Uithoorn/Amstelveen. Dit op basis van een externe audit. Het doel van dit bezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die MOB levert aan cliënten thuis. *De IGJ heeft geconstateerd dat de geboden zorg voldoet aan de getoetste normen. Uit de bevindingen blijkt dat MOB veel investeert in de kwaliteit van de zorgverlening en in een goede organisatie van de zorg. De inspectie ziet dat het bestuur en de zorgverleners zich toetsbaar, transparant en lerend opstellen. De inspectie heeft vertrouwen in de manier waarop MOB stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg.* De door de inspectie voorgestelde conclusies en aanbevelingen worden door MOB opgevolgd. De RvC is trots op de medewerkers van MOB/Internos die dit hebben gerealiseerd. De RvC constateert tevens dat veel verbeteringen die in de strategie en sturing van de organisatie zijn doorgevoerd ook door de inspectie opvallen. De praktijk van de uitvoering van de zorg sluit aan bij de waarden van MOB: 'persoonsgerichte zorg op een doelgerichte en warme wijze' en 'je klant en zijn omgeving echt willen kennen'. Daarnaast constateert de IGJ een 'open en veilige cultuur' binnen MOB. Medewerkers geven aan ruimte te ervaren voor leren en verbeteren.

De RvC is zeer tevreden over de uitkomsten van het inspectiebezoek en constateert zelf dat de strategie en operatie nu echt dicht bij elkaar zitten en voelbaar is binnen en buiten de organisatie. Dat is een knappe prestatie van de medewerkers en leidinggevenden. Tevens is dit jaar door de RvC intensiever gekeken naar het Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg. Dit geeft een goed beeld van de stappen die de organisatie op dit punt heeft gerealiseerd, waardoor de RvC het vertrouwen heeft dat sturing op kwaliteit goed is georganiseerd en in de PDCA-cyclus van de organisatie zit.

Op het gebied van innovatie valt op het gebruik van de POP-app en de SkillsApp (bevoegd en bekwaam zijn als zorgmedewerker). Tevens wordt door het bestuur gekeken naar mogelijkheden om de woon/zorglocaties uit te breiden. Vanuit de RvC worden initiatieven op het gebied van innovatie gestimuleerd en wordt dit als een belangrijk speerpunt gezien voor een toekomst bestendige zorg voor cliënten thuis.

2. Evaluatie functioneren RvC en directie.

2.1. Evaluatie.

Als belangrijke punten van aandacht gelden:

- Informatie-uitwisseling verbeteren.
- Elkaar tijdig en proactief informeren.
- Toezichtrol versus uitvoering en beleid.
- De relatie met de OR en de cliëntenraden.

In 2021 zijn alle aandachtspunten aan de orde geweest en is de vertrouwensbasis tussen RvC en directie belangrijk voor een open dialoog. De informatievoorziening is verbeterd.

2. Functioneren RvC.

In 2021 heeft de RvC op regelmatige basis vergaderd, zowel met als zonder de directie. De RvC was geheel 2021 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 2021 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 2022.

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 besprekingspunt met de directie gezien:

- In 2022 zullen de resterende governance onderwerpen worden opgepakt met de directiesecretaris.
- In 2022 zal de operationele sturing, resultaten en vooruitblik een belangrijk 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.

Daarnaast blijft de RvC actief in gesprek met de medewerkers van MOB. Ook in 2022 worden gesprekken gepland met de leidinggevende/MT leden/zorg coördinatoren.

4. Functioneren Directie.

Het beoordelen van het functioneren van de directie wordt gedaan aan de hand van een door de RvC vastgestelde beoordelingssystematiek. Wij hebben als RvC het functioneren van de directie in 2021 beoordeeld. De RvC spreekt haar vertrouwen en 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 beeld wordt bevestigd door het IGJ-rapport van de locatie Uithoorn/Amstelveen. 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.

Mei 2022

Jan Michiel Meeuwsen

Reyhan Cephe

Sander van de Molen