

BESTUURSVERSLAG 2020

Definitief 4 mei 2021

Vastgesteld Raad van Bestuur d.d. 4 mei 2021

Goedgekeurd in Raad van Toezicht d.d. 12 april 2021

1 Voorwoord bestuurder

Goed gedaan!

Als ik terugkijk op 2020 dan is het eerste dat bij me op komt: we hebben het goed gedaan. Het is een jaar geweest waarin we welbewust kozen voor een preventiestrategie. We zijn tijdig begonnen met het nemen van maatregelen om het virus buiten te houden. Die strategie hebben we continu gehandhaafd. Onder de wooncliënten was geen sprake van overlijdens of restschade. Ook massale besmettingen onder medewerkers bleven uit. Waren we dan te streng? De uitkomsten van het cliëntenonderzoek en het medewerkersonderzoek van eind 2020 stellen gerust. We krijgen waardering van cliënten en medewerkers. En ook van stakeholders.

De belangrijkste verklaring voor dit succes? Geen twijfel mogelijk: bij InteraktContour werken heel veel, heel goede mensen. Ieder met zijn of haar eigen talent en expertise. Zij werken ook nog eens goed samen, met elkaar en ook met personen buiten InteraktContour. De voor de aanpak van corona noodzakelijke nieuwe processen, structuren en systemen zijn 'zelforganiserend' tot stand gebracht. We denken en werken allemaal vanuit de gecombineerde invalshoeken cliënt, medewerker, stakeholder, technologie en bedrijfsvoering. Er was continu één gezamenlijke focus. Dat werkte goed. En, we houden vol. Ik ben super trots op de collega's en ik ben ze ook erg dankbaar.

Corona overschaduwde veel. Cliënten en hun naasten, collega's en ook onze samenwerkingspartners, iedereen lijdt onder Corona. Het virus vraagt een lange adem van eenieder. Gelukkig is het vaccineren begonnen. Corona wordt teruggedrongen. Er gaat weer meer ruimte komen voor andere zaken.

Ondanks corona hebben we in 2020 verrassend veel gedaan en bereikt. Het nieuwe medewerkersportaal Pulse is in gebruik genomen. Dat hielp ook om goed en snel over corona te communiceren. In Almelo is de nieuwe woonlocatie De Klokkenbelt in gebruik genomen. Met alle 66 cliënten en hun naasten is verkend welke technologie voor hen behulpzaam zou kunnen zijn. Uiteraard is die vervolgens ingezet. De voorbereiding van de bouw van nieuwe woonlocaties in Enschede en Zwolle is ver gevorderd. Beeldzorg, digitale dagbesteding en ook 'wandel-begeleiding' is razendsnel opgeschaald. Beeldcontact met cliënten en met elkaar is onderdeel geworden van ons dagelijks werk. Het programma Cliëntveiligheid werpt vruchten af. De zorg is nog veiliger geworden. Medewerkers voelen zich – zo blijkt uit het MTO -meer gewaardeerd door 'de organisatie'. We zijn weer, en met complimenten, ISO gecertificeerd. Iedereen heeft weer met succes zijn best gedaan om financiële opbrengsten en kosten in balans te houden.

Ging alles goed? Tuurlijk niet! Maar wel heel veel. En van wat niet goed ging leren we. De transferafdeling de Overstap in revalidatiecentrum De Hoogstraat moesten we helaas sluiten.

Het lukte niet om op alle fronten goed te presteren. De bedden die we hebben gehuurd voor de cohortunit in de eerste golf van Corona zijn nooit gebruikt. Vooral fijn natuurlijk, maar ook 'sund van het geld'.

Ondertussen is het al weer februari 2021. Corona is er nog steeds. Vraagt onverminderd veel aandacht. We weten nog steeds de besmettingen aardig 'buiten' te houden. Tegelijkertijd zijn we het zat. We hebben daarom met elkaar afgesproken dat we extra zuinig op elkaar zijn. Elkaar helpen om niet te veel zaken op te pakken naast corona. Want het 'nieuwe' normaal is er voorlopig nog niet. Maar het gaat er komen. Als het straks zomer is ... dan... . Dan hoop ik dat we ons samen weer kunnen concentreren op het verlenen van uitstekende zorg en het zorgen voor goede werkgelegenheid. Dan hoop ik dat we weer volop waardering krijgen van onze stakeholders, dat technologie voorliggend aan het worden is in onze (zorg)processen en dat ons huishoudboekje gezond is. En dat we al die projecten om nog beter te worden die we in de planning hebben, met veel energie weer gaan oppakken. Dat zou mooi zijn. En het gaat ons lukken.

Jan van Kampen
bestuurder

Inhoudsopgave

1	Voorwoord bestuurder.....	2
2	Profiel InteraktContour	5
2.1	Missie, visie	5
2.2	De kwadranten	5
2.3	Werkgebied en locaties	6
2.4	Feiten en cijfers per 31 december 2020	7
3	Bestuur en Toezicht.....	7
3.1	Governance	7
3.2	Organisatie.....	7
3.2.1	Juridische structuur.....	7
3.2.2	Organisatorische structuur	7
3.3	Raad van Bestuur	8
3.4	Verslag van de Raad van Toezicht.....	10
3.4.1	Samenstelling Raad van Toezicht.....	10
3.4.2	Relevante hoofd- en nevenfuncties	10
3.4.3	Visie op toezicht	11
3.4.4	De gremia van de Raad van Toezicht.....	12
3.4.5	Ontwikkelingsprogramma Raad van Toezicht.....	15
3.4.6	Beoordeling functioneren Raad van Bestuur	16
3.5	Verslag van de Cliëntenraad	17
3.5.1	Taken en werkwijze.....	17
3.5.2	Ondersteuning	17
3.5.3	Samenstelling	17
3.5.4	De vergaderingen	18
3.5.5	Adviezen CCR over beleid en maatregelen	18
3.6	Verslag van de OR	20
3.6.1	Samenstelling ondernemingsraad per 31-12-2020	20
3.6.2	Instemmingsaanvragen.....	20
3.6.3	Strategische onderwerpen die de ondernemingsraad behandeld heeft.....	20
4	Beleid	22
4.1	Bedrijfsvoering	22
4.2	Kwaliteit van zorg	23
4.3	Stakeholders.....	23
5	Vooruitblik 2021	25
5.1	Jaarplan 2021	25
5.2	Lange termijn ambities weggezet in de tijd (2019-2023).....	25

2 Profiel InteraktContour

2.1 Missie, visie

De belofte aan cliënten en hun naasten geeft voor InteraktContour richting in het handelen van dag tot dag en bij het maken van strategische keuzen.

Missie (onze belofte)

InteraktContour is er voor mensen die last hebben van de complexe gevolgen van hersenletsel, na bijvoorbeeld een beroerte, ongeluk of hersentumor. Hersenletsel verandert hun leven en dat van hun naasten; terug naar werk of school lukt vaak niet en thuis is alles anders. Toch is er altijd iets mogelijk. Dáár richt InteraktContour zich op, met gespecialiseerde zorg en ondersteuning. Onze cliënten en hun naasten boeken resultaten op het gebied van leven, wonen en werken. We bieden daarvoor behandeling, begeleiding en 24-uurszorg in Oost- en Midden-Nederland.

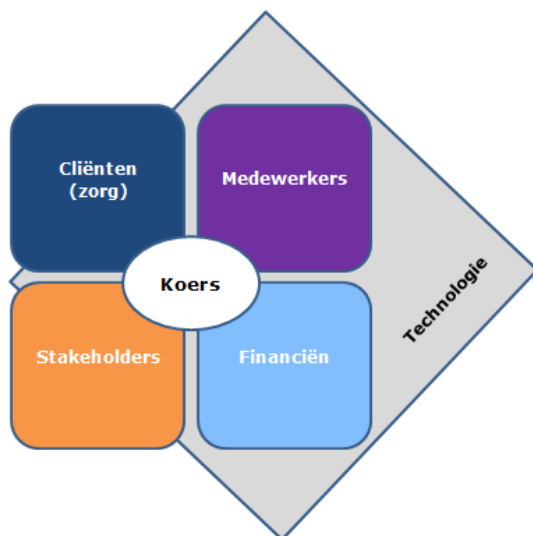
InteraktContour kiest voor een positie als gespecialiseerde zorgaanbieder. We richten ons op de zorg aan mensen die kampen met de complexe gevolgen van (niet aangeboren) hersenletsel in de chronische fase. We sluiten aan op de zorg die ziekenhuizen en revalidatiecentra bieden. Onze slogan staat daarvoor: **Verder met hersenletsel**.

Wat onderscheidt InteraktContour als zorgorganisatie van andere zorgorganisaties? Ondanks dat iedere zorgorganisatie met dezelfde context van eisen te maken heeft en zoveel mogelijk probeert te voldoen aan geldende wetten en regels, willen we dat cliënten, medewerkers en stakeholders méren dat wij InteraktContour zijn. Wij denken dat onze richtinggevende principes hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Deze kun je altijd terugvinden in de dagelijkse werkzaamheden, de projecten, ons gedrag en in de sfeer op locaties van InteraktContour:

- *Er is altijd iets mogelijk – altijd een stap verder*
- *We nemen de naaste serieus*
- *We weten zelf niet alles, kennen de grenzen van onze eigen expertise en schakelen kennis van buiten in*
- *We zijn onbarmhartig transparant*
- *We zijn pragmatisch en resultaatgericht*

2.2 De kwadranten

De wijze waarop binnen InteraktContour wordt gewerkt met cliënten is terug te zien in de besturingsfilosofie die uitgaat van de verantwoordelijkheid van de medewerker binnen een helder kader met een bepaalde mate van zelforganisatie binnen de teams. Als leidraad bij het nemen van beslissingen blijft onderstaand beeld van de kwadranten richtinggevend.

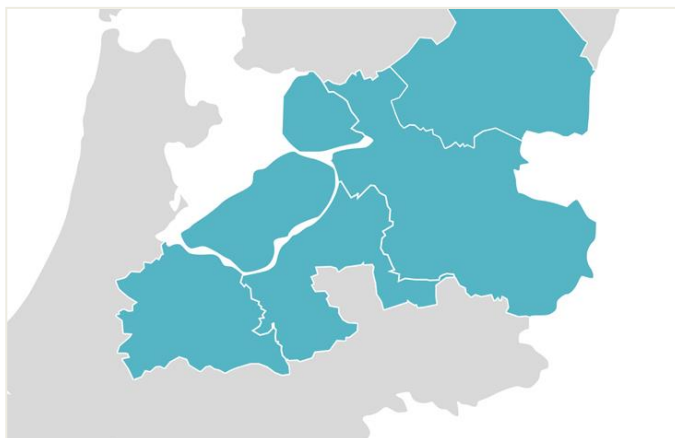


We werken continu aan het resultaat dat cliënten en naasten tevreden zijn én blijven over onze zorg- en dienstverlening. We zorgen er verder voor dat we aantrekkelijk zijn voor nieuwe cliënten. Het moet voor huidige en ook voor potentiële medewerkers en vrijwilligers interessant en uitdagend zijn om bij ons te werken en te blijven werken. Stakeholders, zoals zorgkantoren, gemeenten, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, verwijzers, enz. moeten 'een hoge pet op hebben' van ons.

Wij willen dit bereiken door met elkaar het gesprek te voeren over uitdagingen en issues die zich voordoen en continu te blijven investeren in de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning. We zoeken nadrukkelijker dan ooit naar mogelijkheden van het toevoegen van technologie in al onze processen.

2.3 Werkgebied en locaties

Het werkgebied van InteraktContour strekt zich uit over 5 provincies. De rechter figuur geeft een overzicht van ons werkgebied. Op onze website is per locatie meer informatie te vinden: www.interaktcontour.nl



	Zorg & Wonen (locaties)	Dagbesteding en individuele begeleiding (locaties)	MO (teams)	Behandeling (teams)
Aantal	38	30	25	4

2.4 Feiten en cijfers per 31 december 2020

	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal cliënten dat bij InteraktContour woont (incl. VPT) *	723	712	703	687	643
Aantal cliënten dagbesteding/individuele begeleiding *	2.605	2.431	2.184	1.964	1.768
Aantal cliënten behandeling *	441	477	463	457	400
Aantal medewerkers (fte) **	919,9	879,8	832,8	794,8	749,1
Aantal medewerkers (aantal personen) ***	1.503	1.383	1.314	1.263	1.231

* Cliënten maken soms gebruik van een combinatie van deze zorgvormen

** Deze getallen wijken af van het gemiddelde aantal fte vermeld in de jaarrekening. In de jaarrekening moet het aantal ingezette fte worden vermeld door het jaar heen. In digiMV staat de stand van zaken per einde van het verslagjaar.

*** Exclusief dubbele dienstverbanden

3 Bestuur en Toezicht

3.1 Governance

InteraktContour conformeert zich aan de principes van de Governancecode Zorg en de eisen die vanuit de WTZi aan Goed Bestuur worden gesteld. De statuten en de reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn in 2020 in lijn gebracht met de Governancecode Zorg, het aangepaste toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd rond Good Governance. De statuten en de reglementen zijn de leidraad voor de onderlinge samenwerking tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Hierdoor wordt voldaan aan de principes en bepalingen van de Governancecode Zorg.

3.2 Organisatie

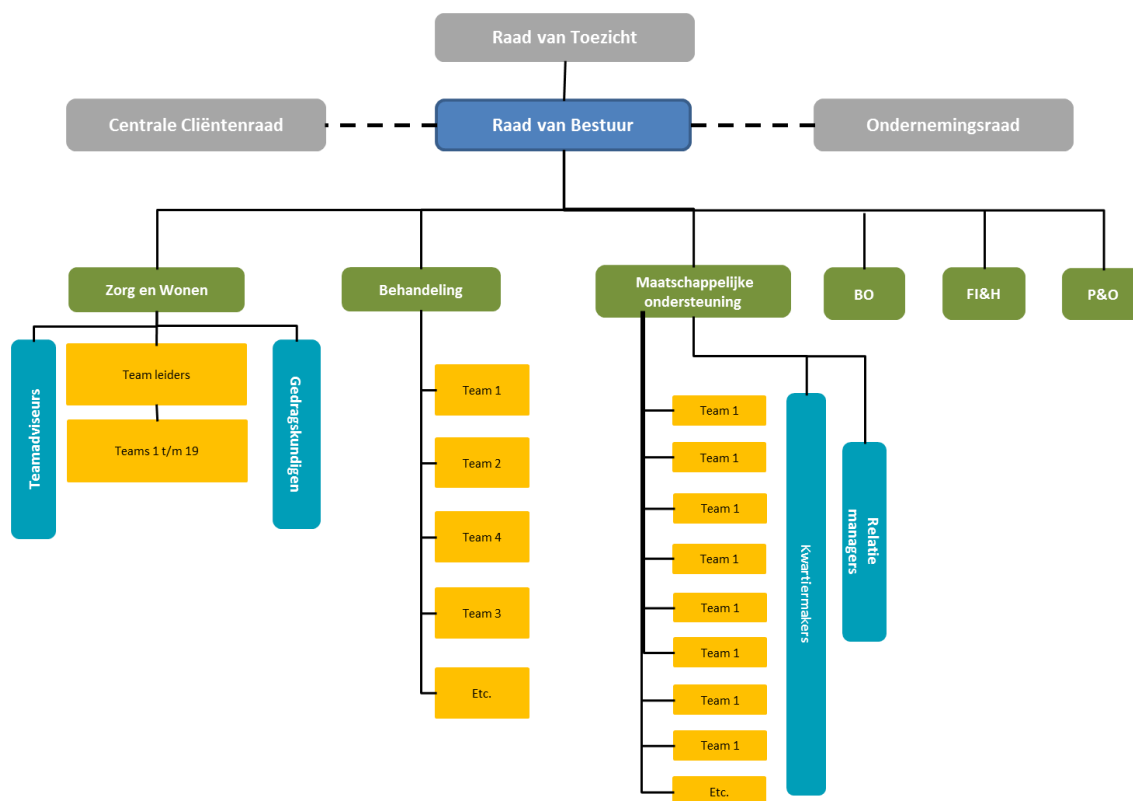
3.2.1 Juridische structuur

De Stichting Interakt Contour Groep (kortweg InteraktContour) is statutair gevestigd in Nunspeet. De Raad van Bestuur bestuurt de stichting. De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon.

Het bestuur staat onder toezicht van de Raad van Toezicht, bestaande uit vijf toezichthouders.

3.2.2 Organisatorische structuur

InteraktContour kent een eenhedenmodel. De manager van de eenheid is integraal verantwoordelijk voor de hele eenheid. De ondersteunende staf is op stichtingsniveau georganiseerd. Onderstaand is het organogram weergegeven.



3.3 Raad van Bestuur

De Stichting Interakt Contour Groep wordt bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur.

Relevante nevenfuncties bestuurder

Jan van Kampen
Voorzitter bestuur coöperatie Hersenz (per 01-12-2018 tot heden) = samenwerkingsverband van zorgorganisaties voor de uitvoering en doorontwikkeling van de Hersenz behandelprogramma's
Lid Raad van Advies Deltion College Zwolle (per januari 2017 tot heden) = adviescommissie van Mbo-opleiding
Lid Bestuursadviescommissie Bedrijfsvoering VGN (01-08-2014 tot heden) = adviescommissie van bestuur brancheorganisatie VGN
Lid bestuur VGU (01-07-2009 tot heden) = samenwerkingsverband van gehandicaptenzorgorganisaties in provincie Utrecht
Lid IZO Twente (01-01-2009 tot heden) = samenwerkingsverband van zorgorganisaties in Twente

De managers van de eenheden, de managers van de stafdiensten en de Raad van Bestuur overleggen eens per twee weken met elkaar over onderwerpen op tactisch en strategisch niveau. Sinds corona zijn daar dagstarts aan toegevoegd om de stichtingsbrede aangelegenheden rond corona te bespreken. De overleg- en besluitvormingsstructuur, alsook de TBV-matrix¹ zijn vastgesteld op basis van de organisatieaanpassing per 1 februari 2015.

¹ TBV = Taken, Bevoegdheden, Verantwoordelijkheden

Er zijn in 2020 geen functionarissen binnen de organisatie werkzaam geweest waarvan de bezoldiging de maximale bezoldigingsgrenzen in het kader van de Wnt (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi-publieke sector) heeft overschreden, mede rekeninghoudend met het eventueel van toepassing zijnde overgangsrecht.

De bestuurder is sinds augustus 2019 geaccrediteerd door de NVZD.

3.4 Verslag van de Raad van Toezicht

3.4.1 Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat op 31 december 2020 uit vijf leden.

Naam	Benoemd	Herbenoeming	Aftreden	Functie
De heer Patrick Schoth	01-10-2015	30-9-2019	30-9-2023	Voorzitter commissie Kwaliteit en Veiligheid (per 15-09-2016)
Mevrouw Liesbeth Denee	15-09-2016	14-09-2020	14-09-2024	Lid commissie Kwaliteit en Veiligheid (per 15-09-2016)
De heer Wout Adema	01-07-2017	30-06-2021	30-06-2025	Voorzitter RvT (per 01-01-2019) Voorzitter Auditcommissie (01-07-2017 tot en met 31-12-2018)
De heer André Vermeulen	01-01-2019	31-12-2022	31-12-2026	Voorzitter Auditcommissie (per 01-01-2019)
Mevrouw Myriam van Rooij	01-01-2020	31-12-2023	31-12-2027	Lid Auditcommissie (per 01-01-2020)

3.4.2 Relevante hoofd- en nevenfuncties

De heer Wout Adema
Directeur Zorg Zorgverzekeraars Nederland, Zeist (hoofdfunctie)
Boardmember (Voorzitter) Compassion - Apeldoorn, een internationale christelijke hulpverleningsorganisatie voor hulp aan kinderen in kwetsbare landen/gebieden in Azië, Afrika en Latijns-Amerika (nevenfunctie)
Lid Raad van Toezicht Leger des Heils, Almere (nevenfunctie)
Bestuurslid (penningmeester) van de stichting Vermogensbeheer Hoogeland Zorg – Beekbergen
De heer Patrick Schoth
Neuroloog Isala Zwolle (hoofdfunctie), beëindigd per 01-11-2020
DGA P.E.M. Schoth Neurologiepraktijk BV (nevenfunctie)
Mevrouw Liesbeth Denee
Beherend apotheker Dienstapotheek Noord-West Veluwe (hoofdfunctie)
Eigenaar Denee Medisch Advies (nevenfunctie)
De heer André Vermeulen
Hoofd Sectormanagement Zorg, Handel, Industrie & Dienstverlening bij Rabobank (hoofdfunctie)
Lid van Raad van Toezicht stichting Kwintes (nevenfunctie), beëindigd per 31-12-2020
Bestuurslid Stichting Kawukano (nevenfunctie)
Mevrouw Myriam van Rooij
Directeur (tevens CIO en CFO) KNMI (hoofdfunctie)
Lid van de Provinciale Commissie Leefomgeving Utrecht, een onafhankelijk adviesorgaan voor Provinciale en Gedeputeerde Staten (nevenfunctie)
Bestuurslid IT-Circle, een samenwerkingsverband van IT-intensieve organisaties in de regio Utrecht (nevenfunctie)

Vertegenwoordiger KNMI in directeurenoverleg tussen SSC Campus en de afnemers van diensten van Campus (nevenfunctie)

3.4.3 Visie op toezicht

Inleiding

In de visie op toezicht beschrijven we als Raad van Toezicht van InteraktContour hoe wij invulling willen geven aan onze toezichthoudende rol. De maatschappelijke opdracht van InteraktContour is verwoord in de missie (zie paragraaf 1.1). De Raad van Toezicht ziet toe op de invulling daarvan en of de organisatie de doelen die zij zichzelf stelt ook daadwerkelijk bereikt.

Invulling aan het toezicht geven we door gebruik te maken van handvatten die binnen InteraktContour worden gebruikt. Bijvoorbeeld door bij het nemen van besluiten de kwadranten in acht te nemen en in relatie tot elkaar af te wegen. Alle kwadranten zijn belangrijk. De kwadranten (tevreden) cliënt en (tevreden) medewerker staan voorop.

Van buiten naar binnen

De Raad van Toezicht informeert zich eigenstandig over ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor InteraktContour, door het volgen van scholing en cursussen, deelnemen aan congressen en anderszins of door zelf in gesprek te gaan met stakeholders, cliënten en medewerkers. We kijken niet alleen terug, maar ook verder. Welke kansen en bedreigingen liggen er mogelijk op ons pad.

Informatie

Uitgangspunt voor de informatievoorziening van de Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht is 'onbarmhartige transparantie'; alle informatie die van belang is voor een goed inzicht en een goede afweging wordt verstrekt. De Raad van Toezicht maakt gebruik van informatie uit verschillende bronnen en verzamelt die langs verschillende wegen, zodat zij 'alle' signalen in beeld krijgt: de 'harde' en de 'zachte'. Dat doet de Raad van Toezicht door medewerkers uit alle lagen van de organisatie uit te nodigen in de vergaderingen, door in overleg met de bestuurder locatiebezoeken af te leggen, door aanwezig te zijn in vergaderingen van de OR en de CCR en in gesprek te gaan met stakeholders.

De Raad werkt als team

We houden integraal toezicht, waarbij ieder lid van de Raad van Toezicht haar eigen achtergrond, kennis en expertise inbrengt. Toezicht waar voor alle betrokkenen energie van uitgaat. Dat houdt in dat we vragen stellen in plaats van stellingen poneren. We kijken met elkaar naar de vraag of alle argumenten op tafel liggen en hoe we die met elkaar wegen. We zijn respectvol naar elkaar in de manier waarop we het gesprek voeren.

Good governance

Naast de rol van toezichthouder heeft de Raad van Toezicht een rol als werkgever van de bestuurder en dient zij de bestuurder gevraagd en ongevraagd van advies. Daarnaast ziet de Raad van Toezicht voor zichzelf een eigenstandige rol om ervoor te zorgen dat InteraktContour als organisatie zich houdt aan de principes van good governance. Dat houdt in dat we de principes uit de Governancecode Zorg onderschrijven en toepassen. We (laten ons) toetsen, periodiek actief, of we aan de principes en eisen voldoen.

Algemeen profiel Raad van Toezicht

Zie de bijlage.

3.4.4 De gremia van de Raad van Toezicht

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

De vergaderingen

De commissie Kwaliteit en Veiligheid heeft in 2020 vier keer vergaderd en heeft zich beziggehouden met het bespreken van:

- Corona
- E-health
- HRM
- Reanimatiebeleid
- Evaluatie van een calamiteit
- Evaluatie van FIT
- De ontwikkelingen van een NAH++ locatie
- De evaluatie van MOPG (Maatschappelijke Ondersteuning Professioneel Gezond)
- De uitkomst van AEPG (Alle Eenheden Professioneel Gezond)
- RI&E
- Het cliëntveiligheidsprogramma
- Klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris
- Kwesties gemeld bij de cliëntvertrouwenspersoon
- Rapportage van de externe vertrouwenspersoon medewerkers
- De resultaten van de audit door het CIIO (ISO certificering)
- Het uitstroomonderzoek binnen Zorg en Wonen
- Afbouw zorg aan cliënten met invasieve beademing
- Meldingen bij IGJ en GGD
- Het kwaliteitsrapport over 2019
- Het jaarplan voor 2021

Net als vorig jaar werden tijdens elke vergadering één of twee presentaties geagendeerd door medewerkers uit de organisatie over een op dat moment actueel onderwerp. Dit jaar betrof het een presentatie over e-health, over AEPG, over corona vanuit het perspectief van

het operationeel uitbraakteam en over het uitstroomonderzoek. Na afloop van de presentatie stelt de commissie altijd de vraag wat degene die de presentatie heeft verzorgd het meest heeft geraakt in de afgelopen periode. Het is een aanvullende manier om meer zicht te krijgen op de 'soft signals' in de organisatie.

Zelfevaluatie commissie Kwaliteit en Veiligheid

De commissie heeft haar eigen functioneren geëvalueerd. De conclusie was dat de agenda als goed en als divers wordt beoordeeld en dat de leden dat graag willen behouden. Dat geldt ook voor de presentaties door medewerkers en het vergaderen op locatie. Alhoewel dit laatste vanwege corona niet heeft kunnen plaatsvinden in 2020. De kwaliteit van de stukken wordt als goed beoordeeld. Ook het verloop van de vergadering is goed. Er is voldoende ruimte om over diverse onderwerpen mee te denken en van mening te wisselen. Dit jaar was er vanwege corona logischerwijs minder gelegenheid voor uitgebreide brainstormsessies. Dit kwam ook door het digitaal vergaderen. Dat ging goed, maar het heeft de voorkeur van de leden face-to-face te vergaderen omdat ieders inbreng meer op waarde kan worden geschat en er meer verdiepingsslagen kunnen worden aangebracht. Op de verslaglegging valt niets aan te merken. Ook de rol van de commissie Kwaliteit en Veiligheid in relatie tot de calamiteit in 2019 is geëvalueerd. Aan het reglement van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid is – na goedkeuring door de voltallige Raad van Toezicht – onder het kopje 'te bespreken onderwerpen' de zinsnede 'De zorg draagt bij aan de kwaliteit van bestaan' toegevoegd. De commissie vond het wenselijk vaker te spreken over 'kwaliteit van leven' gezien de veranderende maatschappelijke opdracht van InteraktContour.

Auditcommissie

De vergaderingen

De Auditcommissie is viermaal bijeengekomen in 2020. Ze heeft gesproken over:

- De opzet en werking van het interne risicobeheersings- en controlesysteem
- Treasury
- Bedrijfvoeringsinformatie
- Externe financiële ontwikkelingen
- ICT
- Vastgoedontwikkeling en het bestuurlijk kader huisvesting
- De jaarrekening en het accountantsverslag van 2019.
- Het jaarplan en begroting 2021
- De meerjaren financiële scenarioanalyse inclusief liquiditeitsprognose gekoppeld aan de strategische koers
- De rapportage van de externe accountant
- Controleplan en de opdrachtbrief accountant
- De managementletter en bestuurlijke reactie daarop
- Verslagen van de fiscale commissie
- Ook is de samenwerking met de accountant geëvalueerd.

Zelfevaluatie Auditcommissie

De kwaliteit van de vergaderstukken en het verslag worden als goed beoordeeld. Met betrekking tot het verloop van de vergadering zit de uitdaging in de balans tussen gedachtenwisseling en dialoog versus de duur van de overleggen. Tijdens de zelfevaluatie van de commissie is uitgebreid gesproken over een verruiming van de scope. Met goedkeuring van de voltallige Raad van Toezicht zijn de volgende drie onderwerpen toegevoegd aan de scope en ook zodanig in het reglement opgenomen:

- duurzaam ondernemen
- de inzet van technologie
- het gebruik van data.

Ook is afgesproken meer frequent een open discussie in de Auditcommissie te voeren en dit expliciet op te nemen in de agenda. Een en ander gaat niet ten koste van de klassieke onderwerpen die die binnen de scope van de Auditcommissie vallen.

Raad van Toezicht

De vergaderingen

De Raad van Toezicht heeft in 2020 zesmaal vergaderd. De vergaderingen vonden digitaal plaats vanwege corona.

In de Raad van Toezicht is logischerwijs meerdere keren uitgebreid gesproken over de coronacrisis. Ook is regelmatig gesproken over vastgoed; onder andere over actuele ontwikkelingen bij de realisatie van de kernvoorzieningen. Het kwaliteitsrapport over 2019 is door de Raad van Toezicht goedgekeurd (hoewel niet nodig volgens de statuten/reglementen). Net als de jaarrekening en bestuursverslag over 2019 en de begroting en het jaarplan voor 2021. Na evaluatie door de Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en betrokken medewerkers in de organisatie is de samenwerking met de accountant met een jaar verlengd.

Daarnaast is gesproken over:

- de verkoop van Wmo diensten (in aanwezigheid van de manager Maatschappelijke Ondersteuning en de controller)
- HRM (in aanwezigheid van de manager P&O)
- cliëntveiligheid (in aanwezigheid van de projectleider)
- het scholings- en ontwikkelingsprogramma van de Raad van Toezicht
- ontwikkelingen rond Hersenz
- een actualisering van de statuten en reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Een vertegenwoordiging uit de Raad van Toezicht was tweemaal aanwezig in een vergadering met de OR. De aanwezigheid bij een vergadering met de CCR is geannuleerd vanwege corona. In de eerstvolgende vergadering in het voorjaar van 2021 sluiten twee leden van de Raad van Toezicht aan. De gezamenlijke themamiddag van Raad van Toezicht, ondernemingsraad, MT, enkele genodigden en de bestuurder stond in het teken van technologie. Arnoud Klerkx, Chief Digital Officer alsmede lid van de Raad van Bestuur bij de Kramp Groep gaf een online presentatie over 'Digitalisering en IT'. Het jaarlijkse locatiebezoek vond vanwege corona digitaal plaats. Alle leden van de Raad van Toezicht 'bezochten' via Teams afzonderlijk een woonlocatie. Aan het eind van het bezoek zijn plenair de ervaringen uitgewisseld in het bijzijn van de bestuurder en de manager Zorg en Wonen.

Alle besluiten van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een besluitenlijst.

De Raad van Toezicht heeft in haar laatste vergadering geconstateerd dat 2020 een bijzonder jaar was, maar dat zij trots is op de wijze waarop Interaktcontour heeft geopereerd. Met aandacht voor de veiligheid van medewerkers en cliënten en ondanks corona is InteraktContour op koers gebleven naar de toekomst toe.

Zelfevaluatie

Jaarlijks evalueert de Raad van Toezicht haar eigen functioneren. Het ene jaar onder leiding van een externe begeleider en het andere jaar zelf. De zelfevaluatie is dit jaar uitgevoerd onder begeleiding van de secretaris van de Raad van Toezicht en op afstand extern begeleid door een governance expert. Het integrale verslag is besproken in de vergadering van de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de bestuurder.

Tijdens de zelfevaluatie is gesproken over het doorontwikkelen van het ontwikkelings- en scholingsprogramma van de Raad van Toezicht. Ook is besproken hoe de OR en CCR – naast de formele momenten – beter kunnen worden betrokken en hoe dit in de vergaderingen van de Raad van Toezicht meer aandacht kan krijgen. Daarnaast is besproken dat MT leden blijvend worden uitgenodigd voor vergaderingen zodat de Raad van Toezicht voldoende feeling houdt met het MT, 'de laag onder de bestuurder'. Tot slot is gesproken over het blijven stellen van 'de ongemakkelijke vraag'.

In 2021 wordt de zelfevaluatie begeleid door een externe begeleider. De externe begeleider zal in de aprilvergadering aansluiten om de Raad van Toezicht te leren kennen.

3.4.5 Ontwikkelingsprogramma Raad van Toezicht

Begin 2020 is het ontwikkelings- en scholingsprogramma van de Raad van Toezicht besproken. Het programma betreft een algemeen kader om als Raad van Toezicht de komende jaren permanent te werken aan de eigen ontwikkeling als team, alsmede aan de ontwikkeling van de afzonderlijke leden.

De basis voor het ontwikkelings- en scholingsprogramma wordt gevormd door:

- De jaarlijkse zelfevaluatie van de Raad van Toezicht (november)
- Een meer individuele beoordeling (korte versie 360 graden) in het kader van de herbenoeming
- Kaders van de NTVZ en vereisten uit de Governancecode Zorg
- Overige relevante inzichten of behoeften gedurende het jaar die relateren aan de visie op toezicht en het ontwikkelplan

Op basis van bovenstaande elementen komt voor de Raad van Toezicht als geheel, alsmede voor (en door) de leden afzonderlijk, een ontwikkelingsprogramma tot stand. Het programma draagt daarmee bij aan het inspelen op relevante ontwikkelingen, aan terug kijken én verder kijken, aan het beschikken over relevante kennis en ervaring, aan het blijvend verdiepen in ontwikkelingen in het algemeen en de gehandicaptenzorg in het bijzonder. De leden hebben in 2020 onderstaande activiteiten ondernomen op het gebied van scholing en deskundigheidsbevordering.

Naam lid RvT	Naam cursus
De heer Wout Adema	<ul style="list-style-type: none"> • Cursus Frauderisicofactoren (NBA) • Webinar maken PE plan (NBA) • Inhouse training accountants Leger des Heils
De heer Patrick Schoth	
Mevrouw Liesbeth Denee	<ul style="list-style-type: none"> • Strategisch Vastgoedbeleid, Erasmus Centrum voor Zorgbestuur
De heer André Vermeulen	Geen cursussen i.r.t. toezichthoudende taak gedaan
Mevrouw Myriam van Rooij	<ul style="list-style-type: none"> • Het Nederlandse Zorgstelsel (NVTZ Academie) • Strategisch Vastgoedbeleid, Erasmus Centrum voor Zorgbestuur

Honorering

De hoogte van honorering van de leden van de Raad van Toezicht over 2020 bedroeg:

Voorzitter: €19.425-- exclusief BTW

Overige Leden: €14.800,-- exclusief BTW

In de resultatenrekening, onderdeel Wet Normering Topinkomens, zijn de bedragen weergegeven inclusief eventuele belaste onkostenvergoedingen. Voor alle beloningen geldt dat deze onder de maximum beloningen conform de Wnt blijven.

3.4.6 Beoordeling functioneren Raad van Bestuur

De voorzitter en vice-voorzitter hebben een functioneringsgesprek gevoerd met de bestuurder. Daarbij hebben zij gebruik gemaakt van een voorbespreking van de Raad van Toezicht zonder aanwezigheid van de bestuurder, van mondelinge input van twee MT leden, van schriftelijke input van alle MT-leden (minus de bestuurder) en van input van de voorzitter van de OR en van de CCR, van een schriftelijke zelfevaluatie van de bestuurder en van de 360 graden feedback die de bestuurder zelf had uitgevraagd bij collegae.

3.5 Verslag van de Cliëntenraad

3.5.1 Taken en werkwijze

Iedere locatie van InteraktContour kent een vorm van medezeggenschap van cliënten. In de woonlocaties krijgt dit vorm in bijvoorbeeld huiskameroverleg of bewonersraden. In de dagbestedingslocaties (incl. individuele begeleiding) is sprake van deelnemersvergaderingen of een deelnemersraad.

De CCR bestaat uit afgevaardigden vanuit de verschillende regio's en verschillende zorgsoorten.

De voorzitter van de CCR en de bestuurder hebben vier keer per jaar een overleg met elkaar in aanwezigheid van de secretaris om de voortgang te bespreken. Daarnaast is de bestuurder aanwezig bij de vergaderingen van de CCR. Eenmaal per jaar sluit ook een afvaardiging van de leden van de Raad van Toezicht aan. Regelmatig presenteren specialisten uit de organisatie een onderwerp in een vergadering. De verslagen van de vergaderingen worden breed verspreid.

3.5.2 Ondersteuning

De cliëntenraden kunnen een beroep doen op middelen en mensen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de medezeggenschapstaken. Daarnaast kunnen de cliëntenraden een beroep doen op interne en externe deskundigen. Een aantal lokale cliëntenraden is aangesloten bij het landelijk steunpunt medezeggenschap cliëntenraden (het LSR) en doet daar voor onafhankelijk advies een beroep op. Daarnaast ondersteunt het LSR lokale cliëntenraden bij de lokale medezeggenschap. De ondersteuningstaak van de CCR wordt uitgevoerd door de ambtelijk secretaris CCR.

InteraktContour faciliteert de medezeggenschap via:

- het lidmaatschap van cliëntenraden van het LSR;
- een centrale rol van lokale cliëntenraden bij periodieke kwaliteitsonderzoeken;
- ambtelijke en inhoudelijke ondersteuning van lokale raden en van de CCR door interne en externe ondersteuners;
- praktische faciliteiten en middelen, zoals vervoer van en naar vergaderingen, vergaderruimtes, Ipads met het vergaderprogramma etc.;
- scholing van lokale raden en de CCR;
- budget voor andere noodzakelijke uitgaven.

3.5.3 Samenstelling

Op 31 december 2020 bestaat de CCR uit de volgende leden:

Vertegenwoordiging Zorg en Wonen

- Dhr. Dick Boonstra, Woonlocatie Kwartier Almere
- Dhr. Jos Eichelsheim, Woonlocatie de Palmen Grift Veenendaal
- Mevr. Marieke Krijnen, Woonlocatie Het Rode Klif (vicevoorzitter) Lelystad
- Dhr. Toby Nieuwenhuizen, Woonlocatie De Archipel (voorzitter) Almere
- Dhr. J. Korte, Woonlocatie Catharinahof Almelo
- Dhr. K. de Vries, Woonlocatie De Brem Nunspeet

Vertegenwoordiging Maatschappelijke Ondersteuning

- Mevr. Joke Stegeman, Dagbesteding Raalte
- Mevr. Machteld Zon, Dagbesteding Almere
- Dhr. Wijnand Fidder, Dagbesteding Enschede
- Dhr. Harm Lahuis, Dagbesteding Lelystad,
- Mevr. Trudie Hulsegge, Dagbesteding Raalte
- Mevr. Betty Slot, Dagbesteding Lelystad
- Dhr. Jacob Dolstra, Dagbesteding Steenwijk
- Dhr. R. Kreling, Dagbesteding Wezep
- Mevr. M. Houtman, Vpt Meidoorn
- Dhr. M. Verhoef, MO Harderwijk
- Dhr. Mike Hulsman, Vpt Koppels

De voorzitter H. Lunter heeft in de laatste vergadering van 2019 aangegeven te willen stoppen als voorzitter. In de eerste vergadering van 2020 hebben de leden een nieuwe voorzitter en vicevoorzitter gekozen. Daarnaast hebben 3 leden afscheid genomen van de CCR en zijn er 5 nieuwe leden benoemd in de CCR.

3.5.4 De vergaderingen

Door de uitbraak van Corona kon de bijeenkomst voor de vergadering van juni 2020 niet doorgaan. De vergadering van juni 2020 is schriftelijk gehouden.

Ook de bijeenkomst voor de vergadering in december 2020 kon helaas niet doorgaan. Hiervoor heeft in januari 2021 een eerste online vergadering plaatsgevonden met de leden van de CCR. Dit was een groot succes.

3.5.5 Adviezen CCR over beleid en maatregelen

Positief advies:

- Jaarverslag en jaarrekening 2019
- Jaarplan en begroting 2021
- Verstrekkingenbeleid
- Reanimatiebeleid
- Bestuursverslag
- Jaarplan en begroting 2021

Instemming:

- Tijdelijke huisvesting Zwolle en Enschede
- Aanpassing vormgeving dagbesteding naar aanleiding van Corona uitbraak
- WMCZ: nieuwe medezeggenschapsregeling
- Indexatie maaltijdvergoedingen 2021

Ook besproken:

- Wet Zorg en Dwang
- Cameratoezicht De Klokkenbelt
- Kwaliteitsrapport 2019
- Kwartaalrapportages 2019 Q4, 2020 Q1, Q2 en Q3
- Jaarverslag Cliëntvertrouwenspersoon 2019
- Updat Corona
- Vaccinatiebeleid
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Bijgesteld Stichtingsjaarplan 2020
- WMCZ
- Kaderbrief 2021
- Bijdrage van de voorzitter van de CCR aan de beoordeling van de bestuurder
- Rapportage jaarplan 2020
- Gang van zaken aanbesteding WMO

3.6 Verslag van de OR

3.6.1 Samenstelling ondernemingsraad per 31-12-2020

In september kwam er een zetel vacant in de ondernemingsraad voor de kiesgroep Zorg en Wonen, omdat een ondernemingsraadslid haar lidmaatschap beëindigde. Er werden tussentijdse verkiezingen uitgeschreven voor januari 2021. Omdat één medewerker zich kandidaat heeft gesteld, hoefden de verkiezingen in januari niet plaats te vinden en nam deze medewerker van Zorg & Wonen automatisch plaats in de ondernemingsraad.

Dagelijks Bestuur

Evelien Ossendrijver, senior begeleider dagbesteding, Harderwijk (voorzitter)

Cocky van der Wal, senior individueel begeleider, Noord Oost Polder (vicevoorzitter)

Leden

Anja Bols, senior begeleider woonlocatie de Melde, Elburg

Dinand Dekker, begeleider woonlocatie Nieuw Bloemensteijn, Hattem

Melanie Geerdink, begeleider woonlocatie G. de Leeuwhuis, Enschede

Michelle van Gend, senior begeleider woonlocatie Ghandi, Veenendaal

Betsy Hegeman, senior begeleider woonlocatie Zuiderval, Enschede

Richard van der Heijde, senior individueel begeleider, Dalfsen

Gerrit Jan van Klompenburg, adviseur financiën Bestuursbureau, Nunspeet

Annelies Koenderink, begeleider woonlocatie Catharinahof, Almelo

Esther van Limbeek, senior begeleider woonlocatie Bontweverij, Enschede

Yvonne Strating, gespecialiseerd groepsbegeleider afasie, Behandeling team Midden

Martien Ubink, kok woonlocatie de Koppels, Zwolle

Alex Winters, senior individueel begeleider, Hengelo

Toegevoegd aan de ondernemingsraad: Mirjam Beugelaar, ambtelijk secretaris

3.6.2 Instemmingsaanvragen

De ondernemingsraad heeft instemmingsaanvragen ontvangen t.a.v. de volgende onderwerpen:

- Cameratoezicht De Klokkenbelt
- Beleid werving en selectie
- Beleid Functioneringsgesprekken In Teamverband (FIT) voor Maatschappelijke Ondersteuning en Behandeling
- Protocol disfunctioneren
- Regeling thuiswerken
- (Aangepast) protocol verwijtbaar handelen

Met de eerste vier onderwerpen heeft de ondernemingsraad ingestemd. De laatste twee onderwerpen zijn niet afgehandeld in 2020.

3.6.3 Strategische onderwerpen die de ondernemingsraad behandeld heeft

De ondernemingsraad heeft het strategisch denken in de praktijk gebracht bij de volgende thema's:

- *Lange Termijn Strategie 2019-2023*

De lange termijn strategie van InteraktContour heeft voortdurend de aandacht van de ondernemingsraad. Door middel van de kwartaalrapportages blijft de ondernemingsraad op de hoogte van de voortgang van de strategische onderwerpen.

- *Stichtingsjaarplan 2020 en 2021*

Als gevolg van corona is het stichtingsjaarplan 2020 bijgesteld. De ondernemingsraad heeft input geleverd aan de vraag of de geschrapte onderwerpen de juiste zijn en of nog meer onderwerpen geschrapt kunnen worden.

Ook het stichtingsjaarplan 2021 is op deze wijze in een overlegvergadering besproken.

- *Aanpassing functiehuis*

De ondernemingsraad is vanaf de start bij dit project betrokken. Het functiehuis wordt aangepast naar een toekomstbestendig functiehuis. Voor de ondernemingsraad is ten aanzien van de aanpassing het informatierecht van toepassing. De ondernemingsraad toetst het proces op de volgende punten:

- Transparantie: het proces en de uitkomst moeten eenduidig, uitlegbaar en navolgbaar zijn voor de medewerkers
- Toekomstbestendig
- Ontwikkeling: Het functiehuis is belangrijk voor een professioneel gezonde organisatie met ontwikkellooppaden en perspectief voor werknemers, zodat er meer uitdaging komt om in jezelf te investeren en meer zicht op waardering hiervoor
- Realistisch: een helder functiehuis waarin duidelijk is wat er van de medewerkers verwacht wordt en wat ze moeten doen. De functies zijn passend en eenduidig en kloppen bij de feitelijke situatie.

- *Huisvesting*

Over de ontwikkelingen op het gebied van huisvesting wordt de ondernemingsraad voortdurend geïnformeerd en de ondernemingsraad praat en denkt hierover op strategisch niveau mee.

- *Zelforganisatie/effectieve teams*

Halverwege het jaar is het rapport 'terugblik zelforganisatie InteraktContour' uitgekomen. De ondernemingsraad is meegenomen in de wijze waarop dit rapport wordt verspreid en besproken.

4 Beleid

4.1 Bedrijfsvoering

De (voor impact van de lockdown en compensatieregeling) genormaliseerde totale opbrengsten over 2020 bedragen € 87,9 mln ten opzichte van (genormaliseerd) € 83,0 mln in 2019. Dit betekent een stijging van de omzet ter hoogte van € 4,9 mln, dat is een stijging van 5,9%. Deze stijging is te verklaren door aanpassing van tarieven (2,9%), volumegroei bij de eenheden Zorg & Wonen (1,5%) en MO (7,1%) en stijging van meerzorggelden (1,0%).

	2020	2020	2020	2020	2020	2019	2019	2019
	werkelijk	lock down	compensatie	overig	genormaliseerd	werkelijk	incidenteel	genormaliseerd
Opbrengsten	89,5	-3,3	2,5	2,4	87,9	83,3	0,3	83,0
Kosten	86,9	2,2	-2,1	3,1	83,7	75,6	-0,4	76,0
Resultaat	2,6	-5,5	4,6	-0,7	4,2	7,7	0,7	7,0

De invloed van de lockdown op de omzetcijfers bedraagt € 3,3 mln (3,7%). Dat de omzetzakking als gevolg van de lockdown relatief beperkt is gebleven is met name veroorzaakt doordat de intramurale zorg vrijwel volledig doorgang heeft gevonden. Om cliënten ondanks de lockdown een dagbesteding aan te bieden is fors geïnvesteerd in een digitaal dagbestedingsprogramma. Met betrekking tot individuele begeleiding en behandeling is vanaf de eerste week van de lockdown fors ingezet op begeleiding en behandeling op afstand. Daarmee is de zorgcontinuïteit grotendeels gewaarborgd.

In de cijfers zien we bij de eenheden MO en Behandeling dat de interne omzet per cliënt en per medewerker na een scherpe daling in het tweede kwartaal weer grotendeels terug is op het oude niveau.

Eenheid Zorg & Wonen	<u>2018</u>	<u>2019-Q4</u>	<u>2020-Q1</u>	<u>2020-Q2</u>	<u>2020-Q3</u>	<u>2020-Q4</u>
<i>Peildatum</i>	31-12-2018	31-12-2019	31-3-2020	30-6-2020	30-9-2020	31-12-2020
Productiviteit (interne omzet per cliënt)	€ 10.813	€ 12.535	€ 13.000	€ 12.917	€ 13.394	€ 13.710
Productiviteit (interne omzet per ingezette fte)	€ 15.905	€ 16.554	€ 16.887	€ 15.841	€ 16.115	€ 16.219

Eenheid MO	<u>2018</u>	<u>2019-Q4</u>	<u>2020-Q1</u>	<u>2020-Q2</u>	<u>2020-Q3</u>	<u>2020-Q4</u>
<i>Peildatum</i>	31-12-2018	31-12-2019	31-3-2020	30-6-2020	30-9-2020	31-12-2020
Productiviteit (interne omzet per cliënt)	€ 1.468	€ 1.709	€ 1.585	€ 1.126	€ 1.432	€ 1.498
Productiviteit (interne omzet per ingezette fte)	€ 17.585	€ 18.981	€ 18.463	€ 13.146	€ 15.885	€ 16.344

Eenheid Behandeling	<u>2018</u>	<u>2019-Q4</u>	<u>2020-Q1</u>	<u>2020-Q2</u>	<u>2020-Q3</u>	<u>2020-Q4</u>
<i>Peildatum</i>	31-12-2018	31-12-2019	31-3-2020	30-6-2020	30-9-2020	31-12-2020
Productiviteit (interne omzet per cliënt)	€ 1.857	€ 2.036	€ 2.254	€ 1.725	€ 1.850	€ 2.181
Productiviteit (interne omzet per ingezette fte)	€ 15.248	€ 18.891	€ 21.293	€ 16.472	€ 17.252	€ 18.083

Het (voor omzetzakking, extra kosten en compensatieregeling) genormaliseerde resultaat bedraagt € 4,2 mln ten opzichte van € 7,7 mln in 2019² en een (ook voor lock-down genormaliseerde) begroting ter hoogte van € 3,9 mln.

² Een deel van het relatief hoge resultaat over 2019 is veroorzaakt door hogere eenmalige baten. Dat betreft vergoeding van overproductie 2018 (€ 0,4 mln) en boekwinst op verkoop van onroerend goed (€ 0,6 mln).

De daling van het genormaliseerde resultaat is te verklaren doordat in 2020 is geïnvesteerd om strategische ambities waar te maken. Deze investeringen hebben geleid tot (structureel) hogere kosten:

- Investering in BBL trajecten met als doel goede mensen te vinden en te behouden (€ 0,8 mln)
- Hogere kosten van ICT (licenties, systeem- en netwerkbeheer en beheerskosten van zorgoproepsystemen) met als resultaat een hogere betrouwbaarheid en kwalitatief hoogstaande ICT omgeving (€ 0,5 mln)
- Uitbreiding formatie team e-Health vanuit de ambitie dat technologie voorliggend wordt aan de inrichting van zorgprocessen (€ 0,2 mln)
- Aanloopkosten Klokkenbelt (€ 0,5 mln)
- Hogere afschrijvingskosten als gevolg van investering in hardware en hulpmiddelen (€ 0,2 mln).

Voor het jaar 2020 bedroeg het totaal negatieve effect van Corona op het exploitatieresultaat - €0,9 miljoen. Dit bestond uit niet-vergoede extra kosten €0,1 mln en niet-vergoede omzetzervingen (na aftrek van minderkosten) vanuit de WLZ (€0,1 mln), de subsidieregeling extramurale behandeling (€0,3 mln), de WMO (€0,2 mln) en vanuit PGB en Onderaanneming (€0,2 mln).

4.2 Kwaliteit van zorg

Voor een uitgebreid inzicht in de kwaliteit & veiligheid van de zorg voor de cliënten, informatie over de medewerkers en hoe wij technologie inzetten wordt verwezen we naar het kwaliteitsrapport over 2020 (<https://kwaliteitsrapport.interaktcontour.nl/>). Dit rapport is opgesteld op grond van de richtlijnen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

4.3 Stakeholders

De belangrijkste belanghebbenden zijn de cliënten en hun naasten, de betalers (zorgkantoren en gemeenten), toezichthouders (IGJ, GGD, VWA, AI, enz), regelgevers (VWS, Nza, enz) en samenwerkingspartners (Hersenz, revalidatiecentra, universiteiten, VVT-organisaties, GZH zorgorganisaties, enz). Zij worden geïnformeerd over en betrokken bij de gang van zaken via onder andere de cliëntenraden, (de publicatie van dit bestuursverslag en het kwaliteitsrapport op) de website, mails/brieven, infobulletins en middels gesprekken met bestuur, MT en medewerkers. Het platform www.verdermethersensletsel.nl is opgezet om de kennis en ervaring op het gebied van hersenletsel te delen.

In 2020 waren voor InteraktContour het RIVM, de landelijke overheid, de veiligheidsregio's en de GGD's de stakeholders met de grootste impact op het beleid van InteraktContour. Elke wijziging in het landelijke coronabeleid is nauwlettend gevolgd en heeft tot interne aanpassingen geleid. In specifieke gevallen is getracht via de branchvereniging (VGN) invloed uit te oefenen op de besluitvorming rond zaken binnen de Ghz sector, zoals mbt de vaccinatiestrategie. In 2020 is daarnaast extra aandacht besteed aan de relaties met de gemeenten, zowel op ambtelijk niveau, met de wijkteams/Wmo-coördinatoren als met de wethouders. Begin 2021 wordt met enkele gemeenteraadsleden besproken of de invloed van InteraktContour in de voorbereiding op een aanbestedingstraject groter kan zijn dan nu, door bijvoorbeeld andere wegen te bewandelen. Een andere belangrijke stakeholder in 2020 betrof de financiële sector. Met drie banken is onderhandeld over het financieren van de appartementencomplexen in Enschede en Zwolle. De onderhandelingen hebben tot een aantrekkelijke offertes geleid. Voorts waren in 2020 – in het kader van de realisatie van een NAH++ locatie – de samenwerkingspartners uit de GGZ en GZ, alsmede de zorgkantoren, belangrijke stakeholders. Medio 2020 is stagnatie opgetreden in de samenwerking Lentis,

Trajectum en InteraktContour, onder meer omdat Lentis gaat reorganiseren door het loskoppelen van de ggz (Lentis), de ouderenzorg (Dignis) en de forensische zorg (Van Mesdag). Bovendien wilde Lentis op consultatiebasis participeren, terwijl InteraktContour de voorkeur geeft aan GGZ participatie die integraal onderdeel uitmaakt van het zorg- en behandelteam. Nadat de samenwerking met Lentis on hold is gezet, is gezocht naar andere samenwerkingspartners. Deze zijn gevonden in Siza en Pro Persona. De gesprekken over het realiseren van een gezamenlijke NAH++ locatie in Wolfheze zijn op dit moment gaande.

Tot slot is in 2020 oa. met meerdere cliënttevredenheidsonderzoeken gezocht naar wat cliënten belangrijk vinden en middels een medewerkertevredenheidsonderzoek naar wat medewerkers belangrijk vinden. Het overgrote deel van de aanbevelingen wordt overgenomen en opgepakt.

Los van bovengenoemde specifiek genoemde stakeholdermomenten, is de waardering van InteraktContour door stakeholders in het algemeen groot. InteraktContour maakt waar waar zij voor staat: uitstekende zorg voor mensen met hersenletsel in de chronische fase en hun naasten.

5 Vooruitblik 2021

5.1 Jaarplan 2021

Corona heeft ons geleerd dat we het aantal projecten verder moeten beperken om succesvol te zijn. Daarom is voor 2021 besloten dat de onderwerpen 'Goede zorg voor ouder wordende cliënten' en 'CVA-patiënten van 55 jaar en ouder' minder uitgebreid aandacht zullen krijgen dan in eerste instantie het plan was. Wel worden deze onderwerpen meegenomen in de projecten 'Passende huisvesting' (ook geschikt voor de ouder wordende cliënt en met een voor hen passend zorgproces zoals ontwikkeld is voor De Klokkensbelt) en 'Thuiswonenden met hersenletsel' (incl. de CVA-patiënt van 55 jaar en ouder).

In 2021 zullen wij aandacht hebben voor:

- Het vasthouden van de corona inzichten en werkwijzen, zoals werken aan een beperkt aantal doelen met veel focus, in multidisciplinaire en multihiërarchische teams, kortcyclisch, waarbij beeldcontact met cliënten en collega's normaal is;
- Technologie wordt steeds meer voorliggend;
- Behouden en aantrekken van medewerkers;
- Thuis wonen met hersenletsel;
- Vernieuwen huisvesting;
- Verbeteren van de samenwerking met huisartsen, het contracteren van specialisten ouderengeneeskunde en artsen verstandelijk gehandicapten.

Uiteraard gaat de meeste aandacht, ook in 2021 weer uit naar de dagelijkse dingen. Goede zorg voor cliënten, een goede werkplek, verbeteren waar nodig, noem maar op.

5.2 Lange termijn ambities weggezet in de tijd (2019-2023)

Strategisch onderwerp	2019	2020	2021	2022
Goede zorg voor ouder wordende cliënten		corona		
CVA-patiënten van 55 jaar en ouder				
Thuiswonenden met hersenletsel		corona		
NAH+(+)				
Medewerkers behouden				
Medewerkers vinden				
Technologie breed inzetten				
Passende huisvesting				

Bijlage:

Algemeen profiel Raad van Toezicht

Academisch werk- en denkniveau

De leden van de Raad van Toezicht beschikken over een academisch werk- en denkniveau, relevante maatschappelijke ervaring, een open oog voor maatschappelijke ontwikkelingen en een intrinsieke belangstelling voor de doelgroep, missie, visie, doelstelling en activiteiten van InteraktContour.

Bestuurlijk inzicht en ervaring / maatschappelijke betrokkenheid

De leden van de Raad van Toezicht leveren een concrete bijdrage vanuit hun individuele achtergrond en huidige maatschappelijke activiteiten. Zij hebben in de gezamenlijkheid van de raad aantoonbare bestuurlijke ervaring en aantoonbare managementkennis- en ervaring, dan wel gevoel voor bestuurlijke vraagstukken binnen grote organisaties. Zij hebben affiniteit met en verstand van zaken op één of meer beleidsterreinen van brede maatschappelijke zorg en de transities binnen de sector en zijn in staat het beleid van de stichting en het functioneren van het bestuur te toetsen op basis van de eisen die gesteld worden aan kwaliteit, doelmatigheid, integriteit en continuïteit.

Actuele kennis en permanente ontwikkeling

Leden van de Raad van Toezicht beschikken over relevante actuele kennis en ervaring. Van hen wordt verwacht dat zij zich blijven verdiepen in de ontwikkelingen: enerzijds op het gebied van de zorg in het algemeen en van de gehandicaptenzorg in het bijzonder, anderzijds op het terrein van toezicht.

Zicht op context InteraktContour

Leden van de Raad van Toezicht hebben zicht op het brede spectrum van externe stakeholders, zoals gemeenten, collega-organisaties (in de keten), koepels, ministerie en andere voor de bestuurder relevante gesprekspartners.

Inzet en beschikbaarheid

Van alle leden wordt verwacht dat zij naast hun aanwezigheid in de vergaderingen van de Raad van Toezicht en commissies, participeren in de andere formele bijeenkomsten en gelegenheden (OR, CCR, themabijeenkomsten).

Persoonlijkheid: open / onafhankelijk / integer

Leden van de Raad van Toezicht hebben zowel het vermogen als de attitude om het bestuur gevraagd en ongevraagd met raad bij te staan, om als klankbord te functioneren en om kritisch naar zichzelf en elkaar te zijn. Ook zijn zij in staat op meerdere niveaus effectief te communiceren, met plezier samen te werken en anderen te motiveren en inspireren vanuit hun persoonlijkheid. Zij zijn reflectief, onbevangen en oprecht geïnteresseerd. Leden van de Raad van Toezicht onderkennen en handelen vanuit een onafhankelijke opstelling en in een juist evenwicht van betrokkenheid bij de organisatie en bestuurlijke distantie.

De raad opereert als team

De leden van de Raad van Toezicht dienen complementair te zijn in achtergrond, ervaring én persoonlijkheid. Vanuit de teamgedachte en de gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt van de leden verwacht dat zij in staat zijn hun specifieke deskundigheid ten dienste te stellen van de hele raad.

Bovendien dient er een evenwichtige verdeling te zijn van gewenste kwaliteiten op het terrein van leiderschap en verbindende en vernieuwende vaardigheden. Daarbij wordt gestreefd naar diversiteit in de teamsamenstelling.

Het functioneren van de leden van de Raad van Toezicht wordt gekenmerkt door integriteit en onafhankelijke opstelling. Dit betekent dat een lid in de uitoefening van zijn of haar functie op geen enkele wijze enig persoonlijk belang heeft, direct of indirect, bij de wijze waarop de organisatie functioneert of opereert.