

BESTUURSVERSLAG 2021

Definitief 24 mei 2022

Vastgesteld Raad van Bestuur d.d. 24 mei 2022
Goedgekeurd in Raad van Toezicht d.d. 23 mei 2022

1 Voorwoord bestuurder

2021 was wederom een veelbewogen jaar. Cliënten hebben net als het jaar ervoor, ook in 2021 weer veel last gehad van de pandemie. Voor medewerkers was het hard werken. Samen hebben zij de zorg op peil kunnen houden. Daar ben ik trots op en dankbaar voor.

De samenwerking met partners, toezichthouders en stakeholders was intensief en constructief. De projecten rond de realisatie van de NAH+ en NAH++ voorzieningen hebben goede voortgang geboekt in 2021. We hebben een onderzoek uitgevoerd naar het mogelijk samengaan met Boogh. Een organisatie die wat kleiner is dan InteraktContour, maar qua doelgroep en zorgaanbod veel overeenkomsten heeft. De realisatie van het appartementencomplex in Enschede met 85 appartementen vordert gestaag. Hierdoor kunnen we cliënten met NAH een prettig thuis en goede zorg blijven bieden.

De eenheid Maatschappelijke Ondersteuning is weer ISO gecertificeerd. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bezocht onverwacht een van de woonlocaties en sloot dit af met een positief rapport. De financiën stonden het afgelopen jaar onder druk maar gelukkig is het eindresultaat voldoende. Tot slot is er met succes weer veel energie gestoken in de inzet van technologie.

Ik dank cliënten, naasten, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners voor hun betekenisvolle bijdrage aan InteraktContour in 2021.

Jan van Kampen
bestuurder

Inhoudsopgave

1	Voorwoord bestuurder	2
	Inhoudsopgave	3
2	Profiel InteraktContour	5
2.1	Missie, visie	5
2.2	De vijf perspectieven	5
2.3	Werkgebied en locaties	6
2.4	Feiten en cijfers per 31 december 2021	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	17
3.4.6	Beoordeling functioneren Raad van Bestuur	19
3.5	Verslag van de Cliëntenraad	19
3.5.1	Taken en werkwijze	19
3.5.2	Ondersteuning	20
3.5.3	Samenstelling	20
3.5.4	De vergaderingen	21
3.5.5	Adviezen CCR over beleid en maatregelen	21
3.6	Verslag van de OR	22
3.6.1	Samenstelling ondernemingsraad per 31-12-2021	22
3.6.2	Instemmingsaanvragen	23
3.6.3	Strategische onderwerpen die de OR behandeld heeft	23
4	Beleid	25
4.1	Bedrijfsvoering	25
4.2	Kwaliteit van zorg	26
4.3	Stakeholders	26

5	Vooruitblik	28
5.1	Jaarplan 2022	28
5.2	Lange termijn ambities weggezet in de tijd (2021-2024)	28

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.

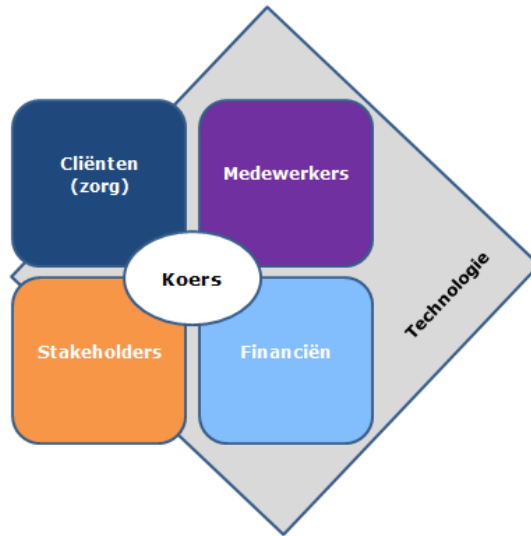
InteraktContour kiest voor een positie als gespecialiseerde zorgaanbieder. We richten ons op de zorg aan mensen die kampen met de complexe gevolgen van (niet aangeboren) hersenletsel in de chronische fase. We sluiten aan op de zorg die ziekenhuizen en revalidatiecentra bieden. Onze slogan staat daarvoor: **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 merken 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*
- *We zijn er ook voor de naaste*
- *We kennen de grenzen van onze expertise en schakelen kennis van buiten in wanneer nodig*
- *We zijn onbarmhartig transparant, ook wat niet lukt laten we zien*
- *We zijn pragmatisch en resultaatgericht, we denken in praktische oplossingen*

2.2 De vijf perspectieven

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 vijf perspectieven richtinggevend.



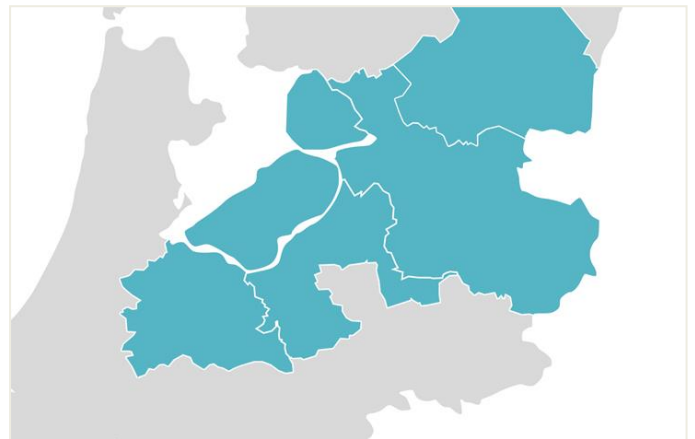
We werken continu aan het resultaat dat cliënten en naasten tevreden zijn én blijven over onze zorg- en dienstverlening. We zorgen er verder voor dat we aantrekkelijk zijn voor nieuwe cliënten. Het moet voor huidige en ook voor potentiële medewerkers en vrijwilligers interessant en uitdagend zijn om 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	37	30	25	4

2.4 Feiten en cijfers per 31 december 2021

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal cliënten dat bij InteraktContour woont (incl. VPT) *	742	723	712	703	687	643
Aantal cliënten dagbesteding/individuele begeleiding *	2.679	2.605	2.431	2.184	1.964	1.768
Aantal cliënten behandeling *	391	441	477	463	457	400
Aantal medewerkers (fte) **	935,6	919,9	879,8	832,8	794,8	749,1
Aantal medewerkers (aantal personen) ***	1.510	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 en bepalingen van de geldende regelingen over governance. Wijzigingen die in 2021 of begin 2022 voortkwamen uit de inwerkingtreding van nieuwe of gewijzigde regelgeving zoals de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen, de Wet marktoordening gezondheidszorg, de Governancecode zorg en de Wet toetreding zorgaanbieders zijn- of worden – geïmplementeerd in de statuten en de reglementen. De statuten en de reglementen zijn de leidraad voor de onderlinge samenwerking tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

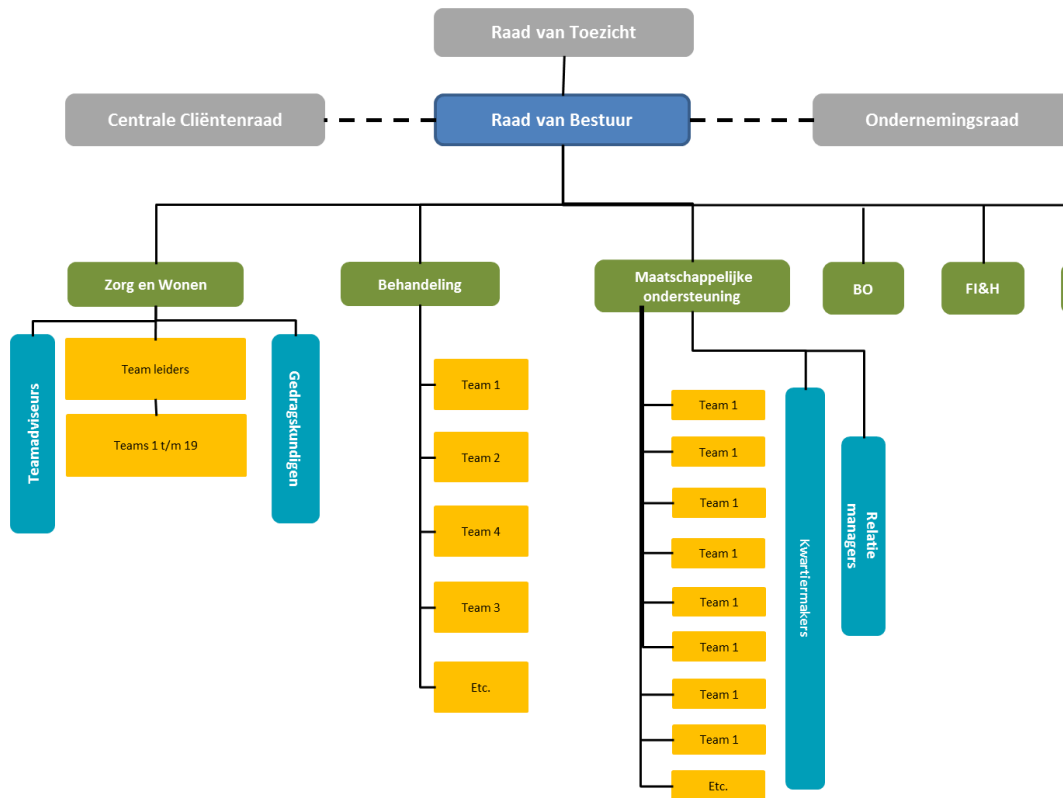
3.2 Organisatie

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 1-12-2021) = 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 directeurs zorg van de eenheden, de managers van de stafdiensten, de bestuurssecretaris en de Raad van Bestuur (het MT) overleggen eens per twee weken met elkaar over onderwerpen op tactisch en strategisch niveau. Twee keer per week heeft het

MT een dagstart om overige relevante aangelegenheden te bespreken. Dit is mede ingevoerd omdat het MT nog relatief veel vanuit huis werkt vanwege corona en zodoende zijn er voldoende contactmomenten. De overleg- en besluitvormingsstructuur, alsook de TBV-matrix¹ zijn vastgesteld op basis van de organisatieaanpassing per 1 februari 2015.

Er zijn in 2021 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.

¹ TBV = Taken, Bevoegdheden, Verantwoordelijkheden

Verslag van de Raad van Toezicht

3.3.1 Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat op 31 december 2021 uit vijf leden.

Naam	Benoemd	Herbenoeming	Aftreden	Functie
De heer Patrick Schoth	01-10-2015	30-09-2019	30-09-2023	Voorzitter commissie Kwaliteit en Veiligheid (per 15-09-2016) Voorzitter Remuneratie-commissie (per 11-11-2021)
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 Raad van Toezicht (per 01-01-2019 en herbenoemd per 30-06-2021) Voorzitter Auditcommissie (01-07-2017 tot en met 31-12-2018) Lid Remuneratiecommissie (per 11-11-2021)
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)

3.3.2 Relevante hoofd- en nevenfuncties

De heer Wout Adema
Directeur Zorg Zorgverzekeraars Nederland, Zeist (hoofdfunctie)
Voorzitter Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur Stichting Capaciteitsorgaan Utrecht (nevenfunctie)
Boardmember (Voorzitter) Compassion - Apeldoorn, een internationale christelijke hulpverleningsorganisatie voor hulp aan kinderen in kwetsbare landen/gebieden in Azië, Afrika en Latijns-Amerika (nevenfunctie), beëindigd per 08-12-2021
Lid Raad van Toezicht Leger des Heils, Almere (nevenfunctie)
Bestuurslid (penningmeester) van de stichting Vermogensbeheer Hoogeland Zorg – Beekbergen
De heer Patrick Schoth
DGA P.E.M. Schoth Neurologiepraktijk BV (hoofdfunctie)
Secretaris Stichting Lions Helpen, Zwolle
Mevrouw Liesbeth Denee
Beherend apotheker Dienstapotheek Noord-West Veluwe (hoofdfunctie)
Eigenaar Denee Medisch Advies (nevenfunctie)
Aspirant bestuurder van Stichting Pensioenfonds Openbare Apotheken (SPOA) per juli 2021 (nevenfunctie)

De heer André Vermeulen
Hoofd Sectormanagement Zorg, Handel, Industrie & Dienstverlening bij Rabobank (hoofdfunctie)
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)
Lid Raad van Toezicht Jeugdbescherming Brabant (nevenfunctie)
Lid Raad van Toezicht Veilig Thuis Brabant Noordoost (nevenfunctie)
Lid Raad van Toezicht Veilig Thuis Zuidoost-Brabant (nevenfunctie)
Bestuurslid IT-Circle, een samenwerkingsverband van IT-intensieve organisaties (nevenfunctie)

3.3.3 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 perspectieven in acht te nemen en in relatie tot elkaar af te wegen. Alle perspectieven zijn belangrijk. De perspectieven (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.

3.3.4 De gremia van de Raad van Toezicht

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

De vergaderingen

De commissie Kwaliteit en Veiligheid heeft in 2021 vier keer vergaderd en heeft zich beziggehouden met het bespreken van:

- Corona
- HRM
- AEPG (Alle Eenheden Professioneel Gezond) en MOPG (Maatschappelijke Ondersteuning Professioneel Gezond)
- RI&E
- Kwartaalrapportages over cliëntveiligheid
- 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)
- Meldingen bij IGJ en GGD
- Het jaarplan voor 2022

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 werden de presentaties gehouden over:

- het team gedragskundigen
- het medewerkertevredenheidsonderzoek
- de evaluatie van zelforganisatie binnen Maatschappelijke Ondersteuning
- het strategisch vastgoedplan

- het verzuim en terugkijken op corona
- het beleidsplan wet zorg en dwang.

Na afloop van elke 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 volledig wordt beoordeeld en dat de vergaderstukken goed zijn voorbereid. De tijdsindicatie op de agenda mag worden gehandhaafd. Ondanks dat de commissieleden elkaar nauwelijks live hebben ontmoet, hadden zij digitaal goede vergaderingen. Er is onderling een prima interactie en de gasten hebben toegevoegde waarde en zijn goed voorbereid. Het zou waardevol zijn als de diversiteit van de gasten weer iets wordt vergroot. Het voorzitterschap wordt als goed beoordeeld. De commissie hoopt dat het in 2022 vaker mogelijk is fysiek te vergaderen en tevens een keer op een woonlocatie.

Auditcommissie

De vergaderingen

De Auditcommissie is viermaal bijeengekomen in 2021. Ze heeft gesproken over:

- Treasury
- Bedrijfvoeringsinformatie
- Externe financiële ontwikkelingen
- Risicomanagement
- Vastgoedontwikkeling en het bestuurlijk kader huisvesting
- De jaarrekening en het accountantsverslag van 2020
- Het jaarplan en begroting 2022
- 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.

Daarnaast werden in 2021 tijdens de vergadering de volgende actuele onderwerpen besproken, al dan niet gepresenteerd door medewerkers uit de organisatie:

- de voorbereiding op de besluitvorming rond de te realiseren appartementencomplexen in Enschede en Zwolle
- de opvolging van het risico 'onderbreking ICT systemen'
- de notitie over duurzaamheid.

Zelfevaluatie Auditcommissie

Tijdens de zelfevaluatie in 2020 is een aantal verbeterpunten besproken, waaronder het verloop van de vergadering. Hierbij zat de uitdaging om ruimte te geven aan gedachtewisseling en dialoog zonder dat de overleggen te lang worden. De Auditcommissie heeft in de loop van 2021 teruggezien dat de verbeterpunten met elkaar zijn opgepakt (zoals vooraf detailvragen stellen en beantwoorden, en het meer sparren over onderwerpen i.p.v. afronden). In 2021 is daarnaast gesproken over de beleving van de bestuurder dat de Auditcommissie te veel de agenda bepaalt. Hierover is door de bestuurder en de leden van de Auditcommissie constructief gesproken. Zij zitten weer op één lijn en daarmee is dit onderwerp afgerond.

Remuneratiecommissie

De instelling van de Remuneratiecommissie

In de novembervergadering van de Raad van Toezicht is – vanwege het op handen zijnde vertrek van de huidige bestuurder per 1 augustus 2022 – een Remuneratiecommissie ingesteld. De Raad van Toezicht heeft de heer P. Schoth (vice-voorzitter van de Raad van Toezicht) benoemd als voorzitter van de commissie en de heer W. Adema als lid (voorzitter van de Raad van Toezicht). Het reglement Remuneratiecommissie is vastgesteld.

Doel en opdracht

- De commissie heeft als doel voorwerk te doen voor de beoordeling van het functioneren van de Raad van Bestuur en voor de bemensing en remuneratie van de Raad van Bestuur.
- De commissie heeft tevens als doel voorwerk te doen voor de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en voor de bemensing en remuneratie van de Raad van Toezicht.
- De commissie heeft geen eigen bevoegdheid tot het nemen van besluiten of het vaststellen van stukken, anders dan haar met de Raad van Toezicht te bespreken documenten.
- De commissie rapporteert over haar activiteiten in het bestuursverslag van de stichting.

De Remuneratiecommissie heeft de volgende taken:

- Het jaarlijks voeren van een functioneringsgesprek met de Raad van Bestuur. Hierbij wordt ook gekeken naar diens persoonlijke ontwikkeling en de vraag of bestuurder en organisatie nog bij elkaar passen. De Remuneratiecommissie draagt zorg voor verslaglegging van het gesprek en koppelt terug aan de Raad van Toezicht.
- Het beoordelen van omvang en samenstelling van de Raad van Bestuur en het zonodig doen van voorstellen in dit kader aan de Raad van Toezicht.
- Het adviseren van de Raad van Toezicht op het gebied van langetermijnplanning voor de opvolging van leden van de Raad van Bestuur.
- Het doen van voorstellen aan de Raad van Toezicht ten aanzien van de procedure inzake de werving en selectie bij het ontstaan van vacatures in de Raad van Bestuur.

- Het doen van voorstellen, conform geldende wet- en regelgeving, inzake de bezoldiging van de individuele leden van de Raad van Bestuur. Hierin komen in elk geval aan de orde:
 - I. de bezoldigungsstructuur en
 - II. de hoogte van de vaste bezoldiging, de toe te kennen variabele bezoldigungscomponenten, pensioenrechten, afvloeiingsregelingen en overige vergoedingen, de prestatiecriteria en de toepassing daarvan. En, indien daartoe aanleiding bestaat, het doen van voorstellen tot wijziging van of aanvulling op de bezoldiging van individuele leden van de Raad van Bestuur, welke bezoldiging en eventuele wijziging en/of aanvulling ter vaststelling worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht (onverminderd de bevoegdheid van de Raad van Toezicht om de definitieve vaststelling binnen door de Raad van Toezicht te stellen kaders aan de Remuneratiecommissie te delegeren).

De vergaderingen

De Remuneratiecommissie bepaalt zelf de organisatie van haar werkzaamheden en vergadert zo vaak als nodig is voor het goed functioneren van de commissie. Ze heeft zich in 2021 over de volgende onderwerpen gebogen:

- De planning & de inhoud van het werving & selectieproces van de nieuwe bestuurder
- Selectie en kennismaking werving- & selectiebureau
- Samenstelling nieuwe Raad van Bestuur
- Hoe het MT, de OR en de CCR worden betrokken in het werving- & selectieproces
- Bespreking met afvaardiging MT over hun wensen bij een nieuwe bestuurder
- De interne en externe communicatie over het vertrek van de bestuurder
- Bevindingen van het werving- & selectiebureau nav de intakegesprekken delen met de Raad van Toezicht, bestuurder, MT, OR en CCR
- Concept profielschets
- Concept vacaturetekst
- Wijze van werving

Raad van Toezicht

De vergaderingen

De Raad van Toezicht heeft in 2021 zeven maal vergaderd. Drie vergaderingen vonden fysiek plaats, de andere digitaal vanwege corona.

De Raad van Toezicht heeft ten aanzien van de volgende onderwerpen haar goedkeuring uitgesproken:

- kwaliteitsrapport over 2020 (hoewel niet nodig volgens de statuten/reglementen)
- jaarrekening en het bestuursverslag over 2020
- de begroting en het jaarplan voor 2022
- herijkte lange termijn strategie 2021-2024
- wijziging aansturing van de eenheid Behandeling

Daarnaast is:

- de samenwerking verlengd met accountant na evaluatie door de Raad van Toezicht en betrokken medewerkers
- de voorzitter van de Raad van Toezicht door de raad herbenoemd
- de beoordeling van de bestuurder in een besloten vergadering vastgesteld

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

Tevens is gesproken over:

- corona
- actuele ontwikkelingen rond vastgoed (in het bijzonder rond de appartementencomplexen in Enschede en Zwolle)
- de kwartaalrapportages van de stichting
- de voorlopige resultaten over 2020
- voortgang realisatie in 2021
- jaarrekening 2020
- accountantsverslag en bestuurlijke reactie
- evaluatie accountant
- stakeholders
- ontwikkelingen binnen de eenheid Maatschappelijke Ondersteuning (in aanwezigheid van de directeur extramurale zorg)
- aansturing van de eenheid Zorg & Wonen (in aanwezigheid van de directeur intramurale zorg)
- uitkomsten medewerkertevredenheidsonderzoek (in aanwezigheid van de manager P&O)
- NAH+ en NAH++ (in aanwezigheid van de manager NAH+ en NAH++)
- werving nieuwe bestuurder
- voorstel jaargesprek bestuurder
- bestuurlijk dilemma
- onkosten Raad van Bestuur
- implicaties Wet bestuur en toezicht rechtspersonen vVerbonden partijen
- WNT klasse-indeling
- bezoldiging Raad van Toezicht
- voorstel locatiebezoeken november 2021
- voorbereiden zelfevaluatie Raad van Toezicht
- strategisch vastgoedplan
- stand van zaken Boogh
- herijkte risicoprofiel
- opvolging actiepunten zelfevaluatie Raad van Toezicht

Een vertegenwoordiging uit de Raad van Toezicht was tweemaal aanwezig in een vergadering met de OR en eenmaal in een vergadering van de CCR. De jaarlijkse locatiebezoeken konden gelukkig weer fysiek plaatsvinden. Alle leden van de Raad van Toezicht 'bezochten' afzonderlijk een woonlocatie. Aan het eind van het bezoek zijn plenair de ervaringen uitgewisseld in het bijzijn van de bestuurder, de manager FI&H en de directeur intramurale zorg.

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 een (externe) governance expert. Het integrale verslag is besproken in de vergadering van de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de bestuurder.

De belangrijkste thema's die aan de orde werden gesteld:

- Bij elke vraag jezelf afvragen: voegt dit waarde toe? Meer 'kampvuur'-vragen en minder 'lantaarnpaal'-vragen stellen, elkaar daarop coachen tijdens de check-out.
- Bepaalde onderwerpen voor 2022 zijn gemarkeerd omdat ze vragen om een dieper/breder/meer strategisch gesprek, en dito tijdsbesteding en voorbereiding. Dit betekent ook dat sommige onderwerpen enkel in de commissies worden gelaten.
- Meer 'connecten' met de bestuurder en het MT, meer supporten 'als mens', door vaker te vragen hoe het nou écht met ze gaat, hoe zitten ze 'erbij'.
- Af en toe een informeel gesprek met eten voor of na de RvT organiseren, zodat 'ongemakkelijke vragen' getoetst kunnen worden.
- Vaker tijd nemen voor reflectie, sparren en dialoog.
- Altijd check-out doen. Tijdens check-out bespreken of er meer, minder of zelfde tijd gepland had moeten worden voor de agendapunten.
- K&V onderwerpen meer vooraan op de agenda, hamerstukken op het eind.
- Vaker de commissievoorzitters een agendapunt laten inleiden.

3.3.5 Ontwikkelingsprogramma Raad van Toezicht

Het ontwikkelings- en scholingsprogramma van de Raad van Toezicht 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 2021 onderstaande activiteiten ondernomen op het gebied van scholing en deskundigheidsbevordering.

Overzicht deskundigheidsbevordering leden Raad van Toezicht

Naam lid RvT	Naam training / opleiding
De heer Wout Adema	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie voor Digitale Transformatie (NBA)
De heer Patrick Schoth	<ul style="list-style-type: none"> • Verdiepende leergang: toezicht op kwaliteit 2021 Editie 2 (NVTZ)
Mevrouw Liesbeth Denee	<ul style="list-style-type: none"> • Leergang bedrijfskunde voor apothekers • SPO voor pensioenbestuurders: Governance, Geschikt worden op niveau A <ul style="list-style-type: none"> ○ Module 2; Financiële deskundigheidsgebieden ○ Module 3; besturen verantwoording en toezicht
De heer André Vermeulen	<ul style="list-style-type: none"> • Innovatiedag (NVTZ)
Mevrouw Myriam van Rooij	

Daarnaast vonden meerdere gezamenlijke activiteiten plaats in 2021. De jaarlijkse gezamenlijke themamiddag is helaas geannuleerd vanwege corona. Wel vonden er twee inspiratiebijeenkomsten plaats: over Ontwikkelingen in de zorg en arbeidsmarkt (verzorgd door Stichting FWG) en over Luisteren (verzorgd door Harthorend). Daarnaast is voor de voltallige Raad van Toezicht een verdiepende leergang Breinbasics verzorgd door een opleider van InteraktContour.

Honorering

De hoogte van honorering van de leden van de Raad van Toezicht over 2021 bedroeg:

- Voorzitter: €20.265,--
- Overige Leden: €15.440,--

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.

3.3.6 Beoordeling functioneren Raad van Bestuur

In 2021 is in overleg tussen Raad van Toezicht en bestuurder het beoordelingsproces aangepast t.o.v. vorig jaar. Nieuwe proces is als volgt:

- Bestuurder haalt 360 graden feedback op, stelt zelfreflectie-document op.
- Raad van Toezicht haalt schriftelijke input op bij RvT- leden, MT-leden, OR en CCR en legt deze langs de dimensies van het beoordelingskader.
- Mondelinge interviews door Raad van Toezicht (bijvoorbeeld waar schriftelijke input aanleiding geeft), sowieso in gesprek met twee MT leden en de voorzitter OR en CCR.
- Raad van Toezicht deelt input met bestuurder en vraagt bestuurder mondeling (en eventueel schriftelijk) te reflecteren in gesprek met voorzitter en vicevoorzitter Raad van Toezicht.
- Voorzitter Raad van Toezicht integreert de input en stelt concept beoordeling en concept beoordelings-kader op.
- Raad van Toezicht bespreekt de concepten en stelt deze vast in een besloten vergadering.
- Concluderend gesprek met bestuurder (toetsend en in dialoog) door voorzitter en vicevoorzitter Raad van Toezicht.
- Definitieve beoordeling, beoordelingskader en gespreksverslag worden gearchiveerd.

3.4 Verslag van de Cliëntenraad

3.4.1 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. Hierbij is bij een aantal cliëntenraden ondersteuning van het LSR aanwezig. De inrichting van de overleggen verschilt per locatie. Namens InteraktContour sluit de teamleider bij de vergadering aan.

In de dagbestedingslocaties (incl. individuele begeleiding) is sprake van deelnemersvergaderingen of een deelnemersraad. Hier is het afgelopen jaar is de overgang gemaakt naar cliëntmomenten. Deze momenten worden in een bepaalde week 2 of 3 gehouden zodat alle cliënten van de locatie de mogelijkheid hebben om aan te sluiten.

Indien gewenst wordt er apart met 1 of 2 cliënten gezeten omdat zij het cliëntmoment ander niet kunnen volgen. Er wordt een agenda opgesteld zodat ook de voortgang van de punten van het vorige cliëntmoment worden besproken.

Cliënten ervaren het als zeer prettig omdat iedereen de kans krijgt om zijn haar vraag te stellen. En om samen te horen wat de ontwikkelingen binnen een locatie is.

Na een cliëntmoment wordt er een nieuwsbrief gemaakt zodat degene die er niet bij wilde zijn of niet kon toch kan lezen wat er besproken is en zo kan het netwerk het ook lezen. Deze werkwijze krijgt steeds meer vorm.

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.

3.4.2 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.

3.4.3 Samenstelling

Op 31 december 2021 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. K. de Vries, Woonlocatie De Brem Nunspeet

Vertegenwoordiging Maatschappelijke Ondersteuning

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

Eén cliënt is in 2021 overleden. Twee andere cliënten hebben in 2021 aangegeven om verschillende redenen te stoppen met het lidmaatschap.

3.4.4 De vergaderingen

Door de uitbraak van Corona kon de bijeenkomst voor de vergadering van maart 2021 niet op locatie plaatsvinden. De vergadering heeft online plaatsgevonden.

De vergaderingen van 17 juni en 7 oktober 2021 hebben op het bestuursbureau plaatsgevonden.

De vergadering van 16 december 2021 heeft vanwege de Coronamaatregelen online plaatsgevonden.

3.4.5 Adviezen CCR over beleid en maatregelen

Positief advies:

- Jaarverslag en jaarrekening 2020
- Jaarplan en begroting 2022
- Verstrekkingenbeleid
- Benoeming Wzd functionaris
- Intentieovereenkomst samenwerking Boogh
- Bestuursverslag
- Contouren
- Actualisatie vastgoedplan

Instemming:

- Medezeggenschap: concept huisreglement en medezeggenschapsregeling voor de lokale cliëntenraden.
- Klachtenregeling
- Indexatie maaltijdvergoedingen 2021
- Beleidsplan Vrijheid en Veiligheid en Huisregels

Ook besproken:

- Wet Zorg en Dwang
- Bespreking resultaten CTO
- Bespreken resultaten MTO

- Kwaliteitsrapport 2020
- Kwartaalrapportages 2020 Q4, 2021 Q1, Q2 en Q3
- Jaarverslag Cliëntvertrouwenspersoon 2020
- Huisvesting: Voortgang nieuwbouwplannen.
- Updat Corona
- Vaccinatiebeleid
- Programmaplan E-Health
- Voortgang NAH++
- Kaderbrief 2022
- Risicoprofiel

3.5 Verslag van de OR

3.5.1 Samenstelling ondernemingsraad per 31-12-2021

Een OR-lid heeft per 1 juli 2021 het OR-lidmaatschap beëindigd. Omdat de vacature ontstond binnen een halfjaar voor de reguliere OR-verkiezingen was het niet nodig om tussentijdse OR-verkiezingen uit te schrijven. Voor de reguliere OR-verkiezingen in december hebben zich evenveel medewerkers kandidaat gesteld als er zetels zijn. Om die reden zijn de verkiezingen niet doorgegaan. In de zittingstermijn 2022-2024 gaat de OR in de nieuwe samenstelling verder.

Dagelijks Bestuur

Evelien Ossendrijver, senior begeleider dagbesteding, Harderwijk (voorzitter)

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

Leden

Chantal den Besten, begeleider woonlocatie Spikvoorde, Deventer

Dinand Dekker, senior begeleider woonlocatie Het Kwartier, Almere

Melanie Geerdink, begeleider woonlocatie G. de Leeuwuis, 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

3.5.2 Instemmingsaanvragen

De OR heeft instemmingsaanvragen ontvangen voor de volgende regelingen en heeft ingestemd met:

- Regeling thuiswerken
- Aangepast protocol verwijtbaar handelen
- Continuëren huidig beleid werving en selectie
- Aangepast beleid praktijkleren
- Verlengen huidige reiskostenregeling
- Aangepast beleid Bedrijfshulpverlening
- Aangepaste regeling beeldschermbrillen
- Aangepast verzuim- en re-integratiebeleid
- Protocol opvang na schokkende gebeurtenissen

De OR heeft niet ingestemd met:

- Vaccinatie nieuwe medewerkers

Het volgende instemmingsverzoek is besproken maar in 2021 niet afgehandeld:

- Integriteitscode

Wat betreft het beleid 'meteen een vast contract voor begeleiders, senior begeleiders en teamleiders' had de OR om instemming gevraagd moeten worden. De OR heeft geen bezwaar aangetekend en neemt dit beleid mee in toekomstige evaluaties.

3.5.3 Strategische onderwerpen die de OR behandeld heeft

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

- *Aanpassing functiehuis*

De OR toetst het proces op de volgende punten:

- Transparantie: het proces en de uitkomst zijn eenduidig, uitlegbaar en navolgbaar
- Toekomstbestendigheid
- Ontwikkeling: het functiehuis is belangrijk voor een professioneel gezonde organisatie met ontwikkelooppaden en perspectief voor medewerkers
- Realistisch: de functies zijn passend en eenduidig en kloppen bij de feitelijke situatie.

Regelmatig wordt hierover overleg gepleegd met de projectleider functiehuis en P&O.

- *Strategisch vastgoedplan*

De OR bespreekt het strategisch vastgoedplan met de bestuurder aan de hand van de volgende vragen:

- Heeft de OR het idee dat de indeling in kernvoorzieningen, geclusterd wonen en ongeclusterd wonen nog steeds een goede driedeling is?
- Bij kernvoorzieningen werd eerst gedacht aan minimaal 35 appartementen. In Zwolle wordt een kernvoorziening gebouwd met ruim 100 appartementen. Welke voor- en nadelen ziet de OR?

- Hoe kijkt de OR aan tegen het leidinggeven aan een locatie met 80 tot 100 plaatsen?
- Hoe aantrekkelijk is een kernvoorziening voor medewerkers? Wat spreekt aan en wat juist niet?

- *Evaluatie zelforganisatie*

De OR bespreekt met de manager MO de 4 verbeterpunten (tijdsindeling taakhouderschap, duidelijkheid over rol en kaders, nóg sterkere verbondenheid teamdoelen, ondersteuning bij financiële bedrijfsvoering) die uit de evaluatie zijn gekomen. De OR vindt de goede cijfers opvallend, terwijl door medewerkers veel werkdruk en werklast worden ervaren.

- *Besluit invasieve beademing:*

De OR geeft in diverse overleggen zijn visie op het besluit om te stoppen met de zorg voor invasief beademde cliënten.

- *Tussenstand voortgang januari t/m april '21*

Aan de hand van enkele vragen, gerelateerd aan de 4 kwadranten, worden de volgende vragen besproken met de bestuurder:

- *Waarover is de OR (on)tevreden?*
- *Worden tegen het licht van de huidige (Covid) situatie de juiste dingen gedaan?*
- *Doen we te veel of te weinig? Zo ja, wat moet erbij/eraf?*

- *Praatstuk veerkracht/vitale teams/langdurige inzetbaarheid*

Met de OR wordt besproken of dit praatstuk kan helpen om als team met elkaar over dit thema in gesprek te gaan. De OR doet suggesties voor wat aanvullend nodig is. De in het praatstuk voorgestelde interventies en andere ideeën van de OR worden besproken.

- *Herijking Lange Termijn Strategie*

De OR kan zich vinden in de strategische ambities. Vooral het behouden en vinden van medewerkers vindt de OR topprioriteit. De OR wil daarover meedenken en meepraten.

- *Notitie duurzaamheid*

De OR geeft een aantal suggesties in het kader van duurzaam ondernemen. Onder andere op het gebied van voeding, afval scheiden, duurzaam omgaan met materialen zoals papier, waterbesparing, installeren van zonnepanelen en branden van licht in gebouwen, ziet de OR verbeterpunten. Door meer bekendheid te geven aan duurzaam ondernemen en medewerkers erbij te betrekken, wordt bewustzijn bij medewerkers gecreëerd. Dit kan mogelijk leiden tot aanpassing van gedrag.

- *Zorgen over medewerkers*

De OR ontvangt zorgelijke signalen van medewerkers over hoge werkdruk, openstaande diensten en ziekmeldingen. Medewerkers gaan zich door de hoge werkdruk ongelukkig voelen in hun werk. Ze worden ziek of gaan op zoek naar een andere baan. De OR deelt zijn zorgen meerdere malen met de bestuurder en de manager P&O en denkt mee over mogelijke oplossingen. Volgens de OR zijn hoofdthema's: erkenning, begrip, veiligheid, gehoord worden, transparantie, communicatie en verwachtingen.

4 Beleid

4.1 Bedrijfsvoering

Het jaar 2021 werd wederom gekenmerkt door extra kosten als gevolg van corona. De extra kosten bedroegen in 2021 € 2,8 mln (2020: € 2,2 mln); hiervan wordt naar verwachting € 2,7 mln (2020: € 2,1 mln) vergoed. Deze stijging in extra kosten werd vooral veroorzaakt door de gestegen personeelsinzet als gevolg van het toegenomen verzuimpercentage, met name via inhuur van personeel niet in loondienst. Daarentegen was er in 2020 nog sprake van een omzetcompensatie van €2,5 mln, terwijl in 2021 hiervan geen sprake meer was door de combinatie van een beperkt gebleven omzeterderving en minderkosten die hoger uitvielen dan de omzeterderving.

Daarnaast werd het boekjaar 2021 beïnvloed door de ontwikkelingen op het gebied van vastgoed. Dit bracht een bedrag aan sloopkosten van € 0,3 mln met zich mee voor de oude panden van de woonlocaties Geert de Leeuwhuis in Enschede en De Koppels in Zwolle. Daarnaast werden er eenmalige kosten gemaakt in verband met de afboeking van de oude boekwaarden (€ 0,3 mln) en de kosten van de tijdelijke huisvestingslocaties (€0,8 mln).

Ter financiering van de nieuwbouw fase 1 (Zwolle en Enschede, totaal € 40 mln) zijn in 2021 de onderstaande financieringen afgesloten:

Financier	Borging	Looptijd	Rente vast	Omvang	Rente
Rabobank	Ongeborgd	30	15 jaar	€ 8.000.000	1,350%
BNG	Geborgd	30	30 jaar	€ 20.000.000	0,582%

De WLZ-opbrengsten stegen in 2021, afgezien van de corona-vergoedingen, met € 3,9 mln, waarvan €2,4 mln door indexering van tarieven, € 0,5 mln hogere meerzorgopbrengsten en €1,0 hogere opbrengsten ZZP's als gevolg van uitbreiding capaciteitsplekken (De Klokkensbelt).

Het genormaliseerde resultaat over 2021 bedroeg derhalve:

Normalisatie resultaat 2021

Bedragen in miljoen euro

	<u>Realisatie</u>
Resultaat	2,6
<u>Corona effect:</u>	
Extra kosten	2,8
Compensatieregelingen	-2,7
Totaal effect Corona	0,1
Eenmalige kosten vastgoedontwikkeling 1)	1,1
Afboeking boekwaarden vastgoedontwikkeling	0,3
Resultaat genormaliseerd	<u><u>4,1</u></u>

1) Kosten tijdelijke huisvesting en sloopkosten i.v.m. nieuwbouwprojecten in Enschede en Zwolle

Duurzaamheid

InteraktContour neemt haar verantwoordelijkheid voor duurzaam ondernemen. InteraktContour voldoet minimaal aan wet- en regelgeving en komt tegemoet aan de eisen van financier en stakeholders.

Eén van de belangrijkste maatregelen betreft vervangende nieuwbouw intramurale zorg. In Enschede en Zwolle zijn verouderde woonvoorzieningen gesloopt en is gestart met nieuwbouw. Deze nieuwe locaties voldoen aan de BENG eisen en er wordt natuurinclusief gebouwd. In geval van sloop wordt de bestaande natuur zoveel als mogelijk gespaard of hersteld.

Op het dak van locatie Klokkensbelt in Almelo zijn zonnepanelen geplaatst met een geschatte jaaropbrengst van 116.500 kWh.

Ten aanzien van bestaande panden zijn erkende maatregelen in kaart gebracht en een aantal energiebesparende maatregelen is uitgevoerd, onder andere vervanging van ketels en boilers.

Tot slot is een start gemaakt met het opstellen van de duurzaamheidsagenda voor de komende 2-3 jaar met als thema's reduceren van CO2 uitstoot, circulaire bedrijfsvoering, vermindering van afval en een gezonde leefomgeving.

4.2 Kwaliteit van zorg

Voor een uitgebreid inzicht in de kwaliteit en veiligheid van de zorg voor de cliënten, informatie over de medewerkers en hoe wij technologie inzetten wordt verwezen we naar het kwaliteitsrapport over 2021 (<https://kwaliteitsrapport.interaktcontour.nl/over-2021>). 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) 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 ieder MT-overleg zijn 'externe contacten' een vast onderdeel van de agenda.

In 2021 hadden stakeholders zoals het RIVM, de landelijke overheid, en de brancheorganisatie VGN uiteraard wederom impact op het coronabeleid van

InteraktContour. Nagenoeg elke wijziging in het landelijke coronabeleid heeft geleid tot interne aanpassingen.

Met zorgkantoren vonden contacten plaats over de inzet van technologie en over de inzet van meerzorg. Ten aanzien van de meerzorgaanvragen gaf zorgkantoor Zilveren Kruis bijvoorbeeld terug dat InteraktContour trots mag zijn dat deze complexe zorg echt een behoorlijk grote kwaliteitsslag heeft gemaakt. Ook gaven de zorgkantoren in een ander gesprek bruikbare tips over de inzet van het cliënttevredenheidsonderzoek en de instrumenten die zij tegenkomen.

We hebben in 2021 relatief frequent contact gehad met de IGJ. Contact vond plaats in het kader van een onderzoek naar aanleiding van een verplichte melding en de nasleep daarvan, naar aanleiding van een anonieme melding, en in het kader van een onaangekondigd bezoek. De trajecten zijn alle drie naar tevredenheid van de IGJ afgesloten.

Er is in 2021 op meerdere niveaus van de organisatie relatief intensief contact geweest met enkele huisartsengroepen over het verlenen van zorg op specifieke locaties. De huisartsen vinden de zorgvraag van bepaalde cliënten van InteraktContour dermate ingewikkeld dat zij het hoofdbehandelaarschap te risicovol vinden. Dit terwijl InteraktContour door zorgkantoren is gecontracteerd voor Wlz zorg exclusief behandeling. Het als hoofdbehandelaar in dienst nemen van een arts, zoals een specialist ouderengeneeskunde, is dus niet passend gegeven de huidige regelgeving/contracten/overeenkomsten. In de bekostiging van InteraktContour is daarvoor ook geen ruimte. Samen met de huisartsen en de zorgkantoren wordt gesproken over een oplossing voor dit probleem, dat door InteraktContour wordt geduid als een stelselprobleem.

In 2021 is extra aandacht besteed aan de relaties met de gemeenten, zowel op ambtelijk niveau, met de wijkteams/Wmo-coördinatoren als met de wethouders. Begin 2021 is bijvoorbeeld met enkele gemeenteraadsleden besproken of de invloed van InteraktContour in de voorbereiding op een aanbestedingstraject groter kan zijn dan nu.

In het kader van het project Thuiswonen met hersenletsel is een omgevingsanalyse gemaakt. De analyse behelst een schriftelijke analyse van relevante documentatie over Langer Thuis wonen, alsmede een rondje langs relevante stakeholders om te vernemen in hoeverre zij al vorm en inhoud geven aan dit onderwerp. Begin 2022 wordt de opbrengst bij elkaar gebracht en gebruikt bij het verder vormgeven van het project.

Andere belangrijke stakeholders in 2021 betroffen – in het kader van de realisatie van een NAH++ locatie – de samenwerkingspartners Siza en Pro Persona. In deze organisaties zijn betrouwbare samenwerkingspartners gevonden en eind 2021 is de samenwerking verder geformaliseerd. Hiermee is een mooie basis gelegd voor het verder realiseren van een gezamenlijke NAH++ locatie in Wolfheze.

Tot slot is een groot aantal stakeholders bevroegd in het kader van de jaarlijkse herijking van ons risicoprofiel. Wij vroegen hen wat de belangrijkste risico's voor InteraktContour zijn voor de komende twee tot vier jaar. Wij hebben met hun waardevolle input ons profiel naar tevredenheid kunnen actualiseren.

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

5.1 Jaarplan 2022

Voor een inblik in de plannen voor 2022, verwijzen we graag naar het jaarplan ([Jaarplan 2022](#)).

5.2 Lange termijn ambities weggezet in de tijd (2021-2024)

In 2021 zijn de lange termijn ambities van InteraktContour herijkt. Voor de huidige strategieplaat wordt verwezen naar de link op onze website ([Strategieplaat InteraktContour 2021-2024](#)).

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. 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 tussen 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.