



Medrie

werkt voor huisartsen
aan optimaal resultaat

Directieverslag 2017

Inhoud

Voorwoord	3
Kerncijfers	4
Medrie in het kort	5
Organogram	6
Bestuur Medrie BV	7
Verslag van de Raad van Bestuur	8
Risicobeheersing	12
Bericht van de Raad van Commissarissen	14



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Medische Regio Groep, beter bekend onder de naam Medrie. 2017 was het jaar waarin, na enkele jaren van bestuurlijke wisselingen, stabiliteit is gekomen met de komst van de nieuwe bestuursvoorzitter. Medrie is gestart met het uitvoeren van de nieuwe koers Medrie 2.0, met het motto 'Medrie werkt voor huisartsen'. Een belangrijke eerste stap in dit proces is de ontvlechting van de bestuurlijke en de medische kant waardoor de besturing van Medrie daadkrachtiger en transparanter wordt. De huisartsen kunnen hun invloed blijven uitoefenen waar dat gewenst/nodig is. De organisatie Medrie wordt het komende jaar op basis van dit nieuwe model opnieuw ingericht en aangepast.

Financieel staat Medrie er goed voor. Ook medisch inhoudelijk zijn de zaken goed op orde als het gaat om de acute zorg en de chronische zorg. Wel is het belangrijk om waakzaam te blijven voor de toekomst om deze financiële zekerheid te handhaven. De contractering van de zorg bij de zorgverzekeraars is nooit gegarandeerd en moet ieder jaar opnieuw ingewonnen worden. Voor 2018 is de O&I discussie een uitdaging voor Medrie. De ontwikkelingen hierover worden op de voet gevolgd zodat een goed standpunt kan worden ingenomen.

Het aantal telefoontjes naar de Triagepost Medrie (TPM) is afgelopen jaar langzaam gestegen. Dat brengt een lichte stijging van de werkdruk met zich mee. Gelukkig is de formatie op het vereiste niveau door de inzet van junior triagisten en een goede wervingscampagne met een film. De bereikbaarheid van onze huisartsenposten (HAP) is ook onveranderd hoog gebleven. In de HAP Emmeloord zijn met de zorgverzekeraar afspraken gemaakt over bewaking en toezicht in de ANW-uren. Medrie hecht aan kwalitatief goed werk leveren. Wij zijn dan ook trots dat wij voor de acute zorg weer ISO-gecertificeerd zijn tot en met 2020. Ook is een onafhankelijk klachtenfunctionaris gestart die een benadeelde kan bijstaan om inzicht te krijgen wat de klacht heeft veroorzaakt en welke lessen hieruit te trekken zijn voor Medrie. Naast de investeringen in de ketenzorg is in 2017 ook geïnvesteerd in het bouwen aan innovatieve ondersteuning van ouderenzorg en GGZ-zorg. Onder meer het ingerichte virtuele GGZ-huis is hier een prachtig voorbeeld van!

Terugkijkend op 2017 is er in visie, bedrijfsvoering en organisatie van de zorg flink wat werk verzet. Dat kunnen wij niet alleen, dat kan alleen samen met alle medewerkers waardoor we vooruit komen. De Raad van Bestuur is dankbaar voor deze inzet en realiseert zich dat met alle dynamische veranderingen in de zorg er elk jaar weer veel op Medrie afkomt. Samen werken wij aan een optimaal resultaat voor de huisartsen in de regio!

Raad van Bestuur

ir. Ph.J. van Klaveren, voorzitter Raad van Bestuur
drs. B. Jansen, lid Raad van Bestuur regio Flevoland
drs. P.C.M. Habets, lid Raad van Bestuur regio Hardenberg



Vlnr.: drs. P.C.M. Habets,
drs. O. Schwantje, regiodirecteur regio Zwolle
ir. Ph.J. van Klaveren
drs. B. Jansen

Kerncijfers

	2017	2016
Bedrijfsopbrengsten	26.242.981	26.520.323
Resultaat en vermogen		
Groepsresultaat voor belastingen	850.538	2.720.227
Bestemming exploitatiesaldo		
Mutatie reserve aanvaardbare kosten	-77.600	139.680
Mutatie in tarieven te verrekenen	-25.927	812.078
Mutatie reserve deelnemingen	954.065	1.768.469
Afschrijvingen	196.198	204.496
Netto investeringen	16.631	-25.430
Eigen vermogen	5.233.955	4.279.887
Reserve aanvaardbare kosten	1.168.424	1.246.024
Totaal vermogen	15.364.037	14.391.427
Ratio's		
Resultaat ratio	3,2	10,3
Current ratio	1,9	1,9
Solvabiliteit op basis van eigen vermogen	41,7%	38,4%
Personeelsbezetting		
Gemiddeld aantal werknemers	181	172
Gemiddelde fte inzet	75,3 fte	74,4 fte

Medrie in het kort

Medrie is een serviceorganisatie voor huisartsen in de regio's Zwolle, Flevoland en Hardenberg. Medrie faciliteert, ondersteunt, organiseert en innoveert de huisartsenzorg vanuit het collectief. Op dit moment ondersteunen we met 75 fte (181 medewerkers) zo'n 275 huisartsen in hun zorg aan ruim 600.000 patiënten. Medrie groeit nog ieder jaar.

Samen sterk in het dna van Medrie

Goede zorg, professioneel en dicht bij de patiënt. Dát is waar het werk van onze huisartsen om draait. Maar goede zorg blijven bieden, kan niet meer alleen. Dat constateerden ook de oprichters van Medrie in 2009. Zij besloten de handen ineen te slaan. En daarmee zit 'samen sterk' verankerd in het dna van Medrie.

Medrie werkt voor huisartsen

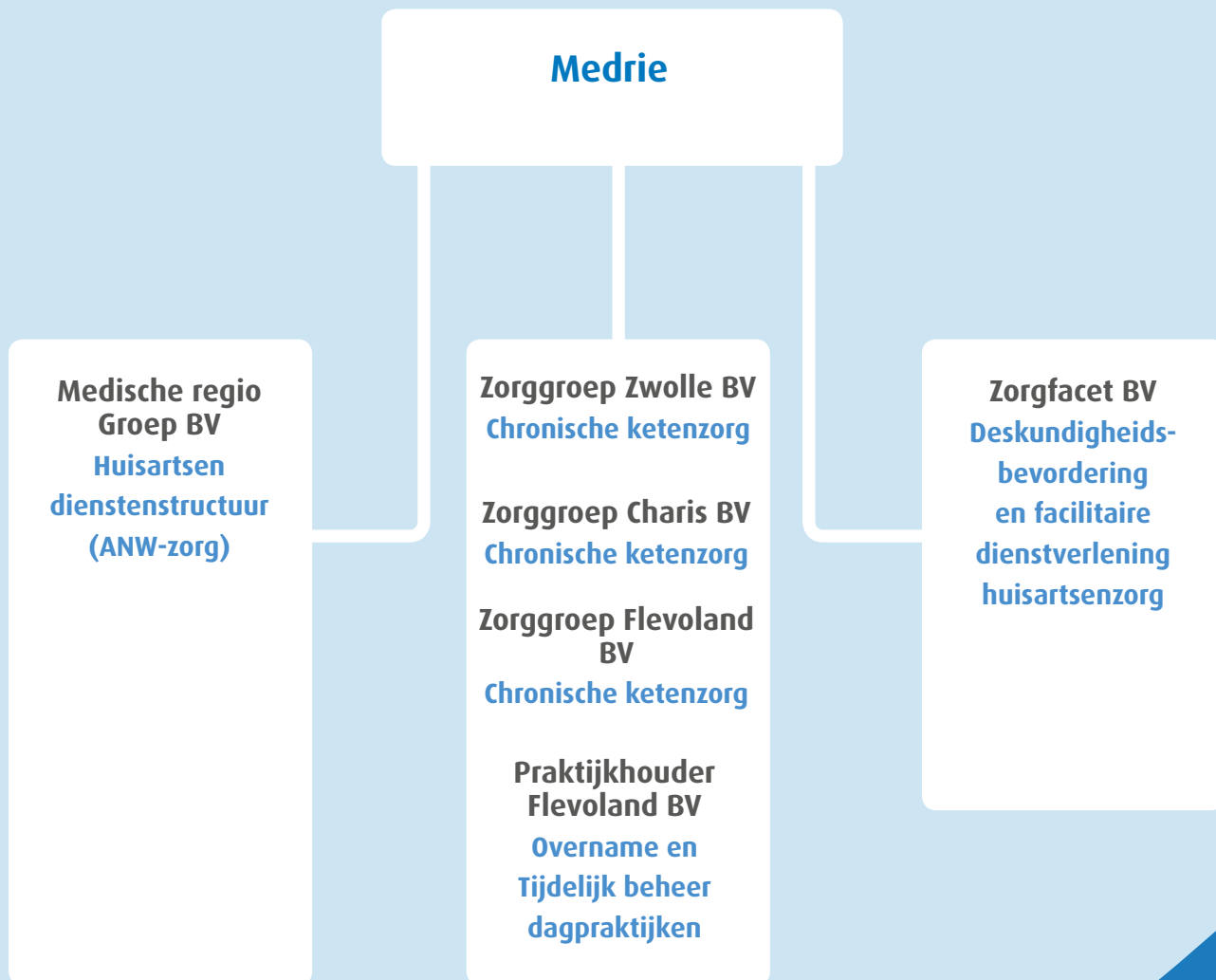
Medrie werkt voor huisartsen. Zij ontzorgt en ondersteunt hen in alles rondom hun zorg voor patiënten. Daarin groeit Medrie nog ieder jaar richting de drijvende kracht achter de huisartsen in de regio. En dat draagt bij aan goede huisartsenzorg, nu en in de toekomst.

Wat Medrie doet

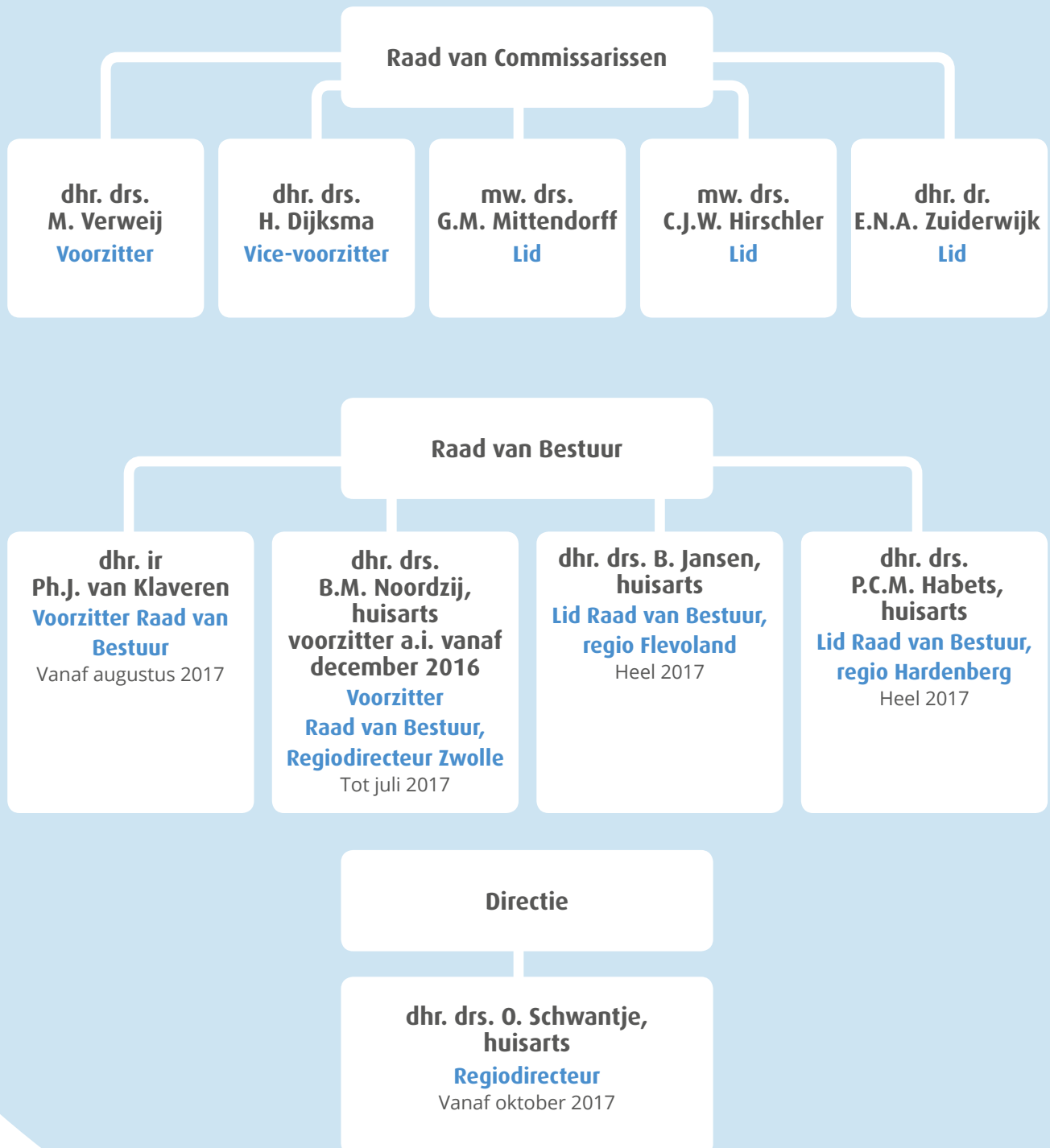
- Medrie faciliteert de huisartsenspoedzorg met een dienstenstructuur en vier huisartsenposten, ondersteund door de Triagepost.
- Medrie ondersteunt de aangesloten huisartsen bij hun ondernemerschap. Bijvoorbeeld door contractering van ketenzorgprogramma's bij de zorgverzekeraar, tijdelijke overname van een praktijk, onderzoek naar en ondersteuning bij nieuwe projecten.
- Medrie organiseert collectieve zaken rondom huisartsenzorg in de regio, zoals scholing. Maar bijvoorbeeld ook initiatieven voor kwaliteitsverbetering en patiëntervaringsonderzoek.
- Medrie vernieuwt de zorg. Dat wordt de komende beleidsperiode (2017-2020) steeds meer merkbaar. Medrie wil samen met haar stakeholders inspelen op de toekomst van huisartsenzorg. Voor huisartsen en zorg- en welzijnsorganisaties wil Medrie nog meer de verbindende partner zijn bij zorginnovatie, met de (verander)kracht in de regio als basis.



Medische Regio Groep (Medrie)



Bestuur Medische Regio Groep BV



(situatie per maart 2018)

Verslag Raad van Bestuur

Stabiliteit

2017 is voor Medrie een jaar geweest met twee gezichten. Aan de ene kant is een aantal fundamenten gelegd voor de toekomst, zodat Medrie (nog) beter de huisartsen in onze regio's van dienst kan zijn. Aan de andere kant zijn er bestuurlijk de nodige wisselingen geweest, waardoor de continuïteit van de ontwikkeling van Medrie op die fundamenten een grillig patroon heeft gekend. Gelukkig is op dat vlak nu stabiliteit. Dat heeft in de loop van 2017 geleid tot een duidelijke koers, die nieuw perspectief biedt.

Koers bepalen

Financieel is het Medrie voor de wind gegaan. Ook medisch inhoudelijk is Medrie goed bij de les gebleken waar het gaat om de acute zorg en de chronische zorg. De financiële situatie noopt ook tot waakzaamheid. Wij moeten in staat zijn de zorg verder te versterken. Het versterken van onze eigen financiële positie mag nooit een doel op zich zijn. Dit geeft Medrie en de regionale huisartsen rust en zekerheid. De discussie met de zorgverzekeraars rond O&I (Organisatie & Infrastructuur) zien wij als risico. Wij volgen de ontwikkelingen dan ook op de voet en bepalen de te volgen koers waar ons dat maar enigszins wordt toegestaan door de zorgverzekeraar.

Veranderstappen

In 2017 zijn twee bepalende visiebeslissingen genomen. De nieuwe koers Medrie 2.0 wordt ten uitvoer gebracht. Ook is besloten het medische vak en het bestuurlijke, bedrijfsmatige vak te ontvlechten om hiermee de besturing van Medrie transparanter en daadkrachtiger te maken. Hierbij is het van belang dat huisartsen uiteraard hun invloed moeten kunnen blijven uitoefenen op de koers van Medrie. Op basis van deze nieuwe koers zijn de eerste veranderstappen gedefinieerd als het gaat om het goed en aantoonbaar faciliteren en begeleiden van zorginnovatie, de positionering van Medrie en de financiële discussie rond de O&I-gelden met de [zorgverzekeraars](#) en de aanpassing en (her)inrichting van onze organisatie.

Werkomgeving

De bereikbaarheid van onze werkomgeving in Zwolle is onveranderd gebleven. Het moderne kantoorpand, waarin de activiteiten van de Triagepost Medrie (TPM), de onderwijsactiviteiten (veel van de opleidingen worden in Zwolle in onze cursuslokalen gegeven) en de kantoorwerkzaamheden van Medrie is in 2017 goed benut. Ook de LHV Kring en de Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS) ProScoop maken gebruik van onze vloeren. De bereikbaarheid van onze huisartsenposten (HAP) is ook onveranderd gebleven. In de HAP in Emmeloord hebben wij met de zorgverzekeraar goede afspraken kunnen maken over bewaking en toezicht in de ANW-uren.

Werkdruk

We zien dat het aantal telefoontjes naar de TPM langzaam stijgt. Dit brengt een navenante stijging op de werkdruk met zich mee. In 2017 zijn we er in geslaagd de formatie van de TPM op vereist niveau te krijgen. Maar doordat een aantal feestdagen niet in het weekend vielen, is de druk zeker niet minder geweest. Een onderzoek bij huisartsen in Zwolle heeft uitgewezen dat zij relatief tevreden lijken te zijn met de ervaren werkdruk op de huisartsenposten. Het ziekteverzuim is ook op orde, waarbij extra aandacht uitgaat naar de medewerkers van de TPM. Hier is het verzuim nog hoger dan gewenst. Het gemiddeld personeelsbestand laat een lichte stijging zien in 2017 en komt uit op ruim 75 fte in vergelijking met ruim 74 fte in 2016. Dit komt vooral door het op niveau brengen van het aantal medewerkers binnen de TPM en vergroten van slagkracht binnen het Bedrijfsbureau.

Ketenzorg

Inhoudelijk is Medrie dit jaar bezig geweest om de ketenzorg verder te versterken. Met name op het gebied van de CVRM is veel energie gestoken. Vooral in het goed faciliteren van de huisartsenpraktijken om goede zorg te kunnen leveren aan de patiënten in onze regio's. Ook is veel energie gestoken in het administratief op orde krijgen van deze zorggroep. De andere zorggroepen COPD en Diabetes worden eveneens aan onze patiëntenpopulatie aangeboden. Samen met het Kenniscentrum zorgen wij er voor deze diensten niet alleen aan te bieden, maar ook aantoonbare afspraken te maken over de effectiviteit van deze zorgdiensten.

ISO-certificering

Medrie hecht aan kwalitatief aantoonbaar goed werk leveren. Daarom zijn wij trots op het feit dat we voor de acute zorg weer ISO-gecertificeerd zijn tot en met 2020. Gezien de ingezette koers van Medrie om vooral voor de huisartsen te werken en niet (alleen) de focus op onze patiënten te richten, zijn wij ons wel aan het oriënteren op een nieuwe ISO-certificering, die meer recht doet aan deze focusverbreding. In de loop van 2018 willen wij hieraan invulling geven.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsdenken is het leren van negatieve ervaringen. Dit kunnen fouten zijn. Maar ook klachten vormen een bron voor leerervaringen. Medrie is er in geslaagd de langlopende vacature voor onafhankelijke klachtenfunctionaris nu goed in te vullen. Hiermee kan de benadeelde zich onafhankelijk laten bijstaan om inzicht te krijgen wat de klacht heeft veroorzaakt en welke lessen wij als Medrie kunnen en moeten trekken.

Kwartiermaker AVG

In het kader van wetgeving op de terreinen van informatiebeveiliging en privacy heeft Medrie in 2017 een aantal belangrijke stappen gezet. Door het invoeren van o.a. het informatiebeveiligingsbeleid en het benoemen van een kwartiermaker AVG is het fundament gelegd om in 2018 conform wetgeving te kunnen voldoen aan de geldende informatiebeveiliging- en privacywetgeving.

Ouderen- en GGZ-zorg

Naast de investeringen in de ketenzorg is in 2017 ook geïnvesteerd in het bouwen aan innovatieve ondersteuning van ouderenzorg en GGZ-zorg. Onder meer het ingerichte virtuele GGZ-huis is hier een prachtig voorbeeld van!

Medezeggenschap

Qua medezeggenschap kent Medrie twee raden: de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR). Beiden helpen belangrijke thema's als aangegeven in dit document op een juiste wijze op de bestuurstafel te agenderen, waarbij vanuit de OR vooral gekeken wordt naar de belangen van de (werknemers van de) organisatie en vanuit de CR vooral gekeken wordt vanuit het perspectief van de patiënten. De OR heeft een aantal belangrijke dossiers behandeld, waarvan het goedkeuren van de nieuwe koers en organisatie-inrichting de belangrijkste zijn. Drie leden van de CR hebben conform zittingstermijnen afscheid genomen van Medrie. Wij zijn hen zeer erkentelijk voor hun energie en positief kritische blik. Met drie nieuwe leden wordt de hernieuwde focus van Medrie omarmd en wordt in 2018 samen met de bestuurder verder uitgewerkt hoe de CR het meest effectief is voor Medrie én haar patiënten.

Toekomstbestendige zorg

Voor de nabije toekomst ligt de focus op het samen met de regionale huisartsen en partners bouwen aan toekomstbestendige zorg in de regio's. Daarnaast willen we Medrie herinrichten conform de afgesproken plannen. Dat houdt in dat we streven naar een succesvolle invoering van zorginnovatie, een succesvolle positionering in de O&I-discussie en een succesvolle inrichting van de organisatie Medrie om huisartsen optimaal te ondersteunen. We hebben ook nog ambities en willen graag de leidende rol in de regio 'verdienen' en op ICT gebied deze rol landelijk 'verdienen'.

Financiële resultaten

In financieel opzicht heeft Medrie een jaar achter zich waarin de goede resultaten voortgezet werden en de fundamenteën voor een verdere verbetering en groei aanwezig zijn. De goede gang van zaken is als volgt weer te geven:

- Winst na belastingen bedraagt ruim € 8,5 ton en een resultaatratio van 3,2
- Bedrijfsopbrengsten bleven met € 26 miljoen gelijk ten opzichte van 2016
- Solvabiliteit eind 2017 bedraagt 42% tegenover 38% het jaar ervoor.

Bedrijfsopbrengsten

Met een omzet van 26 miljoen zijn de activiteiten nagenoeg gelijk gebleven. De bedrijfsopbrengsten zijn als volgt over de activiteiten van Medrie verdeeld:

	2017	2016
Huisartsenpost	12.027.000	12.759.000
Ketenzorg (en overig)	14.216.000	13.761.000

Operationeel resultaat

Het groepsresultaat uit bedrijfsuitoefening voor belastingen bedraagt € 851.000.

Het resultaat binnen de ketenzorg nam af ten opzichte van 2016, doordat voorgaand boekjaar een eenmalige vrijval heeft plaatsgevonden van de BTW-voorziening voor verre verzekeraars. De goede tariefafspraken met verzekeraars zorgen voor een gunstige bijdrage aan de dekking voor de directe en indirecte kosten. Bij de huisartsenposten daalde het resultaat door een lager dan ingeschat productieniveau. Het aantal verrichtingen in 2017 daalde met 1,5% ten opzichte van voorgaand jaar, echter door een wijziging in de mix van verrichtingen daalden de opbrengsten harder. Hierdoor ontstond een te lage dekking voor de kosten. Op basis van vigerende NZa regelgeving kon Medrie geen goedkeuring verkrijgen bij verzekeraars voor het indienen van een nieuw productievoorstel.

Balans, investeringen en vermogen

Het balanstotaal is gestegen van € 14,4 miljoen ultimo 2016 tot € 15,4 miljoen ultimo 2017. Deze stijging wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door een groei van het eigen vermogen.

De investeringen in materiele vaste activa bleven in het boekjaar beperkt tot € 17.900 en bestonden uit vervangingsinvesteringen van inventaris en investeringen in automatisering(-toepassingen). Daarnaast was er sprake van een desinvestering van € 1.269. De kasstroom uit investeringsactiviteiten kwam daarmee uit op € 16.631.

Door de verwerking van het resultaat over 2017 in het eigen vermogen kwam dit uit op € 5.234.000 en de RAK op € 1.168.000 ofwel een solvabiliteit van 42% op een balanstotaal van € 15.364.000.

Voor meer financiële details verwijzen we naar de gedeponeerde jaarrekening van Medrie bij de Kamer van Koophandel.

Financiële instrumenten

Algemeen

Medrie maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de vennootschap blootstellen aan markt- of kredietrisico's. Het betreft financiële instrumenten die in de balans zijn opgenomen. De vennootschap maakt geen gebruik van valutatermijncontracten en/of valutaopties en handelt niet in deze financiële derivaten en heeft procedures en gedragslijnen om de omvang van het kredietrisico bij elke tegenpartij of markt te beperken. Bij het niet-nakomen door een tegenpartij van aan de vennootschap verschuldigde betalingen blijven eventuele daaruit voortvloeiende verliezen beperkt tot de marktwaarde van de desbetreffende instrumenten.

Renterisico

De onderneming loopt renterisico over de rentedragende vorderingen en schulden. Voor vorderingen en schulden met variabel rentende renteaftspraken loopt de onderneming risico ten aanzien van toekomstige kasstromen en met betrekking tot vastrentende leningen reële waarde risico. De rentegevoeligheid over de rentedragende vorderingen en schulden is gezien de omvang van de rentedragende vorderingen en schulden gering.

Liquiditeitsrisico

De onderneming bewaakt de liquiditeitspositie door middel van opvolgende liquiditeitsbegrotingen. Het management ziet erop toe dat voor de onderneming steeds voldoende liquiditeiten beschikbaar zijn om aan de verplichtingen te kunnen voldoen en dat tevens voldoende financiële ruimte onder de beschikbare faciliteiten beschikbaar blijft.

Vooruitzichten

Verzekeraars

Wij zijn 2018 goed gestart door eind vorig jaar inhoudelijk goede gesprekken te voeren met de verzekeraars. In lijn daarmee zijn zowel voor de huisartsenpost financieel gezien goede overeenkomsten gemaakt.

Ondersteuning bij bedrijfsvoering

Daarnaast merken we dat huisartsen in toenemende mate met vragen komen om hen te ondersteunen in de bedrijfsvoering. De verwachting is dat deze activiteiten zullen toenemen door zichtbaar en aantoonbaar hen te ontzorgen. Ook zien we voldoende mogelijkheden om, een duidelijke rol te vervullen als regio organisatie in de veranderende financiering binnen de eerstelijns, hetgeen ook naadloos aansluit op de begin 2016 ingezette strategie.

Liquiditeitspositie

De investeringen buiten de projecten om zullen het komende jaar naar verwachting beperkt blijven tot vervangingsinvesteringen. Onze liquiditeitspositie blijft naar verwachting goed. De rekening courant faciliteit bij de Deutsche Bank van € 25.000 zullen wij in 2018 gaan opzeggen, gelet op de liquiditeitspositie. Overigens zullen alle bancaire activiteiten in 2018 worden gestopt bij de Deutsche Bank vanwege de overgang naar Rabobank als huisbankier van Medrie.

Wij verwachten dat het aantal medewerkers komend jaar zal stijgen.

Tot slot zijn we onze directies en medewerkers heel veel dank en waardering verschuldigd voor hun inzet en betrokkenheid gedurende het afgelopen jaar.

Zwolle, 24 mei 2018

Raad van Bestuur

ir. Ph.J. van Klaveren, voorzitter Raad van Bestuur
drs. B. Jansen, lid Raad van Bestuur regio Flevoland
drs. P.C.M. Habets, lid Raad van Bestuur regio Hardenberg

Risicobeheersing

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten van Medrie. Binnen de organisatie is op verschillende plekken een actief risicomanagement ingezet waarover ook rapportage plaatsvindt. Medrie kent echter nog geen geformaliseerd, integraal proces van risicomanagement.

Strategie

Om de risico's van de gemaakte keuzes ten aanzien van strategie te beheersen, is er binnen de onderneming sprake van maatregelen en rapportages op basis waarvan de gemaakte keuzes worden gevolgd en zo nodig bijgestuurd:

- De Raad van Bestuur evalueert periodiek in samenspraak met haar commissarissen en aandeelhouders of de lange termijn strategie dient te worden aangepast. Deze evaluatie mondt uit in een strategisch plan voor de komende drie tot vijf jaar dat richtinggevend is voor Medrie en bepalend is voor de keuze van projecten waarvoor de onderneming wil gaan.
- De regio's maken voor de komende drie jaar, binnen de aan hen gedelegeerde bevoegdheden, een eigen operationeel plan, waarbij het strategisch plan van de Raad van Bestuur als uitgangspunt dient. De bevoegdheden zijn vastgelegd in het directiereglement.
- Met betrekking tot de personele invulling bepalen regio's zelf in welke mate zij projecten uitvoeren met eigen medewerkers of met ingehuurd personeel om zo flexibel mogelijk te blijven. Daarbij zijn zij zich bewust van de risico's van het inschakelen van uitzendbureaus of het inhuren van zzp'ers.
- De Raad van Bestuur volgt op maandelijkse basis de ontwikkelingen en past de strategie indien noodzakelijk aan.
- Op basis van de door de Raad van Bestuur geformuleerde uitgangspunten stellen de regio's en bedrijfsonderdelen voor het komende jaar een begroting op volgens een vast format en uniforme waarderingsgrondslagen waaruit de onzekerheden en aangegane risico's in voldoende mate blijken.

De samenstelling van strategische keuzes, afgesproken maatregelen en gedelegeerde bevoegdheden moet waarborgen dat de organisatie aan de vooraf geformuleerde uitgangspunten blijft voldoen en dat de daaruit voortvloeiende risico's worden beheerst.

Financieel

Ten einde de financiële risico's te monitoren en te beheersen worden de volgende periodieke rapportages opgesteld. De volgende maatregelen zijn van toepassing binnen Medrie:

- Per maand een financiële rapportage per bedrijfsonderdeel met een analyse van de resultaten.
- Per kwartaal een uitgebreide rapportage van de financiële resultaten, beschrijving van ontwikkelingen en actualisering van de in de begroting opgenomen onzekerheden.
- Per kwartaal een uitgebreide rapportage waarin naast de prognose van het resultaat ook een beschrijving van de ontwikkelingen, een inzicht van de stand van zaken van de onderhanden projecten en een actualisering van de in de begroting opgenomen onzekerheden (formele en informele elementen) deel van uit maken.
- Per kwartaal bespreken van de uitgebreide rapportages met Raad van Commissarissen en Audit Commissie.
- Per acht weken een rapportage over de beheersing van de financiële posities (treasury) binnen Medrie.

Operationeel

Het merendeel van de operationele risico's heeft direct betrekking op de activiteiten die uitgevoerd worden ten dienste van de patiënt en/of huisarts. Rondom de uitvoering van werkzaamheden is een stelsel van maatregelen en procedures van toepassing waarbij op de naleving nauwgezet wordt gelet. Dit betreft met name:

- Om in te spelen op de toenemende werkdruk en krapte op de arbeidsmarkt is er een stevige relatie met de opleidingsinstituten. Daarnaast wordt voortdurend gekeken in hoeverre taakdelegatie, technologische hulpmiddelen voor verlichting kunnen zorgen en arbeidsomstandigheden geoptimaliseerd kunnen worden.
- Kwaliteit en veiligheid speelt een grote rol in de zorgverlening. Medrie werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, waarbij medewerkers en leidinggevenden gericht invulling en kunnen geven aan het beleid. We zijn alert op incidenten, klachten, calamiteiten, audituitkomsten en verbetermogelijkheden in het algemeen. Deze onderwerpen geven een goede indicatie van hoe het gesteld is met de veiligheid in onze organisatie. Door gericht te monitoren en te verbeteren ontstaat een verbetercyclus en verbetercultuur. We zijn in onze uitvoering van activiteiten afhankelijk van derden. Dit beheersen we door middel van goede onderlinge verhoudingen en contacten met alle partijen. Waar mogelijk leggen we afspraken vast in convenanten of overeenkomsten. We hebben een actief beheer op relaties volgens de overeengekomen afspraken.
- Beschikbaarheid van (medische) apparatuur en (hulp-)middelen is van groot belang. De maatregelen die o.a. genomen worden om dit risico zoveel mogelijk te reduceren zijn: bewaken dat service en onderhoud op apparatuur tijdig en adequaat plaatsvinden, vastgelegde procedures voor storingen, zorgen dat medewerkers door scholing bevoegd en bekwaamheid zijn, garanderen dat er een veilige opslag van middelen is en zo nodig uitvoeren van een prospectieve risico-analyse volgens de methode SAFER.
- De afhankelijkheid van IT-systemen en applicaties in onze bedrijfsvoering neemt toe. Onze ICT-afdeling ontwikkelt en implementeert beleid, procedures en baselines voor informatiebeveiliging om een bestendige infrastructuur te waarborgen.

- Innovaties en projectrisico's. Gedurende de komende jaren zal Medrie meerdere (grote en complexere) projecten gaan realiseren. Dit brengt projectrisico's met zich mee die kunnen leiden tot vertragingen en budgetoverschrijdingen of veiligheidsincidenten met als gevolg schade aan onze reputatie en financiële positie. In de beheersing van deze risico's zijn meerdere maatregelen procedures van toepassing. Naast een goedgekeurd projectplan zal in de uitvoeringsfase gegarandeerd worden dat er voldoende en juiste kennis beschikbaar zijn voor het project. Een professionele projectmanagementaanpak van alle aspecten van het project is tevens onderdeel van de set aan maatregelen.

Kwaliteit Management Systeem

De onderkende risico's rondom de uitvoering van werkzaamheden in het primaire proces en de daarbij te nemen maatregelen zijn opgenomen in het Kwaliteit Management Systeem. In dit systeem zijn onder meer richtlijnen, werkinstructies, procedures, controlelijsten en evaluatieformulieren opgenomen op het gebied van zorgverlening aan de patiënt, beheer van middelen en materialen, contractmanagement, noodsituaties, klachten/incidenten en calamiteiten en (beveiliging van) IT-systemen.

Controle op de handhaving van procedures en instructies vindt plaats door middel van periodieke besprekingen, voortgangs-/evaluatiegesprekken en interne en externe audits.

Voor de financiële projectbewaking hanteren wij uitgewerkte detailbegrotingen, periodieke voortgangsrapportages, ieder kwartaal een geactualiseerde prognose van de eindresultaten en verantwoordingsgesprekken tussen management en bestuur

Fraude/compliance

De Raad van Bestuur van Medrie acht fraude onacceptabel. Een vermoeden van fraude moet dan ook direct gemeld worden aan de Raad van Bestuur. Als (een vermoeden van) fraude aan de orde is, kan een aantal maatregelen getroffen worden. Zoals het laten uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek, het verhalen van geleden schade of het aanzeggen van ontslag aan de betreffende medewerker(s).

In het verslagjaar zijn geen gevallen van fraudeesignaleerd. De Raad van Bestuur verwacht van huisartsen en medewerkers dat zij elkaar aanspreken op het overtreden van het gedragskader en de regels. Medrie streeft op basis van haar kernwaarden naar een bedrijfscultuur waarin het vanzelfsprekend is en veilig aanvoelt om elkaar aan te spreken op gedrag.

Bericht van de Raad van Commissarissen

We hebben de jaarrekening en het jaarverslag over het boekjaar 2017, in aanwezigheid van de Raad en Bestuur en de controller, met de externe accountant besproken. De jaarrekening is door de externe accountant, BDO Accountants NV, gecontroleerd en van een goedkeurende verklaring voorzien.

De stukken hebben onze instemming en wij stellen de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voor om de jaarrekening 2017 vast te stellen. Het resultaatverdelingsvoorstel van de Raad van Bestuur hebben wij goedgekeurd.

Wij verzoeken de aandeelhouders de Raad van Bestuur decharge te verlenen voor het gevoerde beleid van het afgelopen verslagjaar en de Raad van Commissarissen voor het gevoerde toezicht op het beleid.

In het verslagjaar hebben wij zes reguliere vergaderingen met de Raad van Bestuur gehad. Naast deze formele vergaderingen had de voorzitter van onze Raad tussentijds regelmatig overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur. In onze gesprekken met de Raad van Bestuur zijn diverse onderwerpen aan de orde gekomen. Dit betrof onder meer de operationele en financiële gang van zaken waaronder de herinrichting van de organisatie, innovaties en nieuwe projecten, strategie, organisatorische wijzigingen, frauderisicobeleid en toekomstige bekostiging van de organisatiegraad

in de eerste lijn (O&I). Wij zijn verheugd over de wijze waarop de onderneming stappen neemt om een meer bedrijfsmatige besturing van de organisatie te ontwikkelen met daarbij een goede borging van de medische deskundigheid en relatie met de huisartsen. De eerste resultaten hiervan zijn zichtbaar en veelbelovend.

De Raad van Commissarissen heeft in 2017 gewerkt op basis van de Governance Code Zorg, met name voor wat betreft continue ontwikkeling.

Wij zijn de Raad van Bestuur, management en alle medewerkers erkentelijk voor hun inzet en bedanken hen voor hun bijdrage gedurende het afgelopen verslagjaar.

Zwolle, 24 mei 2018

drs. M. Verweij, voorzitter
drs. H. Dijkma, vice-voorzitter
drs. G.M. Mittendorff
drs. C.J.W. Hirschler
dr. E.N.A. Zuiderwijk

