

Verslag Raad van Toezicht Amara Zorg 2024

De Raad van Toezicht is dankbaar voor de gelegenheid om de prestaties van Amara Zorg in 2024 te mogen evalueren en adviseren. We waarderen de openheid en transparantie die we hebben ervaren van het bestuur en de medewerkers, en we zien uit naar een succesvol 2025.

Namens de Raad van Toezicht,

Stephen Obour

Voorzitter Raad van Toezicht
Amara Zorg

Datum: 06-12-2024

Hoofdstukken:

1. Leden Raad van Toezicht
2. Financiële overzichten 2024
3. Uitslag MTO & KTO 2024
4. Adviezen

Leden Raad van Toezicht

In augustus 2024 is Pieter Kooijman gestopt als lid van Raad van Toezicht. Pieter gaat met pensioen en gaat genieten van zijn vrije tijd. In augustus mochten wij Mariëlle Flens verwelkomen in onze Raad van Toezicht. Zij zal met haar brede kennis over verzuim en organisatiepsychologie een grote toevoeging zijn.

Financiële overzichten van 2024

In het jaar 2024 heeft de Raad van Toezicht van Amara Zorg de jaarrekening van 2023 van de organisatie gecontroleerd en goedgekeurd. Eind 2024 is er teruggeblikt op de voorlopige resultaten van 2024, omdat er een daling te zien was in de inkomsten. De verwachte omzet van €275.000 is niet behaald en is blijven steken op €200.000. Het bestuur gaf aan dat dit kwam door: lagere tarieven binnen de niet-gecontracteerde ZVW zorg (met name Zilveren Kruis) en het afschalen van de 24-uurs zorg. Voor 2025 wordt weer een groei verwacht vanwege het contract met Zilveren Kruis. Hierdoor stijgen de tarieven, maar versterkt ook de positie in het netwerk voor nieuwe cliënt-aanmeldingen (met name via de ziekenhuizen).

De Raad van Toezicht van Amara Zorg blijft betrokken bij het toezien op de financiële gezondheid van de organisatie om ervoor te zorgen dat de organisatie haar missie en strategische doelen kan blijven nastreven.

Van Raemdonckstraat 76, 1336AL Almere

Onderzoek MTO & KTO

In 2024 heeft Amara Zorg zich gericht op het verbeteren van de medewerkerstevredenheid. Om dit te bereiken, heeft Amara Zorg een grondig medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uit dit onderzoek bleek dat medewerkers over het algemeen zeer tevreden zijn met hun werkzaamheden.

De positieve sfeer en het gevoel van waardering worden veelvuldig benadrukt. Medewerkers voelen zich gesteund door hun collega's en leidinggevenden, en er is ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Ondanks de positieve toon, zijn er ook enkele aandachtspunten.

Verbeterpunten die het bestuur meeneemt in 2025 zijn:

- Meer informatie delen vanuit het bestuur naar de medewerkers, bijvoorbeeld in de maandelijkse nieuwsbrief.
- Het verminderen van dubbele diensten.
- Rapporteren bij elke BIG-training onder de aandacht brengen.
- Jaargesprekken voortaan ook online via teams mogelijk.

Onderzoek Cliënttevredenheid

Amara Zorg heeft de fundamentele missie om haar cliënten de best mogelijke zorg te bieden. Om deze ambitie waar te maken, is het cruciaal om diepgaand inzicht te hebben in de ervaringen en percepties van hun cliënten. Tussen augustus en oktober 2024 is een cliënt-ervaringsonderzoek uitgevoerd, waarbij de ervaringen van cliënten met onze organisatie zijn vergeleken met die van andere organisaties ondersteund door Mediquest. Over het algemeen zijn de resultaten positief: veel cliënten bevelen onze organisatie aan, en de algemene tevredenheid is hoog. Er zijn dit keer 80 respondenten, een aanzienlijke toename ten opzichte van de vorige meting.

Ook is dit terug te zien op de Zorgkaart Nederland, met het cijfer: 9.0.

Adviezen

Gedurende het jaar 2024 heeft de Raad van Toezicht van Amara Zorg diverse adviezen verstrekt aan het bestuur van de organisatie. Door deze adviezen samen te vatten, worden de speerpunten voor 2025 zichtbaar.

Om te beginnen is 'groei' een belangrijk onderwerp geweest in 2024, simpel gezegd omdat deze achterbleef terwijl dit altijd een belangrijk speerpunt was binnen Amara Zorg. Hiervoor waren een aantal verklaarbare redenen te noemen, waaronder de eisen van doelmatigheid en het feit dat er geen contract was met Zilveren Kruis. Hierdoor kwamen er minder aanmeldingen en de meerderheid van de cliënten heeft Zilveren Kruis als zorgverzekeraar. Gelukkig is het perspectief voor 2025 positief, met name vanwege het ZVW-contract met het Zilveren Kruis. Het advies van de Raad van Toezicht is daarom ook om de opties tot uitbreiding naar Lelystad en meerdere teams in 't Gooi in ieder geval te onderzoeken. Om

verdere groei te stimuleren is het ook raadzaam om nog meer opties voor contracten met zorgverzekeraars te onderzoeken én een contract met het Zilveren Kruis Zorgkantoor.

Belangrijk om in acht te nemen, is de nieuwe wet- en regelgeving omtrent ZZP'ers met betrekking tot het onderwerp 'schijnzelfstandigheid'. De 24-uurs zorg binnen Amara Zorg levert inwonende zorgverlening met ZZP'ers. Vanwege de nieuwe wet- en regelgeving is het advies om in 2025 af te gaan schalen, zodat er begin 2026 geen 24-uurs zorg meer geleverd wordt. Op deze manier wordt er geen risico gelopen als het gaat om schijnzelfstandigheid. Het stoppen met deze vorm van dienstverlening versterkt het advies om groei van de organisatie op andere manieren te verwezenlijken, waardoor de focus op uitbreiding en de contracten met de zorgverzekeraars door de Raad van Toezicht als extra interessant en belangrijk wordt aangemerkt.

Een ander veelbesproken onderwerp was het ziekteverzuim binnen Amara Zorg. Het verzuimpercentage is in 2024 namelijk gestegen. Dit is verklaarbaar vanwege drie langdurig zieke medewerkers, in combinatie met het dalen van het aantal cliënt-aanmeldingen. In januari 2025 zal één van de langdurig zieke medewerkers na een traject van twee jaar uitstromen, maar op dit moment is niet te voorspellen of verwachten of er naast de twee andere lopende verzuimtrajecten sprake zal zijn van meer langdurig verzuim. Omdat langdurige verzuimgevallen kostentechnisch risico's met zich meebrengen en kortdurend verzuim zonder goede opvolging óók kan overgaan in langdurig verzuim, is het advies om in 2025 meer focus te leggen op zowel preventie als verzuim. De verzuimcijfers worden bijgehouden en op maandbasis bijgewerkt, maar moeten vaker worden besproken om trends te kunnen ontdekken.

Ook is er meer focus nodig op de medewerkers in het kader van preventie. Voorbeelden hiervan zijn: vaker voortgangsgesprekken, duidelijker beleid omtrent de frequentie van verzuimgesprekken door de teammanager, het onder de aandacht brengen van het verzuimbeleid en verplichte meetings op kantoor zodat Amara Zorg meer zicht heeft op het welzijn van haar medewerkers.

Dit kan bijdragen aan het vroegtijdig ontdekken van signalen en mogelijk het voorkomen van (langdurig) verzuim. Verder is het belangrijk dat het bestuur aan de slag gaat met de verplichte RisicoInventarisatie & -Evaluatie [Ri&E] en deze tijdig gaat plannen. De Raad van Toezicht adviseert het bestuur dit terug te laten komen in het jaarplan. Ten slotte is er de rol van de preventiemedewerker, die momenteel vervuld wordt door Tjarda Calis. Dat is positief, maar de Raad van Toezicht adviseert deze rol beter te definiëren en aan te scherpen in 2025.

Als laatste wordt aan het bestuur geadviseerd om meer focus te leggen op de verbinding met haar personeel en zich te gaan richten op het verhogen van de betrokkenheid en bevlogenheid van de medewerkers. Als voorbeeld werd het investeren in teambuildingactiviteiten genoemd – volgens de Raad van Toezicht een waardevolle manier om teamcohesie te bevorderen, de werkplekcultuur te versterken en uiteindelijk de tevredenheid en productiviteit van het personeel te verbeteren.

Conclusie

De Raad van Toezicht blijft ook in 2025 betrokken bij de verdere ontwikkeling van Amara Zorg en zal het bestuur en de medewerkers blijven begeleiden, ondersteunen en adviseren om de kwaliteit van zorg en de tevredenheid van zowel medewerkers als cliënten verder te verhogen. De Raad van Toezicht is er trots op deel uit te maken van een organisatie die zich continu inzet voor het bieden van hoogwaardige zorg en het creëren van een prettige werkomgeving voor haar medewerkers. In 2025 zullen we de ingezette verbeteringen voortzetten en evalueren.