

Verslag raad van toezicht Amara Zorg

De Raad van Toezicht is dankbaar voor de gelegenheid om de prestaties van Amara Zorg in 2022 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 2023.

Namens de Raad van Toezicht,

Pieter Kooijman

Voorzitter Raad van Toezicht
Amara Zorg

Datum: 22 mei, 2023

Hoofdstukken:

1. Financiële overzichten 2022 en 2023
2. Uitslag medewerkerstevredenheidsonderzoek 2022
3. Uitslag cliënttevredenheidsonderzoek 2022
4. Adviezen

Financiële overzichten van 2022 en 2023

In het jaar 2022 heeft de Raad van Toezicht van Amara Zorg uitgebreid de begroting 2023 en de voorlopige jaarrekening van 2022 van de organisatie gecontroleerd en goedgekeurd. Er is vastgesteld dat Amara Zorg financieel gezond is, waardoor het in staat is om verder te groeien. Dit is een indicatie van de solide financiële basis waarop Amara Zorg opereert, waardoor het in staat is om continu aan de behoeften van haar cliënten te voldoen en tegelijkertijd de tevredenheid en groei van haar werknemers te bevorderen. De Raad van Toezicht van Amara Zorg blijft betrokken bij het toezicht op de financiële gezondheid van de organisatie om ervoor te zorgen dat het haar missie en strategische doelen kan blijven nastreven.

Onderzoek medewerkerstevredenheid

In 2022 heeft Amara Zorg zich sterk 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. Dit werd bevestigd door een

Van Raemdonckstraat 76, 1336AL Almere

Net Promoter Score (NPS) van 80%, wat aantoont dat onze medewerkers Amara Zorg zouden aanbevelen als een goede werkplek aan anderen.

We hebben met belangstelling kennisgenomen van de acties die het management heeft ondernomen in reactie op de feedback uit dit onderzoek en functioneringsgesprekken. Dit omvat het maken van verschillende individuele afspraken met medewerkers om hun tevredenheid te vergroten. Het verheugt ons te zien dat er concrete maatregelen zijn genomen, zoals het bieden van meer uitdaging in functies en het verschaffen van extra ondersteuning waar nodig. We erkennen dat deze acties een positieve bijdrage kunnen leveren aan de ervaringen van medewerkers en uiteindelijk aan de algehele dienstverlening van Amara Zorg. We hebben vastgesteld dat deze individuele actiepunten zorgvuldig zijn gedocumenteerd in de verslagen van de functioneringsgesprekken. Dit toont aan dat er een structurele en systematische benadering wordt gehanteerd om de feedback van medewerkers serieus te nemen en te integreren in de dagelijkse bedrijfsvoering.

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. In het jaar 2022 heeft Amara Zorg een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, dat bedoeld was om deze inzichten te verzamelen. De resultaten van het onderzoek gaven aan dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. Deze positieve perceptie wordt verder ondersteund door een Net Promoter Score (NPS) van 77%, wat aangeeft dat een aanzienlijk deel van de cliënten van Amara Zorg de organisatie zou aanbevelen aan anderen.

Actiepunten en verbeteringen

Ondanks de overwegend positieve feedback, zijn er ook belangrijke gebieden van verbetering geïdentificeerd. Eén specifiek aandachtspunt was de relatief lagere tevredenheidsscore binnen Team 2. Na een gedetailleerde analyse door het bestuur werd geconcludeerd dat deze lagere score te wijten was aan frequente personeelsveranderingen binnen het team. Als reactie op deze bevindingen heeft de Raad van Toezicht geadviseerd om meer te investeren in de stabiliteit en cohesie van het team. Dit kan worden bereikt door het werven en behouden van bekwaam personeel en het bevorderen van teambuildingactiviteiten. Het is de overtuiging van de Raad van Toezicht dat dergelijke maatregelen de tevredenheid van de cliënten binnen Team 2 aanzienlijk zullen verbeteren.

Prestaties per Team

In 2022 is de cliënttevredenheid per team gemeten om specifieke gebieden van prestaties en mogelijkheden voor verbetering te identificeren. Hieronder vindt u de resultaten:

- Team 1: NPS: 80%, CES: 60%

- Team 2: NPS: 55%, CES: 16%
- Team 3: NPS: 83%, CES: 83%
- Team 4: NPS: 80%, CES: 60%
- Team 247: NPS: 100%, CES: 100%
- Totaal: NPS: 77%, CES: 63%

Adviezen

Gedurende het jaar 2023 heeft de Raad van Toezicht van Amara Zorg diverse adviezen verstrekt aan het bestuur van de organisatie. Een belangrijk advies betrof het maken van reserveringen in de begroting, specifiek met betrekking tot mogelijke toekomstige uitdagingen zoals ziekteverzuim. Deze voorzorgsmaatregel is essentieel om de continuïteit van de zorgdiensten van Amara Zorg te waarborgen, zelfs in het licht van onvoorziene omstandigheden.

Bovendien werd er aangedrongen op extra aandacht voor de psychische belasting in de zorgsector. Gezien de inherente druk en uitdagingen van het werken in de gezondheidszorg, is het van vitaal belang om medewerkers voldoende ondersteuning te bieden. Het aanbieden van scholingen en het uitvoeren van moreel beraad zijn enkele van de aanbevolen maatregelen om dit te bereiken passend bij de visie van Amara Zorg.

Daarnaast werd het bestuur geadviseerd om meer te investeren in teambuildingactiviteiten. Dit werd gezien als een waardevolle manier om teamcohesie te bevorderen, de werkkultuur te versterken en uiteindelijk de tevredenheid en productiviteit van het personeel te verbeteren.

De Raad van Toezicht blijft een actieve rol spelen in het bieden van begeleiding en advies aan het bestuur van Amara Zorg, met als doel de organisatie te helpen haar doelen te bereiken en optimale zorgdiensten te blijven leveren.

Conclusie

De Raad van Toezicht blijft betrokken bij de verdere ontwikkeling van Amara Zorg en zal het bestuur en de medewerkers blijven ondersteunen en adviseren om de kwaliteit van zorg en de tevredenheid van zowel medewerkers als cliënten verder te verhogen. We zijn 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 2023 zullen we de ingezette verbeteringen voortzetten en evalueren. Tevens zullen we blijven streven naar een open dialoog met de medewerkers van Amara Zorg, zodat we hun ervaringen en suggesties kunnen blijven horen en meenemen in ons streven naar continue verbetering.

Namens de raad van toezicht van Amara Zorg,

Pieter Kooijman, voorzitter van de raad van toezicht.

Datum: 22 januari 2023