

Jaarplan 2024

Inleiding

Vanaf dit jaar introduceren we een Balanced Scorecard (BSC), een aanpak die we zorgvuldig aan elk team zullen uitleggen. Hiermee streven we ernaar de BSC op teamniveau te implementeren. Aangezien dit onze eerste ervaring is met deze methode, zijn we enthousiast om de effectiviteit ervan te ontdekken en open voor de leerprocessen die hierbij horen. In januari begint teammanager Tjarda met het definiëren van de doelstellingen voor elk team, opgeslagen in een speciaal bestand. Dit geeft de teamleiders inzicht in de onderliggende drijfveren van Amara Zorg haar hoofddoel: het bereiken van een omzet van 270.000 euro met een rendement van 5%. Belangrijk is dat we financiën zien als een middel, niet als een doel. Ze zijn een indicator van onze missie om zoveel mogelijk mensen te bereiken met de warme zorg die wij bieden. De BSC wordt maandelijks ingevuld, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Dit kan inhouden dat er meetinstrumenten toegevoegd of verwijderd worden, afhankelijk van wat effectief blijkt. In de BSC worden onze initiatieven direct verbonden met ons hogere doel. In dit document vindt u een overzicht van alle initiatieven die we dit jaar willen ondernemen, inclusief een geplande tijdlijn. Dit document is onderdeel van de 'Strategie Amara Zorg 2024', waarin de vier domeinen van de BSC overzichtelijk zijn uitgewerkt.

Financieel perspectief

Omzet naar 275.000 euro per maand

Tegen eind 2025 streven we naar een maandomzet van 275.000 euro. Om dit doel te bereiken, gaan we vanaf nu proactief de Key Performance Indicators (KPI's) monitoren en ervoor zorgen dat deze optimaal zijn. De belangrijkste KPI's waarop wij sturen, omvatten:

- Uitbreiding naar Eemnes: Door onze diensten uit te breiden naar nieuwe gebieden vergroten we onze markt en klantenbasis.
- 24/7 zichtbaarheid in ons werkgebied: Door onze aanwezigheid en beschikbaarheid te vergroten, versterken we onze positie in de regio.
- Netwerken met huisartsen: Een sterk netwerk met huisartsen helpt bij het verwerven van nieuwe cliënten en het opbouwen van vertrouwen.
- Personeel werven: Effectieve werving verhoogt onze capaciteit om aan de vraag te voldoen.
- Cliënten werven: Actieve cliëntenwerving is cruciaal om onze omzetdoelstellingen te behalen. Adverteren via google
- Contacten met huisartsen leggen
- Subsidies aanvragen en overzicht creëren: Door subsidies aan te vragen en een goed overzicht te houden, optimaliseren we onze financiële middelen.

Bestandsnaam: Jaarplan 2024

Versienummer: 1.0

Document eigenaar: M van Oostrom

Rendement naar 5%

In 2024 streven we naar een rendement van 5%. Om dit te bereiken, zijn de volgende strategieën gepland:

- Betere tarieven voor WLZ: Vanaf 2024 streven we naar een tarief van €65,-.
- Meer gecontracteerde zorg: Het verhogen van het aantal gecontracteerde zorg, dus met meer zorgverzekeraars een contract afsluiten.
- Betere tarieven voor niet-gecontracteerde zorg: mensen bewust maken van een restitutiepolis nu deze nog bestaat.
- WLZ/ZVW mix: Cliënten sneller doorsturen naar Wet Langdurige Zorg (WLZ) vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW).
- Subsidies aanvragen en onderzoeken: Het actief aanvragen en onderzoeken van beschikbare subsidies.
- Auto's efficiënter inzetten: Het maximaliseren van het gebruik van bedrijfsauto's voor operationele efficiëntie.
- Bonnetjes verwerken via Loket: Digitaliseren en stroomlijnen van bonnetjesverwerking waardoor er efficiënter gewerkt kan worden.
- Koppeling ONS Loket: Het integreren van systemen voor betere coördinatie en administratie.
- Overige tijdsintensieve taken herzien: Het identificeren en optimaliseren van andere tijdrovende activiteiten.
- Abonnementen herzien en stopzetten: Controleren en indien mogelijk stopzetten van niet-essentiële abonnementen.
- BBL lager inschalen dan de huidige schaal 45: Kostenbesparende inschaling van Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL) trajecten.
- Eén kantoor sluiten: Kostenbesparing door een kantoorlocatie te sluiten.
- SIM-kaarten herzien: Evaluatie van de kosten en gebruik van SIM-kaarten.

Afnemersperspectief

Cliënten

Cliëntenraad

De ontwikkeling van de cliëntenraad vereist verdere aandacht, aangezien dit proces momenteel stagneert. Tjarda en Ellen zullen deze taak gezamenlijk op zich nemen. Volgens de jaarplanning zullen er binnenkort opnieuw uitnodigingen naar alle cliënten verstuurd

worden. Echter, we lopen tegen het probleem aan dat cliënten of hun familieleden vaak weinig interesse tonen, wat leidt tot een geringe respons. Desondanks vinden wij de vorming van een cliëntenraad erg belangrijk. Het betrekken van cliënten bij het besluitvormingsproces kan enorm behulpzaam zijn bij het onderzoeken en verbeteren van de zorg die wij leveren. Hun inbreng is essentieel voor het continu verbeteren van onze diensten en het waarborgen van cliënttevredenheid.

Inwonende zorgverlening

In 2024 zetten we in op de verdere professionalisering van onze au-pair zorg. Dit omvat het opstellen van een nieuwe CAO en het onderzoeken van de mogelijkheid om onze dienstverlening uit te breiden naar 15 cliënten. We willen ook meer medewerkers uit andere landen aantrekken om ons team te versterken. Bovendien streven we ernaar deze professionalisering te ondersteunen door de zorg te reorganiseren. We willen dat alle teamleiders zich betrokken voelen en actief meewerken aan het realiseren van de gestelde doelen.

Imago

Om ons imago als aanbieder van 'thuiszorg met liefde' te versterken, overwegen we samen te werken met een marketingbureau. Daarnaast zal Thijs zich verdiepen in het ontwikkelen van een marketingstrategie. Deze gecombineerde aanpak zal ons helpen ons merk effectief te positioneren en onze boodschap duidelijk over te brengen aan het publiek. Cadeau tasjes verder blijven uitrollen als een cliënt uit zorg gaat. Exitgesprekken zijn erg belangrijk!

Medewerkers

OR

Voorlopig is het niet nodig om een Ondernemingsraad (OR) op te zetten, aangezien we nog minder dan 50 medewerkers hebben. Mochten we dit jaar de grens van 50 medewerkers overschrijden, dan zullen we vanaf 2025 ook een OR opstarten.

Visie

De uitwerking van onze visie vereist nog verdere aandacht en ontwikkeling. We plannen dit te realiseren door middel van twee informele pizza-overleggen, te beginnen in februari. Ons voornaamste doel is te onderzoeken hoe we de belangen in de door ons verleende zorg beter kunnen afstemmen en welke uitdagingen we daarbij tegenkomen.

Ethische commissie

Dit jaar hebben we een ethische commissie opgericht, waarbij 2023 als startjaar dient. De commissieleden zullen een opleiding tot gespreksleider voor moreel beraad volgen. De commissie plant elk kwartaal bijeen te komen om de plannen voor de komende drie maanden te bespreken. Het primaire doel van de commissie is het continu onder de aandacht brengen van de morele component in de zorg. Thijs zal in januari een subsidie hiervoor aanvragen. Tevens is het opstellen van een beleidsdocument noodzakelijk, waarin de afspraken en structuur van de commissie uitvoerig worden beschreven. Dit initiatief is

Bestandsnaam: Jaarplan 2024

Versienummer: 1.0

Document eigenaar: M van Oostrom

direct gekoppeld aan de tevredenheid van cliënten en medewerkers. We merken dat onze visie een belangrijke factor is waarom mensen bij ons willen blijven. Door de implementatie van moreel beraad hopen we deze positieve trend te bestendigen. Dit is een essentieel onderdeel in het bevorderen van de lijn- en medewerkerstevredenheid binnen onze organisatie.

Preventiemedewerker

Tjarda Calis neemt de rol van preventiemedewerker over van Thijs. In maart zullen we de Arbo Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) uitvoeren, waarbij we alle relevante zaken aanpakken. Er is reeds aandacht onder de medewerkers voor het gebruik van de juiste hulpmiddelen in de zorg, en we zijn actief bezig met het creëren van goede werkplekken. Het Arbo-beleidsplan zal worden herzien om te waarborgen dat het nog steeds actueel is. Een bijzonder aandachtspunt is het beleid voor kwetsbare groepen binnen Amara Zorg, zoals zwangere medewerkers, stagiaires en oudere werknemers. Deze inspanningen hebben een positieve invloed op onze medewerkerstevredenheid en helpen de uitstroom van medewerkers te verminderen. Bovendien is dit een vereiste vanuit de arbeidsinspectie; door dit goed te regelen voorkomen we boetes. Het zorgvuldig aanpakken van deze zaken draagt bij aan een veiligere en gezondere werkomgeving voor al ons personeel.

Teamcohesie en waardering

Om cohesie en waardering binnen onze organisatie te stimuleren, hebben we diverse initiatieven gepland. Het organiseren van de kerstpakketten heeft vorig jaar veel energie gekost, daarom willen we volgend jaar een Winter Wonderland kerstmarkt organiseren. Gedurende het jaar zorgen we voor een divers aanbod van producten die in de kratjes kunnen. Daarnaast wordt er voor elk team een teamuitje georganiseerd. Teamleiders, wijkverpleegkundigen niveau 5 en de directie, die vaak gezamenlijk aan doelen werken, zullen deelnemen aan een maandelijks coachingsprogramma onder leiding van Nathalie Wilkers. We willen ook ons waarderingbudget effectiever benutten. Bovendien is onze bonusstructuur geëvalueerd, met name voor het aanmelden van nieuwe medewerkers of cliënten. Deze initiatieven zijn bedoeld om de teamgeest te versterken en onze waardering voor het harde werk van onze medewerkers te tonen.

Overige punten om Medewerkers aan te trekken en vast te houden.

- Adverteren op Facebook voor nieuwe medewerkers: Effectief gebruik maken van social media om talent aan te trekken.
- Bonusregeling onder de aandacht brengen en verhogen: Stimuleren van medewerkers door de bonusregeling te verbeteren.
- Maximaal 24 uur per week contracteren: Zorgen voor een gezonde werk-privébalans door beperking van werkuren.
- Stroopwafels voor zorg au-pair medewerkers: Een klein gebaar van waardering voor het harde werk.

- Exitgesprekken voeren en analyseren: Leren van feedback van vertrekkende medewerkers om de organisatie te verbeteren.
- MTO analyseren en brainstormen over verbeteringen: Diepgaand inzicht krijgen in medewerkerstevredenheid en actie ondernemen.
- Geen gebroken diensten: Zorgen voor continuïteit en stabiliteit in werkroosters.
- Verbeterde communicatie bij route- of tijdswijzigingen: Zorgen voor duidelijke en tijdige informatievoorziening aan medewerkers.
- Werktelefoon uitzetten buiten werktijden: Bevorderen van een gezonde balans tussen werk en privé.
- Code rood draaiboek: Voorbereid zijn op noodsituaties met een duidelijk protocol.
- Vertrouwenspersoon wijzigen: Zorgen dat medewerkers zich comfortabel voelen bij het delen van zorgen of problemen.

Zorgverzekeraars / Zorgkantoor

Contracten

In 2024 richten we ons op het verkrijgen van nieuwe contracten met Zilveren Kruis, Menzis en het Zorgkantoor. De huidige contracten gaan wij proberen te verlengen. De benodigde documenten voor het zorgkantoor dienen in januari gereed te zijn; Thijs zal deze voorbereiden. We hebben de checklist hiervoor al ontvangen. De contracteringsprocedure met Menzis en Zilveren Kruis start in juni. We zullen eerdere afwijzingen analyseren om te begrijpen hoe we onze diensten kunnen verbeteren en aantrekkelijker kunnen maken voor deze verzekeraars. Daarnaast is het cruciaal dat we nauwlettend in de gaten houden of we voldoen aan de vereisten die beschreven staan in de huidige contracten. Deze evaluatie vindt maandelijks plaats en is tevens een agendapunt in de Balanced Scorecard (BSC). Het adviesbureau Ovezo hebben wij ingeschakeld voor hulp bij alle contracteringen.

Interne processen m.b.t. contractering goed op orde

We zetten ons in om een betrouwbare partner te zijn voor zorgverzekeraars. Dit bereiken we door onze interne processen te verbeteren en af te stemmen op hun vereisten. De implementatie van de handreiking CFW en de focus op stakeholdermanagement zijn hierbij essentieel. Het voldoen aan alle gestelde eisen is onze prioriteit, vooral omdat we in de beginjaren waarschijnlijk extra nauwlettend worden gevolgd. Transparantie is voor ons een fundamentele waarde. In lijn hiermee zullen we de checklist voor het fiatteringsproces zorgvuldig doorlopen om te verzekeren dat alle procedures correct worden uitgevoerd. Deze maatregelen versterken onze positie als een verantwoordelijke en transparante speler in de zorgsector. Een ander belangrijk aspect is het inzichtelijk maken van de hoeveelheid zorguren die we per cliënt per maand verlenen, evenals het vaststellen van onze doorlooptijd. Om onze prestaties hierin te verbeteren, zonder onze visie uit het oog te verliezen, organiseren we 'pizza-overleggen'. Tijdens deze bijeenkomsten brainstormen we over hoe we tevredenheid bij cliënten kunnen garanderen, onze visie kunnen blijven uitdragen, terwijl we toch aan de normen voldoen. Daarnaast zullen we de steekproef onder teamleiders verder vormgeven om de randvoorwaarden goed te kunnen monitoren. Dit alles

draagt bij aan onze continue inspanning om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden en tegelijkertijd de tevredenheid van onze cliënten en samenwerkingspartners te waarborgen.

Inwonende zorgverlening

In 2024 leggen we de focus op het verder professionaliseren van onze au-pair zorg. We gaan aan de slag met het opstellen van een nieuwe CAO en onderzoeken de mogelijkheid om onze dienstverlening uit te breiden naar 15 cliënten. Daarnaast willen we ons team versterken door meer medewerkers uit andere landen aan te trekken. Deze stappen zijn onderdeel van een bredere strategie om onze zorg te reorganiseren en te verbeteren. Het is ons doel om alle teamleiders actief te betrekken bij het bereiken van onze doelen, zodat zij zich medeverantwoordelijk voelen voor de kwaliteit en groei van onze dienstverlening. Om deze professionaliseringsslag te ondersteunen, plannen we 'pizza-overleggen' waarin we gezamenlijk nadenken over nieuwe initiatieven en verbeteringen. In deze overleggen wordt ieders input gewaardeerd en bespreken we ideeën die bijdragen aan onze groei en ontwikkeling. We overwegen ook om Annet een rol te geven in dit proces, gezien haar expertise en ervaring. Door samen te werken en ideeën te delen, streven we naar een continu verbeterende en zich ontwikkelende zorgdienst.

Interne processen

Duurzaamheid

In 2022 heeft Amara Zorg uitsluitend elektrische auto's aangeschaft. Team 4 heeft ook interesse in een auto en ons plan is om ook voor hen een elektrisch model te kiezen. Echter, we moeten eerst onderzoeken of we nog in staat zijn om geld te lenen, gezien onze huidige solvabiliteit. Dit vereist nader onderzoek. Daarnaast hebben we onze betrokkenheid bij de Green Deal voortgezet door materialen te hergebruiken. We zijn ook van plan om te onderzoeken wat de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) inhoudt en of we stappen kunnen zetten om hieraan te voldoen. Dit is relevant omdat Amara Zorg in de toekomst aan de CSRD moet voldoen, en we daarom nu al willen beginnen met het verdiepen in deze materie. Een groen imago is voor ons van groot belang, niet alleen omdat wij ons positioneren als een zorgethische thuiszorgorganisatie, maar ook omdat is gebleken dat dit imago zowel medewerkers als cliënten aan ons bindt. Door onze inzet voor duurzaamheid en milieubewustzijn versterken we onze positie in de zorgsector en dragen we bij aan een groenere wereld.

ISO

We zullen ons voorbereiden op de ISO-audit door een interne audit uit te voeren, gepland voor mei. Hier zullen we onze interne processen controleren.

NEN 7510

Dit jaar zijn we van plan ons beleid omtrent privacy, technologie en digitale informatiesystemen verder te professionaliseren om te voldoen aan de NEN-norm. We

Bestandsnaam: Jaarplan 2024

Versienummer: 1.0

Document eigenaar: M van Oostrom

starten hiermee in april. Dit is een vereiste vanuit de inspectie en we voorkomen problemen en beperken risico's door aan deze norm te voldoen.

KTO / MTO

Dit jaar willen we tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) ook navragen of mensen hun handen wassen. We hebben een bewustwordingscampagne gestart en iedereen voorzien van handalcohol. Nu willen we in zowel het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) als het KTO controleren of deze praktijk daadwerkelijk wordt toegepast, aangezien onvoldoende handhygiëne de nummer één oorzaak is van ziekteoverdracht in de thuiszorg. De resultaten van het recente KTO zijn nog niet beschikbaar. Deze hadden al verwerkt moeten zijn, maar door een planningsfout is dit vertraagd. Er wordt momenteel hard aan gewerkt om dit op te lossen. Voor de analyse van deze resultaten willen we binnenkort een bespreking organiseren. Ook plannen we om regelmatig per team een Net Promoter Score (NPS) steekproef te nemen. Dit is reeds opgenomen in onze Balanced Scorecard (BSC). Voor de NPS cliënten willen we gebruik maken van Mediquest omdat we weinig respons krijgen via de papieren vragenlijsten.

Innovatie leren en groei

BIG Scholingen

De BIG-scholingen die we dit jaar gaan doen hebben als thema:

Fenomenologisch zorg evalueren.

De Balanced Scorecard (BSC) focust op het verzamelen en interpreteren van gegevens die essentieel zijn voor kwaliteitsverbetering. Echter, kwaliteit en verbetering zijn niet altijd in cijfers uit te drukken, vooral wanneer het gaat om minder tastbare aspecten zoals zorgverlening. Om onze doelstellingen te realiseren, is een diepgaand begrip van onze afnemers – met name cliënten en medewerkers – essentieel. Dit vraagt om een aanpak die afwijkt van traditionele methoden. Fenomenologie biedt ons de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ervaringen en behoeften van onze afnemers, wat cruciaal is voor effectieve kwaliteitsverbetering in onze zorgverlening en voor het bereiken van onze strategische doelen. We observeren verschillen en overeenkomsten, leggen verbanden tussen oorzaak en gevolg en hebben een besef van ruimte, tijd en beweging. Deze ervaringen helpen ons te beoordelen wat goede zorg inhoudt. Het onderzoeken van deze ervaringen is daarom waardevol. Dit kan via observaties en diepte-interviews. Om deze reden plan ik om elke drie maanden een ronde te lopen in een bepaald team en vragen te stellen over de kwaliteit van Amara Zorg, zowel aan cliënten als aan medewerkers.

Opleiding en coaching

Dit jaar markeert het afronden van Thijs' studie, zonder verdere studieplannen. Moniek heeft haar coachingstraject ook voltooid. Tjarda toont interesse in coaching op het gebied van gesprekstechnieken, wat we verder zullen ondersteunen. Ondanks dat andere teamleiders en wijkverpleegkundigen geen specifieke opleidingswensen hebben geuit, zullen we onderzoeken wat zij nodig hebben voor hun professionele ontwikkeling en bijdrage aan de

Bestandsnaam: Jaarplan 2024

Versienummer: 1.0

Document eigenaar: M van Oostrom

doelen van Amara Zorg. Dit is belangrijk om te verzekeren dat ons team effectief en efficiënt kan werken. Wijkverpleegkundigen moeten zich in het bijzonder verdiepen in zelfredzaamheid en de beste aanpak hiervoor. Voor medewerkers op VIG-niveau is waarschijnlijk ook scholing nodig, mogelijk op het gebied van empathie en morele leerprocessen. We overwegen om via een adviesbureau te verkennen of we met subsidie een trainingsmodule kunnen ontwikkelen voor onze zorgmedewerkers.