



# Ambassadeursprogramma (Beleid)

*Augustus 2023*

*MeZa Zorg B.V.*

Openbaar

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Doel .....	3
1.1.	Versie en geldigheid .....	3
2.	Doelstellingen van het Ambassadeursprogramma .....	4
3.	Transparantie-eisen voor het Ambassadeursprogramma .....	4
3.1	Financiële Verantwoording .....	4
3.2	Relaties en Openheid .....	4
3.3	Doelstellingen en Voortgang .....	5
3.4	Activiteitenverslag.....	5
3.5	Feedback en Evaluatie.....	6
4.	Oproep aan Potentiële Ambassadeurs.....	6
5.	Afsluiting.....	6

# 1. Inleiding

## 1.1. Doel

MeZa Zorg streeft naar een toegankelijke, kwalitatieve en menselijke zorg voor al haar cliënten. In een tijd waarin financieringen onder druk staan, is de rol van ambassadeurs cruciaal geworden in het creëren van onvergetelijke zorgmomenten. Dit beleidsstuk schetst de betrokkenheid en transparantie die we garanderen aan onze ambassadeurs.

Dit document wordt geclassificeerd als “Openbaar”.

## 1.1. Versie en geldigheid

Dit document wordt van kracht na ondertekening van het bestuur, vertegenwoordigd door P.A. van der Zande en blijft van kracht zolang daartoe aanleiding is. Na belangrijke wijzigingen dient dit document opnieuw te worden ondertekend en de versiebeheertabel te worden bijgewerkt.

Versie	Status	Datum	Auteur	Toelichting
<b>0.1</b>	Concept	01-08-2023	P.A. van der Zande	Eerste opzet
<b>0.2</b>	Feedback	05-08-2023	E.S. van der Meulen	Eerste feedback
<b>1.0</b>	Definitief	09-08-2023	P.A. van der Zande	Definitief

## 2. Doelstellingen van het Ambassadeursprogramma

- **Onvergetelijke Zorgmomenten:** Het garanderen van extra zorgmomenten voor onze cliënten die buiten de reguliere financiering vallen.
- **Gezellig Samenzijn:** Zorgen voor waardevolle sociale momenten voor onze cliënten, zoals gezamenlijke koffiemomenten.
- **Terug naar Samenleving:** Onze cliënten de mogelijkheid bieden om buiten hun vertrouwde omgeving te treden door uitjes te organiseren.
- **Voor Huidige en Toekomstige Cliënten:** Zorgen voor een blijvende impact en het verrijken van het leven van zowel huidige als toekomstige cliënten.
- **Bouw Mee aan Welzijn:** Actieve deelname van onze ambassadeurs in het creëren van een gemeenschap die het welzijn van de cliënt vooropstelt.

## 3. Transparantie-eisen voor het Ambassadeursprogramma

MeZa Zorg wil voor haar Ambassadeursprogramma duidelijke transparantie-eisen instellen, zodat alle ambassadeurs precies weten wat er van hen verwacht wordt en hoe informatie wordt gedeeld. Minstens 95% van alle ambassadeurs moet dit document ontvangen, gelezen en begrepen hebben. Deze eisen zijn in overeenstemming met de waarden van MeZa Zorg en zijn bedoeld om zowel de organisatie als de ambassadeurs te beschermen en te ondersteunen.

### 3.1 Financiële Verantwoording

MeZa Zorg wil een duidelijke rapportage verstrekken over de besteding van bijdragen van ambassadeurs. Deze rapportage moet een onderverdeling hebben in zorgmomenten en uitjes, en moet ook eventuele overheadkosten specificeren.

1. De rapportage moet alle financiële transacties bevatten die verband houden met de bijdragen van ambassadeurs.
2. Minimaal 90% van de vragen of onduidelijkheden van ambassadeurs over de financiële besteding moet binnen 14 dagen worden beantwoord.

Het verstrekken van deze financiële verantwoording past bij de waarden van MeZa Zorg, omdat het vertrouwen en duidelijkheid onder de ambassadeurs bevordert. MeZa Zorg heeft de administratieve capaciteit en systemen om accurate en gedetailleerde financiële rapportages te verstrekken en om vragen van ambassadeurs tijdig te beantwoorden.

Elk kwartaal wordt een financiële rapportage opgesteld en gedeeld met de ambassadeurs. Binnen een jaar na implementatie zal er een evaluatie plaatsvinden om te bepalen in hoeverre het proces van rapportage effectief en duidelijk is.

### 3.2 Relaties en Openheid

MeZa Zorg wil de relaties tussen de organisatie, zorgcoördinatoren of externe partners in verband met het ambassadeursprogramma transparant en inzichtelijk maken.

1. Er wordt een document of platform gecreëerd dat de relaties en verbintenissen tussen de genoemde partijen weergeeft.
2. Alle ambassadeurs hebben toegang tot dit document of platform en minimaal 90% moet het hebben ingezien binnen een bepaalde periode.

Openheid over deze relaties versterkt het vertrouwen tussen MeZa Zorg en haar ambassadeurs, en staat in lijn met de waarden van transparantie en integriteit van MeZa Zorg. MeZa Zorg heeft de capaciteit en middelen om een dergelijk overzicht van relaties te creëren en bij te houden, en kan zorgen voor adequate verspreiding onder de ambassadeurs.

Binnen 2 maanden wordt het overzicht van relaties gecreëerd en gedeeld met alle ambassadeurs. Na 4 maanden zal een evaluatie plaatsvinden om de effectiviteit van de openheid te meten.

### 3.3 Doelstellingen en Voortgang

MeZa Zorg wil regelmatig updates verstrekken over de voortgang van de gestelde doelstellingen van het ambassadeursprogramma, waarbij elk van deze updates ondersteund wordt door concrete resultaten en getuigenissen.

1. Er wordt elke update een overzicht gegeven van welke doelstellingen zijn bereikt, welke nog onderweg zijn en welke extra aandacht nodig hebben.
2. Minstens 80% van de updates moet vergezeld gaan van concrete resultaten (zoals cijfers, grafieken) en ten minste één getuigenis.

Het regelmatig delen van updates versterkt de verbinding tussen MeZa Zorg en haar ambassadeurs, en zorgt ervoor dat de ambassadeurs zich betrokken en geïnformeerd voelen. MeZa Zorg heeft de middelen, systemen en het personeel om regelmatige en gedetailleerde updates te verzorgen, ondersteund door tastbare resultaten en getuigenissen.

Elke 2 maanden wordt er een update gegeven over de voortgang van de doelstellingen. Na 6 maanden zal er een evaluatie plaatsvinden om te meten hoe effectief en informatief de ambassadeurs deze updates vinden.

### 3.4 Activiteitenverslag

MeZa Zorg wil gedetailleerde verslagen verstrekken van activiteiten die gefinancierd zijn door ambassadeurs. Deze verslagen moeten feedback van cliënten en betrokken medewerkers bevatten.

1. Voor alle door ambassadeurs gefinancierde activiteiten moet er per kwartaal een verslag worden aangeleverd. Dit verslag dient minimaal te bestaan uit: een beschrijving van de activiteit, het aantal deelnemers, de kosten en feedback van zowel cliënten als betrokken medewerkers."
2. Minimaal 90% van de ambassadeurs dient binnen een bepaalde periode toegang te hebben tot deze verslagen.

Het verstrekken van deze activiteitenverslagen zorgt voor transparantie en vertrouwen tussen MeZa Zorg en haar ambassadeurs, waarbij het de waarde van hun bijdrage aantoonst. MeZa Zorg beschikt over de middelen en systemen om deze verslagen te genereren en te delen met de ambassadeurs, evenals om feedback van cliënten en medewerkers te verzamelen.

Na afloop van elk kwartaal, waarin door ambassadeurs gefinancierde activiteiten plaatsvonden, wordt het activiteitenverslag opgesteld en gedeeld, uiterlijk binnen 30 dagen na het einde van het kwartaal. Na 6 maanden vindt er een evaluatie plaats om de waarde en effectiviteit van deze verslagen te bepalen.

### 3.5 Feedback en Evaluatie

MeZa Zorg wenst feedbackmechanismen te implementeren specifiek voor ambassadeurs en cliënten om de kwaliteit en impact van het ambassadeursprogramma te beoordelen en te verbeteren.

1. Implementatie van ten minste één feedbackmechanismen (bijv. enquêtes).
2. Binnen een jaar moet minimaal 70% van de ambassadeurs en 50% van de cliënten een vorm van feedback hebben gegeven via deze mechanismen.

Het verkrijgen van directe feedback van betrokkenen is essentieel voor de continue verbetering en het waarborgen van de kwaliteit van het programma, en wordt als waardevol beschouwd door alle stakeholders. MeZa Zorg heeft de middelen en expertise om de feedbackmechanismen te ontwikkelen, te implementeren en de verkregen feedback te analyseren.

Binnen de komende 3 maanden worden de feedbackmechanismen ontwikkeld en geïmplementeerd. Gedurende het volgende jaar wordt feedback verzameld, met een tussentijdse evaluatie na 6 maanden en een jaarlijkse evaluatie na 12 maanden.

## 4. Oproep aan Potentiële Ambassadeurs

Wij nodigen ambassadeurs uit om bij MeZa Zorg betrokken te raken. Door de betrokkenheid draagt het bij aan het welzijn, geluk en het creëren van waardevolle herinneringen voor onze cliënten. De steun betekent meer dan financiële bijdrage; het is een investering in menselijkheid, zorg en liefde.

## 5. Afsluiting

MeZa Zorg is vastbesloten om transparantie, integriteit en respect te waarborgen in haar relatie met ambassadeurs. Samen streven we naar het verrijken van het leven van onze cliënten en het bouwen aan een samenleving waarin zorg en welzijn centraal staan.