

Bestuursverslag

2023

Stichting WarmThuis

Versie d.d. 31-5-2024



0 | Inhoud

0	Inhoud.....	2
1	Voorwoord.....	3
2	Profiel van de organisatie	5
2.1.	Algemene identificatiegegevens	5
2.2.	Structuur van het concern.....	5
2.3.	Kerngegevens	7
2.3.1.	Doelstelling, kernactiviteiten en nadere typering.....	8
2.3.2.	Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	8
2.3.3.	Werkgebieden	9
2.4.	Samenwerkingsrelaties.....	9
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap.....	10
3.1.	Normen voor goed bestuur – toepassing en naleving (gedrags)codes.....	10
3.2.	Samenstelling en bezoldiging directeur-bestuurder	10
3.3.	Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Toezicht.....	10
3.4.	Toepassing Governancecode Zorg 2023.....	13
3.4.1.	Goede zorg.....	13
3.4.2.	Waarden en normen	13
3.4.4.	Inrichting Governance	17
3.4.5.	Goed bestuur	17
3.4.3.	Continue ontwikkeling.....	18
4	Algemeen beleid.....	19
4.1.	Missie en Visie	19
4.1.1.	Missie.....	19
4.2.	Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar	21
4.2.1.	Belangrijke gebeurtenissen in het verslag jaar:.....	21
4.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.....	22
4.4.	Risicoparagraaf	23
4.5.	Toekomstparagraaf	24
5	Bedrijfsvoering.....	26
6	Financieel paragraaf	28

1 | Voorwoord

Met genoegen presenteert de directeur-bestuurder het Bestuursverslag 2023 van stichting WarmThuis.

WarmThuis is een visie gedreven organisatie, met sterke kernwaarden die iedereen omarmt. Er wordt veel gedaan om de visie levend te houden en te borgen. Dit doen wij door het inzetten van visiecoaches, het organiseren van visiedagen, WarmThuis cafés te organiseren samen met de cliënten verwanten raad en het in alle teamoverleggen te agenderen waarbij het team de casuïstiek bepaald. Tevens zijn er casuïstiekbesprekingen, waarbij het behandelteam ook vanuit de visie betrokken is.

Wij gaan zorgvuldig en bewust om met de beschikbare middelen, waarbij steeds de afweging wordt gemaakt of het toevoegt aan het wonen en welzijn van onze bewoners. WarmThuis is een financieel gezonde organisatie met een gezond rendement. WarmThuis heeft drie locaties; een in Zuidermeer (Klein Suydermeer), een in Oterleek (De Hulst) en een in Avenhorn (het Grosthuis). Er is geen sprake van leegstand, behoudens de coronaperiodes, waarbij er minder gebruik is gemaakt van de logeerplekken op de beide locaties. Op alle drie de locaties wordt kleinschalig gewerkt, door middel van woningen waarbij er in elke woning 6 of 7 bewoners wonen, zorg, ondersteuning en welzijn aangeboden wordt vanuit het driehoek principe. De bewoner, de familie/naasten en de collega's.

WarmThuis wordt hoog gewaardeerd door de bewoners, naasten en familie en de collega's. Op Zorgkaart Nederland scoren wij een gemiddelde van 9,4.

Sinds 1 april 2022 is er een nieuwe directeur-bestuurder gestart: mevrouw W. Langenberg.

WarmThuis kijkt terug op een jaar waarin er veel veranderingen hebben plaatsgevonden.

In 2023 is er hard gewerkt om de achterstand van de basis op orde te consolideren. De achterstand op het gebied van HR-beleid is helemaal ingehaald.

Intern is een aantal processen en procedures opgesteld, welke hebben geleid tot een professionaliseringslag.

Er is een goede start gemaakt om het personeels- en kwaliteitshandboek te actualiseren.

Om de basis op orde te krijgen is er vanaf 1 oktober 2022 tot en met april 2023 een HR-adviseur als ZZP'er ingezet.

Na een zorgvuldige afweging heeft WarmThuis ervoor gekozen om drie ondersteunende functies aan het functiehuis toe te voegen: de algemeen stafmedewerker, de beleidsadviseur Visie en Innovatie en de HR-consulent (start medio 2023). Hierdoor is er meer specifieke kennis binnen de organisatie gekomen. Dit heeft bijgedragen aan de verdere professionalisering en ontlast de Locatiemanagers en directeur-bestuurder. De (zorg)administratie is, in verband met de opening van de derde locatie uitgebreid.

WarmThuis heeft weinig personele problemen. Het lukt redelijk goed om de bezetting op de woningen op peil te houden. De instroom is in 2023 iets minder dan de uitstroom. Als we de instroom van nieuwe collega's meenemen van het Grosthuis, is hij veel hoger. Uiteraard proberen wij zo goed als mogelijk de

collega's te behouden door hen te boeien en binden. Er is sprake van krapte op de arbeidsmarkt en we moeten meer inspanningen verrichten om nieuwe collega's te werven. Het verzuim is in 2023 rond de 6% geweest en er is 2023 geen inzet geweest van ZZP'ers en uitzendkrachten in de zorg. Hier zijn wij erg trots op. De continuïteit van de zorg en de herkenbaarheid van onze collega's voor de bewoners is heel belangrijk vanuit onze visie.

Er zijn er twee beleidsdagen geweest met het managementteam (MT). Op de eerste beleidsdag is aan de hand van de Birkman methodiek (kleurenkwadrant) de samenwerking geëvalueerd.

Hiervoor is er een externe begeleider ingehuurd. De tweede beleidsdag is de onderlinge samenwerking en verbinding daarmee verstevigd. Tevens hebben wij de visie uitgebreid besproken, in de vorm van het "Wereld café". Hierbij hebben wij de visie getoetst op het verleden, heden en de toekomst.

Een aantal inhoudelijke processen is geactualiseerd, hetgeen heeft geresulteerd in geactualiseerde arbeidsovereenkomsten, VOG-procedure, FWG Functiehuis, met de daarbij behorende geactualiseerde en nieuwe functiebeschrijvingen, het personeelshandboek, het managementhandboek, alle verlofregelingen conform CAO, gedragscode en diverse algemene beleidsstukken en protocollen.

WarmThuis heeft in 2023 ervoor gekozen om de zorgprocessen en bedrijfsvoering te optimaliseren en te implementeren.

De volgende modules zijn in gebruik genomen of de al bestaande modules zijn uitgebreid:

- SDB HR is uitgebreid met digitale stappen als werving en selectie, vrijwilligersportaal
- SDB ECD (cliëntrapportage & wachtlijstbeheer)
- SDB Planning (roosterprogramma, verlofaanvragen)
- SDB Leerplatform
- Octopus app

De grootste uitdaging in 2023 was dat wij onze derde locatie in Grosthuisen hebben geopend. Vanaf 1 oktober 2023 hebben wij op de vier woningen de bewoners ingehuisd.

2023 heeft veel in het teken gestaan om alles rond de bouw, het werven van nieuwe collega's, het doen van huisbezoeken, het kiezen van kleuren, keukens, badkamers, bepalen van interieur en alles wat men kan bedenken wat bij een oplevering van woningen hoort. Het was een spannende en drukke tijd, maar met elkaar en onder begeleiding van externe ingehuurde deskundigheid, is het heel goed gelukt. De samenwerking met de eigenaar van Het Grosthuis was uitstekend.

2 | Profiel van de organisatie

WarmThuis wordt geleid door een directeur-bestuurder die verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht (RvT). De organisatie beheert drie kleinschalige zorglocaties; De Hulst in Oterleek, Klein Suydermeer in Zuidermeer en Het Grosthuis in Grosthuisen. Op de laatst genoemde locatie zijn in oktober 2023 vier woningen voor elk zeven bewoners in gebruik genomen. De stolp met de vijfde woning, logeren en de dag sociëteit zal in het voorjaar van 2024 in gebruik worden genomen. Binnen de bestaande locaties worden logeerplaatsen aangeboden, waardoor mensen met dementie tijdelijk kunnen komen logeren. Daarnaast is er ook op beide locaties een dagsociëteit.

2.1. Algemene identificatiegegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	
Adres	Noordschermerdijk 5
Postcode	1842 EL
Plaats	Oterleek
Telefoonnummer	0610833073/0725073010
Identificatienummer Kamer van Koophandel	37141322
E-mailadres	info@warmthuis.nl
Internetpagina	www.@warmthuis.nl

2.2. Structuur van het concern

De Bestuurder vormt samen met de locatiemanagers, de beleidsadviseur Visie en Innovatie, de algemeen stafmedewerker, projectondersteuner en de HR-consulent het managementteam (MT) van de organisatie. In het MT wordt het tactisch/strategisch beleid voorbereid, vastgesteld en doorvertaald op tactisch en operationeel niveau. De MT-vergaderingen vinden om de veertien dagen plaats onder voorzitterschap van de Bestuurder. Besluitvorming gebeurt in overleg, onder eindverantwoordelijkheid van de Bestuurder. De managers zijn op tactisch en operationeel niveau verantwoordelijk voor de uitvoering van het vastgestelde beleid binnen hun eigen locatie.

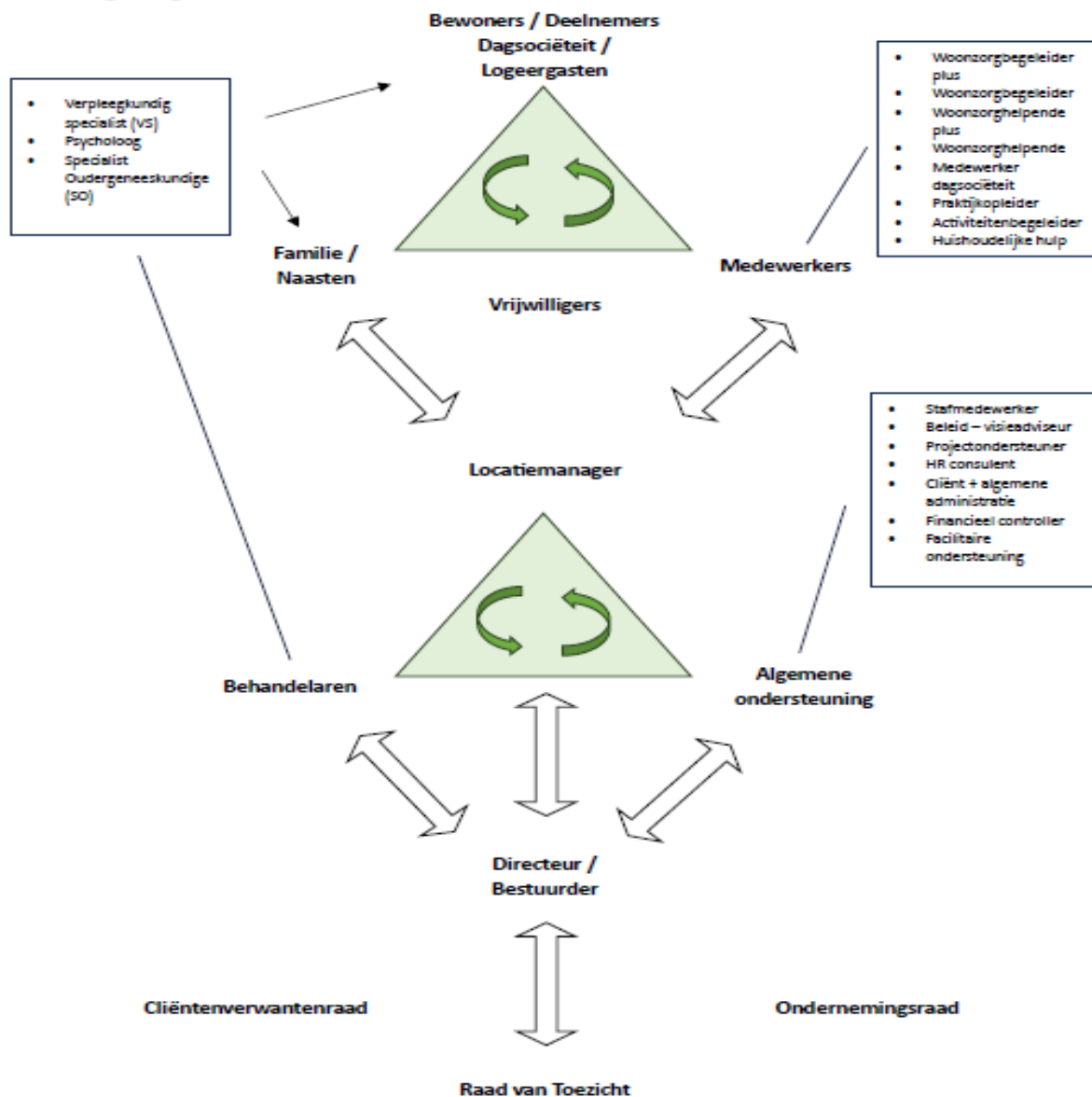
Op centraal niveau zijn de financieel controller en de zorgadministratie gepositioneerd. Zij leggen vanuit hun positie verantwoording af aan de Bestuurder.

Juridische structuur:

De rechtsvorm van WarmThuis is een stichting.

De organisatorische structuur:

Organogram WarmThuis



Het interne toezicht:

De RvT heeft als intern toezichthoudend orgaan een toetsende, controlerende en adviserende taak. De taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn verder expliciet beschreven in de statuten van de Stichting WarmThuis en het Reglement Raad van Toezicht WarmThuis. De taken en bevoegdheden van de directeur-bestuurder zijn vastgelegd in het reglement RvB. De reglementen zijn in lijn met de nieuwe Governance Code geactualiseerd en in 2023 vastgesteld.

Tussen de RvT en RvB vindt regelmatig overleg plaats tijdens reguliere vergaderingen. De RvT keurt in dit kader het door de RvB vastgestelde kwaliteitsjaarplan en bestuursverslag goed, evenals de begroting en jaarrekening.

Mocht het nodig zijn dat er tussentijds contact moet worden gelegd tussen de Bestuurder en het toezichthoudend orgaan, dan is dat ten allen tijden mogelijk. In 2023 zijn er een paar momenten van afstemming geweest.

De toelating;

De toelating waarover WarmThuis beschikt is een WTZA (Wet Toetreding Zorg aanbieders 2022).

De medezeggenschapsstructuur:

Cliënten Verwanten Raad:

WarmThuis heeft een Cliënten Verwanten Raad. Deze is gestart in het najaar van 2015 en bestaat uit vier leden. Twee leden van de locatie de Hulst en twee leden van de locatie Klein Suydermeer. De samenwerking, taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een overeenkomst en het reglement. Beiden gebaseerd op de WMCZ (Wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). In verband met de opening van de derde locatie zal de CVR worden uitgebreid met twee leden van het Grosthuis.

Ondernemingsraad:

WarmThuis heeft een Ondernemingsraad, welke bestaat uit vijf leden die de medewerkers van beide locaties vertegenwoordigen. In 2023 is er een aantal wisselingen geweest en is er sprake geweest van een onderbezetting van de OR. De HR-consulent en de bestuurder hebben om die reden meer ondersteuning geboden. De OR zal in 2024 weer een volledige bezetting krijgen en worden uitgebreid in verband met de opening van de derde locatie met twee leden van het Grosthuis.

2.3. Kerngegevens

WarmThuis heeft op de locaties Zuidermeer en Oterleek in totaal 49 verblijfplaatsen. Vanaf oktober 2023 zijn er 28 bewoners bijgekomen door de opening van de vier woningen van het Grosthuis.

Daarnaast heeft WarmThuis in de locatie Oterleek en de locatie Zuidermeer de mogelijkheid om vijf logeergasten te laten logeren. Op jaarbasis komen ongeveer 150 verschillende mensen met dementie logeren.

WarmThuis kende in 2023 intramuraal gemiddelde een bezetting van **55,9** (inclusief mutatiedagen). Dit is hoger dan voorgaande jaren door de opening van het Grosthuis.

WarmThuis heeft op beide locaties een dagsociëteit met activiteiten voor mensen met dementie die zelfstandig thuis wonen. De soos is vier dagen per week open op locatie Kleine Suydermeer en vijf dagen per week op locatie de Hulst.

2.3.1. Doelstelling, kernactiviteiten en nadere typering

Bij WarmThuis zorgt de 'driehoek' Bewoner-Naaste-Medewerker voor een fijne dag, iedere dag weer. Alle andere betrokkenen bij de organisatie dragen er aan bij om dit mogelijk te maken. Wij verlenen Zorg conform de Wet Langdurige Zorg (WLZ) op basis van een ZZP. Met name ZZP 5. ZZP 7 wordt alleen ingezet als hiervoor een indicatie nodig is. Een enkele keer is er sprake van een ZZP 10. Naast de WLZ bieden wij logeren en dagbesteding aan. Dit gebeurt op basis van een WLZ-indicatie, persoonsgebonden budget (PGB), MPT, ELV of WMO.

2.3.2. Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerncijfers productie WLZ/WMO

WLZ

		2021	2022	2023
Product	Eenheid	Aantal	Aantal	Aantal
ZZP-4	dag	21	0	0
ZZP-5	dag	18.348	17.188	18.940
ZZP-7	dag	572	730	1.074
ZZP 10	dag	417	58	166
Mutatiedagen	dag	114	192	257
Logeren	dag	727	1.517	2.118
BG Basis	dagdeel	0	1.845	2.789
BG GRP	dagdeel	2.844	3.464	3.544
Vervoer	dag	1.350	1.581	1.727

WMO

		2021	2022	2023
Product	Eenheid	Aantal	Aantal	Aantal
Begeleiding groep	dagdeel	1.628	1.604	2.111
Vervoer	dag	847	618	921
Logeren	dag	68	279	214

De totale omzet/opbrengsten in 2023 bedroeg € 8.016.502. In 2022 bedroeg dit € 6.656.979.

De totale formatie in 2023 was 100,4 fte, in 2022 was dit 88,9 fte.

Capaciteit voor beide locaties is 49 bewoners, De Hulst in Oterleek 25 en Klein Suydermeer 24 in Zuidermeer 24 bewoners. Vanaf oktober 2023 zijn daar 28 bewoners bijgekomen in het Grosthuis in Grosthuisen. Vijf logeerplekken per locatie en per dagsociëteit maximaal acht gasten per dag, vijf dagen per week.

In 2023 zijn er 24 nieuwe bewoners bij ons komen wonen, hierin zijn de 28 nieuwe bewoners van Grosthuisen niet meegenomen.

2.3.3. Werkgebieden

Het werkgebied van WarmThuis bestaat uit de gemeente Alkmaar en omliggende gemeenten en de gemeente Koggenland en omliggende gemeenten. Bewoners van de groepswoningen en logees van de logeerhuizen komen soms ook uit andere plaatsen in Nederland.

2.4. Samenwerkingsrelaties

WarmThuis is aangesloten bij de branchevereniging ActiZ. Deze koepelorganisatie onderhandelt namens de leden met overheid en vakbonden over zaken die de sector aangaan. WarmThuis is binnen ActiZ vertegenwoordigd in het netwerk kleine organisaties. ActiZ verschaft naast informatie over de ontwikkelingen ook periodiek benchmarkgegevens.

Daarnaast is WarmThuis aangesloten bij twee lerend netwerken. Met de zorgorganisaties De Reigershoeve, de ZorgSpecialist, de King Arthur groep wordt op bestuurlijk niveau kennis gedeeld. Tevens is WarmThuis aangesloten bij het lerend netwerk van Stichting NIKO, Horizon zorgcentrum, Zorggroep Tellus, De Pieter Raat Stichting (DRPS) en Alkcare, waar op bestuurlijk niveau wordt samengewerkt en kennis gedeeld.

WarmThuis neemt deel aan het netwerk Dementie en is op stuurgroep niveau betrokken bij de ontwikkeling van het Fieldlab, een praktijkgerichte opleiding op het gebied van Kleinschalige PG-Zorg en neemt deel aan het bestuurlijk leernetwerk van Radicale vernieuwing.

WarmThuis had in 2023 voor de volgende kernactiviteiten samenwerkingsafspraken

- Specialist ouderengeneeskunde en psycholoog - Stichting Geriant
- Gespecialiseerde verpleegkundige zorg – Eveen en Buurtzorg
- Samenwerking in de regio - Netwerk Dementie Noord Holland Noord, Geriant
- Huisvesting – Woningbouwcoöperatie Wooncompagnie (De Hulst) en van der Borden (Klein Suydermeer).
- Bestuurlijk leernetwerk - Radicale vernieuwing
- Project “Fijne Dag” – De Pieter Raat Stichting, Geriant en Wonen en Welzijn

3 | Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3.1. Normen voor goed bestuur – toepassing en naleving (gedrags)codes

Het bestuur en management werkt conform de Governancecode Zorg 2022. Binnen WarmThuis is er een structureel MT-overleg. WarmThuis heeft in 2023 een klachtenregeling, waar iedere medewerker bekend mee is. Medewerkers werken conform de gedragscode en er is een meldcode (kinder)mishandeling of huiselijk geweld. WarmThuis werkt met vertrouwenspersonen: een vertrouwenspersoon voor de medewerkers en voor de bewoners en vanuit Zorgstem een vertrouwenspersoon voor de WZD. In 2022 is WarmThuis opnieuw geaccrediteerd, waarmee voldaan wordt aan de eisen van “Certificering voor de Zorg”. In 2023 is een klokkenluidersregeling in de Raad van Toezicht vastgesteld.

3.2. Samenstelling bestuur en bezoldiging directeur-bestuurder

Naam	Functie in RVB/Directie	Interim ja/nee	Functie vervult van/tot	(Neven)functies
Mevr. W. Langenberg	Directeur-bestuurder	Nee	1 januari 2023 tot en met 31 december 2023	Geen

Bezoldiging:

De Bestuurder ontvangt een salaris binnen de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector. Voor een uitgebreidere toelichting wordt verwezen naar de jaarrekening 2023.

3.3. Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht:

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden. De leden hebben zitting voor een termijn van vier jaar. De Raad is zodanig samengesteld, dat de leden ten opzichte van elkaar, de Bestuurder van de WarmThuis en andere mogelijke belanghebbenden, onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. Ze beschikken gezamenlijk over de vereiste kennis om de doelen van beleid, strategie, resultaten van geboden zorg, de organisatie en de bedrijfsvoering in algemene zin te kunnen beoordelen en als sparringpartner voor de Bestuurder te kunnen fungeren.

De leden van de Raad van Toezicht van WarmThuis:

Naam	Functie in de RvT	Nevenfuncties
Joke van den Berg	voorzitter	Directeur-bestuurder Woonwaard (tot en met augustus 2023) Directeur-bestuurder Woonwaard Stek (vanaf september 2023) (aspirant) lid Raad van Toezicht Opspoor
Annelies den Dulk	Lid	Humanistisch raadvrouw Kennemerhart
Amanda Hogenes	Lid	Manager Bestuurstaf & Beleid Parteon
Jeroen Riemeijer	Lid	Voorzitter cliëntenraad Huisartsenzorg Zaanstreek Waterland Secretaris Stichting Vrienden voor Purmerend Gespreksleider - Mediator Riemeijer ArbeidsMediation & HR Consultancy
Jos Wouda	Lid	Controller Intermaris / De Hartekamp Groep

Rooster van aan- en aftreden

Naam/functie	Datum toetreding	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Joke van den Berg	15/12/2015	14/12							
Annelies den Dulk	01/06/2018					31/5			
Amanda Hogenes	01/02/2021			31/1				31/1	
Jeroen Riemeijer	01/02/2021			31/1				31/1	
Jos Wouda	14/12/2022				13/12				13/12

Bezoldiging:

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een honorarium binnen de kaders van de WNT-2. Voor de hoogte van de bezoldiging wordt naar de jaarrekening verwezen.

Werkwijze:

De RvT vervult de werkgeversrol voor de Bestuurder. In het profiel van de Bestuurder zijn die kennis, vaardigheden en competenties opgenomen die aansluiten bij wat Warm Thuis in deze fase van haar bestaan nodig heeft. In de vergaderingen van de Raad is geregeld aandacht besteed aan het functioneren van de Bestuurder.

De Bestuurder informeert de Raad van Toezicht over alle personele vraagstukken en personele wisselingen van medewerkers op sleutelposities.

De Raad van Toezicht van WarmThuis heeft in het verslagjaar zes keer vergaderd. Bij alle vergaderingen was de Bestuurder aanwezig.

De Bestuurder voorziet de Raad van Toezicht van informatie over alle zaken die van belang zijn voor het functioneren van Warm Thuis. De agenda wordt bepaald in een overleg tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en de Bestuurder.

In het voorjaar van 2023 hebben wij de coronaperiode afgesloten. Daarnaast hebben in de vergaderingen twee onderwerpen vooral de aandacht gehad: de ontwikkeling van het managementteam en de ontwikkeling van de derde locatie. Leden van de Raad van Toezicht hebben daarnaast vergaderingen bijgewoond van de bestuurder met de diverse gremia: de Ondernemingsraad, de Cliënten Verwanten Raad en het managementteam. Daarnaast hebben zij visiebijeenkomsten bijgewoond die WarmThuis voor familie en verwanten organiseerde en bezoeken gebracht aan de locaties.

In de vergadering van de Raad van Toezicht zijn onder meer de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Voorbereidingen derde locatie, in oktober 2023 gestart in Grosthuisen
- Zorgvisie en zorgkwaliteit
- Organisatieontwikkeling
- Ontwikkelingen behandeldienst
- Medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoek
- Actualisatie toezichtsvisie
- Externe netwerken bestuurder
- Themabijeenkomst RvT en bestuurders Lerend Netwerk
- Jaarrekening en jaarverslag, in aanwezigheid van de accountant
- Jaarplan en begroting

Besluiten RvT WarmThuis

Onderwerp	Besluit/Goedkeuring	Datum
Jaarrekening 2023	Goedkeuring	15/05/2023
Reglement RvT en reglement RvB	Besluit	17/04/2023
Benoeming Louke Flieringa en Susanne Hauwert	Besluit	18/12/2023
Begroting 2024 WarmThuis	Goedkeuring	18/12/2023
Bezoldiging Raad van Toezicht	Besluit	18/12/2023

Het jaarverslag van de Raad van Toezicht is te lezen op de website van WarmThuis.

3.4. Toepassing Governancecode Zorg 2023

3.4.1. Goede zorg

Bestuur en Raad van Toezicht onderschrijven het belang van een visie op wonen, welzijn en zorg voor mensen met een dementie. Goede kwaliteit van zorg en dienstverlening begint bij een gemeenschappelijk en gedragen visie. Warme zorg is de basis van onze visie.

WarmThuis gaat uit van het volgende: mensen met een dementie zijn in de eerste plaats mensen met een dementie, met dezelfde basisbehoeften als ieder ander. Als gevolg van cognitieve en geheugendefecten en de psychologische gevolgen hiervan verdwijnt echter de continuïteit van- en de grip op hun leven. Dit heeft grote gevolgen voor de persoon met dementie, maar ook voor de familie en andere betrokkenen.

Een betekenisvolle omgeving en een juiste benadering door de familie, vrijwilligers en medewerkers zijn nodig om de bewoner in staat te stellen maximaal zelfstandig te functioneren en zich fysiek, sociaal en psychologisch staande te houden.

Concreet betekent dit het scheppen van overzicht, veiligheid, nabijheid, begrip voor de ervaring van mensen met dementie, gelijkwaardigheid, oprechte communicatie en begeleiding in het proces en het voorzien in de basale behoeften.

3.4.2. Waarden en normen

Bij persoonsgerichte zorg wordt iemand met dementie in eerste plaats gezien als een uniek persoon. De eigen identiteit vormt dan ook het uitgangspunt in de zorg en niet de ziekte.

Wanneer mensen met dementie optimaal worden benaderd, is het mogelijk dat zij tot aan hun dood een goed welbevinden ervaren, ongeacht het natuurlijk beloop van hun ziekte. Bewoners, naasten en medewerkers/ vrijwilligers zijn samen verantwoordelijk voor het realiseren van een fijne dag.

De kernwaarden van WarmThuis geven aan waar collega's voor staan, wat de collega's met elkaar verbindt, waar ze in geloven en wat essentieel is in hun houding en gedrag. WarmThuis kent vier kernwaarden;

- Eigen regie
- Vrijheid
- Herkenbaarheid
- Nabijheid

Bij WarmThuis gelden de volgende organisatorische uitgangspunten:

De vraag van de bewoner, logeergast of deelnemer staat centraal en de inrichting van de organisatie is gericht op het creëren van voorwaarden om de mens met dementie een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te bieden.

De mens met dementie behoudt zoveel mogelijk de regie over het eigen leven en de verwanten en medewerkers ondersteunen hen hierbij. De verwanten worden nadrukkelijk uitgenodigd om een belangrijke rol in het dagelijks leven van de mens met dementie te blijven vervullen. U kunt denken aan samen opstellen van het zorgleefplan e.d.

Er wordt samengewerkt op basis van wederzijds vertrouwen en respect. Cliënten en medewerkers, vertegenwoordigd in Cliënten Verwanten Raad en Ondernemingsraad, hebben een toetsende functie en adviserende rol.

Medewerkers krijgen ruimte om:

- De visie in praktijk te brengen
- Zich te ontwikkelen
- Eigen interesses, kennis en kunde in te brengen in het werk
- Initiatief te nemen
- Te reflecteren op hun eigen handelen, maar ook dat van collega's
- Fouten te maken, als je een bewuste keuze hebt gemaakt en je bereid bent je hierover te verantwoorden

De beschikbare (financiële) middelen worden zodanig ingezet dat dit optimaal bijdraagt aan het bieden van hoge kwaliteit van zorg, die gericht is op een zo goed mogelijke kwaliteit van leven voor de mens met dementie.

Een efficiënte en effectieve inzet van (financiële) middelen betekent dat er steeds een zorgvuldige afweging wordt gemaakt tussen het inhuren van ondersteunende functies (zoals personeelszaken, administratie, medische zorg etc.) of het in dienst nemen van medewerkers voor het uitvoeren van deze ondersteunende functies.

Onafhankelijk van deze keuze, is het van groot belang te bewaken dat de directe zorg leidend blijft en de ondersteunende functies er primair op gericht zijn de medewerkers die de directe zorg leveren zo optimaal als mogelijk hun werk te laten doen.

Grensverleggende keuzes kunnen gemaakt worden, waarbij de bedoeling leidend is en het schuren langs regels niet uit de weg wordt gegaan:

- De visie is het vertrekpunt bij alles wat we doen
- Niet regels, maar gezond verstand is leidend
- Alles kan, tenzij het niet kan ... maar dan heb je wat uit te leggen
- Alles wat we ondernemen houden we zo eenvoudig mogelijk

Het management zorgt voor alle voorwaarden die nodig zijn om de medewerkers goed te laten werken:

- Geeft de medewerkers alle ruimte om te werken binnen de grenzen van de visie
- De organisatie is op orde (kwaliteit, personeel, financiën)
- Erkent, enthousiasmeert en coacht de medewerkers
- Houdt de visie levend met feedback, coaching, intervisie, visiedagen, scholing en nieuwsbrieven

De Raad van Toezicht vervult haar toezichhoudende rol in lijn met de organisatorische en inhoudelijke principes.

3.4.3 Invloed belanghebbenden

Medezeggenschap Cliënten, Cliënten Verwanten Raad (CVR).

Binnen de Cliënten Verwanten Raad en in het overleg met de Bestuurder wordt vormgegeven aan de medezeggenschap van bewoners en cliënten conform de wet op de medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). De Cliënten Verwanten Raad heeft regulier overleg met de Bestuurder. De Bestuurder en de CVR hebben minimaal viermaal per jaar overleg met elkaar. Daarnaast wordt er iedere woning minimaal één keer per jaar een familieavond georganiseerd, waar het leven op de woning wordt doorgenomen. Afspraken voor eventuele verbeteringen worden gemaakt en genotuleerd.

De Cliënten Verwanten Raad van WarmThuis is in 2023 vijfmaal bijeen geweest voor een gezamenlijke bijeenkomst met de Bestuurder.

Gespreksonderwerpen en betrokkenheid bij:

- Deelname aan het organiseren en begeleiden van de WarmThuis Cafés
- Betrokken bij de bouw en ontwikkelingen van het Grosthuis
- Doorvoeren wijzigingen/aanpassingen in het huishoudelijk reglement van de CVR
- Opzetten eigen medische dienst/personele veranderingen

- Invullen vragenlijst van het landelijk overleg Cliëntenraden (LOC)
- Flyer opgesteld voor de Cliënten Verwanten Raad (CVR)
- Werving van nieuw lid voor de CVR
- Begroting 2024 en financieel resultaat 2023
- Deelname werving lid Raad van Toezicht en locatiemanager voor De Hulst in Oterleek
- Beoordeling jaarplan en kwaliteitsjaarverslag
- White paper visie WarmThuis
- Voorbereiding en vaststelling cliënttevredenheidsonderzoek
- Onderzoek voetpad bij de locatie in Oterleek
- Vragenlijst van Centrum Klantervaring Zorg voor vertegenwoordigers van naasten gericht op WarmThuis

Medezeggenschap medewerkers: Ondernemingsraad:

De medewerkers van WarmThuis zijn vertegenwoordigd in de Ondernemingsraad (OR). Binnen de Ondernemingsraad en in het overleg met de Bestuurder wordt vormgegeven aan de medezeggenschap van medewerkers conform de wet op de ondernemingsraden (WOR).

De Ondernemingsraad heeft in een vaste structuur, overlegvergaderingen met de Bestuurder en eenmaal onderlinge overleggen als ondernemingsraad.

De Ondernemingsraad bestaat uit vijf leden. 2023 stond in het teken van doorstarten van de OR na wisselingen in de samenstelling en het doorstarten van activiteiten om zichtbaar en bereikbaar te zijn in de organisatie. In 2024 zullen er geen verkiezingen zijn omdat de huidige leden in 2023 zijn toegetreden.

De vergaderingen van de OR hebben allemaal fysiek plaatsgevonden, omdat de OR graag zichtbaar op de locaties is en dat men de OR direct na de vergadering kan aanspreken. Dit blijft ook het komende jaar mogelijk en in de nieuwsbrief kunnen medewerkers lezen wanneer en waar de OR-vergadering worden gehouden.

In 2023 heeft de OR tien keer vergaderd, en er heeft vier keer een overlegvergadering met de Bestuurder plaatsgevonden. Daarnaast heeft de OR één keer een vergadering gehad met het MT (managementteam) en de CVR (Cliënten Verwanten Raad).

Gespreksonderwerpen met de Bestuurder waren o.a.:

- Bouw nieuwe locatie het Grosthuis en de werving en selectie van nieuwe collega's
- Functieomschrijvingen
- Stand van zaken verkiezingen/werven nieuwe leden
- Inzet en beleid Arboarts en verzuim coördinator
- Beleid verlofwijzer/privacy

- Balansbudget en 45 jaar regeling
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Scholing palliatieve zorg
- Vitaliteit/jaargesprek
- Doelen voor 2024

3.4.4 Inrichting Governance

De Raad van Toezicht van WarmThuis is de formele werkgever van de Bestuurder. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats met de Bestuurder en de leden van de remuneratiecommissie. Ook in 2023 heeft een evaluatie tussen Bestuurder en de Raad van Toezicht plaatsgevonden. De evaluatie is vastgelegd in een verslag.

De Raad van Toezicht van WarmThuis verkrijgt de benodigde informatie van de Bestuurder en de Bestuurder stelt een periodiek verslag op voor de Raad van Toezicht vergaderingen. De Raad van Toezicht laat zich ook informeren door de locatiemanagers en ondersteunende dienst welke in de vergadering worden uitgenodigd.

Vertegenwoordigers uit de Raad van Toezicht van WarmThuis zijn bij vergaderingen van de OR en de CVR aanwezig geweest en hebben met de leden ervan gesproken. Deze overleggen zijn als zeer prettig en constructief ervaren.

3.4.5 Goed bestuur

De besturing is belegd bij de Bestuurder en de locatiemanagers. De locatiemanagers dragen de verantwoordelijkheid voor het sturen op de resultaten en de overeengekomen visie van de warme persoonsgerichte zorg.

Op organisatieniveau is de algemeen stafmedewerker, financieel controller, zorgadministratie en de beleidsadviseur Visie en Innovatie ondersteunend aan het locatiemanagement. Voor de bouwperiode van Het Grosthuis is een tijdelijke functie benoemd van ondersteuner project Grosthuisen, welke met name het helpen opzetten van de derde locatie en de hele organisatie ervan behelst. Samen met de locatiemanager van Grosthuisen.

3.4.6 Verantwoord toezicht

De Raad van Toezicht van WarmThuis ziet erop toe dat de Bestuurder ervoor zorgt dat WarmThuis met deskundig en gemotiveerd personeel en vanuit de persoonsgerichte vraag van elke cliënt, goede zorg op wonen en welzijn biedt.

De Raad van Toezicht is onafhankelijk en werkt volgens de Zorgbrede Governancecode 2022.

De taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn beschreven in de statuten van WarmThuis en het Reglement Raad van Toezicht WarmThuis. In 2022 zijn deze geactualiseerd, in lijn met de nieuwe Governance Code en de groei van WarmThuis.

3.4.3. Continue ontwikkeling

De leden van de remuneratiecommissie hebben in februari 2023 een evaluatiegesprek gehad met de Bestuurder en dit gesprek is vastgelegd in een verslag.

De leden van de Raad van Toezicht van WarmThuis zijn gekozen vanwege hun deskundigheid. Continue ontwikkeling is essentieel. De interactie met medewerkers, de leden van de OR en de CVR en werkbezoek aan de locaties helpen daarbij, ook om gevoel te krijgen bij wat er in de organisatie leeft. Daarnaast staat permanente educatie op de agenda. De Raad van Toezicht is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging Van Toezichthouders (NVTZ). De deskundigheidsbevordering gebeurt verder door kennis te nemen van belangrijke inhoudelijke documenten van de NVTZ, de academie en vakliteratuur. Ook worden onderling vakinhoudelijke documenten gedeeld.

De RvT heeft in 2023 een zelfevaluatie uitgevoerd onder externe begeleiding Van adviesbureau Baanders.

4 | Algemeen beleid

4.1. Missie en Visie

4.1.1. Missie

Bij WarmThuis maken de bewoners, hun naasten, vrijwilligers en medewerkers er elke dag een fijne dag van. Dat is het streven en onze missie, iedere dag weer. Dit doen wij op kleinschalige woonlocaties, waarbij het wonen in woningen leidend is. Bestuur en Raad van Toezicht van WarmThuis onderschrijven het belang van een visie op wonen, welzijn en zorg voor mensen met dementie; goede kwaliteit van zorg en dienstverlening begint bij een gemeenschappelijke en gedragen visie. In 2022 is de visie herschreven waarbij met name de rol van de naasten is aangepast. Deze staat beschreven in de samenwerking in de driehoek.

4.1.2. De visie (voor de uitgebreide visie wordt verwezen naar de website van WarmThuis)

De visie van WarmThuis bestaat uit de volgende onderdelen:

- a) Persoonsgerichte zorg
- b) De betekenis van de omgeving
- c) Samenwerking in de driehoek

a) Persoonsgerichte Zorg (Tom Kitwood, 1997)

Bij persoonsgerichte zorg wordt iemand met dementie in eerste plaats behandeld als uniek persoon. De eigen identiteit van de persoon vormt dan ook het uitgangspunt in de zorg en niet de ziekte. De persoonsgerichte zorg vormt dan ook een belangrijke bouwsteen van de visie van WarmThuis.

Bij persoonsgerichte zorg staan de vijf basisbehoeften van mensen met dementie centraal:

1. **Troost:** Troosten houdt het bieden van warmte en kracht in. Dit stelt mensen met dementie in staat overeind te blijven, wanneer zij de grip op het leven dreigen te verliezen.
2. **Gehechtheid:** Mensen met dementie hebben waarschijnlijk net zo'n sterke behoefte aan gehechtheid als jonge kinderen, doordat het leven wordt overschaduwd door onzekerheden en angsten. Zij hebben iemand nodig waaraan zij zich kunnen hechten.
3. **Participatie:** Bij mensen met dementie komt de sociale natuur van de mens extra naar boven. Er is een sterke behoefte om erbij te horen.
4. **Bezigheid:** Het is belangrijk dat mensen met dementie betrokken zijn in het leven op een voor hen van significante betekenis zijnde manier. Dit moet gebaseerd zijn op de vermogens en krachten van de persoon. Het betekent dat mensen een soort project hebben. Dit kan werk zijn, een hobby, of simpelweg spelen. De levensgeschiedenis van een persoon kan helpen om een geschikte activiteit te vinden.

5. **Identiteit:** Wanneer mensen de grip op het leven verliezen, dreigt men ook de identiteit te verliezen. Identiteit wordt bij mensen met dementie met name ontleend aan de omgang met anderen en aan wat men doet. Hiervoor is persoonlijke veiligheid, warmte en affectie nodig. Weer zijn de levensgeschiedenis en ook empathie belangrijke uitgangspunten.

b) De betekenis van de omgeving (materieel en immaterieel)

Een betekenisvolle omgeving waarin een persoon met dementie verblijft biedt de geborgenheid en veiligheid waar behoefte aan is en draagt bij aan de kwaliteit van leven. Kleinschalig wonen vormde de eerste stap richting een betekenisvolle omgeving.

Belangrijke kenmerken van kleinschalig wonen zijn:

- Een voor mensen met dementie als woning herkenbare huisvesting (archetype huis).
- Een woonomgeving die uitnodigt om gebruik te maken van de directe omgeving en mogelijkheden biedt tot het doen van activiteiten
- Groepen van maximaal zeven bewoners
- Een woonkamer en eigen slaapkamer ingericht in samenspraak met de bewoner en/of de naasten
- Herkenbare huishoudelijke activiteiten
- Een logische interne (en externe) architectuur
- Heldere zichtlijnen
- Een vast team van empathische en deskundige medewerkers

Dit heeft WarmThuis als een goede stap vooruit ervaren, maar een betekenisvolle omgeving gaat verder door de behoeften van de bewoner als uitgangspunt te nemen en deze persoon zoveel mogelijk te ondersteunen bij het realiseren van een betekenisvolle dag.

c) Samenwerking in de driehoek

Het leven bij WarmThuis krijgt vorm in een samenwerking tussen bewoner, de naasten/ het netwerk en de medewerkers/ vrijwilligers. Zij vormen met elkaar een driehoek, met als gezamenlijk doel een fijne, betekenisvolle dag, iedere dag weer.

Deze samenwerking heeft de volgende kenmerken:

- De visie van WarmThuis is het vertrekpunt bij alles wat wij doen
- Het realiseren van een fijne, betekenisvolle dag is een gezamenlijke verantwoordelijkheid
- Het is een gelijkwaardige samenwerking op basis van respect en vertrouwen
- In gesprek gaan en blijven over wensen, verwachtingen en grenzen. Over alledaagse onderwerpen, maar ook over moeilijke onderwerpen, zoals het naderend levenseinde en afscheid nemen.



(Bron: Vilans 2020; wensen, verwachtingen en grenzen in de driehoek)

De personen in de bovengenoemde driehoek hebben ieder hun eigen rol;

Bewoner

De bewoner wil zoveel mogelijk het eigen leven blijven leiden en eigen regie houden over het leven. De samenwerking van de driehoek vindt plaats in zijn of haar privéomgeving. Alle andere betrokkenen houden daar rekening mee.

Naasten/ netwerk

De naasten en het sociale netwerk willen zo plezierig als mogelijk het leven voortzetten met de bewoner en bepalen in hoge mate het welbevinden van de bewoner. Met de partner vormt de bewoner vaak een tweeenheid, maar ook vrienden, familie en kennissen zijn heel belangrijk; de vertrouwde gezichten en stemmen. Al deze mensen blijven zoveel mogelijk onderdeel van het leven van de bewoner.

Medewerkers

De medewerkers van WarmThuis zijn professionals, de constante factor en spil van de organisatie. Zij zorgen dat het wonen, welzijn en de zorg op de woning van hoge kwaliteit is. Zij bieden warme, persoonsgerichte zorg aan de bewoners en stellen zich gastvrij en respectvol op naar de naasten van de bewoners. De medewerkers hebben een groot aantal competenties: zich betrokken kunnen opstellen, nabij kunnen zijn, grenzen kunnen stellen, open, flexibel, creatief, deskundig en zichzelf zijn.

4.2. Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar

4.2.1. Belangrijke gebeurtenissen in het verslag jaar:

- Aanpassingen in de organisatiestructuur
- Uitbreiding ondersteunende dienst (basis op orde gebracht)

- Ontwikkeling en bouw van de derde locatie in Grosthuisen
- Opening van 4 woningen derde locatie
- Werving en selectie voor het Grosthuis uitgevoerd
- WZD-beleid aangepast
- CAO (verlofregelingen)
- Gedragscode aangepast
- Functiebeschrijvingen geactualiseerd en nieuwe functies beschreven
- Behandel dienst verstevigd en de samenwerking met Stichting NIKO en Horizon hierbij gezocht
- Vitaliteit jaargespreek ingevoerd
- Medewerker- en cliënttevredenheidsonderzoek en clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd

4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

De toenemende zorgzwaarte:

De algemene trend in Nederland is dat mensen steeds langer thuis wonen, ook als zij meer zorg en ondersteuning nodig hebben. Bij de indicatiestelling van nieuwe bewoners en de gemiddelde zorgzwaarte van de huidige bewoners, is dat inmiddels ook duidelijk merkbaar. De verwachting is dat deze ontwikkeling zal doorzetten. In verband met de toenemende dubbele vergrijzing zal ook het aantal mensen met geheugenproblematiek sterk toenemen. De verwachting is dat de behoefte aan capaciteit voor mensen met een dementie zal toenemen en bijna zal verdubbelen. De komende jaren zal dat ook zichtbaar worden binnen WarmThuis. WarmThuis heeft op deze ontwikkeling geanticipeerd met de uitbreiding van haar capaciteit met de nieuwe locatie in Grosthuisen.

Duurzaamheid

De locatie De Hulst in Oterleek is voorzien van een warmtepomp en heeft zonnepanelen. De locatie Klein Suydermeer in Zuidermeer heeft nog geen zonnepanelen. Wij hebben zelf offertes opgevraagd voor het zelf aanbrengen van zonnepanelen of huren. De verhuurder heeft aangegeven hier problemen mee te hebben, maar gaat het niet zelf regelen. Tevens hebben wij de energiecontracten aangepast.

De derde locatie in Grosthuisen heeft nog geen zonnepanelen en warmtepompen. De toeleverancier van stroom kan nog geen aansluiting leveren. Tevens gaan wij in 2023 meer van onze processen digitaliseren om onze CO2 footprint te reduceren. Wij streven ernaar zo min mogelijk reiskilometers te maken en daar waar het kan via teams de overleggen met externen te doen. Tevens willen wij meer digitaal infomateriaal te delen met de contactpersonen en naasten van de bewoners. Waarbij uiteraard rekening houden met de wensen en mogelijkheden van de naasten.

4.4. Risicoparagraaf

De belangrijkste risico's en onzekerheden voor WarmThuis zijn:

Ziekteverzuim

In 2023 heeft verzuim een bepaalde impact gehad op de personele en bewoner bezetting.

De personele bezetting is intern opgelost, maar heeft wel geleid tot een hogere werkdruk bij de collega's op de woningen.

Strategie

Er is en blijft krapte op de arbeidsmarkt. Vooralsnog leidt dit niet tot problemen, de personele bezetting is goed op orde. Onze wervingsactiviteiten zijn actief ingezet, maar vragen continue de aandacht.

Maatregel: WarmThuis participeert in het "Fieldlab"; een praktijkgerichte opleiding tot verzorgende IG in de dementiezorg, om daarmee zij-instromers te interesseren om te komen werken bij WarmThuis.

In 2023 hebben wij voor de nieuwe locatie van WarmThuis in Grosthuisen een uitgebreide wervingscampagne gedaan, waarmee wij een grote groep nieuwe collega's hebben aangenomen. Maar hebben wij ook de krapte op de arbeidsmarkt gevoeld. Dit blijft een aandachtspunt.

Maatregel: in een plan van aanpak/draaiboek zijn alle wervingsactiviteiten beschreven hoe WarmThuis de werving van nieuw personeel gaat organiseren.

Financieel beleid

Het zorgkantoor VGZ heeft voor 2023 een budget van 96,6 % van het verwachte volume toegekend voor 2023, om eventuele tekorten in het macrobudget te kunnen opvangen.

financiële administratie.

De administratie wordt online in een standaard boekhoudprogramma gevoerd. In geval van uitvallen kunnen hierdoor de belangrijkste werkzaamheden eenvoudig worden overgenomen door iemand met boekhoudkundige kennis (bijv. Verstegen). Voor facturatie / declaratie zou teruggevallen kunnen worden op SDB of onze eigen administratieve medewerkers na een korte inwerkperiode. Op basis van functiescheiding (vier ogen principe).

Organisatie

WarmThuis voldoet aan de wettelijke transparantie-eisen voor de bedrijfsvoering. Het interne risicobeheersings- en controlesysteem is als volgt:

- Wekelijks wordt de productie van het logeershuis en de dagbestedingen gecontroleerd. Voor de woningen is dat niet nodig gezien de zeer lage mutatiegraad. Daar gebeurt dit maandelijks.
- Maandelijks worden de rapportages van alle woningen gecontroleerd door medewerkers van de betreffende woningen. Deze rapportages worden gearchiveerd.
- Maandelijks wordt er een steekproef gedaan op de AO/IC door de zorgadministratie.
- Ieder kwartaal wordt een financiële maandrapportage opgeleverd waarin productie, inkomsten en uitgaven staan.

- Ieder kwartaal, of vaker als daar aanleiding voor is, bespreekt de Bestuurder de cijfers met de financieel controller.
- De kwaliteit van de organisatie wordt geborgd door het kwaliteitssysteem van WarmThuis.
- Tweejaarlijks vindt (ISO) certificering plaats (Bureau: "Certificering in de zorg") het certificaat is in januari 2023 afgegeven.
- De tevredenheid van bewoners en naasten wordt gemeten middels Zorgkaart Nederland, familiaadpleging en tweejaarlijks toetsen van de tien klantbeloften van WarmThuis.
- De tevredenheid van de medewerkers wordt gemeten middels een tweejaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Het ICT-beheer is, naar tevredenheid ondergebracht bij een externe partij.
- De salarisadministratie is, naar tevredenheid ondergebracht bij een externe partij.
- Het risicoprofiel rondom de financiële positie (duiding van de continuïteit, liquiditeit, financieringsstructuur en aandacht-vragende financiële kengetallen).

Het resultaat dat WarmThuis in 2023 heeft gerealiseerd is beïnvloed door de volgende punten waar in de begroting 2023 geen rekening was gehouden:

- De begroting 2023 was opgesteld exclusief het Grosthuis, hiervoor was een aparte begroting opgesteld. De aanloopkosten waar nog geen opbrengsten tegenover stonden, hebben een negatief effect op het resultaat. Hieronder vallen onder andere: verhoging van de personele inzet voor Grosthuisen, wervingskosten voor nieuw personeel, aanloopkosten voor de bouw en bouwbegeleiding voor de nieuwe locatie.
- Tijdelijke inzet ZZP'er HR-adviseur voor WarmThuis met specifieke opdracht om de basis op orde te brengen op HR-gebied, werving- en selectieplan voor de nieuwe locatie in Grosthuisen, verlofregelingen conform CAO en andere HR gerelateerde zaken welke een achterstand hadden opgelopen.
- Het logeerhuis in Oterleek is gebruikt als wisselhuis voor een deel van de verbouwing van de keukens in de woningen.

4.5. Toekomstparagraaf

Goed werkgeverschap betekent binnen WarmThuis dat de medewerker het gevoel gegeven wordt dat hij/zij zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt. Eigen regie en verantwoordelijkheid nemen is een belangrijk uitgangspunt. In april 2023 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgezet en in oktober een cliënttevredenheidsonderzoek. Beide met een hoge score. De tevredenheid koesteren en vasthouden vraagt aandacht voor alle collega's.

Het belangrijkste uitgangspunt voor de toekomst van WarmThuis is een zelfstandige, gezonde organisatie te blijven met een hoge waardering van bewoners, logeergasten, naasten en medewerkers. Een fijne en veilige plek om te wonen. Een betrouwbare, betrokken en warme organisatie om zorg van te ontvangen. Een mooie organisatie om bij te werken en waar men trots op kan zijn.

WarmThuis zoekt nadrukkelijk de samenwerking en onderlinge verbinding, binnen de organisatie en met netwerkpartners.

Behoud van capaciteit en groei van ons aanbod.

In het najaar van 2023 is de derde locatie van WarmThuis opengegaan; het Grosthuis in Grosthuizen. Intern heeft dat geleid tot kleine verschuivingen van collega's tussen de locaties. Voor de nieuwe locatie moeten er tien nieuwe collega's worden geworven voor de dagsociëteit. Op de nieuwe locatie is er plek voor 35 nieuwe bewoners, zes logeergasten en is er een dagsociëteit.

Belangrijke thema's waar WarmThuis in 2024 en verder mee aan de gang gaat, zijn:

- Visie en innovatie
- De visie overdragen naar andere organisaties
- ECD voor Grosthuizen
- Nieuw ECD implementatie voor De Hulst en Klein Suydermeer
- Vrijwilligersportaal implementeren
- Leermanagementsysteem implementeren (SDB)
- Wet Zorg en Dwang (WZD):
- Warm Afscheid
- Doorontwikkeling dagsociëteit
- Intimiteit en Seksualiteit bij dementie
- Informele zorg
- Behandel zorg op orde houden
- Teamcoaching voor de teams
- Basis op orde (HR en ondersteuning)
- Werving en selectie
- Fieldlab en anderstaligen opleiding
- Vrijwilligerstevredenheidonderzoek
- Opening nieuwe locatie in Grosthuizen
- Aanbod voor mensen op de wachtlijst

5 | Bedrijfsvoering

- **Interne beheersing van processen en procedures**

Binnen WarmThuis zijn interne en externe beheersings- en controlesystemen voorhanden om risico's te beheersen. Deze systemen zijn onder andere:

Extern:

- Kwaliteitssysteem, met een kwaliteitshandboek en interne audits. WarmThuis is geaccrediteerd conform de "Certificering in de Zorg" norm. Jaarlijks wordt WarmThuis geauditeerd door een externe auditor.
- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en kwaliteitsplan;
- Kwaliteits- en tevredenheidsonderzoek cliënten (CTO);
- Tevredenheidsmeting medewerkers (MTO);
- Tevredenheidsmeting vrijwilligers (VTO)
- AO/IC (administratieve ondersteuning en interne controle)

Intern:

- Interne audits door stafmedewerker Kwaliteit , Plusser van de woning en/of externe partijen;
- Melding incidenten cliënten (MIC-procedure);
- Melding incidenten medewerkers (MIM-procedure);
- PDCA- cyclus.

- **Kwaliteitsbeheersing**

Ons kwaliteitsbeleid bestaat uit diverse onderdelen, vastgelegd in een kwaliteitshandboek.

Het jaarplan van WarmThuis is SMART beschreven. Het jaarplan wordt vier keer per jaar besproken in het kwaliteitsoverleg. Het managementoverleg vindt plaats in de vorm van de PDCA-cyclus, waarin alle acties die ingezet zijn gelijk een evaluatie datum krijgen op de actielijst om opnieuw te bespreken en eventueel aan te kunnen passen.

Het beleidsstuk voor de WZD is klaar. Onze WZD-functionaris sluit tweemaal per jaar aan bij het plussersoverleg, om uitleg te geven over de procedures rondom WZD.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en vrijwilligersonderzoek is in 2023 afgenomen. Deze zullen in 2025 worden herhaald.

In het ECD "Myneva" is er een duidelijk overzicht te zien welke MIC-meldingen zijn gedaan. De MIC-meldingen worden besproken in de teamoverleggen, waarbij de opvolging en borging van de analyses en acties worden vastgelegd.

Het kwaliteitshandboek heeft een update doorgemaakt en is makkelijker vindbaar gemaakt voor collega's. En zal blijvend worden geüpdatet.

Op beide locaties zijn Verpleegkundig specialisten (VS) gestart. Medicatieveiligheid, triage en klinisch redeneren wordt door VS'ers opgepakt, om via casuïstiekbesprekingen de collega's hierin te scholen.

In 2023 worden de verwerkingsovereenkomsten met samenwerkingspartners en leveranciers geactualiseerd.

- **Informatievoorziening in- en extern;**

Via interne overleggen, WarmThuis magazine voor de collega's, Warm Nieuws voor de naasten/familie en stakeholders.

- **Automatisering**

Belangrijke ontwikkelingen in 2023:

In 2023 is er een nulmeting gedaan op de veiligheid van onze ICT-systemen door RFCIT en Secity. Onze systeembeheerder (RFCIT) heeft een Roadmap voor WarmThuis geschreven, waarbij in een aantal stappen onze cybersecurity te verbeteren.

De volgende modules zijn in gebruik genomen of de al bestaande modules zijn uitgebreid:

- SDB HR is uitgebreid met digitale stappen als werving en selectie, vrijwilligersportaal
- SDB ECD (cliëntrapportage & wachtlijstbeheer)
- SDB Planning (roosterprogramma, verlofaanvragen)
- SDB Leerplatform
- Octopus app

SDB is extra beveiligd met een extra verificatiecode via de DUO-app, waarbij de medewerker op zijn mobiel een code krijgt om in te kunnen loggen op het SDB-systeem.

6 | Financieel paragraaf

Financiële kerncijfers

	2023		2022	
	Begroot	Werkelijk	Begroot	Werkelijk
Opbrengsten	7.063.735	8.016.502	6.604.292	6.656.979
Kosten	7.060.855	8.279.998	6.561.346	6.704.235
Resultaat	2.880	-/- 256.093	42.946	-/- 47.256
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal vermogen)		0,64		0,74
Current ratio (vlottende activa / kortlopende schulden)		2,0		3,6
Kasstroom uit operationele activiteiten		-/- 635.671		257.271
Kasstroom uit investering activiteiten		-/- 650.676		-/- 281.169
Mutatie geldmiddelen		-/- 1.278.738		-/- 30.738

Financiële instrumenten / onderzoek en ontwikkeling

WarmThuis maakt geen gebruik van financiële instrumenten. De aanwezige banktegoeden zijn vrij beschikbaar.

WarmThuis heeft de kwaliteit van zorg hoog in het vaandel. WarmThuis is in 2016 verkozen tot meest cliënt vriendelijke verpleeghuis van Nederland door Zorgkaart Nederland. In 2019 zijn de logeerhuizen door zorgkantoor/verzekeraar VGZ uitgeroepen tot voorbeeld van 'Zinnige zorg'. In 2023 gaven naasten WarmThuis als gemiddeld cijfer een 9,4 voor beide locaties.

Onderzoek en ontwikkeling van ouderen met dementie wordt op de voet gevolgd. WarmThuis als kleine organisatie participeert niet zelf in onderzoek en ontwikkeling.

Risico's en onzekerheden

WarmThuis is een organisatie van beperkte omvang. De investeringen in Het Grosthuis zijn relatief groot geweest en volledig gefinancierd uit eigen middelen. Hierdoor zijn de solvabiliteits- en liquiditeitsratio's weliswaar gedaald ten opzichte van voorgaande jaren maar blijft WarmThuis een sterke financiële positie houden. Voor de nieuwe locatie is in de voorgaande jaren namelijk gespaard om hier geen vreemd geld voor aan te hoeven trekken. Ook waren er toezeggingen van het zorgkantoor om indien nodig de bevoorschotting te verhogen. Banken en andere organisaties kijken graag naar goede solvabiliteits- en liquiditeitsratio's, terwijl WarmThuis zoveel mogelijk geld wil inzetten voor de zorg.

Investeringsen

WarmThuis deed in 2023 de reguliere investeringen in inventaris en automatisering. Daarnaast zijn ook eenmalige investeringen gedaan voor Het Grosthuis, waaronder een brandmeldinstallatie en aanpassingen om besmettingen met legionella te voorkomen.

Financieringsbehoefte

WarmThuis kent een positief liquiditeitssaldo, er is geen financieringsbehoefte

Personeelsbezetting

WarmThuis is een organisatie die een beperkt aantal zorgproducten op inmiddels drie locaties levert, intramurale zorg en begeleiding. De personeelsbezetting en ziekteverzuim waren als volgt:

	2023	2022	2021	2020
Fte's	100,4	88,9	87,1	81,6
Ziekteverzuim	6,2%	7,8%	5,0%	6,3%