

Bestuursverslag

2024

Stichting WarmThuis

Versie d.d. 30-4-2025



0 | Inhoud

0	Inhoud.....	2
1	Voorwoord.....	3
2	Profiel van de organisatie	4
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.....	9
2.3.3.	Werkgebieden.....	9
2.4.	Samenwerkingsrelaties.....	10
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap	11
3.1.	Normen voor goed bestuur – toepassing en naleving (gedrags)codes.....	11
3.2.	Samenstelling en bezoldiging directeur-bestuurder.....	11
3.3.	Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Toezicht	11
3.4.	Toepassing Governancecode Zorg 2023	14
3.4.1.	Goede zorg.....	14
3.4.2.	Waarden en normen.....	15
3.4.4.	Inrichting Governance.....	18
3.4.5.	Goed bestuur	18
3.4.3.	Continue ontwikkeling	19
4	Algemeen beleid	20
4.1.	Missie en Visie.....	20
4.1.1.	Missie.....	20
4.2.	Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar	22
4.2.1.	Belangrijke gebeurtenissen in het verslag jaar:	22
4.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.....	23
4.4.	Risicoparagraaf	24
4.5.	Toekomstparagraaf.....	25
5	Bedrijfsvoering.....	27
6	Financieel paragraaf.....	29

1 | Voorwoord

Met genoegen presenteert de directeur-bestuurder het Bestuursverslag 2024 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 deze middelen een meerwaarde zijn voor 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. 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 wordt aangeboden vanuit het driehoek principe; de bewoner, familie/naasten en collega's.

WarmThuis wordt hoog gewaardeerd door de bewoners, naasten en familie en collega's. Op de Zorgkaart Nederland scoort WarmThuis een gemiddelde van 9,1.

WarmThuis kijkt terug op een jaar waarin er vooral geoogst is naar aanleiding van de professionaliseringslag die heeft plaatsgevonden in 2023. In 2024 is hard gewerkt om het HR-beleid te consolideren.

Intern is een aantal processen en procedures opgesteld en is een goede start gemaakt om het personeels- en kwaliteitshandboek te actualiseren.

Na een zorgvuldige afweging heeft WarmThuis ervoor gekozen om drie ondersteunende functies aan het functiehuis toe te voegen: de algemeen stafmedewerker, beleidsadviseur Visie en Innovatie en 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 2024 hoger 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 2024 rond de 7% geweest en er is 2024 vanaf mei voor het eerst sinds het bestaan van Warmthuis inzet geweest van ZZP'ers (behandelteam) en van Personeel in de Zorg (PIDZ). Hier is een weloverwogen keuze in gemaakt. De continuïteit van de zorg en de herkenbaarheid van onze collega's voor de bewoners is heel belangrijk vanuit onze visie. Maar in de zomermaanden was de inzet van PIDZ noodzakelijk om de druk op de collega's te

ontlasten. Er is bewust voor gekozen om de inzet van de PIDZ vooraf te spreken, om zo vanuit de visie van WarmThuis die collega's van PIDZ te selecteren welke volledig aansluit bij WarmThuis.

Er zijn er twee beleidsdagen geweest met het managementteam (MT). Deze beleidsdaden zijn begeleid door een externe begeleider, waar WarmThuis al langer een samenwerking mee hebben. Op de eerste beleidsdag is de samenwerking geëvalueerd en is de verbinding verstevigd. Tevens heeft het MT de visie uitgebreid besproken. Het MT heeft de visie getoetst op het verleden, heden en de toekomst.

WarmThuis heeft in 2023 ervoor gekozen om de zorgprocessen en bedrijfsvoering te optimaliseren en te implementeren. In 2024 zijn deze verder geïmplementeerd en geconsolideerd.

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
- Vrijwilligersportaal

De grootste uitdaging in 2023 was dat de derde locatie in Grosthuisen heeft geopend. Vanaf 1 oktober 2023 zijn op de vier woningen de bewoners ingehuisd. Vanaf maart 2024 is de vijfde woning geopend, in april is het logeerhuis en in mei de dagsociëteit. In juni 2024 is het Grosthuis officieel geopend door de burgemeester van Koggenland.

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 en in de stolp zijn de vijfde woning, logeren en dagsociëteit in het voorjaar van 2024 in gebruik genomen. Binnen de bestaande locaties worden logeerplaatsen aangeboden, waardoor mensen met dementie tijdelijk kunnen komen logeren. Daarnaast is er ook op alle 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

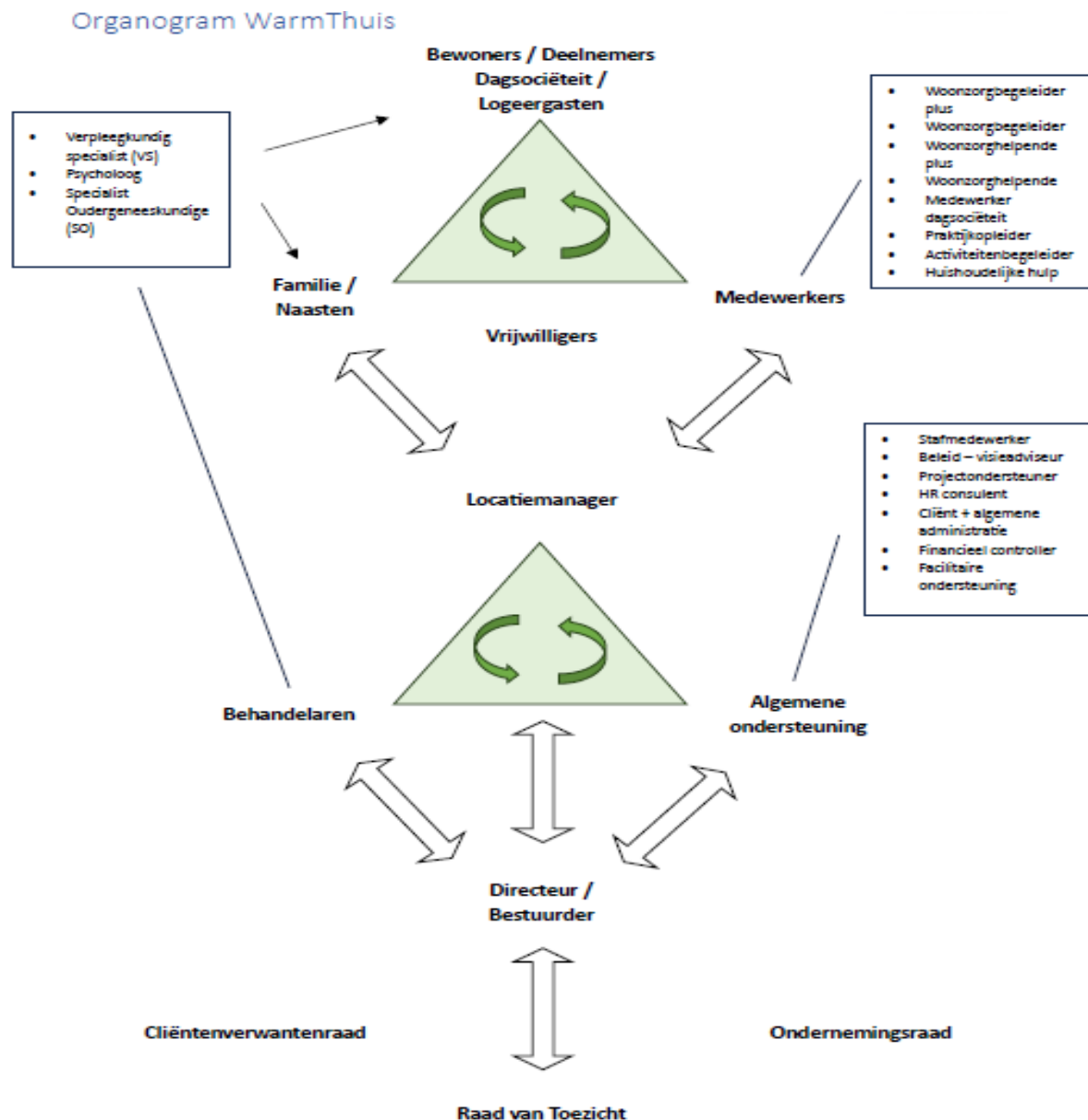
De Bestuurder vormt samen met de locatiemanagers, beleidsadviseur Visie en Innovatie, algemeen stafmedewerker, projectondersteuner en HR-consulent het managementteam (MT) van de organisatie. In het MT wordt het tactisch/strategisch beleid voorbereid, vastgesteld en doorvertaald op tactisch en operationeel 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 zorgadministratie gepositioneerd. Zij leggen vanuit hun positie verantwoording af aan de Bestuurder.

Juridische structuur:

De rechtsvorm van WarmThuis is een stichting.

De organisatorische structuur:



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 2024 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 zes leden. Twee leden van de locatie de Hulst, twee leden van de locatie Klein Suydermeer en sinds de opening van de derde locatie, twee leden van de locatie het Grosthuis. De samenwerking, taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een overeenkomst en het reglement. Beiden gebaseerd op de WMCZ (Wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). Er is in 2024 een aantal wisselingen van leden geweest. Ook de voorzittersrol is overgenomen door een lid van de CVR. In 2024 is de CVR niet voltallig bezet geweest met zes leden.

Ondernemingsraad:

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 onderling overleg als Ondernemingsraad.

De Ondernemingsraad bestaat uit vijf leden. 2024 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 zijn geen verkiezingen gehouden, omdat de huidige leden in 2023 zijn toegetreden en hun zittingstermijn nog niet was verlopen.

De vergaderingen van de OR hebben allemaal fysiek plaatsgevonden, omdat de OR graag zichtbaar op de locaties is, zodat medewerkers de OR direct na de vergadering kan aanspreken. Dit blijft ook in 2025 mogelijk en in de nieuwsbrief kunnen medewerkers lezen wanneer en waar de OR-vergadering worden gehouden.

In 2024 heeft de OR tien keer vergaderd, en 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.:

- Toezichtvisie

- Telefoon buiten kantoortijden
- Werving nieuwe OR-leden
- Training omgaan met onbegrepen gedrag
- Verzuim
- Budgetcoach
- Communicatie naar collega's, OR bekendheid/profilering.
- Overuren/pensioen
- Training voor OR i.v.m. nieuwe leden
- Weging van de plussers functie
- Doelen voor 2025

Kerngegevens

WarmThuis had op de locaties in Zuidermeer en Oterleek in totaal 49 verblijfsplaatsen. Vanaf oktober 2023 zijn er 28 bewoners bijgekomen door de opening van de vier woningen van het Grosthuis. Tot maart 2024 had WarmThuis inclusief het Grosthuis 77 verblijfsplaatsen. In verband met het omzetten van het logeershuis naar een buurthuis voor de locatie Klein Suydermeer en de uitbreiding van vier verblijfplaatsen kwam het aantal verblijfplaatsen in maart 2024 voor de drie locaties op 88 bewoners. Mede door de opening van de vijfde woning voor het Grosthuis.

Daarnaast heeft WarmThuis in de locatie Oterleek en de locatie Zuidermeer de mogelijkheid om vijf logeergasten te ontvangen. Op jaarbasis komen ongeveer 160 verschillende mensen met dementie logeren.

WarmThuis kende in 2024 intramuraal gemiddeld een bezetting van 86.3 (2023: 55,9), dit is inclusief mutatiedagen. Dit is hoger dan voorgaande jaren door de opening van het Grosthuis.

WarmThuis heeft op alle 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, vijf dagen per week op locatie de Hulst en drie dagen op de locatie het Grosthuis.

2.2.1. 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. WarmThuis verzorgt Zorg conform de Wet Langdurige Zorg (WLZ) op basis van een ZGP. Met name ZGP 5. ZGP 7 wordt alleen ingezet als hiervoor een indicatie nodig is. Een enkele keer is er sprake van een ZGP 10. Naast de WLZ biedt WarmThuis logeren en dagbesteding aan. Dit gebeurt op basis van een WLZ-indicatie, persoonsgebonden budget (PGB), MPT, ELV of WMO.

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

Kerncijfers productie WLZ/WMO

WLZ

		2022	2023	2024
Product	Eenheid	Aantal	Aantal	Aantal
ZZP-5	dag	17.188	18.940	29.595
ZZP-7	dag	730	1.074	1.266
ZZP 10	dag	58	166	375
Mutatiedagen	dag	192	257	364
Logeren	dag	1.517	2.118	2.190
BG Basis	dagdeel	1.845	2.789	3.045
BG GRP	dagdeel	3.464	3.544	3.399
Vervoer	dag	1.581	1.727	1.533
Vervoer rolstoel	dag	0	0	7

WMO

		2022	2023	2024
Product	Eenheid	Aantal	Aantal	Aantal
Begeleidingsgroep	dagdeel	1.604	2.111	1.290
Arrangement	maand	-	-	84
Vervoer	dag	618	921	1.054
Logeren	dag	279	214	104

De totale omzet/opbrengsten in 2024 bedroeg € 12.412.842. In 2023 bedroeg dit € 8.016.502.

De totale formatie in 2024 was 134,3 fte, in 2023 was dit 100,4 fte.

Capaciteit voor alle drie de locaties is 88 bewoners, De Hulst in Oterleek 25, Klein Suydermeer in Zuidermeer 28 bewoners. Vanaf maart 2024 is het Grosthuis in Grosthuizen officieel geopend en zijn daar 35 bewoners bijgekomen. Vijf logeerplekken per locatie en per dagsociëteit maximaal acht gasten per dag, vijf dagen per week.

2.2.3. 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.

2.3. 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. En maakt WarmThuis onderdeel uit bij het informeel bestuurdersoverleg van alle zorgorganisaties in de regio Noord Holland Noord.

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 2024 voor de volgende kernactiviteiten samenwerkingsafspraken

- Specialist ouderengeneeskunde en psycholoog - Stichting Geriant tot februari 2024
- Gespecialiseerde verpleegkundige zorg – Evean en Buurtzorg
- Samenwerking in de regio - Netwerk Dementie Noord Holland Noord, Geriant
- Huisvesting – Woningbouwcoöperatie Wooncompagnie (De Hulst), van der Borden (Klein Suydermeer) en Klaas Jan Bierman, eigenaar en verhuurder van het Grosthuis.
- Bestuurlijk leernetwerk - Radicale vernieuwing
- Project “Fijne Dag” – De Pieter Raat Stichting, Geriant en Wonen en Welzijn
- Opzetten van een eigen medische dienst met stichting NIKO, Alkcare en Horizon zorgcentrum.

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 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 2023 is WarmThuis opnieuw geaccrediteerd, waarmee voldaan wordt aan de eisen van “Certificering voor de Zorg”. En er is in 2023 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 2024 tot en met 31 december 2024	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 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
Amanda Hogenes, voorzitter tot april 2024	Lid	Manager Bestuurstaf & Beleid Parteon
Annelies den Dulk	Lid	Geestelijk verzorger
Susanne Hauwert	Lid	'Lid college van bestuur' van Stichting Trigoon
Louke Flieringa	Lid	Directeur behandeling bij de Hartekampgroep
Jeroen Riemeijer, voorzitter vanaf april 2024	Lid	Voorzitter cliëntenraad Huisartsenzorg Zaanstreek Waterland Secretaris Stichting Vrienden voor Purmerend Gespreksleider - Mediator Riemeijer ArbeidsMediation & HR Consultancy
Jos Wouda tot december 2024	Lid	Controller Intermaris / De Hartekamp Groep
Jeroen Nugter	Lid	Hoofd Business control bij Noordwest Ziekenhuisgroep.

Rooster van aan- en aftreden

Naam/functie	Datum toetreding	2025	2026	2027	2028	2029	2030	3031
Susanne Hauwert	18/12/2023			17/12				17/12
Louke Flieringa	18/12/2023			17/12				17/12
Jeroen Nugter	16/09/2024			15/9				15/9
Annelies den Dulk	01/06/2018		31/5					
Jeroen Riemeijer	01/02/2021	31/1				31/1		

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 WarmThuis. De agenda wordt bepaald in een overleg tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en de Bestuurder.

In de vergaderingen hebben drie onderwerpen vooral de aandacht gehad: de ontwikkeling van het managementteam, ontwikkeling en op bezetting houden van het behandelteam en ontwikkeling en opening 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 hebben zij bezoeken gebracht aan de locaties.

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

- Opening derde locatie in Grosthuisen in juni 2024
- Zorgvisie en zorgkwaliteit
- Toezichtvisie Raad van Toezicht
- Organisatieontwikkeling
- Selectiegesprekken lid Raad van Toezicht
- Ontwikkelingen en bezetting behandelteam
- Vrijwilligers- en cliënttevredenheidsonderzoek
- Themabijeenkomst RvT en bestuurders Lerend Netwerk
- Uitslagen cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)
- Uitslagen vrijwilligertevredenheidsonderzoek (VTO)

- Jaarrekening en jaarverslag 2023, in aanwezigheid van de accountant
- Financiële verslaglegging en rapportages
- Jaarplan en begroting 2025

Besluiten RvT WarmThuis

Onderwerp	Besluit/Goedkeuring	Datum
Jaarrekening 2023	Goedkeuring	13/05/202
Beloning 2024 directeur-bestuurder	Besluit	11/03/2024
Benoeming Jeroen Nugter	Besluit	16/06/2024
Begroting 2025 WarmThuis	Goedkeuring	09/12/2024
Bezoldiging Raad van Toezicht	Besluit	06/05/2024

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 toezichthoudende 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 2024 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 opening en ontwikkelingen van het Grosthuis
- Opzetten medische dienst/personele veranderingen
- Invullen vragenlijst van het landelijk overleg Cliëntenraden (LOC)
- Flyer opgesteld voor de Cliënten Verwanten Raad (CVR)
- Werving van nieuw leden voor de CVR
- Begroting 2025 en financieel resultaat 2024
- Beoordeling jaarplan en kwaliteitsbeeld 2024
- Voorbereiding en vaststelling cliënttevredenheidsonderzoek
- Betrokken bij de vragen lijsten clienttevredenheidsonderzoek
- Opstellen jaarverslag CVR

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. 2024 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 en hun zittingstermijn nog niet is verstreken.

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 2024 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 verzuimcoördinator
- 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.

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 2024 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. Deze zal in 2025 herhaald worden.

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 2024 is er voor de visie veel aandacht geweest waarbij met name de rol van het behandelteam is besproken.

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 overleefd 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 vormt 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

- Ontwikkeling en opening van de derde locatie in Grosthuizen
- Opening van de vijfde woning, Dagsoos en Logeerhuis van het Grosthuis
- Werving en selectie voor het Grosthuis uitgevoerd
- WZD-beleid aangepast
- Functiebeschrijvingen geactualiseerd en nieuwe functies beschreven
- Behandel dienst verstevigd en de samenwerking met Stichting NIKO, AlkCare en Horizon hierbij gemaakt
- Vrijwilligers- en cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd
- Onderzoek naar ruimte in de stal van de verhuurder van het Grosthuis voor een dagsociëteit
- Buurthuis geopend op de locatie Klein Suydermeer in Zuidermeer
- Financiële positie WarmThuis verstevigd

4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

De toenemende zorgwaarde:

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 zorgwaarde 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 Grosthuizen.

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 Grosthuizen heeft warmtepompen en zonnepanelen. De toeleverancier van stroom gaat in 2025 een aansluiting leveren. Tevens gaan wij in 2024 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 we 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 2024 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.

Maatregel: Om die reden hebben wij besloten om met ingang van mei 2024 collega's van Personeel In De Zorg (PIDZ) in te zetten. Na een goed gesprek en passend bij de visie van WarmThuis.

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 2024 hebben wij voor alle locaties de wervingsactiviteiten blijvend ingezet om ons verloop op te vangen. Maar ook wij blijven de krapte op de arbeidsmarkt voelen. Dit blijft een aandachtspunt.

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

Financieel beleid

Het zorgkantoor VGZ heeft voor 2024 een budget van 96,7 % van het verwachte volume toegekend voor 2024.

financiële administratie

De administratie wordt online in een standaard boekhoudprogramma gevoerd (AFAS Profit). In geval van uitvallen kunnen hierdoor de belangrijkste werkzaamheden eenvoudig worden overgenomen door iemand met boekhoudkundige kennis (bijv. Verstegen). De facturatie / declaratie wordt inmiddels gedaan door onze administratieve medewerkers, hierbij zou teruggevallen kunnen worden op SDB.

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 logeerhuis 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. In 2025 is de her certificering gepland.
- De tevredenheid van bewoners en naasten wordt gemeten middels Zorgkaart Nederland, familieraadpleging en tweejaarlijks toetsen van de tien klantbeloften van WarmThuis.
- De tevredenheid van de medewerkers wordt gemeten middels een tweejaarlijks medewerkers tevredenheidsonderzoek.
- 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 2024 heeft gerealiseerd is beïnvloed door de volgende punten waar in de begroting 2024 geen rekening was gehouden:

- In de begroting 2024 is de productie van het Grosthuis voorzichtig begroot. Er was rekening gehouden met eventuele tegenvallers, zoals bijvoorbeeld vertragingen in de bouw, niet op tijd voldoende personeel kunnen werven, vertragingen bij de inhuizing van bewoners.
- De WLZ tarieven zijn gedurende 2024 verhoogd als gevolg van een aanpassing richttarief 2024 (nota van wijziging 31-5) en de ophoging van de maximum NZa-tarieven voor het deel van de NHC en NIC, als gevolg van het terugdraaien van de landelijke korting van 117 miljoen
- Voorheen maakten we gebruik van externe verpleegkundig specialist. Hiervoor hebben we nu grotendeels zelf in vaste dienst of op basis van ZZP.
- Personeelskosten in loondienst vallen lager uit dan begroot, deels valt dit te verklaren door het sluiten van het logeerhuis in Zuidermeer, ook zijn het logeerhuis en dagbesteding in Grosthuisen met een lagere capaciteit open gegaan. Medewerkers hebben meer vrije dagen opgenomen waardoor de reservering voor nog uit te betalen salariskosten lager uitviel dan voorzien. Wel werkt WarmThuis sinds afgelopen zomer met enkele ZZP-ers via PIDZ.
- Logeerhuis in Zuidermeer is omgezet naar een buurthuis voor de bewoners van Zuidermeer.
- Locatie in Zuidermeer heeft per woning (4) een WLZ bed erbij gekregen.

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 2024 is een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgezet met een score van 8,1. De tevredenheid koesteren en vasthouden vraagt aandacht voor alle collega's. In 2025 worden er weer een cliënttevredenheid- en medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan.

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 juni van 2024 is de derde locatie van WarmThuis officieel geopend; het Grosthuis in Grosthuizen. Intern heeft dat geleid tot kleine verschuivingen van collega's tussen de locaties. 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
- Nieuw ECD implementatie voor De Hulst en Klein Suydermeer
- Vrijwilligersportaal implementeren
- Leermanagementsysteem implementeren (SDB)
- Wet Zorg en Dwang (WZD):
- Warm Afscheid
- Doorontwikkeling dagsociëteit in Grosthuizen
- Informele zorg
- Behandelteam op orde houden
- Teamcoaching voor de teams
- Werving en selectie
- Fieldlab en anderstaligen opleiding
- Vrijwilligerstevredenheidonderzoek

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.
- Kwaliteitsindicatoren zorginstituut en Kwaliteitsbeeld 2024 op basis van het Generieke Kompas;
- 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 2024 afgenomen. Deze zullen in 2025 worden herhaald.

In het ECD 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 alle 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 2025 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.

- AVG, in 2025 wordt de nulmeting gedaan.

- **Automatisering**

Belangrijke ontwikkelingen in 2024:

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. Deze stappen hebben in 2024 conform de Roadmap een vervolg gekregen.

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 | Financiële paragraaf

Financiële kerncijfers

	2024		2023	
	Begroot	Werkelijk	Begroot	Werkelijk
Opbrengsten	12.248.491	12.412.842	7.063.735	8.016.502
Kosten	12.141.822	12.016.744	7.060.855	8.279.998
Financiële baten/lasten	-	13.131	-	7.403
Resultaat	106.8668	409.230	2.880	-/- 256.093
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal vermogen)		0,59		0,64
Current ratio (vlottende activa / kortlopende schulden)		1,9		2,0
Kasstroom uit operationele activiteiten		1.888.523		-/- 635.671
Kasstroom uit investering activiteiten		1.901.654		-/- 650.676
Mutatie geldmiddelen		1.678.488		-/- 1.278.944

Financiële tegoeden / onderzoek en ontwikkeling

De aanwezige banktegoeden van WarmThuis zijn vrij beschikbaar.

WarmThuis heeft de kwaliteit van zorg hoog in het vaandel. WarmThuis is in 2016 verkozen tot het 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.

Investerings

WarmThuis deed in 2024 de reguliere investeringen in inventaris en automatisering. Daarnaast zijn ook eenmalige investeringen gedaan voor Het Grosthuis, waaronder een sprinklerinstallatie.

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:

	2024	2023	2022
Fte's	134,3	100,4	88,9
Ziekteverzuim	7,7 %	6,2%	7,8%