



Inleiding



Met dit kwaliteitsbeeld geeft De Warme Huizen een terugblik op 2025 en een vooruitblik op 2026 aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas (maart 2026).

In het geïntegreerd kwaliteits- en bestuursverslag 2025 wordt een meer uitgebreid beeld geschetst (mei 2026).

Met deze twee documenten tezamen geven wij een beeld van de kwaliteit van onze organisatie.

Missie en kernwaarden

Onze missie:

**Kleinschalige verpleeghuiszorg verlenen
op een huiselijke en persoonlijke manier.**

**Missie en
kernwaarden**

Ons motto:

De Warme Huizen. Echt samen, thuis.

Onze kernwaarden:

- **Samen sterk**
- **Thuis**
- **Genieten**
- **Dichtbij**
- **Eigenwaarde**

Visie

Visie op kwaliteit en veiligheid



Kwaliteit bij De Warme Huizen en locatie Huize Herfstzon

- Gaat over de behoeften, ervaring en beleving van bewoners
- Is zorg leveren volgens de landelijke kaders, vertaald naar de kleinschalige context van Stichting De Warme Huizen, zoals Huize Herfstzon
- Omvat de geïntegreerde kwaliteit en veiligheid voor zorgverlening, medewerkers, gebouwen, werk en bedrijfsvoering
- Is het meten van echte zorgresultaten (prestaties) bij bewoners
- Is leren en het steeds weer verbeteren van zorg- en dienstverlening

Klantbeloften

Vanuit de visie heeft De Warme Huizen een aantal klantbeloften ten aanzien van kwaliteit en veiligheid gedaan:

1. Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom en dat geldt ook voor mijn naasten
2. Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
3. Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen of word ernaar verwezen
4. Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze
5. Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn
6. Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij
7. De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie
8. Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

In dit kwaliteitsbeeld wordt bij de bouwstenen uit het Generiek Kompas continu de verbinding gelegd tussen de bouwstenen en de klantbeloften.

Kwaliteitsorganisatie en cyclisch werken

PREZO kwaliteitssysteem als methodiek



Toetsing

- Interne toetsing (interne audits, interne rondes a.d.h.v. prestatiekaarten, etc.)
- Externe toetsing (audits voor gebouwen, voeding, medewerkers- en cliënttevredenheid, jaarlijkse kwaliteitstoetsing, etc.)



Verbetercyclus (PDCA) en Leren

- Leerhuis
- Verbetercyclus
- Kwaliteitscommissie

Verbetercyclus (PDCA)

- Keuze o.b.v. conclusie:
 1. implementeren
 2. bijstellen plan/doen
 3. stoppen met plan/doen
 4. uitstellen plan/doen

Actie

Plan

Check

Doen



- Beschrijving activiteit(en)
- Beoogd resultaat
- Indicatoren voor stakeholders
- Indicatoren bedrijfsmatig

- Evaluatie en vastleggen
- Meting indicatoren
- Meting effect voor de stakeholders
- Leerpunten uit proces en product
- Controlerondes
- Conclusie

- Wat is de concrete actie?
- Wie is verantwoordelijk?
- Hoe wordt dit uitgevoerd?
(mensen, middelen en informatie)
- Beoogd tijdsplan
- Vastleggen resultaten/inzichten

Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (1/4)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Reflectie 2025

Klantbelofte 1: Hier voel ik mij thuis, veilig en

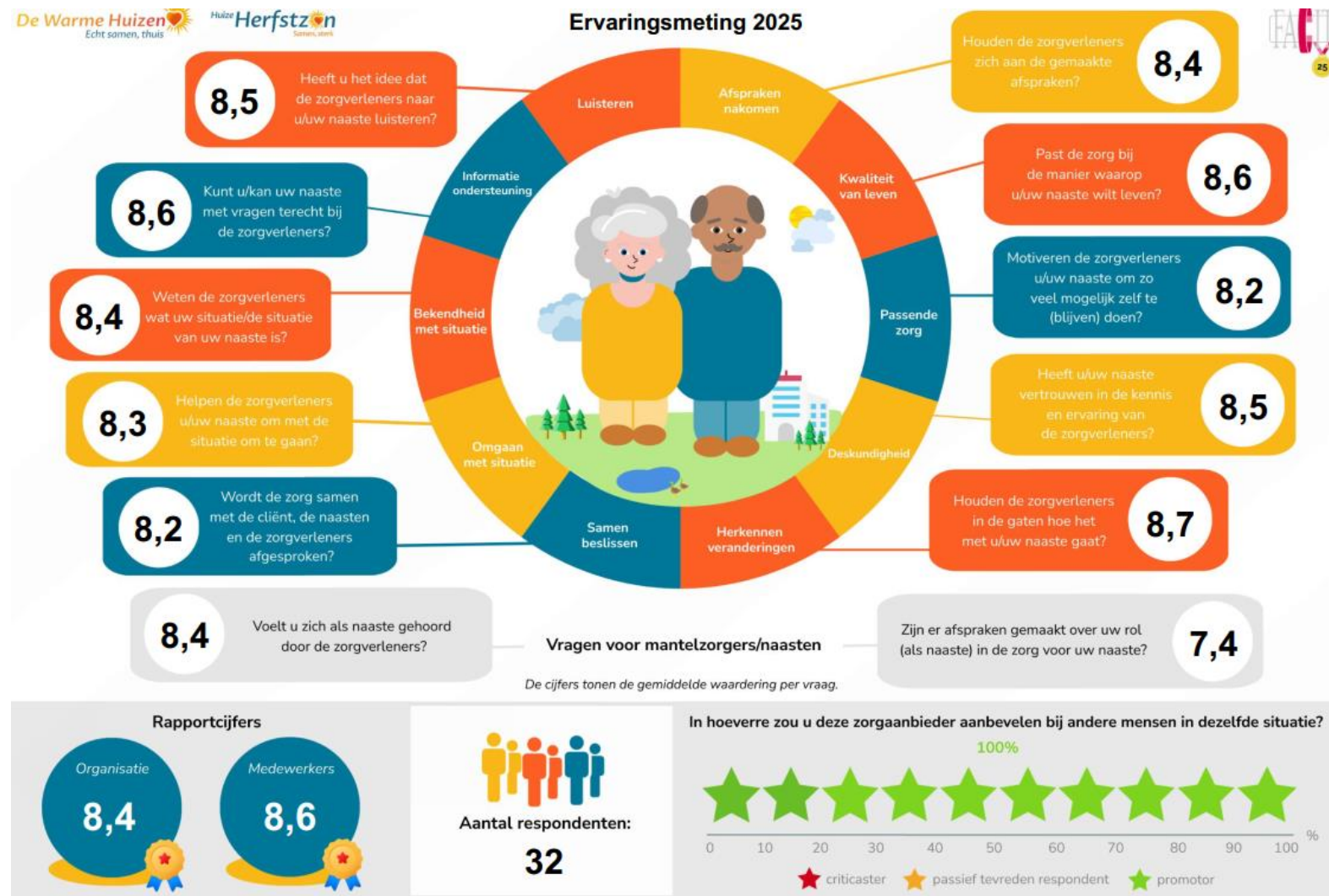
welkom en dat geldt ook voor mijn naasten

Tijdens o.a. de familiegesprekken, Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), MDO's en familieavonden, hebben zowel bewoners als familie en naasten (hierna te noemen familie) aangegeven dat zij bij De Warme Huizen erg tevreden zijn met de warme en vertrouwde inrichting met de huiselijke stijl. Dit heeft er toe bijgedragen dat onze NettoPromotorScore (NPS) in het CTO van 2025, 100% bedraagt!

Bewoners en familie voelen zich hier thuis en veilig.

Op de infographic hiernaast zijn de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2025 te zien. Het CTO is voor De Warme Huizen een belangrijk instrument om te weten wat voor bewoners belangrijk is, om te horen wat zij vinden dat goed gaat en wat beter kan in de zorg- en dienstverlening. Ook de naasten van onze PG-afdeling zijn in het CTO meegenomen. De totaalscore van de ervaringsmeting 2025 is voor De Warme Huizen 8,39.

De totaalscore omvat de volgende zorgvormen: WLZ-verpleging en verzorging.



Deze ervaringsmeting voor De Warme Huizen, locatie Huize Herfstzön, inclusief Kapellengarden heeft plaatsgevonden in de maanden mei en juni 2025. (Vertegenwoordigers van) cliënten zijn (telefonisch) geïnterviewd door een interviewer van Facit. De respons van deze ervaringsmeting was 62%.

Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (1/4)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Reflectie 2025

Klantbelofte 2: Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Bij De Warme Huizen is het dagelijks leven leidend voor de dagstructuur en bezigheden. De persoonlijke afspraken en individuele activiteiten worden vastgelegd in het ZorgLeefPlan. De doelen en bijbehorende activiteiten worden vanuit de ik-vorm beschreven. Dit om uit te gaan van het belang van de bewoner en met hen te overleggen in plaats van vóór hen te overleggen en te doen. Daarnaast is een uitgebreid activiteitenprogramma voor groepsactiviteiten aanwezig dat afgestemd wordt op de wensen van de bewoners. Alle activiteiten worden mede ondersteund door meer dan honderd vrijwilligers, waardoor er veel extra's kan worden aangeboden.

Vanuit interne audits, eigen dossieronderzoek en een onaangekondigd IGJ bezoek is bemerkt dat er o.a. meer aandacht moest zijn voor (de actualiteit van) het ZorgLeefPlan. In 2025 heeft De Warme Huizen met het project Vakmanschap Versterkt hier aandacht aan besteed waardoor het ZorgLeefPlan nu meer actueel is.

Daarnaast is eind 2025 gestart met het implementeren van het (laten invullen) van het cliëntverhaal door bewoner en/of familie. Dit is een vervanging van het 'Wie ben ik -formulier'. Hiermee is voor de medewerkers bij het openen van het dossier direct zichtbaar wie de bewoner is en wat zijn/haar wensen zijn. Dit zal in 2026 verder uitgerold worden.

Ook is in 2025 gestart met WMO dagbesteding. Een zinvolle dagbesteding draagt bij aan het welzijn van mensen en draagt eraan bij dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.



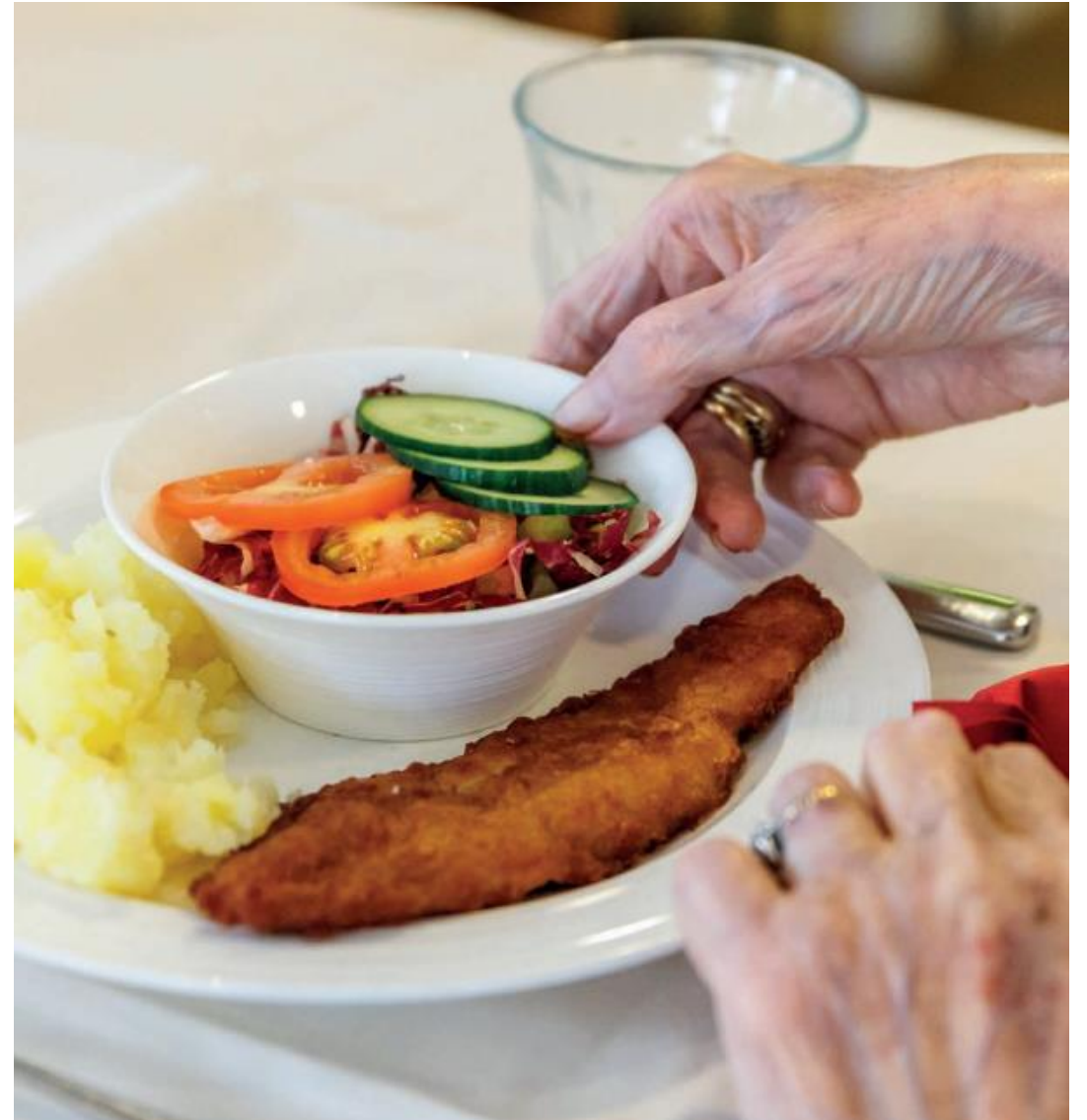
Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (2/5)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Klantbelofte 4: Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze

In De Warme Huizen wordt dagelijks vers gekookt door een kok. Bewoners geven bij opname hun voorkeuren op aan de keuken en bijzonderheden over eten en drinken worden beschreven in het ZorgLeefPlan. De waardering voor het eten van de bewoners is hoog. Er wordt rekening gehouden met de voedselveiligheid (HACCP) en duurzaamheid (Green Deal 3.0). Naar keuze van de bewoner kan er gegeten worden in het seniorenrestaurant, de huiskamer van de afdeling of in de individuele appartementen. Voor bewoners is het eten in het seniorenrestaurant een dagelijks uitje dat hoog gewaardeerd wordt. De gedekte tafels en het uitserveren door de kok zorgen voor een restaurantbeleving.

Binnen het project Vakmanschap Versterkt is o.a. als doel gesteld om de eigen regie van bewoners meer te stimuleren. Ten aanzien van het eten en drinken houdt dit o.a. in dat de bewoners in de huiskamers op de afdelingen worden gestimuleerd actief deel te nemen aan de voorbereiding van de maaltijd. Bewoners hebben een rol in het dekken van de tafel, het opdienen van het eten en naderhand het afruimen van de tafel. Om dit te versterken is in het project hier extra aandacht voor geweest doordat medewerkers de bewoners hierin in het begin moesten stimuleren, na een tijd werd dit een vast onderdeel van de dagstructuur waar de bewoners zelf regie in namen.



Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (2/4)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Klantbelofte 5: Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn

Ook in 2025 is er extra aandacht geweest voor de persoonlijke benaderingswijze van bewoners met dementie of onbegrepen gedrag. Vanuit de visie van De Warme Huizen is dit een blijvend, jaarlijks terugkerend item. Ter ondersteuning hiervan is er middels het project Vakmanschap Versterk o.a. ingezet op het verbeteren van de benaderingswijzen van personen met onbegrepen gedrag, zodat bewoners meer zichzelf kunnen zijn.

De Warme Huizen is ook gestart met het Lerend Netwerk Transitie middelen van Menzis. Samen met Zorgaccent zit De Warme Huizen in het lerend netwerk Omgaan met onbegrepen gedrag. Dit heeft er onder andere toe geleid dat afdelingen zijn gestart met een belevingsgerichte bewonersbespreking, waarbij elke keer door een medewerker uit het betreffende zorgteam een casus wordt ingebracht en in het hele team wordt besproken. Dit leidt ertoe dat de bewoners meer 'gezien' worden door het team en er bij de zorgmedewerkers meer begrip is voor (het gedrag van) de bewoner. Wanneer bepaald gedrag van bewoners ondanks een eventuele benaderingswijze als problematisch wordt ervaren wordt dit in het team besproken, eventueel met een psycholoog in het gedragsprekeuur (GSU). Hierna wordt een benaderingsplan (en eventueel een signaleringsplan) gemaakt danwel aangepast.



Bouwsteen 1. Wensen en behoeften van bewoners (4/4)

Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?



Doelen 2026 en verder

- In juni 2026 start De Warme Huizen met een scholing Omgaan met onbegrepen gedrag en dementie voor alle medewerkers van de PG-afdelingen. Ook de medewerkers leefomgeving (MLO) worden hierbij betrokken. Dit is een vervolg op de bestaande kennis en deskundigheid van de medewerkers. Dit onderwerp vereist blijvende deskundigheidsbevordering zodat medewerkers worden versterkt om zorg te verlenen met oog voor de eigenheid en diversiteit van bewoners.

Doel is dat er meer deskundigheid is onder de medewerkers hoe bewoners (met dementie en/of onbegrepen gedrag) benaderd kunnen worden. Dit leidt er toe dat zij beter kunnen omgaan met bewoners die onbegrepen gedrag vertonen. Het gedrag wordt op de juiste manier geanalyseerd en de bewoner wordt op een voor hen passende manier bejegend. Dit zorgt er tevens voor dat bewoners minder snel en minder vaak onbegrepen gedrag vertonen. Bewoners van De Warme Huizen hebben hierdoor een betere kwaliteit van leven.

- De scholing Omgaan met onbegrepen gedrag zal in een latere fase ook worden ingezet voor de somatische afdelingen. De focus ligt dan minder op dementie, maar wel op onbegrepen gedrag, dat ook bij somatische bewoners kan optreden.

Bouwsteen 2. Netwerken bouwen (1/3)

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

Reflectie 2025

Klantbelofte 3: Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen of word ernaar verwezen

Familie en naasten vormen gezamenlijk een netwerk rondom de bewoner en blijven dit ook als de bewoner is opgenomen. De contacten en activiteiten van dit netwerk worden betrokken bij de activiteiten die De Warme Huizen organiseert. Zij vormen gezamenlijk met het professionele netwerk rondom de bewoner één geheel. Twee keer per jaar wordt er een familie-avond gepland waarbij het informele en professionele netwerk gezamenlijk informatie geven en ontvangen over een bepaald thema. In 2025 is voor de eerste bijeenkomst voor het thema Wet Zorg en Dwang gekozen, hierbij heeft de nieuwe cliëntvertrouwenspersoon WZD van De Warme Huizen zich voorgesteld en een presentatie gegeven. De 2^e bijeenkomst is op verzoek van familie en naasten verplaatst naar 2026. Het derde netwerk rondom de bewoners zijn de vrijwilligers die op individuele basis of in kleine groepen de bewoners ondersteunen bij hun dagelijks leven.

Jaarlijks worden er door De Warme Huizen en Novicare gezamenlijk stappen gezet in de ontwikkeling van behandeling en zorg richting de toekomst. In 2025 is mede door het project Coördinatie van behandeling en zorg gestart met het bestendigen en de verdieping van de samenwerking tussen De Warme Huizen en behandeldienst Novicare.

Naast het persoonlijke netwerk rondom onze bewoners, heeft De Warme Huizen ook een groot regionaal netwerk om zich heen gebouwd om de zorg en welzijn van de bewoners te versterken en in de toekomst mogelijk te houden.

In Twente is een regioplan Twente opgesteld. Hierin staat een gezamenlijke visie op belangrijke en urgente zorgopgaven in de regio. Dit plan is opgesteld door de regionale samenwerkingsverbanden Twentse Koers en Twente Beter. De Warme huizen is hier een onderdeel van en het regioplan is leidend in de onderlinge samenwerking.

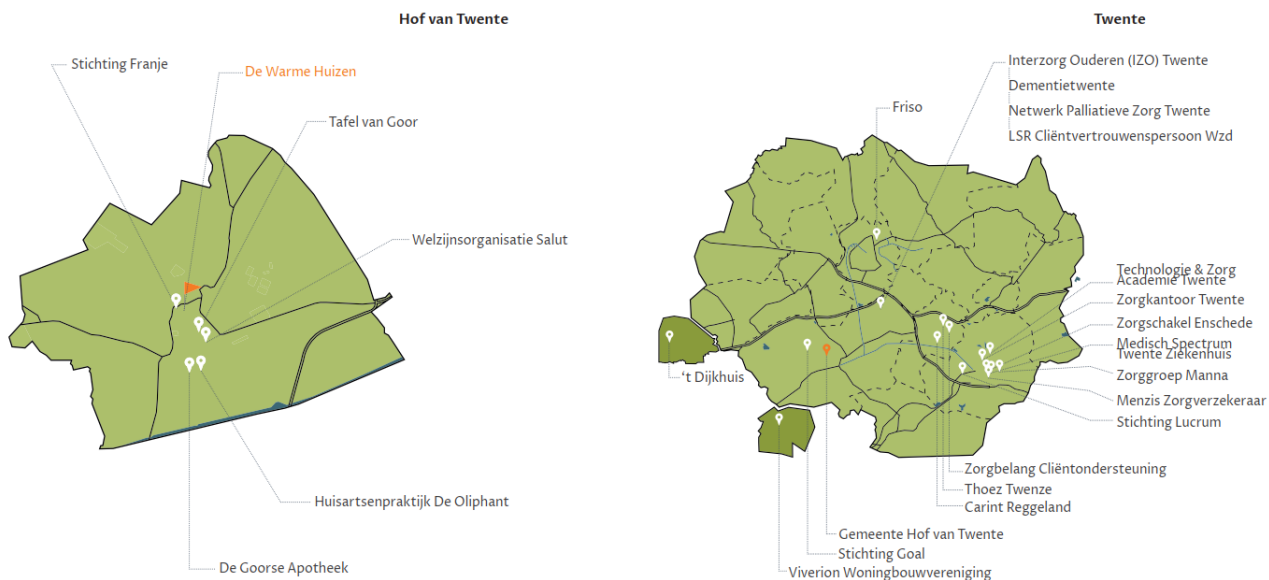
In samenwerking met Menzis Zorgkantoor en andere zorgaanbieders in de regio Twente, doet De Warme Huizen tevens mee aan de beweging ‘Zelf zorgen, samen doen’¹. Doel van deze beweging is de mensen die langer thuis (moeten) blijven wonen daar de zorg en ondersteuning bieden die nodig is. Dit wordt Samenzorg genoemd. Bij Samenzorg krijgt een zorgvrager de zorg en ondersteuning dus thuis achter de eigen voordeur. Daarin kan thuis ook een woonzorglocatie of een huurappartement van een zorginstelling zijn. De zorg en ondersteuning zijn op maat. Er wordt gekeken naar wat iemand nodig heeft, maar vooral naar wat diegene nog zelf kan doen. Ook spelen de naasten een belangrijke rol.

Deze beweging richt zich niet alleen op verandering, maar ook op het vergroten van het maatschappelijk bewustzijn over de toekomstige ontwikkelingen in de zorg en wat deze voor mensen zullen betekenen. De Warme Huizen draagt hier graag aan bij door haar eigen netwerk en dat van haar bewoners op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen hierin.

1. <https://www.zelfzorgensamendoen.nl/>

Bouwsteen 2. Netwerken bouwen (2/3)

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?



In deze illustratie zijn de organisaties weergegeven waarmee nauw wordt samengewerkt. Een aantal samenwerkingen is vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten. De contacten vinden plaats via overlegvormen en aan de hand van samenwerking in projecten. Deze samenwerking verloopt goed omdat de urgentie hoog is en de gezamenlijke doelen steeds concreter worden geformuleerd vanuit de regiovisie. Het gaat hierbij om een langdurige samenwerking als principe.

Daarnaast vormt De Warme Huizen een Lerend Netwerk met verpleeghuizen Den Bouw, uit Warnsveld en het Dijkhuis in Bathmen. De directeur bestuurders hebben op regelmatige basis contact en ook de kwaliteitsteams en HR hebben 2x per jaar een gezamenlijk overleg waarin actuele onderwerpen worden besproken, maar ook bijvoorbeeld veranderingen in landelijke wet- en regelgeving en hoe daarmee om te gaan.

Regionaal en bovenregionaal

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| - Twente Beter medezeggenschap | - Novicare behandelzorg | - LSR Steunpunt |
| - Twentse Koers | - JP van den Bent | - Zorgnet Oost (Versneld Verbinden) |
| - Den Bouw, Warnsveld | - Pro-Da mondzorg | - ROC Twente |
| - Dijkhuis, Bathmen | - Zorgverzekeraars | - Saxion Hogescholen |

Bouwsteen 2. Netwerken bouwen (3/3)

Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?

Klantbelofte 6: Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij

Elke bewoner krijgt bij binnenkomst een eerst verantwoordelijke verpleegkundige/ verzorgende IG (EVV) toegewezen. Deze medewerker is het eerste aanspreekpunt voor bewoner en familie en heeft de regie over het zorgleefplan (ZLP).

In 2025 heeft het cliëntverhaal zijn intrede gedaan binnen De Warme Huizen, als opvolger van het bestaande formulier 'wie ben ik'. Door het invullen van het cliëntverhaal in de digitale zorgomgeving (Nedap Caren) kan de bewoner zelf (of samen met diens naasten) zijn of haar wensen, behoeften en voorkeuren aangeven. Door het cliëntverhaal te delen met De Warme Huizen, kunnen zorgmedewerkers via het ECD (Nedap ONS) direct inzien. Op deze manier leren de medewerkers de bewoner nog beter kennen waarbij de verlening van de zorg meer persoonlijk gemaakt kan worden.

Ook in 2025 zijn alle vacatures ingevuld en heeft uitbreiding van medewerkers plaatsgevonden. De inzet van de medewerkers is ruim voldoende en ruim ten opzichte van de zorgzwaarte van de bewoners. Dit wordt gemeten met het zorgformatie instrument en hier wordt door de leidinggevenden op gestuurd.

Doelen 2026 en verder

- In 2026 zal de EVV met de bewoners het cliëntverhaal invullen waar dat nog niet heeft plaatsgevonden. Dit levert meteen gespreksstof op, waardoor de EVV en bewoner een band en daarnaast ook vertrouwen kunnen opbouwen.
Indien dit niet mogelijk is zal de EVV de familie/ naasten van de bewoner vragen dit op zich te nemen. De Warme Huizen streeft ernaar dat bij alle bewoners en cliënten het cliëntverhaal wordt ingevuld zodat de medewerkers blijvend persoonlijke zorg kunnen verlenen en de bewoner goed leren kennen teneinde zoveel als mogelijk aan hun wensen en behoeften te kunnen voldoen.
- Het goedlopende informele netwerk rondom de bewoner willen wij graag behouden door veel aandacht aan deze groep van familieleden en naasten te besteden en hen te blijven betrekken bij het leven en welzijn van de bewoner. Dit doen wij door ook in 2026 de familieavonden en 2x per jaar het multidisciplinaire (MDO) gesprek te plannen. Daarnaast blijft de familie en naasten uitgenodigd worden om betrokken te blijven bij de geplande activiteiten en het dagelijks leven van de bewoner.
- Daarnaast is een doel is om de regionale samenwerkingsoverleggen en de projecten voort te zetten. Voorbeelden voor 2025 zijn de ontwikkelagenda van de regionale transitie middelen VVTwente en het project Regionale Datahub om onderlinge gegevensuitwisseling van cliënten tussen zorgaanbieders mogelijk te maken.

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (1/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Reflectie 2025

Klantbelofte 7: De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie

Kwaliteit komt tot stand in de interactie tussen bewoner en medewerker waarbij het leven, de regie en het perspectief van de bewoners het uitgangspunt zijn. De Warme Huizen beschikt over een goede deskundigheidsmix van gekwalificeerde medewerkers, waarbij het gezamenlijk werken in het team de basis is.

Er wordt een deskundigheidsmix ingezet van verschillende niveaus zorgmedewerkers, zowel verpleegkundigen, verzorgenden als helpenden. Het aandeel verpleegkundigen is relatief hoog. In 2025 is de functie van kwaliteitsverpleegkundige ingezet om de coördinatie van zorg te verbeteren. Zij ondersteunt de leidinggevende en het team hierin en bewaakt tevens de kwaliteit van zorg op de afdeling door o.a. dossieronderzoek uit te voeren en stappenplannen WZD na te kijken.

Het is belangrijk dat de medewerkers zich gemotiveerd en gestimuleerd ervaren om zichzelf te blijven ontwikkelen in hun vakgebied.

Dit wordt ondersteund door het aanbieden van e-learnings, maar ook door gezamenlijke trainingen en scholingen te organiseren, zoals casusbesprekingen WZD, maar ook klinische lessen over tillen en transfers, veilig medicatie gebruik, etc.

In 2025 is het project Vakmanschap Versterkt gestart naar aanleiding van verbeterpunten die uit interne en externe audits, alsmede het IGJ bezoek naar voren kwamen.

In dit project lag de focus op het verbeteren van: 1. Rapportage, 2. Stappenplan onvrijwillige zorg, 3. Ken je procedures en 4. Het verder versterken van de eigen regie van bewoners (Zelf zorgen, samen doen). Dit project is met enthousiasme en verve opgepakt en door alle medewerkers breed omarmd en uitgevoerd. Dankzij deze gezamenlijke inzet is het traject succesvol en positief afgerond. Dat werd bovendien bevestigd tijdens het bezoek van de IGJ in oktober 2025, waarbij alle getoetste normen op groen of donkergroen zijn beoordeeld. Het project heeft er mede toe bijgedragen dat medewerkers trots zijn op hun vakmanschap en dit ook zichtbaar uitstralen in hun dagelijkse werk.

De bewoners worden naast de zorgmedewerkers in hun dagelijks leven ondersteund door medewerkers leefomgeving (MLO) die in hun werk het accent leggen op eten en drinken, een schone leefomgeving en daarnaast nabijheid bieden aan de bewoner.

Voor de medische en paramedische zorgverlening is een behandelteam beschikbaar die nauw samenwerken met de medewerkers rondom de bewoner.

Om de continuïteit van zorg en behandeling te waarborgen rapporteren alle medewerkers hun bevindingen en verslagen in het elektronisch cliëntendossier (ONS Nedap) van de bewoner.

In 2025 is de focus gelegd op actuele zorgleefplannen (ZLP) en het rapporteren op doelen. Er wordt dagelijks gerapporteerd op gedrag en mentaal welbevinden door middel van de smiley-methodiek van ONS. Dit heeft tot effect dat o.a. artsen goed inzicht krijgen in het verloop van bepaalde gedragingen en daar bijvoorbeeld medicatie op kan aanpassen. Ook de familie geeft aan het prettig te vinden dagelijks te kunnen zien hoe het met de bewoner gaat, juist ook als het goed gaat.

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (2/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Samen met de arbodienst Vitalr is er een integraal gezondheidsbeleid opgesteld waarbij preventie een belangrijk onderdeel is. Uit het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt dat medewerkers met plezier naar het werk gaan, zij ervaren een hoge mate van uitdaging en eigen verantwoordelijkheid, onderlinge samenwerking en een goede werksfeer. De onderlinge communicatie is goed, medewerkers geven aan dat er oprecht aandacht voor hen is vanuit de leiding. Zij bevelen De Warme Huizen aan als goede organisatie om te werken.

Er zijn ook verbeterpunten uit het MTO naar voren gekomen. Deze betreffen onderdelen van de ervaren werkdruk. Ter bespreking en verdere analyse is dit in de team overleggen ingebracht.

Klantbelofte 8: Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

Kwaliteit en veiligheid wordt ondersteund door het kwaliteitssysteem waarin de verbetercyclus (PDCA) centraal staat. In 2025 is de organisatie opnieuw geaccrediteerd voor het PREZO keurmerk. Deze is met goede resultaten behaald, dit ondersteunt het streven van De Warme Huizen om veilige, persoonsgerichte zorg te leveren en structureel aan verbetering te werken.

Om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen is een beleidscyclus aanwezig die jaarlijks wordt doorlopen en geactualiseerd. Als aanvulling op deze cyclus is een nieuwe maandrapportage ontworpen en is het nieuwe administratiesysteem AFAS ingericht op het gebied van HRM en financiën.

De Warme Huizen doet ook mee aan het programma Versneld Verbinden². Dit is een regionaal programma waarbij zorgorganisaties in Twente in samenwerking afspraken maken over het veilig en efficiënt delen van zorginformatie, dwars door de zorgketen heen. Doel is dat de zorg voor de cliënt hierdoor sneller en beter op elkaar afgestemd wordt.

Het meerjarenkwaliteitsplan vormt de basis voor de acties die jaarlijks op de kwaliteitskalender worden gepland. Deze wordt elke maand in de kwaliteitscommissie besproken op o.a. voortgang en verbeteracties. De activiteiten en controles uit de kwaliteitskalender van 2025 zijn allen uitgevoerd. De kwaliteitscommissie bewaakt en ondersteunt het uitvoeren van de kwaliteitscyclus (PDCA) binnen De Warme Huizen. De voorgenomen verbetering van het AO/IC proces is in 2025 gerealiseerd en wordt vanaf 2026 toegepast.

Veiligheid

Veiligheid is een geïntegreerd onderdeel van kwaliteit, waarbij het niet alleen gaat om fysieke veiligheid (gebouwen etc.) maar ook het ervaren gevoel van veiligheid. Binnen DWH zijn er verschillende vertrouwenspersonen: voor cliënten, medewerkers en cliënten die onder de WZD vallen. Bewoners en familie kunnen daar onafhankelijk terecht voor vragen en klachten.

Veiligheid betreft ook meldingen van incidenten voor bewoners en medewerkers. Dit gebeurt aan de hand van de MIC en MIM methodiek die breed geïmplementeerd is. De MIC en MIM commissie komen regelmatig bij elkaar om deze meldingen te bespreken, analyseren en waar nodig verbeteracties in te zetten.

2. <https://zorgnetoost.nl/versneldverbinden/>

Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (3/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Aandachtsvelders zijn op specifieke onderwerpen wat betreft kwaliteit en veiligheid ingedeeld, met als doel om te focussen en deskundigheid te verzamelen waarna zij de deskundigheid van hun collega's kunnen bevorderen. In 2025 is gebleken dat om dit doel voldoende te kunnen waarmaken, meer nodig is in de ondersteuning en het scheppen van voorwaarden om de aandachtsvelders te versterken.

Zeggenschap

De Warme huizen hecht groot belang aan goed bestuur, toezicht en inspraak. De visie hierop is in lijn met de visie op kleinschaligheid: toezicht en inspraak in nabijheid en samenspraak. Hiervoor is een cyclus van overleggen en besluitvorming ingericht. Er wordt gewerkt volgens de actuele versie van de Governancecode Zorg.

De Ondernemingsraad en de Zorgraad zijn geïntegreerd in de Ondernemings- en Zorgraad (OZR) en vertegenwoordigen beide onderliggende wetten (Wet op Ondernemingsraad, WOR en de Wet Zeggenschap in de Zorg). In 2025 heeft de OZR zeggenschap gehad over o.a. kwaliteit, nieuwbouw, pilot plannen en roosteren, MTO, etc.

Conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is de cliëntenraad (CR) ingesteld. In 2025 heeft de CR zeggenschap gehad over kwaliteit, nieuwbouw, activiteiten, WZD, camerabeleid, cliënttevredenheidsonderzoek, etc. De leden van de CR zijn actief op de locatie aanwezig.

De RvT houdt toezicht op de bedrijfsvoering en kwaliteit en bezoekt op locatie de Kwaliteitscommissie, de OZR en de CR. Jaarlijks voeren zij het beoordelingsgesprek met de bestuurder.

Elk jaar hebben de raden in december gezamenlijk een themabijeenkomst. In 2025 is de nieuwbouw als thema besproken. Dit wordt vervolgd in 2026.

De onderlinge samenwerking tussen de raden en de samenwerking met de bestuurder wordt jaarlijks geëvalueerd en is in 2025 goed bevonden.



Bouwsteen 3. Organisatie van het werk (4/4)

Hoe zijn de afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Doelen 2026 en verder

- Na beoordelen en aanpassen van de kwaliteitskalender is het evalueren en borgen (uit de PDCA) overzichtelijker en beter ondersteund. Middels de kwaliteitskalender wordt de PDCA-cyclus maandelijks besproken in het maandelijkse kwaliteitsoverleg.
- Het meerjarenbeleidsplan voor kwaliteit wordt in 2026 opnieuw opgesteld tot en met 2030. Hieruit volgen de jaarlijkse beleidskeuzes die in de kwaliteitskalender worden opgenomen.
- Het Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) wordt in samenwerking met Vitalr uitgevoerd.
- In 2026 wordt het jaarlijkse MTO uitgevoerd, waarbij extra aandacht is voor het uitdiepen van het thema 'werkdrukbeleving', naar aanleiding van de uitkomsten van het vorige MTO.
- Het in 2025 geplande project rondom het roosteren en plannen is i.v.m. prioritering verplaatst naar 2026. Het doel is om de roostersystematiek te verbeteren, medewerkers meer inspraak te geven en de nieuwe CAO afspraken te verwerken.
- De goede samenwerking tussen de raden en specifiek de nauwe betrokkenheid van de Raad van Toezicht en Advies bij de adviezen rondom de nieuwbouw in Diepenheim en Goor dient in 2026 bestendig te zijn.



Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen (1/3)

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisatie vormgegeven?

Reflectie 2025

Klantbelofte 7: De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie

Leren en deskundigheidsbevordering is een belangrijk onderwerp bij De Warme Huizen. Het kwaliteitsteam beheert het Leerhuis, waarin al het 'leren en ontwikkelen' binnen De Warme Huizen samenkomt. Dit betreft zowel de reguliere, terugkerende opleidingen en cursus als de initiële opleidingen voor zorgmedewerkers. Het doel van het Leerhuis is om theorie en praktijk met elkaar te verbinden, waardoor de medewerkers beter voorbereid zijn op de uitdagingen van hun werk.

Het Leerhuis faciliteert en ondersteunt medewerkers bij scholingen, zoals de voorbehouden BIG handelingen, werkbegeleidingscursussen, opleiden van beoordelaars, gebruik van hulpmiddelen, et cetera.

De Warme Huizen maakt gebruik van het Expertcollege voor het aanbieden van e-learnings. Het leren wordt ondersteund door gespecialiseerde externe scholingsorganisaties, gecombineerd met de eigen verpleegkundige expertgroep die de collega's in de praktijk lesgeven en toetsen. Elke afdeling heeft structureel plaats voor stagiaires van de reguliere zorgopleidingen (BOL) en BBL leerlingen verzorgende IG, verpleegkunde. Het opleiden van nieuwe zorgmedewerkers wordt gezien als een belangrijke taak van de medewerkers, een investering in de toekomst. Een groot deel van de hier opgeleide zorgmedewerkers blijft na hun stage werkzaam binnen De Warme Huizen.

De scholingsmethodiek op het bevoegd en bekwaam houden en maken van de voorbehouden en verpleegtechnische handelingen is geëvalueerd en daaruit is naar voren gekomen dat een nieuwe scholingsmethodiek is gekozen met ingang van 2026. Dit zal door de externe organisatie Zuster055³ uitgevoerd worden.

Daarnaast worden alle medewerkers geschoold in de BHV en krijgen jaarlijks een herhaling hiervan.

Facilair zijn de medewerkers Leefomgeving (MLO) opnieuw geschoold in de HACCP. Dit zal in 2026 worden uitgerold naar alle zorgmedewerkers.

Ten bate van deskundigheidsbevordering is in 2025 de functie van de HBO kwaliteitsverpleegkundige geëvalueerd en verder ontwikkeld. Zij speelt een rol bij deskundigheidsbevordering van de medewerkers op de afdeling. Daarnaast heeft zij een signalerende rol ten aanzien van bijvoorbeeld dossiervoering en neemt zij deel aan projecten. Na de positieve evaluatie is het aantal medewerkers in de functie uitgebreid. Daarnaast is er een pilot gestart voor de verkenning van de inzet van een MBO kwaliteitsverpleegkundige. Er zijn nu 2 kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam bij De Warme Huizen, in 2026 is de wens om dit aantal uit te breiden.

Het kwaliteitsteam heeft een overzicht van alle medewerkers met daarin hun diploma's en opleidingen, bevoegd- en bekwaamheden en welke wensen zij hebben qua persoonlijke en professionele ontwikkeling. Dit wordt regelmatig besproken met de leidinggevenden en aangevuld van beide kanten.

3. <https://zuster055.nl/>

Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen (2/3)

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisatie vormgegeven?

Ten aanzien van het leren van de organisatie en de medewerkers spelen de MIC (Melding Incident Cliënt) en MIM (Melding Incident Medewerker) ook een belangrijke rol. Bij (bijna) incidenten vullen medewerkers consequent een MIC- of MIM-formulier in. Deze meldingen worden geanalyseerd binnen de kwaliteitscommissie en de bevindingen worden teruggekoppeld naar de medewerkers en de teams. Mogelijke verbeteracties worden uitgezet. Eén keer per kwartaal sluit de bestuurder hierbij aan waarbij de kwartaal analyse op de MIC en MIM wordt besproken.



Met betrekking tot de onderlinge samenwerking is de uitkomst van het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO), dat de onderlinge samenwerking van de teams als positief wordt gezien. Medewerkers ervaren goede onderlinge samenwerking en ervaren hulp van andere afdelingen. Er wordt continu afgestemd en met elkaar overlegd.

Een andere uitkomst van het MTO was dat er behoefte is aan meer diepgang in het bespreken van de (persoonlijke) ontwikkeling. Met de komst van nieuwe leidinggevenden heeft dit onderwerp binnen de jaargesprekken weer meer prioriteit gekregen. Voor individuele medewerkers zijn hier ontwikkel- en leertrajecten uitgekomen. Op organisatieniveau is de Planning- en Controlcyclus geëvalueerd. Hierop is het financieel beleid geactualiseerd tot en met 2030 en de maandrapportages verder uitgedraaid. Daarnaast heeft er een wisseling van de accountant plaatsgevonden.

Ten slotte worden in de komende jaren de landelijke ontwikkelingen in de ouderenzorg op de voet gevolgd en daar waar nodig zal op de overheidsbesluiten en ontwikkelingen naar aanleiding van de IZA- en WOZO-akkoorden worden geanticipeerd. Daarbij is sprake van een actieve deelname van De Warme Huizen in de regionale samenwerking met de collega zorginstellingen en Menzis Zorgkantoor en zorgverzekeraar.

Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen (3/3)

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisatie vormgegeven?

Doelen 2026 en verder

- Het bestendigen en doorontwikkelen van het Leerhuis zoals dat is opgezet en zoals deze de basis is voor het leren en ontwikkelen van de medewerkers. Waarbij de uitvoering van de geplande scholingen worden gemonitord.
- Het bevoegd en bekwaam houden (en maken) van de zorgmedewerkers op de verpleegtechnische handelingen wordt in 2026 uitbesteed aan de externe organisatie Zuster055. Hierbij worden alle zorgmedewerkers van niveau 3 of hoger geschoold in de verpleegtechnische handelingen, waarbij zij na het volgen voor 2 jaar weer bevoegd en bekwaam zijn op deze vaardigheden
- Het positioneren van de aandachtsvelders op de verschillende thema's wordt geëvalueerd en waar nodig versterkt.
- In 2026 zal de focus voor het verder ontwikkelen van de medewerkers vooral komen te liggen op het omgaan met onbegrepen gedrag en dossiervoering. Hiervoor worden projecten gestart zoals het project rapporteren, waarin bijvoorbeeld een methodiek voor verslaglegging wordt geïmplementeerd.
- Ook de verpleegkundige expertgroep zal in 2026 verder ontwikkeld worden. Een doel hiervan is om de verpleegkundigen beter te positioneren binnen de organisatie, zodat hun kennis en kunde optimaal benut kan worden.
- In 2026 zal voor de organisatie de managementinformatie worden uitgebreid.



Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit (1/3)

Wat gaat goed, wat kan beter, wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, wat zijn de dilemma's, welke doelen werden behaald en welke niet, wat wordt doorgezet en wat zijn nieuwe speerpunten?

Reflectie 2025

Klantbelofte 8: ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering

Wat kwaliteit betreft is in 2025 ingezet op het borgen van kwaliteit en veiligheid door middel van leren en ontwikkelen, aan de hand van het kwaliteitssysteem en het Generiek Kompas. De basis van kwaliteit is continu leren en verbeteren volgens de PDCA cyclus. Naar aanleiding van de uitkomsten van interne audits, dossieronderzoeken en andere uitkomsten van kwaliteitsinstrumenten en het inspectierapport is in 2025 een geïntegreerd intern verbeterplan genaamd Vakmanschap Versterkt opgesteld met verbeterdoelen. De thema's in dit verbeterplan waren o.a. dossiervoering, omgaan met onbegrepen gedrag en WZD.

Dit grote project is in 2025 de basis geweest voor het werken aan kwaliteit in de breedste zin van het woord. De grote inzet en betrokkenheid van de gehele organisatie heeft ertoe geleid dat de doelen van het project gehaald zijn. Medewerkers hebben samen met de ondersteunende diensten gedurende het jaar hard gewerkt aan de voortgang van het project. Belangrijke momenten binnen het project waren de medewerkersbijeenkomsten, waarin aan de hand van praatplaten de visie werd gedeeld en de doelen, planning en voortgang werd doorgenomen. Het project loopt door tot april 2026 en zal op onderdelen nog vervolgd worden in nieuwe projecten in 2026.

De audits in 2025 zoals PREZO en het herbezoek van de IGJ zijn doorlopen met goede resultaten. Voor PREZO heeft De Warme Huizen opnieuw het gouden keurmerk behaald en bij het IGJ herbezoek zijn alle normen op groen of donkergroen beoordeeld.

De kwaliteitskalender van de kwaliteitscommissie is het instrument om de doelen en daarbij behorende acties te monitoren en hierop te sturen. Het dilemma bestond met name op de hoeveelheid geplande verbeter activiteiten in het gewenste tijdsvak. Naar aanleiding hiervan zijn er prioriteiten gesteld en is er o.a. voor gekozen om de scholing omgaan met onbegrepen gedrag en de vernieuwing van het kwaliteitshandboek te verplaatsen naar 2026. De oriëntatie op het medicatieproces heeft plaatsgevonden en naar aanleiding hiervan zal in 2026 een project starten.

2025 is een belangrijk en goed kwaliteitsjaar geweest voor de organisatie waarin veel geleerd is.

Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit (2/3)

Wat gaat goed, wat kan beter, wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, wat zijn de dilemma's, welke doelen werden behaald en welke niet, wat wordt doorgezet en wat zijn nieuwe speerpunten?

De strategie voor de continuïteit van de organisatie is gericht op verzwaring van de zorg en de uitbreiding van de intramurale plaatsen, wijkverpleging en WMO. Daarbij lag het accent in 2025 met name op de invulling van de WMO dagbesteding en de nieuwbouwtotwikkeling van 54 verpleeghuisplaatsen in Diepenheim. Het streven is om in juni 2026 met de daadwerkelijke bouw van het verpleeghuis te gaan beginnen.

Daarnaast zijn de plannen voor vervangende nieuwbouw in Goor verder uitgewerkt.

Op het gebied van duurzaamheid wordt de Green Deal 3.0 en het duurzaamheidsbeleid gevolgd. Om de verduurzaming van de organisatie te versnellen is in de reflectie van 2025 besloten om de certificering van de milieuthermometer naar voren te halen en in 2026 te realiseren. In het laatste kwartaal van 2025 zijn hiertoe de eerste voorbereidingen gestart.



Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit (3/3)

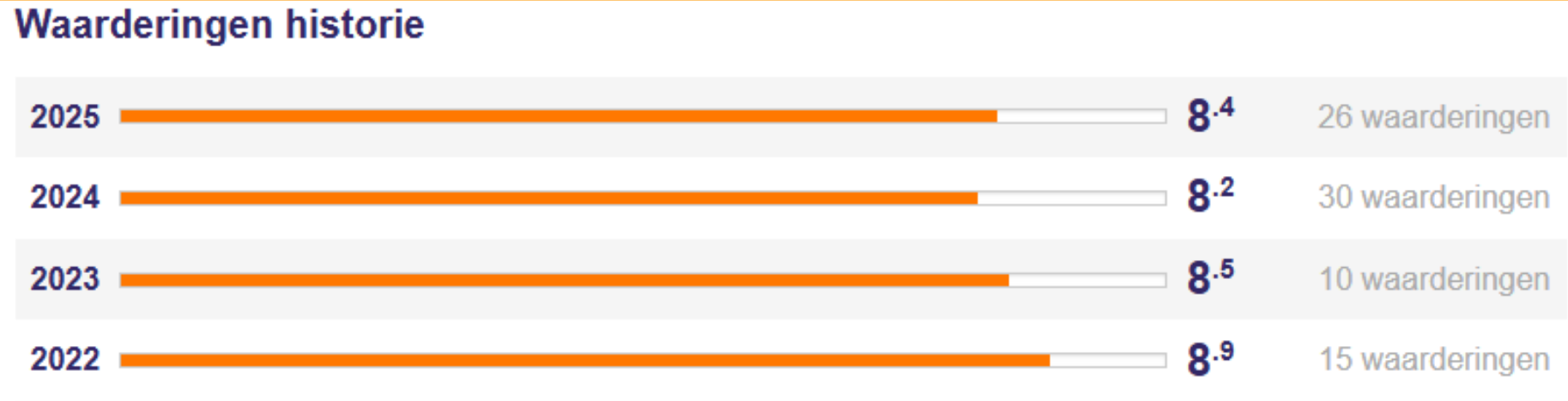
Wat gaat goed, wat kan beter, wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, wat zijn de dilemma's, welke doelen werden behaald en welke niet, wat wordt doorgezet en wat zijn nieuwe speerpunten?

Doelen 2026 en verder

- In 2026 staat de ontwikkeling van het nieuwe kwaliteitsplan 2026-2029 centraal op basis van het nieuwe Generiek Kompas. Dit zal in samenspraak met de Cliëntenraad plaatsvinden
- Om de opvolging van de afspraken rondom het medicatieproces te borgen wordt het Geneesmiddelen Distributie Protocol (GDP) geëvalueerd als ook het handelen hiernaar. Naar aanleiding van eventuele verbeterpunten wordt een medicatieproject gestart
- Het kwaliteitshandboek en de protocollen worden geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. Daarnaast wordt de systematiek van de toegankelijkheid bekeken om te beoordelen in welk digitaal systeem het handboek wordt geïntegreerd.
- In 2026 wordt de management informatie verder ingericht in de basissystemen zoals AFAS, NEDAP en de BI tool Aurum Inzicht zodat De Warme Huizen beschikt over meer managementdata. Dit geeft verdiepende inzicht in de zorgverlening en bedrijfsvoering van De Warme Huizen.
- Begin 2026 wordt een 0-meting milieuthermometer uitgevoerd en worden de benodigde activiteiten gepland met als doel om eind 2026 het bronzen certificaat te behalen en hiermee te voldoen aan de basisvereisten op het gebied van milieuzorg, energie, afval en inkoop.
- Het streven is om in juni 2026 te starten met de bouw van een nieuw verpleeghuis in Diepenheim en deze eind 2027 te realiseren.
- Definitieve planontwikkeling voor vervangende nieuwbouw van het verpleeghuis in Goor. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de continuïteit van de organisatie.

Indicatoren 2025

a. De totaalscore van ZorgkaartNederland



b. Clientbeoordeling Somatiek (bewoners) = 8,2 met 18 respondenten

Clientbeoordeling PsychoGeriatric (verwanten) = 8,8 met 12 respondenten

Totaal Clientbeoordeling: **8,39 met 30 respondenten**

c. URL naar het kwaliteitsbeeld: <https://www.dewarmehuizen.nl/over-ons/kwaliteit-en-klachten>



Terugkijkend is 2025 een goed jaar geweest op financieel gebied, kwaliteitsverbetering, medewerkerstevredenheid, cliënttevredenheid en het realiseren van de voorgenomen plannen.

Met dank aan alle medewerkers en betrokkenen die dit mogelijk maken.