

Stichting ThuisTeam Twente

Gevestigd te Almelo

Jaarverslag 2024

Zorg voor welzijn

zo gewoon dat het niet opvalt



**De Krachtige
Zorgondersteuner**

Kwetsbaar, weerbaar maken

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Voor/met cliënten: het onmogelijke mogelijk maken	4
3.	Medewerkers: trainen en BBL'ers aannemen	11
4.	Uitgangspunten: missie, cliënt, medewerker & wij	13
5.	Organisatie: slimmere (thuis-)teams, meer succes	16
6.	Met hen werkten wij in 2024.....	22
7.	Cliëntenraad: veiliger, meer leden & cliëntenfeest.....	26
8.	Raad van toezicht: meer zelf ervaren, meer afspraken	28
9.	Jaarrekening.....	32

1. Voorwoord

Met trots en dankbaarheid kijken we terug op 2024 – een jaar waarin onze organisatie financieel gezonde stappen zette én vooral maatschappelijke betekenis toevoegde in het leven van velen. Als organisatie voor kleinschalig georganiseerde zorg konden wij juist het verschil maken door dichtbij te blijven. Dicht bij mensen, dicht bij hun leefwereld en dicht bij de vraag achter de vraag. En dat is bijzonder in een tijd waarin zorg en ondersteuning ingewikkeld en soms afstandelijk kunnen aanvoelen.

Onze omzet steeg en we haalden weer een bescheiden winst. Dat helpt ons om met vertrouwen de toekomst in te gaan. Maar winst is voor ons méér dan cijfers in een jaarrekening. De échte winst vinden we in de groei van het aantal mensen dat we mochten helpen. Meer cliënten wisten ons te vinden via de Wmo, Beschermd Wonen en de Wet langdurige zorg. Een groei die we vooral zien als een bevestiging van vertrouwen; vertrouwen van mensen die ondersteuning nodig hebben én die van onze samenwerkingspartners.

Onze formule van beschermd, geclusterd wonen met 24/7 een 'betrokken buur' in de nabijheid, bewijst haar waarde. Toegankelijk, menselijk en kleinschalig – het zijn kernwaarden die meehelpten aan een gevoel van veiligheid en geborgenheid. Voor veel cliënten is dit woonconcept een rustpunt in een hectische wereld; een plek waar nabijheid úitgangspunt is, in plaats van toeval.

Ook ons sociaal plein 't Schuttevaer ontwikkelde zich verder. Het groeit door als een levendige, laagdrempelige plek waar mensen terecht kunnen voor advies, ondersteuning én ontmoeting. De samenwerking met diverse organisaties op het gebied van schulden, zorg, eenzaamheid en huiswerkbegeleiding biedt meer dan de som der delen. De toevoeging van Sia Lavinia is hierbij een waardevolle versterking. Zij biedt persoonlijke coaching op basis van ervaringsdeskundigheid. Want wie weet beter wat nodig is dan iemand die zelf aan de andere kant heeft gestaan?

Trots zijn we ook op de doorontwikkeling van onze dagactiviteiten. Een prachtig voorbeeld hiervan? De samenvoeging van de kledingbank en de speelgoedbank tot een volwaardige 'winkel zonder kassa'. Samen zitten ze nu in het vroegere winkelgebouw van Ter Stal. Het vormt een plek waar mensen komen halen én brengen: inzet, betrokkenheid, talent en – bovenal – eigenwaarde. Hier geldt: zo gewoon, dat het niet opvalt. Precies zoals we het bedoelen.

Toch waren er ook uitdagingen. De plek waar we werken, kwam in de problemen toen de verhuurder zei dat die iets anders wilde doen met 'ons' gebouw. Dit zette ons aan tot denken én tot dromen. Wat als we deze nood omzetten in een kans? Samen met andere organisaties werken we nu aan een ambitieus plan voor een nieuw 'sociaal verzamelgebouw'; een plek waar spreekwoordelijke drempels verdwijnen. Een plek ook waar samenwerking vanzelfsprekend is en mensen met één ingang, één verhaal en één hulpvraag écht geholpen worden; dit in plaats van dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden. We hebben een plek in gedachten en hopen begin 2025 echt stappen te zetten.

Terugkijkend op 2024 zien we dat onze kracht zit in 3 dingen: onze mensen, onze visie en onze bereidheid om te blijven groeien. Groei niet als doel op zich, maar als middel om meer impact te maken, meer mensen te helpen en een samenleving te bouwen waarin niemand er alleen voor staat.

Namens het hele team bedanken wij alle cliënten, vrijwilligers, medewerkers, samenwerkingspartners en betrokkenen voor het vertrouwen en de samenwerking.

Gert Mensink
directeur/bestuurder

2. Voor/met cliënten: het onmogelijke mogelijk maken

Zo gewoon dat het niet opvalt - dat is onze slogan. Alles wat we doen en laten heeft daarom te maken met zorg zonder drempels. In dit hoofdstuk staat wat we hierin in 2024 bereikten. In het bijzonder delen we hier enkele succesverhalen; voorbeelden waarbij de oplossing vaak heel simpel is, maar niemand erop komt. Wij wel. Doordat we out of the box denken. Dankzij ons pionierswerk wordt het voor volgende cliënten met hetzelfde probleem daarna een stuk makkelijk. Wij denken dus buiten de kaders en gaan door waar andere (thuis)zorgorganisaties stoppen.

2.1 Hoera: regels dankzij ons aangepast

Soms helpen regels. Soms hinderen ze. Dat geldt nogal eens voor een cliënt die overal buiten valt. Dan kun je 2 dingen doen: je schouders ophalen óf een stapje verder gaan om tóch iets voor elkaar te krijgen. Wij kiezen altijd voor dat laatste. Meestal met succes, ook al kost dat veel tijd.

Het CIZ beslist bijvoorbeeld of iemand recht heeft op zorg: zij geeft hiervoor een indicatie. Iemand onder de 18 kreeg hierdoor bepaalde zorg niet, alleen vanwege de leeftijd. Na gesprekken met dit CIZ is het ons gelukt om de toegang tot zorg aan te laten passen: de regels van de Wlz maken nu dezelfde zorg mogelijk voor álle leeftijden.

Verder kijken dan onze (financierings)neus lang is

Wat we ook in 2024 weer een aantal keer merkten? Veel (thuis)zorgorganisaties kijken vaak alleen naar wat er mag vanuit de financieringswet waar ze het meeste mee te maken hebben. Maar veel zorg en ondersteuning mag je ook geven vanuit andere zorgwetten. Wij maakten deze organisaties daar in 2024 weer bewust van. Dat noemen we nou: ontschotten, dus de schotten/muren tussen de wetten weghalen.

2x per dag 1 uur rijden voor een plasje?

Een meisje op de basisschool in Hof van Twente kon niet zelf naar de wc. De gemeente vroeg ons daarom 2x per schooldag haar hiermee te helpen; vaker zou ze dus niet naar de wc kunnen. En wij zouden voor een plasje 2x een half uur heen én terug moeten rijden ...

Mag niet (zeggen ze)

Nou zit de wijkverpleging bij de basisschool om de hoek. Maar die verpleegkundigen keken slechts naar de Zorgverzekeringswet en zeiden niet te mogen helpen bij een jongere. Vanuit de Jeugdwet mag het wél, weten wij. Elke wijkverpleegkundige in het BIG-register mag namelijk élké nodige zorghandeling doen. En die lokale wijkverpleegkundigen stáán in dat register.

Probleem opgelost

Via ons partnerschap met Coöperatie Dichtbij (zie [Met hen werkten we](#)) lukte het ons na veel praten om het meisje te laten helpen door de wijkverpleging van een andere, vlakbij gelegen partner. Zorg kan écht simpeler en goedkoper.

Pools man met zware ggz-indicatie

Een Pool met zware indicatie voor Wlz-ggz woonde nog bij zijn moeder. Het Zorgkantoor kon eind 2024 nergens passende zorg voor hem vinden. Reden? Twente heeft hiervoor geen passende woonplekken. Zorg bij hem thuis bieden was lastig, omdat hij alleen Pools spreekt. Onze oplossing? We hebben 1 Poolse medewerker en zochten met het Zorgkantoor meer Poolssprekende medewerkers bij andere organisaties. Nu helpen we deze man over organisatiegrenzen heen met een Pools team via onder meer Carintregeland.

2.2 Aansluiten bij de cliënt

Het huishouden doen? Dat zien wij als middel om contact te maken met cliënten. Doel? Die cliënten in beweging krijgen en nog - of wéér - mee laten doen in de maatschappij. Onze kracht zit dan ook in de generalistische teams: samen kunnen en doen ze van alles. Als maatschappelijk medewerker lappen we daarom bijvoorbeeld soms zelfs de ramen bij een cliënt. Dit kan echt bij geen andere organisatie.

We zeggen ook tegen onze medewerkers: Voel je niet schoonmaakster, jouw komst is een kans! Dat is een van de redenen dat we over onze organisatie en ons werk blijven zeggen: zo gewoon dat het niet opvalt.

Twents jochie in rolstoel

Een jongen in een rolstoel viel officieel onder geen enkele vorm van zorg. Of eigenlijk: hij hoorde thuis in de Wet langdurige zorg, maar omdat hij 18- was, paste dat niet.

Dankzij ons contact met het CIZ krijgt dit jochie nu de Wlz-zorg van ons die hij nodig heeft.

Tijdelijke oplossing voor 94-jarige

Een 94-jarige Twentse met onbegrepen gedrag kreeg ook lichamelijke kwalen en had thuiszorg nodig. Onze inzet werd gevraagd om het wijkverplegingsteam van een andere organisatie mogelijk te maken. Met deze collegiale inzet hebben we deze mevrouw langer zelfstandig thuis kunnen laten wonen.

2.3 Oplossing tussen goot en nachtopvang

Er staat altijd een deur voor je open. Dát is de boodschap die we in Almelo in 2025 willen laten klinken aan mensen die de nacht op straat doorbrengen. Als ergens een deur wordt dicht gegooid, dan kunnen deze straatbewoners bij onze inloop terecht. Of bij andere inlopen. Want we begonnen in 2024 met plannen om collegiaal elkaars cliënten te helpen als ze op straat staan. Dat doen we door bestaande initiatieven met elkaar te verbinden. Het vormt een praktische oplossing voor de meest kwetsbaren.

Doel & oplossing van het straatbewonersproject

Straatleven veilig en gezond maken en voorkomen dat mensen de nacht op straat doorbrengen. Hoe? Door (af te stemmen en) te koppelen wat er allemaal al aan inloopmogelijkheden is. En te werken aan ons ideaal, zodat er ook in de avond en nacht een inloop komt.

Dit levert het straatbewoners op	Dit levert het politie & maatschappij op
<ul style="list-style-type: none">• Niet meer op straat hoeven slapen• Méér zorg waar ze recht op hebben (en al Wlz-indicatie voor hebben)• Overzicht in hulpaanbod voor ruimte om te werken aan mooiere toekomst• Veiligheid, gezondheid en hygiëne	<ul style="list-style-type: none">• Meer tijd bij politie voor ander werk (minder meldingen E33)• Meer tijd bij boa's voor ander werk (minder overlast)• Meer tijd bij crisisteams voor andere crisishulp• Aantrekkelijker ondernemersklimaat voor winkeliers• Veiliger gevoel van bewoners, passanten en winkelend publiek (minder overlast in portiek, kelder, winkelcentrum de Galerij, parkeergarages)

Wat speelt er: slechte (gezondheids)situatie, veel kosten & overheidswerk

Almelse straatbewoners moeten 's nachts in weer en wind op straat leven. Allereerst maakt dat hun veiligheids- en gezondheidssituatie alleen maar slechter. Daarnaast zorgt het voor veel kosten (persoonlijk en als maatschappij). Ook geeft het veel werk voor zorginstanties en de politie; 's avonds het meest.

3 redenen waarom straatbewoners in de praktijk niet/nauwelijks zorg krijgen

1. Zorgaanbieders zijn voorzichtig/terughoudend, onder meer omdat ze een zorgplicht hebben als ze eenmaal beginnen.
2. De nodige hulp gaat veel verder dan zorgverleners bieden: van veiligheid tot sociale zaken. En gefragmenteerde financiering hindert zo'n integraal domeinoverstijgend aanbod.
3. De straatbewoners zitten vast in ons systeem: bijvoorbeeld geen adres = geen inschrijf-mogelijkheid bij woningcorporatie = geen uitkering = geen ziektekostenverzekering.

Afspraak: ~~verward~~gedrag onbegrepen gedrag

In het nieuws horen we vaak over iemand met 'verward gedrag'. Oorzaak? De incidentcode bij de politie E33: 'overlast door persoon met verward gedrag'. Maar ... deze personen en hun naasten ervaren de beschrijving 'mensen met onbegrepen gedrag' als respectvoller en passender. Wij noemen ze dus voortaan zo.

Start proeftuin gratis avond/nachtinloop via kleine groep zorgaanbieders

In 2024 bedachten we een proeftuin voor deze straatbewoners. We laten hierbij de bestaande inlopen en openingstijden naadloos op elkaar aansluiten; ook in de avonden en nachten. Zo voorkomen we onmenselijke situaties, werken we aan een vertrouwensband én begeleiden we straatbewoners uiteindelijk naar stabilisatie en herstel. Hoe? Door er voor ze te zijn – wat heeft de straatbewoner nodig? (presentiemethode). In 2025 hopen we deze proeftuin verder vorm te geven.

Proeftuin 'Tussen goot en nachtopvang'	
Wat	<ul style="list-style-type: none"> • Het hele jaar maatwerkinloop voor avond en nacht • Gratis • Tussen 17.00 en 08.00 uur • Droge plek: inloop om uit te rusten (geen bed!) • Eten, drinken en plek om te wassen
Waar	<ul style="list-style-type: none"> • Inloop Tactus • Project Dagloon Humanitas • Wijkkamers Leger des Heils • Inloop aan de Aa Thuissteam Twente <p><i>Deze bestaande locaties gaan we beter op elkaar afstemmen</i></p>
Hoe	<ul style="list-style-type: none"> • (Kleine) poule van zorgaanbieders voor doorlopende zorg (van elkaar overnemen) • Indicatie mét inspannings- in plaats van zorgplicht (individueel afspreken met IZA) • 1 penvoerder en registratie (los van wie de zorgaanbieder is)
Start	Heel snel
Hoe lang	Noodmaatregel (geen langetermijnoplossing).
Met wie	Ketenpartners Almelose Stuurgroep Integrale Aanpak Dak- en Thuisloosheid (zie logo's pagina 2) én Menzis Zorgkantoor
Financiële zaken	<ul style="list-style-type: none"> • Domeinoverstijgende financiering: van Wlz en fondsen tot kerken en gemeente (dus zorgfinanciering niet leidend, zoals Wlz, forensisch, jeugdzorg, Wmo, Bw, ggz en Vg) • Declareren op basis van geleverde inzet/urbasis

Onze 'winst': andere organisaties beter leren kennen voor meer aansluiting

De winst voor de straatbewoners en maatschappij is duidelijk. Ook wij halen er 'winst' uit. Want wij komen bij mensen en organisaties aan tafel die we op praktisch niveau beter leren kennen. Hier komen weer aanbevelingen uit waar zij en wij iets aan hebben. En dat is uiteindelijk voor iedereen in de zorg beter. Ook het succesvoorbeeld van de Poolse man ontstond hierdoor (zie [Hoera, regels aangepast](#)).

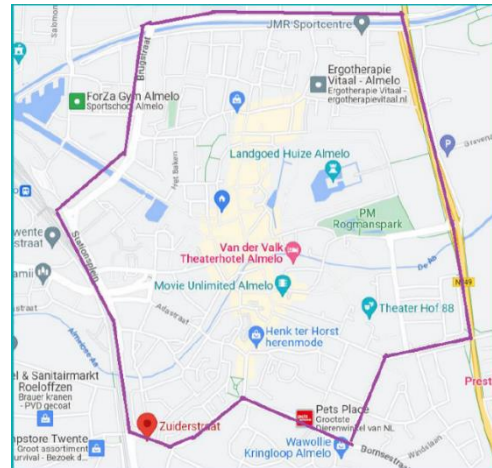
2.4 Vanwege succes doorgezet: avondronde

We werken inmiddels al sinds 2014 met succes aan de avondronde. Andere organisaties vinden dit inmiddels zó uniek dat ze bij ons vragen hoe we dit doen. Zelfs buiten de regio is er belangstelling voor. Zelf vinden we het heel gewoon om door de stad te lopen en (letterlijk en figuurlijk) al passerend een oogje in het zeil te houden bij onze cliënten.

Hierna zetten we nog even de succesfactoren van de avondronde op een rij.

Doel avondronde

1. cliënten zelfstandig laten wonen (zie hieronder wélke cliënten)
2. welzijn ('gezien worden') en veiligheid garanderen van cliënten
3. overlast in en om de woning voorkomen
4. extra uren/ogen/neus voor begeleidingsteam van cliënten



Voor mensen waar zelfstandig wonen niet vanzelfsprekend is

Bij sommige van onze cliënten zijn er risico's. In het bijzonder op het gebied van:

- woongedrag
- eenzaamheid
- geluidsoverlast
- geuroverlast
- emotionele kwetsbaarheid
- of psychische kwetsbaarheid
- ongewenst bezoek binnenlaten

2.5 Meer rust en duidelijkheid dankzij klein, vast team

Onze cliënten hebben veel baat bij rust en duidelijkheid. Daarom staat in het meerjarenbeleidsplan 2022-2025 onze ambitie dat elke cliënt een team van hoogstens 5 medewerkers om zich heen heeft. Dat klinkt eenvoudig, maar als je elke ochtend hulp nodig hebt bij het opstaan, wassen en douchen, dan is dat een heel gepuzzel. Door taken te combineren lukt ons dat steeds beter. Hoe? Als de cliënt zich zo veel mogelijk zelf helpt, dan is onze collega in de buurt; die pakt dan even het aanrecht leeg of doet tussendoor even een stuk van de huishouding.

2.6 Meer winkelgevoel bij Kledingbank De Inloop

In 2017 begon de initiatiefnemer van De Eethoek met De Kleedhoek. Kort daarna namen wij De Kleedhoek over en doopten we dit om naar: Kledingbank De Inloop. In 2024 zochten we meer ruimte voor de kledingbank. Belangrijke wens daarbij? Meer een winkelgevoel geven aan bezoekers en medewerkers; in onze kelder waar de kledingbank zat, was dat helaas anders.

Kledingbank verhuisd naar Speelgoedbank

We vonden een mooie oplossing die 2 vliegen in 1 klap sloeg: de kledingbank ging 'samenwonen' met de Speelgoedbank en verhuisde daarom naar de Grotestraat 25 in Almelo. Alle 3 de organisaties zitten hier nu samen onder 1 dak. Dat werkt handiger in de praktijk, voor medewerkers én bezoekers. Mooie bijkomstigheid? Op dit adres was het gebouw een lelijke, lege plek in het midden van Almelo. Die heeft nu blijvend een goede invulling.

Dit is waarom de kledingbank zo goed werkt

- Winkel zonder kassa
- Voor mensen met weinig geld
- Niemand hoeft (gebrek aan) inkomen te bewijzen
- We gaan ervan uit dat mensen het nodig hebben

Donaties van splinternieuwe kleding

Via allerlei kanten krijgt onze kledingbank sinds 2024 zelfs splinternieuwe kleren. Zo doneren kledingwinkels Sans en terStal jurken, broeken, jasjes en meer kleding die in hun winkels onverkocht blijft. Van Pom & Floor krijgen wij zeer regelmatig mooie kinderkleding.

Meer hulpvragers en meer mond-tot-mond

Het succes van de kledingbank groeide in 2024 ook behoorlijk. In dit jaar kwamen elk kwartaal maar liefst 660 mensen kleding uitzoeken; eerdere jaren waren dat zo'n 550 mensen. Hoe dit komt? De belangrijkste groei komt van nieuwkomers: asielzoekerscentra stuurden hun bewoners dan ook vaker naar ons door. Maar we merken ook dat meer mensen in de knel raken en zich niet redden met hun (besteedbaar) inkomen. Daarnaast vertellen mensen anderen vaker over het bestaan van de kledingbank. Ook dat levert nieuwe bezoekers op; dat zijn vaak terugkerende bezoekers.

Ook achter de schermen goed geregeld

- Draait vooral op mensen die hier via dagbesteding een baan aan hebben, in plaats van vrijwilligerswerk
- Meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers en dus minder risico dat bank niet kan doordraaien
- Goede opstap naar meer ritme in het leven
- Vorm van dagbesteding, dus zonder alle risico's die je bij zorg hebt

's Avonds open voor bus met asielzoekers

Asielzoekers zijn vaak eenmalige bezoekers van onze kledingbank. Vanuit de azc's in Almelo, Wierden en Delden krijgen we af en toe een bus vol nieuwkomers tegelijk. Speciaal voor hen openen we dan ook af en toe 's avonds de deuren. Ook uit azc Hardenberg is er belangstelling; deze asielzoekers sturen we door naar Vriezenveen.

Normaliseren: dagbesteding, vrijwilligers en professionals samen

Ook in 2024 vonden wij het heel normaal dat iedereen die meehelpt bij de kledingbank een collega is. Of je nu een indicatie voor dagbesteding hebt, vrijwilliger bent of als professional meehelpt. Dat is en blijft onze kracht: alles zo gewoon laten zijn, dat het niet opvalt dat er iets bijzonders is.

2.7 Digitale begeleiding, náást gewone begeleiding

Sinds de coronatijd bieden we ook begeleiding via telefoon en beeldbellen. We doen dit bewust náást de gewone begeleiding aan huis. De reden: we beseffen heel goed dat cliënten ons zo makkelijker voor de gek kunnen houden en soms een ander beeld laten zien dan de werkelijkheid. Ook is de non-verbale communicatie essentieel. Daarom blijven we ook bij hen om de deur kijken.

2.8 Verbinding in maatschappij bereikt

Een gezonde warme maaltijd is niet alleen voedzaam, maar het verbindt ook mensen met elkaar. Met onze partners Leger des Heils en het RIBW maken we dit belangrijke werk van Stichting de Buurvrouw mogelijk. Doel? Dat mensen 2x in de week samen kunnen eten en elkaar kunnen ontmoeten. Een gezonde maaltijd voor één euro (of meer als vrije gift). De Buurvrouw draait 2x per week op de locatie Troelstralaan en 1x per week in wijkcentrum De Schelf.

Met professionele ondersteuning kunnen mensen met én zonder zorgvraag mee-eten. Zorg en welzijn gaan hier hand in hand. Deze hele opzet is erop gericht om te normaliseren. Want meedoen aan activiteiten bij buurtcentra is voor veel mensen niet vanzelfsprekend. Daarom laten we mogelijkheden ontstaan waar mensen zoals onze cliënten aan mee kunnen doen.

2.9 Van 4 naar 5 soorten dagactiviteiten

Tot nu toe boden we 4 soorten dagactiviteiten aan cliënten. Dit aantal breidden we in 2024 uit naar 5. Een aantal cliënten van ons werd namelijk niet blij van de bestaande dagactiviteiten:

- a) Kledingbank (samen met de Speelgoedbank)
- b) Inpakken, houtbewerking en tuinklussen met Leger des Heils aan de Troelstralaan
- c) Inloop aan de Aa: balie bemensen (naast professional) voor koffie en een praatje
- d) Diakonia voor Syrisch-orthodoxe ouderen (zie ook [Ruimte voor culturen](#))
- e) Nieuw: Almelokaal als eenvoudige 'kabelkrant' (zie hierna)

AlmeLokaal: dagbesteding met multimedia en begrijpelijke taal

We zagen dat er behoefte is aan makkelijk leesbare berichten over Almelo's nieuws en lokale evenementen. Omdat sommige cliënten graag iets wilden doen met fotografie en multimedia, bedachten we in het laatste kwartaal van 2024: AlmeLokaal, een Facebookachtige website/kabelkrant met foto's, filmpjes én tekst in eenvoudige taal. Dit maakt Almelokaal heel geschikt voor lezers die moeite hebben met de Nederlandse taal (laaggeletterd). In 2025 starten we officieel met [Almelokaal](#).

2.10 Ruimte voor culturen: Syrisch-orthodox, Turks, Arabisch, Moluks

Sinds 2013 hebben we contact met zo'n 20 Syrisch-orthodoxe ouderen met geheugenproblemen. Alzheimer/dementie is bij hen een medisch probleem én raakt de hele familie. Waarom? Door de verwachtingen die de ouderen hebben van hun kinderen. En door hun taboe om 'vreemden' persoonlijke zorg te laten geven. Eén van onze 4 teams (zie [doorontwikkeling teams](#)) is er daarom speciaal voor deze ouderen: team Diakonia, dat samen met mensen van de lokale gemeenschap omkijkt naar ouderen.

Casemanager Dementie/social worker in Alzheimer Theehuis

Ook andere culturen krijgen aandacht. Dat gebeurt onder meer sinds 2023 via een social worker die ook is opgeleid tot casemanager dementie. Deze werkt in Almelo aan 2 bijzondere onderwerpen: bewustwording rondom Alzheimer én de (sociale) gevolgen hiervan bij mensen met een verstandelijke beperking en/of een psychiatrische situatie.

Deze collega werkt ook cultuursensitief binnen de Turkse/Arabische cultuur. Dat gebeurt vanuit het Netwerk Dementie en in samenwerking met IMEAN. De aanpak hierbij? Door onder meer (met ketenpartners) mee te doen in het maandelijkse Alzheimer Theehuis. Verder hebben we contacten binnen de Molukse cultuur.

2.11 Officiële contacten met vertrouwenspersoon

Wat als een cliënt iets in vertrouwen aan iemand wil vertellen? Een klacht heeft, zich gepest voelt of niet gehoord? Of als deze zich gediscrimineerd of seksueel lastiggevallen gevallen voelt of met geweld te maken krijgt? Hiervoor ondersteunt het bedrijf Fouxia, van Esther Bouman. Zij is onafhankelijk vertrouwenspersoon voor medewerkers en cliënten. Die nemen rechtstreeks contact met Esther op. Zij houdt alles geheim wat mensen vertellen. En deze organisatie staat los van die van ons. Mensen kunnen dus helemaal eerlijk en open tegen haar zijn.

Feiten & cijfers 2024

- Aantal cliënten dat zich bij vertrouwenspersoon meldde: 4
- Aantal daaruit volgende gesprekken tussen medewerker en cliënt: 0
- Soorten melding: niet eens met manier van begeleiden
- Geboden hulp: begrip geven én coachend uitleggen om (en hoe) vragen te stellen aan medewerkers

Aanpak vertrouwenspersoon: luisteren, begrip geven

De belangrijkste indruk die Esther in 2024 heeft bij meldingen van cliënten? Dat cliënten zich gehoord en gezien willen voelen. Esther begrijpt dat cliënten het niet altijd eens zijn met hoe een medewerker hen begeleidt. En dat cliënten niet alle vertrouwelijke dingen aan hun begeleider willen vertellen. Sommige cliënten vinden het bijvoorbeeld ook lastig als een medewerker hen ergens op aanspreekt.

De basis van de vertrouwenspersoon is ervan uitgaan dat medewerkers hun best doen om goed aan te sluiten bij de cliënt. En dat de medewerkers het beste voor de cliënten willen. De reactie van cliënten na uitleg van Esther was in 2024 dat ze zich begrepen voelen en na het gesprek weer verder konden.

Advies aan cliënten

Naast het begrip en de uitleg die Esther geeft, heeft de vertrouwenspersoon ook advies voor de meldende cliënten. Vaak is dat: als je iets niet snapt of het ergens niet mee eens bent, vraag er dan naar bij de medewerker. Esther probeert cliënten daarbij voor zichzelf te laten opkomen. Ook vraagt de vertrouwenspersoon hen: wat heb je daarvoor nodig? Soms geeft ze tips: 'je zou dit kunnen vragen of dat kunnen doen. En als je er echt niet uitkomt, wil ik je best helpen in een gesprek met de medewerker.' Dat laatste was in 2024 nooit nodig.

Omgaan met meldingen naar ons

Esther vertelt ons niet wie er contact opnam of waarover het contact gaat. Wel koppelt de vertrouwenspersoon het aan ons terug als deze seintjes krijgt van cliënten (of medewerkers). Dat doet Esther ook als ze merkt dat hetzelfde onderwerp vaker terugkomt. Op die manier kunnen we dit onderwerp waar nodig een plek geven in de plannen van onze organisatie.

Dichtbij zijn en toch op afstand blijven

Een thema wat in 2024 speelde: hoe dichtbij of veraf hoort de afstand tussen cliënt en medewerker te zijn? Aan de ene kant willen we laagdrempelig contact tussen cliënten en medewerkers. Aan de andere kant horen we natuurlijk genoeg professionele afstand te houden. Dit onderwerp blijft belangrijk om met elkaar te bespreken.

Vertrouwenspersoon op de hoogte van bijzonderheden

Wat ook meehelpt in de rol van Esther? Dat we korte lijntjes met haar hebben. Als er iets gebeurt in onze organisatie, praten we Esther snel bij. Zij kan hierdoor sneller schakelen naar cliënten.

3. Medewerkers: trainen en BBL'ers aannemen

In 2024 lieten we onze medewerkers – de kern van onze organisatie – weer groeien. Ook namen we nieuwe medewerkers aan, zó van school. In dit hoofdstuk delen we de belangrijkste successen en ontwikkelingen.

3.1 Geslaagde training voor omgaan met licht verstandelijke beperking

Je onderdompelen in de wereld van mensen met een licht verstandelijke beperking – dát was het thema van de training LEV in 2024. Best een uitdaging. Waarom? Omdat we 2 types medewerkers hebben. 1 Trainingsprogramma voor iedereen is dan eigenlijk onmogelijk. Immers, de ene helft van de medewerkers heeft de kennis voor een groot deel al. En voor de andere helft van de medewerkers ontstaat het risico dat ze het te moeilijk vindt als we er voor die 1e groep meer inhoud in stoppen. Daarom verdeelden we onze medewerkers over 2 groepen. Elk kregen ze hun eigen training.

Vr-bril, intervisie en meer

Afhankelijk van de kennis en ervaring van medewerkers, kreeg de groep een intervisieachtige werkvorm. Beide groepen ervoeren sowieso hoe het is om een licht verstandelijke beperking (lvb) te hebben. Met een vr-bril ontdekten ze waar een lvb'er tegenaan loopt als die bijvoorbeeld een gemeentehuis bezoekt.

3.2 Bijzondere kennis leren aan stagiairs

Hogeschool Saxion biedt Verpleegkunde, een opleiding die mensen op niveau 6 leert om verpleegkundige te worden. Wat wij stagiairs van deze opleiding in 2024 vooral leerden? In plaats van spuiten te zetten leerden we ze hoe je omgaat met onbegrepen gedrag. Want zeker in onze organisatie helpt het vaak meer om cliënten te begrijpen en dáármee medische problemen te voorkomen.

3.3 BBL-medewerkers in dienst

Graag laten we leerlingen na hun opleiding doorstromen in onze organisatie. In het bijzonder deden we dat in 2024 met verschillende medewerkers die via de Beroepsbegeleidende leerweg (BBL) bij ons leerden en werkten. —

Zo kregen we nieuwe medewerkers in een tijd waarin het moeilijk is om zorgpersoneel te vinden. En dankzij het leer-werktraject konden zij vóór ze officieel in dienst kwamen goed ontdekken of ze bij ons passen.

Stralende volwassene leert én vindt baan

De 46-jarige Patricia Brouwer is een mooi voorbeeld van iemand die dankzij de BBL bij ons in dienst kwam. Via het ROC van Twente startte ze met haar opleiding: maatschappelijke zorg niveau 3. Ze was zijinstromer en heel gedreven. Met succes. Het roc en wij waren zó enthousiast, dat de school haar in 2024 gebruikte om andere volwassenen aan te moedigen een opleiding te volgen.

[Het succesverhaal van Patricia](#)

3.4 Ambassadeur van Twents fonds van Vakmanschap

'Hoera, wij doen mee aan IKBINDR!' Dat schreven we najaar 2024 op onze sociale media. We houden namelijk van onze mensen en gunnen ze een mooie toekomst. Tijd, geld en moeite stoppen in een leven lang ontwikkelen? Onze mensen scholing geven? Dat vinden we dus heel normaal. Daarom werden we ambassadeur van IKBINDR, een idee van het Twents Fonds voor Vakmanschap. Dat fonds helpt organisaties en medewerkers om zich om of bij te laten scholen.

Als ambassadeur verbinden wij ons als werkgever aan de toekomst van Twente en helpen we samen mee aan scholing van werknemers. Dat levert nóg een voordeel op: het Twents Fonds voor Vakmanschap betaalt 50% van de kosten voor de opleidingen, trainingen en/of cursussen.

Samen medewerkers aan onze regio binden

Doel van IKBINDR en ons? Dat we onze regio arbeidsfit houden. Talent is immers goud waard. Met IKBINDR – dat ons hiervoor subsidie geeft – houden we dit talent voor Twente. Dit levert het ons en Twente op:

- positieve leercultuur
- minder tekorten op de arbeidsmarkt in Twente
- ruimte voor medewerkers om bij te blijven in hun vakgebied of zich om te scholen naar een andere functie

3.5 Bewust blijven: heisessie in ‘minder slim’ veengebied

Hoe slim iemand is meten we via het IQ: het intelligentie-quotiënt, letterlijk een cijfer. Een IQ onder de 100 betekent dat iemand minder slim is dan gemiddeld. Kan iedereen slimmer worden dan dit IQ? Ja, lijken gemeenten te denken. Daarom willen ze mensen met een IQ van 80 die hulp geven, dat ze slimmer zouden worden om daarna zonder hulp verder te kunnen leven. Helaas, dat werkt vaak niet.

Leren van historie van Almelo/Drenten

Ongeveer 1 miljoen Nederlanders en Belgen stammen af van mensen die 250 jaar geleden in de [Koloniën van Weldadigheid](#) woonden. Deze mensen waren gewone arbeiders. Hun bedrijfswoningen stonden zó dat de directeur hen in de gaten kon houden. Deze koloniën vind je bijvoorbeeld in het Drentse veengebied bij Frederiksoord. Veel inwoners van Almelo komen hier vandaan en hebben een laag IQ.

Mensen met laag IQ helpen

Als goede buur houden wij ook alles in de gaten; in het bijzonder rondom onze cliënten. Niets nieuws dus, als je naar het oude veengebied kijkt. Om onze organisatie daarvan bewust te maken hielden we in dit veen een heisessie: een gesprek met een paar medewerkers om te ervaren waar we voor zijn en waar we in vast lopen. Doel? Mensen met een IQ van 80 leren om hun talenten en kennis zo goed mogelijk te gebruiken. Het bedrijf Wial begeleidde deze sessie. Dat deed het vanuit onze kijk op action learning.

3.6 Officiële contacten met vertrouwenspersoon

Wat als een medewerker zich gepest voelt? Of gediscrimineerd, seksueel lastiggevallen of met geweld te maken krijgt? Hiervoor helpt Esther Bouman met haar bedrijf Fouxia. Esther is vertrouwenspersoon voor medewerkers en cliënten. Zij nemen rechtstreeks contact met haar op. Esther houdt alles geheim wat medewerkers haar vertellen. En deze vertrouwenspersoon staat los van onze organisatie. Medewerkers kunnen dus helemaal eerlijk en open tegen haar zijn.

Feiten & cijfers 2024

- Aantal medewerkers dat zich bij vertrouwenspersoon meldde: 0
- Aantal gesprekken tussen medewerker en cliënt: 0

Vertrouwenspersoon op de hoogte van bijzonderheden

Wat meehelpt in de rol van Esther? Dat we korte lijntjes met deze vertrouwenspersoon hebben. Als er iets gebeurt in onze organisatie, praten we haar snel bij. Zij kan hierdoor sneller schakelen naar medewerkers.

4. Uitgangspunten: missie, cliënt, medewerker & wij

Alles wat we doen, doen we sinds 2022 vanuit het volgende:

- Onze missie en visie (zie verderop)
- Ons meerjarenbeleidsplan 2022-2025
In het bijzonder vanuit 3 ambities in dit plan: cliënt – medewerker – organisatie (zie verderop)

4.1 Missie: zorg en ondersteuning geven in Twente

We helpen mensen met een (langdurige) zorg- of ondersteuningsvraag, die in Twente wonen, zo goed mogelijk om de zorg of ondersteuning op een verantwoorde manier te organiseren. Hoe? Volgens de wensen en voorkeuren van ontvanger. Dat doen we:

- kleinschalig georganiseerd
- deskundig
- professioneel
- betrouwbaar

4.2 Visie: hulp om de hoek voor wie niet zelfstandig kan leven

Laagdrempelige, toegankelijke ondersteuning 'om de hoek', voor cliënten die zichzelf niet kunnen redden bij het zelfstandig leven. Dat is onze visie. Die ondersteuning kan hierbij voor kortere of langere tijd zijn. De kern voor ons:

- Zo gewoon mogelijk
- Regie bij de cliënt waar dat kan
- Scheiden van wonen en zorg
- Mantelzorgers en netwerk(-partners) zijn fundament voor succesvolle ondersteuning

4.3 Meerjarenbeleidsplan: alles organiseren rondom cliënt

Onze ambitie is: levensloopbestendige en laagdrempelige zorg en ondersteuning voor cliënten organiseren. Alles wat de unieke en op de cliënt afgestemde thusteams hiervoor doen, moet daarom in het belang zijn van de cliënt en de zorg voor die client; dat kan direct zijn of indirect.

Dit doen we vanuit de volgende uitgangspunten:

- Integrale all-in dienstverlening rondom de cliënt (elke cliënt heeft een uniek eigen thusteam)
- eigen regie van de cliënt, met hulp van diens netwerk (gezin, buurt, familie) dat we begeleiden/versterken. Bij de jaarlijkse grote evaluatie (voortgangsoverleg) betrekken we steeds vaker het netwerk van de cliënt. En we zetten eerste stappen om het netwerk integraal onderdeel te laten zijn van het ondersteuningsplan. Samen voor de cliënt, licht waar mogelijk en professioneel waar nodig.
- werken met de methode Krachtwerk:
 - We denken niet in problemen, maar kijken wat wél kan. Met Krachtwerk werken we aan een positieve gezondheid.
 - De cliënt is zelf eigenaar van het eigen ondersteuningsplan
 - Op vaste momenten kijken we terug op de zorg en het actieplan

4.4 Meerjarenbeleidsplan: medewerkers werken met plezier

We werken aan een omgeving waarin medewerkers zich vrij voelen om zich als mens te kunnen laten zien. Daardoor durven zij hun energie, passie, creativiteit en kwaliteiten in te zetten in hun werk. En dát maakt dat ze beter en langer hun werk kunnen blijven doen. Onze ambitie is dan ook: medewerkers werken met plezier.

Hiervoor hebben we de volgende uitgangspunten:

- Gezond en gelukkig werken
 - Zorg voor anderen begint bij jezelf
 - Het werk van iedere medewerker zien we als vakmanschap
- Leren en ontwikkelen
 - Samenwerkende generalisten (mensen die overal een beetje van weten) met specialistische kennis
 - Zorgen dat medewerkers zo veel mogelijk weten over een taak, zo veel mogelijk ervaring hebben en zo zeker mogelijk van zichzelf zijn. Dit noemen we taakvolwassen zijn
 - Iedere medewerker is regisseur over het eigen ontwikkelproces
 - We werken door te leren in de praktijk via action learning
 - We gaan uit van taakhouderschap waarin medewerkers eigen regie kunnen voeren
 - We werken met zelfreflectie: leren door elkaar feedback te geven op hoe men werkt
- Iedereen hoort er evenveel bij, welke functie iemand ook heeft
 - Er is aandacht voor alle medewerkers en we gaan uit van hun eigen krachten en (groei)mogelijkheden
 - De medewerkers ervaren minder druk

Als medewerkers omzien naar elkaar

De begeleidingsteams zorgen ervoor dat de teamleden krijgen wat ze organisatorisch nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Ze zorgen voor hun teamleden. Ze maken gebruik van elkaars kennis, kwaliteiten en karakters; ook tussen de verschillende teams en de andere medewerkers. De begeleidingsteams zijn verantwoordelijk voor hun ontwikkeling op teamniveau. Daarbij heeft het team oog voor wat er op individueel niveau nodig is, maar dit is de verantwoordelijkheid van elke afzonderlijke medewerker.

Doel: iedereen zo krachtig mogelijk maken

Het doel is om iedereen zo krachtig mogelijk te maken, in plaats van iedereen gelijk te maken. Hoe we dat doen? Door ieders kwaliteiten en gelijkwaardigheid te gebruiken. Zo wordt iedereen een 'krachtige zorgondersteuner'. We gaan voor eigenaarschap in vrijheid én verantwoordelijkheid. Vrijheid is iets waar we samen verantwoordelijk voor zijn. Als je gaat voor die vrijheid, erken je ook dat je daar zelf iets voor moet doen. Zou iemand denken: 'Niet mijn team'? Dat is eigenlijk onmogelijk, want we pakken alles samen op. Ons motto: Doe gewoon en gewoon doen.

Kennis en kwaliteiten op peil houden

Iedereen heeft kennis en kwaliteiten. De begeleidingsteams houden die kennis en kwaliteiten van iedereen op hetzelfde niveau. Dat doen ze door onderwerpen die elk jaar terugkomen aandacht te geven die daarbij past (Jaarplanner).

4.5 Organisatie: wij als stabiele, aantrekkelijke organisatie

Onze ambitie voor de organisatie is: stabiel en aantrekkelijk zijn. Dat doen we vanuit de volgende uitgangspunten:

- Communicatie: begin(t) bij jezelf
- Meerwaarde voor cliënt belangrijker dan winst
 - Inloop aan de Aa laten groeien tot wijkkamer voor mensen met én zonder beperking/indicatie.
- Heldere en duidelijke verwachtingen
 - Mensen werken professioneel en zelfstandig
 - We bedenken een eigen variatie op het (zelforganiserende) model Cyaan (zie verderop)

Eigen variant van het cyaanmodel: werken om betekenis te geven

Organisaties groeien verder. Ze ontwikkelen zich op weg naar zelfmanagement, 'heelheid' en een dieper verlangen naar het hebben van betekenis. Een bekend model om jezelf als organisatie te organiseren is Cyaan. Dit draait erom dat je van betekenis bent. Wij hebben op dit model een variant bedacht. Hierin onderzoeken medewerkers allereerst hun eigen roeping. En daarnaast onderzoeken ze of, en hoe, die roeping aansluit op de bedoeling van ons als organisatie. Zelforganiserend in plaats van (volledig) zelfsturend.

Doen wat goed voelt

In onze variant op het Cyaanmodel draait het om 6 punten. De eerste 5 zijn: vertrouwen, aanvoelen, inspelen, leren en ontwikkelen en groeien. Het 6^e punt is: medewerkers de mogelijkheid bieden om in verantwoordelijkheid te doen waarvan ze voelen dat het goed is voor de cliënten, zichzelf en collega's, en de maatschappij.

5. Organisatie: slimmere (thuis-)teams, meer succes

In het vorige hoofdstuk beschreven we van waaruit we werken. Op dit gebied bereikten we in 2024 een aantal prachtige vooruitgangen. In dit hoofdstuk diepen we ze uit.

5.1 Betekenis van de zorg in het leven

Soms lijkt zorg een doel op zich. Wij zien dat anders. Het gaat om iets wat daarachter ligt: de betekenis van die zorg in het leven van de ander. Hiervan zien we dat dit de vonk van de medewerkers aanwakkert. En daardoor laten zij eigenaarschap zien, voelen ze zich verantwoordelijk. Het gaat niet alleen om de optelsom van ieders enthousiasme, maar om de teamvonk: om met elkaar iets geweldigs te bereiken. Een team dat helpt om iedereen zo gewoon en zo lang mogelijk in de eigen vertrouwde omgeving te laten leven.

5.2 Lijntjes kleuren en inkorten

We bieden 'standaard' zorg en ondersteuning, maar veel vaker is onze zorg gericht op het bevorderen van het welzijn van mensen. Positieve gezondheid! We zorgen dat het goed gaat met onze cliënten en nemen waar nodig iets van hen over. Ons hoogste doel? Dat onze cliënten lekker in hun vel in hun woning zitten. Het belangrijkste dat we daarbij te bieden hebben? Dat we soms – en altijd in overleg - buiten de lijntjes blijven kleuren om drempels in de zorg op te lossen. Dat betekent dat we kleinschalig willen, nee móeten blijven. Elke medewerker doet er bij ons dan ook toe. En elke medewerker staat direct in verbinding met het management: kórte lijntjes dus.

5.3 Doorontwikkeling: Individuele thuishteams verder vanuit 3 handige teams

Op een eenvoudige manier ontwikkelden we onze organisatie in 2024 door. Niet via een model met allerlei moeilijke regels en hiërarchie, maar door thuishteams zo veel mogelijk te clusteren in 3 teams. De belangrijkste reden hiervoor? De cliënt merkt zo niets van hoe wij het intern geregeld hebben. En zo hoort het, vinden wij.

Groei reden voor verandering

Als organisatie groeien we de laatste jaren; onze aanpak heeft succes en dat valt op. Hoe blijven we dan óók bij groei slim samenwerken? Door onze medewerkers nog meer erbij te betrekken. Door nog beter naar ze te luisteren. En door groepen medewerkers zich nog beter te laten ontwikkelen en verdiepen. 3 organisatorische teams met de juiste mix aan mensen voelen aan wat we nodig hebben en doen hun werk vanuit die gedachte. Dit idee werkten we in 2024 uit, om mee te starten in 2025.

Teamsucces door samen te doen wat nodig is

Het belangrijkste idee van de nieuwe manier van werken? Samen halen we het hoofddoel: zo goed mogelijke hulp geven aan onze cliënten. Wie wat doet, maakt daarbij niet uit. Deze aanpak werkt doordat elke medewerker gaat voor het belang van de groep en doet wat er moet gebeuren. De ene keer is dat de leiding nemen. De andere keer is dat 'gewoon' onderdeel van de groep zijn.

Belangrijkste doelen van nieuwe aanpak

- **Zo goed mogelijke zorg en ondersteuning:** we maken thuishteams die doen wat cliënten per persoon nodig hebben. Hiervoor gebruiken we zo goed mogelijk de kennis, kwaliteiten en wat medewerkers kunnen.
- **Flexibel en op maat:** dankzij de nieuwe aanpak passen we ons snel aan als de cliënt ineens iets anders van ons nodig heeft. Waar nodig gebruiken we daarbij collega's uit andere teams.
- **Nog betere samenwerking:** Dankzij drie organisatorische teams krijgen we meer overzicht, vertrouwen en betere samenwerking.

- **Onderlinge versterking:** Elke cliënt heeft een eigen thuisteam. Daarin zitten zo veel mogelijk collega's uit hetzelfde team, maar als bepaalde kennis of kunde nodig is, kan iemand uit één van de andere teams toegevoegd worden aan het thuisteam.
- **Betere overleggen:** De nieuwe indeling maakt overleg in overzichtelijke groepen handiger, want iedereen kan meepraten en zo worden de gesprekken dieper.
- **Meer verantwoordelijkheid voelen:** Medewerkers voelen zich door deze aanpak verantwoordelijker (eigenaarschap). Hierdoor doen ze eerder wat ze horen te doen. Dit zorgt dat ze meer betrokken zijn en meer zin hebben in hun werk.
- **Management ondersteunt:** Het managementteam en de organisatie helpen de teams en hun ontwikkeling een handje.

Eén team heeft specialistische kennis op de gebieden, verzorging, verpleging en dementiezorg. De medewerkers uit dit team worden, waar nodig, ook ingezet in de thuisteams van andere clusters.

Extra: 4^e team voor Syrisch-orthodoxe mensen

Naast deze 3 teams hebben we een heel speciaal 4^e team: Diakonia, voor Syrisch-orthodoxe mensen in Rijssen-Holten (zie ook [Ruimte voor culturen](#)).

'Hokjes' voorkomen

Wat we belangrijk vinden in deze teamaanpak? Dat we hokjes en strakke lijntjes voorkomen. Voor cliënten en andere externe partners is er simpelweg één Thuisteam Twente. Daarbij maakt het niet uit met welk begeleiderteam zij te maken krijgen.

5.4 Verandering in managementaanpak

In 2024 ontdekten we ook dat we als veranderende organisatie iets anders nodig hebben binnen het management. In het bijzonder wat betreft beschrijvingen voor functies en taken van het management. Tijdens een heisessie merkten we dat dit verder gaat dan alleen kwaliteiten/competenties goed opschrijven. Organisatie Penosa begeleidde ons om dit goed op papier te krijgen. De eerste opzet hiervan kregen we in 2024: profielen van het management. We scherpen deze profielen in 2025 aan.

5.5 Denken vanuit cliënt in plaats van vanuit betaling/zorgwet

Vroeger keken buurten en burens naar elkaar om. Ze vormden een soort vangnet en zorgden voor elkaar. Zeker op het platteland is dit nog kenmerkend. Hoe krijg je de binding van het platteland in de grote stad? Hoe zorg je dat een buur een oogje in het zeil houdt bij kwetsbare mensen? Wij hebben de oplossing: werken in een cirkel rondom de cliënt. Hiervoor herstellen we het netwerk in ere én – als dit ontbreekt – vormen we zelf dit netwerk.

Omzien met burens in de praktijk

In een dorp in Twente woont Tina*. Tina heeft een laag IQ en woont zelfstandig. Dat gaat prima. Want de mensen en haar zorg vormen één grote kring rondom haar; inclusief de burens, waar we kennismaakten. Staat er iemand bij Tina aan de deur die eerder voor overlast zorgde? Of die de burens niet vertrouwen? Dan bellen zij of wij Tina's familie. En de familie waarschuwt Tina dan.

* De naam Tina is verzonnen

Werken in cirkel rondom cliënt

Doordat we de cliënten centraal zetten, vormen we een cirkel rondom ieder van hen. In het midden hiervan staat de droom, de wens van de cliënt. En op alle acties die hiervoor nodig zijn, zetten we passende mensen; inclusief ouders, broers, zussen, kinderen, huisarts en burens - het vangnet.

Een buurtbewoner merkt het immers als een van de eersten als er iets is met luide muziek, wietlucht, drankgebruik, rommel/afval of brandgevaar. Samen met de mantelzorger

vormen burens in onze ogen dan ook het fundament van zorgverlening. Lukt het ons om de burens uit te leggen hoe om te gaan met een cliënt als er iets mis gaat? Dan win je al heel veel. Datzelfde geldt als we een dochter leren hoe ze met de tillift omgaat voor haar moeder. Dit alles scheelt zorginzet van ons en/of van de thuiszorg. Zo houden we de zorg betaalbaar.



Zelf netwerk vormen

Heeft de cliënt niet zo'n netwerk? Dan organiseren we dit zelf. We staan dan zelf als een buur naast de cliënt. Vanuit die gedachte houden we ook de avondronde (zie [Vanwege succes doorgezet: avondronde](#)). En moeten we bijvoorbeeld een grens stellen bij woongedrag? Dán hebben we de professionele houding die nodig is. Deze aanpak zit in het DNA van onze werkwijze Krachtwerk: informeel waar dat kan, professioneel waar nodig.

5.6 Gewoon geclusterd wonen

In Almelo bieden we op 4 locaties geclusterd wonen. 3 daarvan zijn in de binnenstad, 1 aan de rand van het centrum. Bij deze laatste zijn wonen en zorg aan elkaar gekoppeld. Samen met een vastgoedinvesteerder realiseerden we in 2024 nogmaals 9 zelfstandige studio's voor mensen die allerlei soorten zorg nodig hebben.

5.7 Blijven doorontwikkelen vanuit action learning

Onze houvast om door te ontwikkelen is en blijft de methode van action learning: werken vanuit vragen/problemen en dan hier nieuwsgierig vragen over stellen in plaats van direct antwoorden te geven. Voor 2024 keken we: welke problemen liggen er in onze organisatie.

5.8 Kwaliteit doorontwikkelen dankzij software ONS

Sinds 2024 hebben we een speciale werkgroep: Doorontwikkeling Kwaliteit. Die groep werkt sinds dit jaar met ONS. Dit is een elektronisch cliëntensysteem van de bekende en stabiele softwarepartner Nedap. Een paar jaar geleden wisten we 1 ding zeker: met ONS zouden we minder flexibel zijn dan we gewend waren. Daarom hebben we bewust een paar jaar gewacht voor we overstapten op ONS. Inmiddels kan er namelijk meer in dit systeem.

Balans tussen vrijheid houden en slim werken

Zelf formulieren en vragenlijsten maken – dát is 1 van de dingen die we belangrijk vinden. Waarom? Omdat we hierdoor meer invloed hebben op onze eigen manier van werken. We snappen daarbij wel dat méér vragen ook meer administratie betekent. Daarom keek de speciale werkgroep in 2024 waar de balans moet liggen. Ook maakt zij de vragenlijst zó dat die passen bij Krachtwerk, onze manier om te werken aan herstel vanuit kracht.

5.9 Zorg belangrijker dan geldpotjes

Bij elke vraag kijken wij welke talenten van onze medewerkers er nodig zijn. En dus welke medewerkers bij die cliënt passen. Die medewerkers weten daarbij vaak niet eens welk type zorg ze vervolgens geven (lees: vanuit welke zorgwet we betaald krijgen). Dat is ook totaal overbodig, want dit hebben we achter de schermen gewoon geregeld. Hierdoor gaat het vanzelf goed (zie ook [Met hen werkten wij](#)).

5.10 Verantwoord omgaan met zorggeld

Hoeveel zorggeld besteed je aan het menselijk kapitaal (lonen) en wat mag er opgaan aan de rest? Vanaf het begin van ons bestaan kozen wij ervoor om de kosten voor kantoren, de inrichting en andere overige kosten bijzonder laag te houden. Dat lukte ons door steeds een huurcontract voor 1 jaar te sluiten. De eigenaar van ons huurpand aan de Schuttenstraat wil dit gebouw nu verkopen. Daarom maakten we in 2024 plannen om te verhuizen.

Voorbereiden om te verhuizen

Veel (thuiszorg-)organisaties maken zich druk om het ‘ravijnjaar’; zo staat 2026 bekend, omdat de gemeenten vanaf dat jaar minder geld hebben voor zorg. Het is al heel lang bekend dat dit eraan komt. Wij hebben hier in de afgelopen jaren rekening mee gehouden. Hoewel wij ook zien dat de financiering van de zorg onder druk staat, hebben wij met innovatie en creativiteit laten zien dat anders georganiseerde zorg en ondersteuning maatschappelijk tot besparingen leidt.

Voorwaarden voor verhuizing opgesteld

We stelden in 2024 een soort spelregels op die we belangrijk vinden voor onze verhuizing. Wat willen we precies? De kracht waarop we drijven is, dat we blijven samenwerken met ketenpartners én een sociaal plein hebben. Beide willen we overeind houden. Daarnaast willen we drempelvrij blijven. Dat betekent: opnieuw een plek in de binnenstad, omdat hier veel van onze cliënten wonen. In 2025 hakken we op basis van de spelregels/voorwaarden knopen door.

5.11 Hoera, weer een certificaat voor ons kwaliteitsmanagementsysteem

TÜV NORD Nederland controleerde ons kwaliteitsmanagementsysteem in 2024. Waar andere organisaties vaak in de stress schieten, waren wij hier heel relaxt onder. Waarom? Omdat we niet werken met regels om de regels, maar omdat we op een natuurlijke manier doen wat goed is. Daarom gebeurde er ook wat we stiekem al verwachtten: de auditor was echt tevreden dat wij steeds meer werken met PDCA, plan-do-check-act.

Blijven leren van fouten

Betekent dat dat alles perfect loopt? Nee, want waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Het betekent wél dat we hier steeds van leren en onszelf blijven verbeteren. We mogen dus weer het certificaat NEN-EN-ISO 9001:2015 dragen voor ons managementsysteem. Dit is het bewijs dat we ons aan de regels houden van ál deze partijen:

- WMO
- Jeugdwet
- Zvw
- ARBO
- WLZ
- WMCZ
- Wkkgz
- AVG
- Wzdw
- WVGZ
- Wtza
- CAO VVT
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Gemeente

5.12 Meepraten zonder ondernemingsraad: sociocratisch

Naast de al genoemde teamvorming (zie [Doorontwikkeling: verder vanuit 3 handige teams](#)) vroegen we ons in 2024 vanuit [action learning](#) af: op welke manier laten we medewerkers beter meepraten (medezeggenschap)? En dat zónder dat we een ondernemingsraad moeten hebben? Dit is namelijk eigenlijk verplicht bij meer dan 50 medewerkers – het aantal dat we inmiddels hebben. Wij vonden een mooi antwoord op de meepraat-vraag: de sociocratische kringorganisatiemethode, kortweg SKM.

Beter beslissen, sneller doen

Kern van SKM is dat je betere besluiten neemt die sneller worden uitgevoerd. En dat je hier veel meer medewerkers bij betreft dan bij een ondernemingsraad.

Dat komt door 2 dingen:

1. Je neemt besluiten en maakt beleid op basis van het feit dat elke medewerker hierbij dezelfde waarde in de organisatie heeft
2. Als medewerkers ben je samen verantwoordelijk om de afgesproken doelen voor ons te halen

Proefdraaien vanuit subsidie

Hoe ontdekken we of de sociocratische methode voor ons goed werkt? En of we hier definitief mee willen werken? Hiervoor gaan we in 2025 proefdraaien. In 2024 bereidden we die proef voor. Ook vroegen we in dat jaar subsidie aan bij Veerkracht en Zeggenschap. Dit is een regeling van de overheid waarbij je subsidie krijgt om – in ons geval – medewerkers mee te laten praten. Doel van onze subsidieaanvraag: het Sociocratisch Centrum Nederland de SMK te laten ‘landen’ in onze organisatie. In 2025 horen we of we die subsidie krijgen.

5.13 Almelo luisterde naar ons: een huis voor iedereen

De gemeente Almelo vroeg ons in 2024 mee te denken over Skaeve Huse. Om te beginnen, Skaeve Huse zijn kleine huisjes voor 1 persoon in een rustige omgeving. Een maatwerkwoning! Ze zijn speciaal voor mensen die veel en ingewikkelde zorg nodig hebben, maar tot nu toe die zorg mijden; vaak zijn het straatbewoners of anderen die voor overlast zorgen. De gemeente Almelo wil de komende jaren met deze huisjes starten en overwoog ze onder te brengen bij 1 zorgaanbieder. Wij drongen erop aan om dat laatste níet te doen.

Zorg geven vanuit verschillende organisaties

We hopen de gemeente ervan te overtuigen dat de zorg zo veel mogelijk los moet staan van het wonen. Immers anders maak je zowel de bewoners als de gemeente afhankelijk van die ene zorgaanbieder. Ongewenst, denken wij.

Zorg mijden óf bepaalde organisaties mijden?

Vaak zegt men dat de bewoners van Skaeve Huse zorg mijden. Wij zien dat anders: wij denken dat ze de goede zorgorganisatie nog niet hebben gevonden. Een wereld van verschil!

5.14 Zoeken naar Europese alternatieven voor MS Office

In 2024 merkten we als Nederland (en de rest van de wereld) dat de situatie in Amerika veel invloed heeft bij ons. Dat zette ons aan het denken: wat als het mis gaat in de wereld en we gedoe krijgen met landen buiten Europa? Daarom kijken we inmiddels bijvoorbeeld naar alternatieven voor MS Office.

(Minder) papierloos werken om problemen tegen te gaan

Je organisatie onder controle hebben, óók als alle communicatie, internet en stroom uitvallen – dat is een uitdaging. Wat heb je dan nodig om je dienstverlening overeind te houden? Bij de vuurwerkramp in Enschede lag het telefoonnetwerk eruit en ging de eerste communicatie via mensen op de fiets. Papierloos werken is nu de trend, maar die keert zich dan ook tegen je. Wij begonnen daarom in 2024 uit te zoeken wat er dan minimaal in een papieren dossier moet zitten. En hoe vaak zo'n papieren dossiers dan geüpdatet moet worden.

Bewust worden: wat als alles uitvalt?

Uit onderzoek bleek in 2024 dat grote ziekenhuizen bij grote uitval alles op orde hadden. Kleinere partijen juist niet. Wij stelden onszelf dit jaar onder meer de volgende vragen:

- Hoe weet je dan hoeveel medicijnen een cliënt nodig heeft?
- Mogen we erop vertrouwen dat een apotheek een generator heeft voor de medicijngegevens?
- Waar vinden we dan de contactgegevens van het netwerk van cliënten?
- Kunnen we wel opvangplek bieden als alles uitvalt? Of: wat hebben we hiervoor dan nodig?

We gaan er in 2025 mee verder om te beslissen wat we minimaal op papier willen hebben bij zulke grote problemen. Belangrijkste les die we in ieder geval leerden? Ons ervan bewust te zijn dat in deze tijd niets meer van vanzelfsprekend is.

5.15 Open zijn over andere functies van bestuurleden

Heeft een bestuurslid een belang bij de dingen die we doen of bij de beslissingen die we nemen? Het past bij deze tijd om hier open over te zijn. Daarom besloten we in 2024 om te verzamelen wat de leden van onze raad van bestuur aan andere functies hebben. In 2025 gaan we verder met verzamelen.

Andere functies bestuurder Gert Mensink

- Armoedepact Almelo: Lid platform voor thema's zorg en eenzaamheid (sinds oktober 2022)
- Stichting de Buurvrouw: bestuurslid/penningmeester (vrijwillig/zonder vergoeding)(sinds juli 2022)
- Adviesgroep Maatschappelijk Wonen Almelo: Lid stuurgroep (sinds juli 2021)
- Kledingbank De Inloop: bestuurder (vrijwillig/zonder vergoeding)(sinds januari 2020)
- Coalitie KomErbij (één tegen eenzaamheid): lid stuurgroep (sinds maart 2018)
- SUN/Stichting Urgente Noden Twente: algemeen bestuurslid (vrijwillig/zonder vergoeding)(sinds januari 2017)

6. Met hen werkten wij in 2024

Op allerlei gebieden hebben wij een netwerk om ons heen. Dit netwerk helpt ons om cliënten méér te bieden. Want zorg is uiteindelijk slechts 1 onderdeel van wat cliënten nodig hebben. Een deel van het netwerk kwam extra goed in beeld dankzij een werkbezoek van minister Eddy van Hijum in 2024. In dit hoofdstuk vertellen over dit netwerk en het werkbezoek.

6.1 Onze kracht: alle zorg geven, los van betaling/zorgwetten

Onze cliënten hebben te maken met de verschillende zorgvragen en (dus) met verschillende wetten. Ook in 2024 bleven we alle zorg geven die een cliënt nodig heeft. Dat is en blijft onze kracht, om welke wet het ook gaat:

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) | Financier: Twentse gemeenten
- Jeugdwet | Financier: Twentse gemeenten
- Wet langdurige zorg (Wlz) | Financier: Menzis Zorgkantoor
- Zorgverzekeringswet | als organisatielid van de Coöperatie Dichtbij
- Wet forensische zorg | als organisatielid van de Coöperatie Dichtbij

Het belangrijkste hierbij? Er kan veel meer dan veel organisaties denken. Je moet het willen zien.

6.2 Wet Maatschappelijke Ondersteuning & Jeugdwet | Twentse gemeenten

In 2024 kregen we van de centrumgemeente Almelo weer een contract voor Beschermd Wonen. Daarnaast deden we mee aan de aanbesteding van SamenTwente (alle Twentse gemeenten, behalve Hengelo) voor de Wmo en de Jeugdwet. Ook hier kregen we een contract voor de maatwerkvoorzieningen begeleiding individueel en groep.

Niet meedoen aan systeem gemeente Hengelo

De Hengelose zorgaanbesteding voor de Wmo en de Jeugdwet sloegen we in 2024 over. De reden: de gemeente werkt met een hoofdaannemer, enkele kernzorgaanbieders en daarnaast onderaannemers en daaronder weer subonderaannemers. Gevolg? Elke onderaannemer krijgt minder geld van de oorspronkelijke zorgtarieven. Daar werken wij niet aan mee. Wat ook meespeelt? Wij worden alleen gebeld als de gemeente en aannemers nergens anders terecht kunnen. Maar onze dure expertise die dan nodig is, weigeren we te leveren tegen te lage tarieven.

Kortom, wij passen (helaas) niet meer in het systeem van de gemeente Hengelo.

(Niet) altijd medewerkers met (hoog) diploma

Bij veel aanbestedingen speelt nóg een probleem. Gemeenten willen dat elke medewerker de juiste kennis heeft. Terecht natuurlijk. Een diploma kan hiervoor een goede graadmeter zijn. Veel gemeenten eisen daarom een zorggerelateerd diploma, minimaal niveau 3. Uit ervaring weten we echter dat een diploma niet alles zegt.

Soms heb je medewerkers die 'gewoon' snappen hoe je aansluit bij een cliënt. Want als dát lukt, bereik je die cliënt beter en loopt de hele zorgverlening beter. In onze ogen kan dat soms ook zonder diploma, als deze medewerker onder supervisie staat van iemand mét diploma. Wij praten geregeld met gemeenten om hen dit duidelijk te maken. Helaas is het niet gelukt deze mogelijkheid, die Almelo en Hof van Twente boden, overeind te houden.

Een omgekeerde beweging zien we in de Zorgverzekeringswet. Waar altijd heel star werd volgehouden dat je minimaal een zorgdiploma niveau drie nodig had, zien de zorgverzekeraars nu in dat het soms ook anders kan en toch verantwoord is. In stabiele situaties mogen sinds 2024 helpenden niveau 2 ingezet worden, onder supervisie van een wijkverpleegkundige.

6.3 Wet langdurige zorg | Menzis Zorgkantoor

Voor 2024 tot en met 2026 hebben we met Menzis een contract voor de Wlz. Naast het Modulair Pakket Thuis bieden we hiervoor sinds dit jaar ook het Volledig Pakket Thuis. Het Zorgkantoor van Menzis verplichtte ons nu ook een kwaliteitsplan te maken voor de gehandicaptenzorg: een kwaliteitskompas. Het werd een praktisch en kort boekje met simpele uitleg en hartverwarmende voorbeelden van hoe we de zorgkwaliteit bieden. Bekijk het [kwaliteitskompas](#).

Kwaliteitsplan als best practice

Ons kwaliteitskompas over 2023 bleek een schot in de roos. Het Zorgkantoor was zo enthousiast dat deze het tot best practice uitriep. Wat dit betekent? Dat het ons plan als voorbeeld deelt met andere zorgaanbieders.

Van lijvig en wollig naar kort en luchtig

Het Zorgkantoor riep ons plan om verschillende redenen tot best practice uit. Het was bijvoorbeeld pakken papier van wel 30 pagina's gewend van andere zorgaanbieders. Lappen met saaie tekst, moeilijke woorden, lange zinnen. Wij kozen er met onze externe communicatieprofessional voor om het anders aan te pakken: alleen de hoogstnodzakelijke informatie, verpakt in een luchtige presentatie.

Praktisch en prettig leesbaar

Het resultaat was verfrissend anders. En vooral: beter. Prettige tekst. Praktische thema's. Positieve samenwerkingen met externe partners. Persoonlijke voorbeelden. En prachtige foto's en illustraties die, samen met ons nieuwe logo van Richard Steunenbergh, aangeven waar het om draait: het hart dat we hebben voor élk mens ☐.

6.4 Zorgverzekeringswet en forensische zorg | Coöperatie Dichtbij

Wie als ex-gevangene zorg nodig heeft, krijgt die vergoed uit de Wet forensische zorg. Op bescheiden schaal bieden we deze zorg aan enkele cliënten. Datzelfde geldt voor zorg vanuit de Zorgverzekeringswet. Een eigen contract met de financiers hebben we als kleine organisatie niet. Hoe we dit dan doen? Via de Coöperatie Dichtbij, waar we lid van zijn. Dit geeft ons toegang tot bijna alle soorten financiering: zorgverzekeraars (Zvw) en justitie (Wet forensische Zorg).

Als drankverslaafde een dief wordt: zelfde zorg, ander potje

Als kleine speler lijkt het onlogisch om forensische zorg aan slechts enkele mensen te bieden. Maar het is juist veel logischer om die wél te bieden. Steelt een drankverslaafde bewoner (Wmo) een fles bier en krijgt de begeleiding een justitieel karakter? Dan heeft hij nog steeds dezelfde zorg nodig, maar moet die hulp ineens betaald uit de Wet forensische zorg. Veel organisaties kunnen dit niet bieden. Wij wél. Zo kan dezelfde cliënt nog steeds dezelfde zorg via ons krijgen. Hoe we ons geld krijgen, dat regelen we dan wel achter de schermen.

Coöperatie Dichtbij: ook kansen Wmo voor kleinere organisaties

Dat gemeenten in de toekomst wellicht met (veel) minder aanbieders Wmo-contracten willen sluiten, geeft een risico. Mogelijk krijgen dan alleen grote organisaties een contract en blijft er geen ruimte over voor relatief kleine en flexibele organisaties zoals wij die 'levensloopbestendige' hulp bieden. Daarom vinden wij dat er balans moet blijven in het zorgaanbod. Hierdoor kunnen zowel grote als kleine aanbieders een contract krijgen. Een goede manier hiervoor? Door in netwerkverband met partners zoals Coöperatie Dichtbij te blijven samenwerken.

6.5 Bezoek van minister

De minister van 'bestaanszekerheid', zo noemen mensen Eddy van Hijum ook wel. Najaar 2024 lukte het ons om deze minister naar Almelo te krijgen voor een werkbezoek in 't Schuttevaer. Hij ging hier om tafel met ons en een aantal partijen die in Almelo binnen het Armoedepact samenwerken om mensen in armoede te helpen.

Oog en oor voor wat mens nodig heeft

Onze belangrijkste boodschap aan de minister was: het beleid in Den Haag mag meer oog hebben voor wat een mens ten diepste nodig heeft. Naast geld is dat vooral ook aandacht, een luisterend oor en iemand die er voor hen is.

6.6 Cliëntenraad

Vanzelfsprekend willen we doen wat past bij onze cliënten. Maar hoe weten we óf we dat doen? Hiervoor hebben we een onafhankelijke cliëntenraad. Die keek en dacht in 2024 mee met (de ontwikkelingen binnen) onze organisatie. Zie verder [Cliëntenraad](#).

6.7 Raad van toezicht

Als erkende zorginstelling hebben wij een raad van toezicht. Die gaf ons ook in 2024 raad en advies én keek mee met de dagelijkse gang van zaken van ons bestuur. Zie verder [Raad van toezicht](#).

6.8 Andere belanghebbenden

Doorlopend zoeken we naar méér samenwerking. In 2024 werkten we dan ook met heel veel organisaties samen. Ook bedachten we zelf iets nieuws. Doel is steeds: de kwaliteit van zorg een handje helpen of meer tegemoet komen aan de wensen van onze cliënten.

- partner van [Coalitie KomErbij Almelo](#): Eén tegen eenzaamheid (zie ook [medewerker helpt](#))
- partner én kennispunt (nieuw!) van [netwerk Dementie Twente](#) (zie ook [kennispunt dementie](#))
- lid van Alzheimer Theehuis: met Zorgaccent, voor Turkse mensen
- lid van Netwerken Palliatieve Zorg Twente
- partner van het [Armoedepact Almelo](#)
- lid van de Stuurgroep Integrale Aanpak Almelo: opvang voor dak- en thuislozen
- lid van de netwerkgroep GGZ Almelo
- partner van [SUN Twente](#): voor hulp bij geldproblemen die spoed hebben
- partner van Stichting de Buurvrouw: voor een gezonde maaltijd met ontmoeting. In samenwerking met het Leger des Heils organiseren we zinvolle dagactiviteiten op de locatie Troelstralaan.

Uitbreiding sociaal plein 't Schuttevaer: bijzondere coaching

Sociaal plein 't Schuttevaer is een groot succes. Op deze levendige, laagdrempelige plek vinden mensen steeds vaker het advies, de ondersteuning én de ontmoeting die ze nodig hebben. In 2024 breidde dit plein zich uit met de komst van Sia Lavinia. Als ervaringsdeskundige biedt ze persoonlijke coaching. Dat doet ze in het bijzonder aan mensen die last hebben van (de gevolgen van) criminele en seksuele uitbuiting, verslaving, gebrek aan een dak/thuis, schulden en/of huiselijk geweld. Wie weet immers beter wat nodig is dan iemand die zelf aan de andere kant heeft gestaan?

6.9 Onze medewerker helpt bij Kom Erbij Almelo

In 2024 besloten we een van onze medewerkers voor 16 uren per week uit te lenen aan Kom Erbij: coalitie van welzijn, zorg, sport en cultuur. Doel? Eenzaamheid bij mensen verhelpen en helpen eenzaamheid te voorkomen. We zijn ervan overtuigd dat als minder mensen zich eenzaam voelen, we

in Nederland ook minder zorg hoeven te geven. Want wie eenzaam is, wordt eerder ziek. En wie ziek wordt en eenzaam is, heeft niemand die voor hem of haar zorgt. Alle reden dus om ons op te stellen als goed voorbeeld en te helpen eenzaamheid tegen te gaan.

6.10 Wij als kennispunt voor dementie

Hulp bij dementie is wat ons als kleine zorgorganisatie onderscheidt van grote in Twente. Dat geldt in het bijzonder voor cliënten waar 2 situaties (soms tegelijk) spelen:

- dementie én een verstandelijke beperking
- dementie én een multiculturele achtergrond (zie ook [Ruimte voor culturen](#))

Mede daarom vroeg de stichting Dementie Twente ons als een soort kennispunt voor medewerkers en organisaties die iets doen met dementie en dementerenden. We roepen andere organisaties op: volg ons goede voorbeeld. Bijzonder is dat wij een casemanagement dementie bieden. Niet kijken door een verpleegkundige bril, maar door de maatschappelijke bril van de social worker.

Zorgen over dementiezorg

We zien dat de samenleving steeds ouder wordt. En dat er steeds meer mensen zijn met een verstandelijke beperking of psychiatrieproblemen. Bij hen zien we ook steeds vaker dementie, zware pijnbestrijding of een situatie waarbij het einde van het leven dichterbij komt. Ook uit cijfers weten we dat er in Twente meer mensen met de diagnose dementie op ons af komen. Wij vinden dat we ons als regio hier op moeten voorbereiden. Als expert en kennispunt helpen we hier graag aan mee.

Onaangepast of onbegrepen gedrag?

Eén van de eerste kenniszaken die we overdragen: woordkeus! Als iemand in Twente dementeert en een psychiatrie-indicatie krijgt, komt deze persoon al gauw terecht bij een grote zorgorganisatie. Daar spreekt men helaas vaak van 'onaangepast gedrag' bij de dementerende. Wij kijken hier anders tegenaan. Wij noemen dit liever 'onbegrepen gedrag'.

Aansporen voor omscholing: van sociaal werker naar casemanager dementie

Onze verdere rol als kennispunt? Organisaties vooral aansporen om medewerkers te laten omscholen van sociaal werker naar casemanager dementie. Want de grote problemen rondom dementie vragen écht om experts in elke organisatie die met dementerenden werkt. Heb je als organisatie die experts niet in huis? Dan moeten deze cliënten verhuizen; dat is het laatste wat je wilt voor deze kwetsbare mensen die vaak al jaren bij een organisatie wonen. Wij hebben de kennis en ervaring en delen die dus graag met als advies: zorg dat je de kennis zelf in huis hebt.

Waar we voor strijden

Welke kennis we ook meegeven? Dat casemanagers dementie betaald worden uit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg; deze casemanagers moeten dan wel in het BIG-register staan. Sowieso hebben zij altijd een verpleegkundige achtergrond. Daarom vinden we dat ze waar nodig ook vergoed moeten worden uit de Wmo. Want veel van die ouder wordende mensen krijgen zorg vanuit de Wmo. Maar als ze een casemanager dementie nodig hebben, moeten ze nu eigenlijk verhuizen naar een verzorgings- of verpleeghuis om dit vergoed te krijgen.

6.11 Palliatief: hoop op minder pijn en minder drugsgebruik

We zijn lid van de Netwerken Palliatieve Zorg Twente. Deze zorg klinkt alsof het gaat om het einde van het leven. Eigenlijk gaat het om een ziekte/situatie die niet om te keren is. Zo geven we zorg aan een 'palliatieve' jongen met de ziekte van Duchenne. Het einde van zijn leven is hopelijk nog ver weg; we werken bij hem er vooral aan pijn te voorkomen. Een andere jongeman is al jaren verslaafd aan drugs. Ook hem geven we palliatieve zorg. Als bijvangst hopen we dat hij minder drugs gaat gebruiken. Om dit soort ervaringen te delen zijn we lid van de Netwerken Palliatieve Zorg Twente.

7. Cliëntenraad: veiliger, meer leden & cliëntenfeest

De cliëntenraad veranderde in 2024. Ook gaf ze ons goed advies over onder meer veiligheid en privacy. Verder doorliepen we samen een zoektocht; naar hoe de leden van de raad informatie krijgen die ze aankunnen en hoe we ze toch een stem geven.

7.1 Zoektocht: welke informatie en hoe meepraten

Hoe ga je om met een cliëntenraad waarvan de leden niet alles weten van wat er speelt? Ze hebben immers meestal een lage opleiding. Hierdoor vinden ze het vaak moeilijk om alles te begrijpen. Denk bijvoorbeeld aan de jaarcijfers van onze organisatie. Hoe zorg je dan dat ze informatie krijgen die ze aan kunnen? Bijvoorbeeld door het aantal onderwerpen om te bespreken kleiner te maken? Hoe geef je ze toch een stem? Deze zoektocht doorliepen we in 2024 met de cliëntenraad.

7.2 Advies: cliënten en medewerkers beschermen

Het gebouw van ThuisTeam Twente is openbaar. Iedereen kan er dus zomaar binnenlopen. Dat heeft gevolgen voor de veiligheid van alle mensen die binnen zijn. De cliëntenraad gaf onze organisatie daarom het advies na te denken over een veiligheidstraining en/of EHBO. Daarnaast raadde ze ons aan om altijd te zorgen dat er minstens 2 begeleiders zijn.

7.3 Betere privacy in online dossier

Onze cliënten kunnen in een eigen digitaal dossier berichten zetten, zelf of met hulp van medewerkers. Dit dossier heet ONS, software van softwarepartner Nedap. De privacy van cliënten in ONS kan beter. Daarom bedachten we in 2024 een vorm waardoor de cliënten alvast in het dossier kunnen kijken en kunnen starten met hierin berichten te noteren. Deze vorm loopt in 2025 door.

7.4 Hier spraken we verder over

Met de cliëntenraad spraken we verder over de volgende onderwerpen:

- Verhuizing: we vertelden welk pand we in gedachten hebben.
- Dagbesteding: onze kledingbank verhuist mee en dus ook de mensen die hier voor de dagbesteding werken.
- Meepratende medewerkers: we spraken net als vorig jaar door over een nieuw manier van meepraten voor medewerkers (medezeggenschap). Centraal hierin staat dat cliënten en medewerkers elke maand tijdens de vaste inloop de kans krijgen mee te praten. Bij die nieuwe manier staat ook wanneer de cliëntenraad recht heeft om advies of akkoord te geven.
- Kwaliteitskompas: de raad was hier heel tevreden over, ook omdat zij hierin aandacht kreeg.
- Teamverandering: we legden uit dat we toe willen naar hooguit 5 medewerkers rondom een cliënt. De raad is blij met deze stap en kijkt ernaar uit dat dit lukt.
- Cliënttevredenheidsonderzoek: de raad blijft zich afvragen hoe we kunnen zorgen dat meer cliënten dit invullen om een resultaat te krijgen dat recht doet aan de gemiddelde cliënt.

7.5 Meekijken met jaarrekening

De cliëntenraad koos ervoor om mee te kijken met de jaarrekening nadat dit in het jaarverslag staat.

7.6 Feiten & cijfers 2024

- Aantal leden cliëntenraad: 4 personen (1 vrouw, 3 mannen)
- Aantal keer overleg: 5x
- Extra overleg: 2x, ook kennismaking met raad van toezicht, informeel

Er is nu vaker extra overleg. Hierdoor zijn de lijntjes bij vragen korter, ervaart de raad.

7.7 Nieuwe en diversere leden

In 2023 stelde de raad een profiel op om nieuwe leden te werven. Een begeleider wist hiervoor in 2024 2 cliënten als lid aan te trekken; precies op tijd, want een van de bestaande 3 leden stopte dit jaar. Daarom breidde de raad uiteindelijk uit van 3 naar 4 personen. Een van hen is vrouw. Met haar komst laat de cliëntenraad meer zien hoe divers de cliënten zijn.

De wens blijft om verder uit te breiden naar 5 leden. Allereerst omdat een oneven aantal leden beter is om beslissingen te nemen. Daarnaast omdat cliënten uit verschillende woonvormen die raad nóg diverser maken.

Nieuwe leden inwerken

In 2023 bedacht de raad een inwerkprogramma voor nieuwe leden. In 2024 zijn de nieuwe leden hier nog niet mee gestart. De reden is onder meer dat het laatste lid pas in het najaar startte en inwerken van beide leden tegelijkertijd handiger is.

7.8 Nieuwe cliëntondersteuner

Ook de cliëntondersteuner wisselde in dit jaar. Dianne Scheppink helpt de raad nu, namens de Stichting Cliëntondersteuning Twente (SCOT).

7.9 Primeur: cliëntenfeest

Dit jaar organiseerden we voor het eerst een feest voor de cliënten. Dat bestond uit een karaokeparty en stampotbuffet. Het feest in de Fabriekstuin op het Twentheplein beviel goed. Zo iets gaan we nu vaker houden. Er kwamen wel minder mensen dan we hoopten, in het bijzonder waren er weinig ambulante cliënten. Ook was er hierdoor veel eten over.

Onze leerpunten zijn daarom: volgende keer sturen we de uitnodigingen/flyer eerder en laten we cliënten zich aanmelden. Verder testen we de apparatuur dan vooraf; hier ging iets mis.

7.10 Raad tevreden over samenwerking

Eerdere jaren spraken we over hoe we de samenwerking met de cliëntenraad kunnen verbeteren. Dit leidde tot 3 uitkomsten.

- 1) Bestuurder Gert Mensink en managementassistent Annoek van den Broek zitten nu altijd aan het eind bij het overleg van de cliëntenraad.
- 2) De raad krijgt de onderwerpen op tijd voor elk overleg.
- 3) De raad krijgt van elk bestuursoverleg de agenda vooraf en de notulen achteraf.

De raad is hier heel tevreden over en zei hierdoor te voelen dat we heel betrokken zijn.

8. Raad van toezicht: meer zelf ervaren, meer afspraken

Onze raad van toezicht (rvt) maakte in 2024 een doorontwikkeling mee. Net als wij professionaliseerde zij verder. Wat zij dit jaar deed en hoe zij professionaliseerde, staat in dit hoofdstuk.

8.1 Zo keek de raad mee (filosofie op toezicht)

De raad controleert ons volgens de regels voor toezicht. Datzelfde geldt voor de manier waarop we verantwoording afleggen. In 2024 evalueerde de rvt deze 2. De uitkomsten? Zij scherpte enkele onderdelen aan, zie verderop. De kijk van de raad op het toezicht staat in het document 'Profiel Raad van Toezicht', dat zij in 2019 opstelde. In eenvoudige taal gaat het hierom:

- De raad van bestuur bestuurt ons. De raad van toezicht kijkt of ons bestuur dit doet volgens onze missie, visie en doelen en of we daarbij goed reageren en goed resultaat bereiken.
- De raad van toezicht houdt juiste afstand. Ze houdt zich alleen bezig met strategisch noodzakelijke onderwerpen en de hoofdlijnen van ons beleid.
- De raad van toezicht laat zien dat ze enorm betrokken is bij onze organisatie en weet hoe belangrijk het is dat de cliënten, familie/bekenden en medewerkers ook betrokken zijn.
- De raad van toezicht werkt proactief, dus denkt en doet dingen zonder dat iemand daar om vraagt. Ze bepaalt zelf haar agenda en volgorde van belangrijkheid. Ook houdt ze daarbij rekening met wat onze raad van bestuur kan en nodig heeft en stemt ze dit af met dit bestuur.
- De raad van toezicht voegt echt waarde aan onze organisatie toe door haar niveau, kennis, ervaring, contacten en door wat ze doet.

8.2 Voorwaarden en inhoud om ons op te controleren

Welke punten houdt de raad in de gaten? En wat verwacht zij van ons bestuur? De basis hiervoor is:

- de kijk van de raad op haar toezicht: de toezichtvisie
- onze plannen voor de komende jaren: het meerjarenbeleid

Met bovenstaande maakten wij een strategische agenda en een jaarplan voor 2024. Kern: een aantal doelen en belangrijke momenten/ijkpunten. Op deze doelen en punten controleert de raad ons.

Onderwerp	Wat te doen	Periode
Financiën	Bespreken	Elk kwartaal
Organisatieontwikkeling / intern	Bespreken	Elk kwartaal
Organisatieontwikkeling / extern	Bespreken	Elk kwartaal
HRM	Bespreken	Elk kwartaal
Begroting	Bespreken en vaststellen	1 ^e kwartaal
ISO	Ter info / bespreken	1 ^e kwartaal
Directiebeoordeling	Beoordelen	1 ^e kwartaal
Jaarwerkplan	Ter info / bespreken	1 ^e kwartaal
Jaarverslag	Bespreken en vaststellen	2 ^e kwartaal
Jaarrekening	Bespreken en vaststellen	2 ^e kwartaal
Jaarwerkplan	Ter info / bespreken	2 ^e kwartaal
CTO of MTO	Ter info / bespreken	4 ^e kwartaal
Jaarwerkplan	Ter info / bespreken	4 ^e kwartaal
Begroting	Contouren bespreken	4 ^e kwartaal
Beloning bestuurder en rvt	Bespreken en vaststellen	4 ^e kwartaal

Extra bespreekpunten 2024: Governancecode Zorg - 7 principes voor goede zorg

- Principe 1 en 2: bespreken in februari
- Principe 5 en 6: bespreken tijdens brainstormsessie van april
- Principe 3 en 4: bespreken in juni
- Principe 7 + terugblik: bespreken in september (werd uiteindelijk al in brainstorm van april)

Verdere terugkerende bespreekpunten

- 1x per 4 jaar profiel/aandachtsgebieden leden rvt bekijken, bespreken en eventueel aanpassen
- Regelement rvt bekijken, bespreken en eventueel aanpassen

8.3 Feiten & cijfers 2024

- Aantal leden in de raad: 3 (met wens voor uitbreiding op hr-gebied)
- Overleg met bestuur en management: 5x volgens jaarcyclus met vaste agendapunten
- Informeel overleg zonder agenda: regelmatig met bestuur, management, medewerkers en cliënten
- Overleg met cliëntenraad: 2x – de uitkomsten kwamen op de agenda van het formeel overleg
- Wisseling: Dick Ekkel vertrok per juni uit de raad. Nico Moorman kwam erbij.

8.4 Uitgevoerd door de raad in 2024

In 2024 deed de raad het volgende:

1. informatie verzamelen over onze uitgevoerde en uit te voeren plannen
2. ons en onze plannen (beleid) controleren
3. actief meehelpen met vinden van een nieuw gebouw voor onze organisatie
4. ervaren wat action learning (zie ook [Blijven doorontwikkelen vanuit action learning](#)) betekent door hier voor haar eigen overleggen nu ook mee te werken

Betrouwbaar werken (governance)

Bij alles wat we in onze organisatie doen en laten, draait het om betrouwbaar werken: de governance. Dát is het belangrijkste waar de raad van toezicht ons op controleert. Of we inderdaad betrouwbaar werken stond daarom centraal in de officiële overleggen met bestuur en management. In 2024 controleerde de raad ons hierop vanuit de 'Zeven principes van goede zorg' (Publieksversie Governance Zorg 2022). De uitkomsten? De raad is tevreden.

Functies en doorontwikkeling bespreken

In 2024 gaven we veel aandacht aan de groei van hoe we als organisatie werken: de organisatiestructuur. Tijdens het kwartaaloverleg in mei bespraken we met de raad de uitgangspunten hiervoor. In het decembergesprek spraken we af dat we in 2025 beslissen wat hierbij de functies van het management en de bestuurder zijn.

Gesprek met bestuurder over resultaten en doelen

Na het mei-overleg had de raad een paar keer contact met de bestuurder over hoe die zelf werkt en omgaat met de verantwoordelijkheid. Dit besprak de raad ook in het jaargesprek met de bestuurder. Die schreef op basis hiervan de resultaten en doelen in het jaargesprek-verslag. De bestuurder deelde dit met de raadsleden. In december sprak de raad opnieuw met ons bestuur over de hiervoor genoemde resultaten en doelen. Ze bekeek hierbij of de bestuurder de persoonlijke doelen haalt.

8.5 Garantie voor juiste kennis en onafhankelijk werken

De raad wil de juiste kennis hebben en houden. Ook wil ze zonder invloed van anderen haar werk doen, onafhankelijk dus. Daarom gebeurde het volgende in 2024:

- Scholing in wat wel en niet betrouwbaar is (Ethiek van Governance): rvt-voorzitter
- 2 bijeenkomsten Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) regio Gelderland: rvt-voorzitter
- Aansluiten bij NVTZ: besluit dat alle raadsleden hier in 2025 bij aansluiten
- 1 raadslid blijft na 2x 4 jaar nu nog eens 4 jaar. Dit wijkt af van de Governance Zorg 2022. De reden om hiervoor te kiezen is omdat er in dit jaar al een wisseling in het bestuur was. De raad en wij vonden 2 wissels in 1 jaar, op een aantal van 3 leden, niet verstandig. Samen kozen we ervoor om kennis vast te houden en te zorgen dat de raad goed blijft draaien.
- Besluit uitbreiding rvt: iemand nodig met kennis van omgaan met personeel (zie hieronder)

Profiel van raad aangepast

In 2024 bedachten we als organisatie profielen voor functies (zie [Verandering in managementaanpak](#)). De raad besprak of die ons goed helpen te groeien in de organisatiestructuur. Hierdoor kwam ze erachter dat ook haar eigen kennis wel uitgebreider mocht. Daarom paste de raad haar eigen profielformaat aan (zie ook [Zo keek de raad mee](#)). Ze voegde toe dat ze zelf kennis wil hebben over alle onderwerpen binnen onze organisatie. Van financiën en ethiek tot zorg en hrm.

Raad breidt uit op gebied van kennis van personeel

De raad besloot in 2024 dat ze zelf meer kennis wil hebben. In ieder geval voor een tijdje en in het bijzonder op het gebied van omgaan met personeel: hrm. Voor 2025 werft de raad daarom een nieuw lid voor dit profiel. De kosten hiervan staan ook in de begroting voor 2025.

8.6 Dit krijgt de raad als beloning voor haar werk

De leden van de raad krijgen het volgende betaald voor hun werk:

- Een lid van de raad krijgt een vergoeding die volgens de regels van de Belastingdienst is vastgesteld voor vrijwilligers. De vergoeding is bedoeld om kosten te dekken en wordt niet gegeven als salaris of baan.
- De voorzitter van de raad ontvangt een vergoeding van 8% van het belastbare inkomen van de bestuurder. Deze vergoeding is ook bedoeld om kosten te dekken en niet als salaris. De voorzitter moet deze inkomsten zelf aangeven bij de belastingdienst en is zelf verantwoordelijk voor het betalen van de belasting hierover.

8.7 Andere functies van de raadsleden

De leden van de raad hebben ook andere functies, naast hun werk voor ons. De raad besloot om die functies op een rij te zetten. In 2024 begon ze hiermee. In 2025 gaat ze hiermee verder.

Andere functies van Nico Moorman

- Lid Adviescommissie Sociaal Beleid gemeente Dinkelland (ASDD)
- Lid Raad van Toezicht Landelijke Faciliteit Clientenvertrouwenspersonen WZD (LFCVP)
- Bestuurslid Beroepsvereniging Clientondersteuners voor mensen met een beperking BCMB)
- Lid Raad van Advies (in oprichting) Jouwmetgezel (landelijke regeling gespecialiseerde clientondersteuning)

8.8 Jaarverslag en jaarrekening goedgekeurd

In de vergadering van mei 2025 keurden het bestuur en de Raad van Toezicht het jaarverslag en de jaarrekening over dat jaar goed. Dit stelden de leden van de raad vast volgens de controleregels (toetsingskader).

9. Jaarrekening

9.1 Balans per 31 december 2024

		31-dec 2024	31-dec 2023
ACTIVA			
Vaste Activa			
<i>Inventarissen</i>	(1)	11.139	14.461
Vlottende Activa			
<i>Vorderingen uithoofde van Geleverde Zorgprestaties</i>	(2) (3)	592.847	512.089
<i>Overige Vorderingen en Overlopende Activa</i>	(4)	95.548	46.414
<i>Liquide Middelen</i>	(5)	413.725	290.407
Totale Activa		<u>1.113.259</u>	<u>863.370</u>
PASSIVA			
Eigen Vermogen			
<i>Algemene Reserve</i>	(6)	440.932	375.732
Voorzienigen			
<i>Jubileumvoorziening</i>	(7)	10.653	8.331
Langlopende Schulden			
<i>Achtergestelde Onderhandse Lening</i>	(8)	104.583	104.583
Kortlopende Schulden			
<i>Schulden aan Leveranciers en Handelskredieten</i>	(9)	55.853	46.725
<i>Te betalen Belastingen en Sociale Premies</i>	(10)	109.702	99.466
<i>Overige Schulden en Overlopende Passiva</i>	(11)	391.536	228.534
Totale Passiva		<u>1.113.259</u>	<u>863.370</u>

9.2 Staat van baten en lasten over 2024

		Realisatie 2024	Begroting 2024	Realisatie 2023
BATEN				
<i>Vergoeding Zorgprestaties WMO</i>		773.405	565.897	520.342
<i>Vergoeding Zorgprestaties JW</i>		77.007	37.882	35.249
<i>Vergoeding Zorgprestaties WLZ</i>		2.561.323	2.586.815	2.172.699
<i>Vergoeding Zorgprestaties ZVW</i>		64.898	43.727	55.304
<i>Overige Baten</i>		235.450	135.606	213.950
TOTALE BATEN	(12)	<u>3.712.084</u>	<u>3.369.927</u>	<u>2.997.544</u>
LASTEN				
Kosten Bedrijfsvoering				
<i>Inkoopkosten</i>	(13)	149.454	53.731	53.640
<i>Salarissen</i>	(14) (15)	1.944.158	1.865.515	1.682.664
<i>Sociale Lasten</i>		366.404	321.028	310.314
<i>Pensioen Lasten</i>		166.588	140.095	134.236
<i>Overige Personele Kosten</i>		39.963	56.292	95.176
<i>Kosten Personeel Niet in Loondienst</i>	(16)	292.852	332.001	368.420
<i>Huisvestingskosten</i>		349.458	241.667	270.429
<i>Materiaalkosten Zorgverlening</i>		100.613	46.324	48.123
<i>Organisatiekosten</i>	(17)	233.699	182.010	130.142
TOTALE LASTEN BEDRIJFSVOERING		<u>3.643.190</u>	<u>3.238.663</u>	<u>3.093.144</u>
FINANCIELE BATEN EN LASTEN		-3.694	-3.696	-3.468
NETTO RESULTAAT		<u>65.200</u>	<u>127.568</u>	<u>-99.068</u>
Resultaatbestemming				
<i>Toevoeging aan Algemene Reserve</i>		65.200	127.568	-99.068

9.3 Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Algemeen

Voor het opstellen van de jaarrekening is uitgegaan van de richtlijn inzake de verslaglegging van organisaties zonder winstoogmerk (RJ640).

Materiële Vaste Activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschaffingsprijs, verminderd met de lineaire afschrijvingen. De afschrijving op de materiële vaste activa vindt plaats volgens de lineaire afschrijvingsmethode en is gebaseerd op bedrijfseconomisch verantwoorde gebruiksduren van de activa.

Vorderingen

De vorderingen zijn opgenomen tegen nominale waarde, eventueel verminderd met een voorziening voor oninbaarheid.

Liquide Middelen

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

Kortlopende Schulden

Kortlopende schulden zijn opgenomen tegen nominale waarde.

GRONDSLAGEN VOOR DE RESULTAATBEPALING

Algemeen

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

9.4 Toelichting op de balans

VASTE ACTIVA

(1) Verloopoverzicht Vaste Activa

		kantoor inventarissen	computers en gereedschappen
stand per 1 januari 2024	aanschafwaarde	10.070	29.003
	cumulatieve afschrijving	-3.346	-21.266
	boekwaarde per 1 januari	6.724	7.737
mutaties in 2024	investeringen of desinvesteringen	0	0
	afschrijvingen	-872	-2.451
stand per 31 december 2024	aanschafwaarde	10.070	29.003
	cumulatieve afschrijving	-4.218	-23.717
	boekwaarde per 31 december	5.852	5.287
	jaarlijks afschrijvingspercentage	10%	20%

VLOTTENDE ACTIVA

	balans 2024	balans 2023
(2) Vorderingen uithoofde van Geleverde Zorgprestaties	592.847	511.416

De vorderingen uit hoofde van geleverde zorgprestaties hebben met name betrekking op gefactureerde omzet over de maand december (WLZ) en (WMO) bij het Zorgkantoor Twente, respectievelijk diverse gemeenten.

	balans 2024	balans 2023
(3) Voorziening Oninbare Debiteuren	18.879	4.224

De voorziening voor oninbare debiteuren heeft betrekking op vorderingen uit hoofde van geleverde zorgprestaties.

De vorderingen worden jaarlijks op individueel niveau beoordeeld op inbaarheid. In geval van oninbaarheid wordt de vordering direct afgeboekt ten laste van het resultaat. In geval van gereede twijfel over inbaarheid wordt de vordering opgenomen in de voorziening.

De voorziening is gesaldeerd met de het saldo van de uitstaande vorderingen.

	balans 2024	balans 2023
(4) Overige Vorderingen en Overlopende Activa	95.548	46.414

De samenstelling van de overige vorderingen is als volgt:	2024	2023
- borgstellingen op lopende huurcontracten huisvesting	65.558	40.136
- overige vorderingen en overlopende activa	29.990	6.278

balans	balans
2024	2023

(5) Liquide Middelen

413.725	290.407
---------	---------

De liquide middelen bestaan volledig uit direct opneembare banktegoeden.

EIGEN VERMOGEN

balans	balans
2024	2023

(6) Algemene Reserve

440.932	375.732
---------	---------

De Algemene Reserve van de stichting is vrij beschikbaar voor de stichting ten behoeve van de realisatie van haar doelstelling. Er rusten geen fiscale of andere claims op deze middelen

Stand per 1 januari 2024	375.732
Dotatie vanuit het resultaat over 2024	65.200
Stand per 31 december 2024	440.932

VOORZIENINGEN

balans	balans
2024	2023

(7) Voorziening Jubilea

10.653	8.331
--------	-------

De jubileumvoorziening betreft een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen conform CAO VVT en leeftijd. In 2024 heeft er een ophoging plaatsgevonden doordat het aantal personeel leden is gestegen.

Stand per 1 januari 2024	5.333
Dotatie vanuit het resultaat over 2024	2.998
Stand per 31 december 2024	8.331

LANGLOPENDE SCHULDEN

balans	balans
2024	2023

(8) Achtergestelde Onderhandse Lening

104.583	104.583
---------	---------

De achtergestelde lening is verstrekt door en aflosbaar aan WOOG BV, rechtsvoorganger van de stichting. De lening heeft een looptijd van zes jaar, ingaande per 1 januari 2017. Het rentepercentage is 3%. De aflossing geschiedt in vijf jaarlijkse termijnen te beginnen in 2018. De jaarlijkse aflossingsverplichting vervalt in enig kalenderjaar indien de budgetratio van de stichting aan eind van het voorgaande kalenderjaar lager is dan 25%. De looptijd van de lening wordt in dat geval automatisch met een jaar verlengd. De budgetratio wordt in dit kader gedefinieerd als de het quotient van enerzijds algemene reserves, voorzieningen en de achtergestelde lening aan het eind van een kalenderjaar en anderzijds de gedeclareerde omzet in het betreffende kalenderjaar. De omzetratio over het afgesloten boekjaar 2024 bedraagt 14,7%. In 2025 zal er derhalve geen aflossing plaats vinden.

Verloopschema:

Hoofdsom	174.304
Cumulatieve Aflossing Ultimo 2023	69.722
Aflossing in 2024	0
Kortlopend Deel Ultimo 2024	0
Langlopend Deel Ultimo 2024	104.583

KORTLOPENDE SCHULDEN

balans balans
2024 2023

(9) Schulden aan Leveranciers en Handelskredieten

55.853 46.725

De schulden zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

balans balans
2024 2023

(10) Te betalen Belastingen en Sociale Premies

109.702 99.466

2024 2023

De samenstelling van de overige vorderingen is als volgt:

- te betalen Loonheffingen december 2024	56.554	40.029
- te betalen pensioenpremie	53.148	59.436

balans balans
2024 2023

(11) Overige Schulden en Overlopende Passiva

391.536 228.534

2024 2023

De samenstelling van de overige schulden is als volgt:

- te betalen accountantskosten	13.008	16.396
- te betalen vakantiegelden en eju aan medewerkers	98.068	79.110
- voorziening in de toekomst uit te betalen verlofsaldi medewerkers	178.491	105.983
- overige verplichtingen overlopende passiva	101.969	27.046

9.5 Toelichting op de staat van baten en lasten

BATEN

realisatie 2024	begroot 2024	realisatie 2023
--------------------	-----------------	--------------------

(12) Vergoedingen Zorgprestaties

3.712.084 3.369.927 2.997.544

De gefactureerde Omzet kan als volgt worden uitgesplitst naar financieringsvorm:

	2024	2024	2023	2023
- Zorg in Natura	3.401.033	91,6%	2.721.371	90,8%
- Persoonsgebonden Budget	75.600	2,0%	62.222	2,1%
- Subsidies en Giften	58.788	1,6%	64.892	2,2%
- Overige Opbrengsten	176.662	4,8%	149.058	5,0%

De gefactureerde Omzet kan als volgt worden uitgesplitst naar omzetgroep:

	2024	2024	2023	2023
- Zorgprestaties - WLZ	2.561.323	69,0%	2.172.699	72,5%
- Zorgprestaties - WMO Beschermd Wonen	150.571	4,1%	135.142	4,5%
- Zorgprestaties - WMO Maatwerkvoorzieningen	622.834	16,8%	385.200	12,9%
- Zorgprestaties - JW	77.007	2,1%	35.249	1,2%
- Zorgprestaties - ZVW	64.898	1,7%	55.304	1,8%
- Overige Opbrengsten, Subsidies en Giften	235.450	6,3%	213.950	7,1%

LASTEN

realisatie 2024	begroot 2024	realisatie 2023
--------------------	-----------------	--------------------

(13) Inkoopkosten

149.454 53.731 53.640

In het kader van het samenwerkingsverband met Diakonia (dagopvang voor ouderen, locatie Rijssen) wordt het WMO-budget voor deze cliënten ingebracht in de exploitatie van het samenwerkingsverband. Diakonia brengt op haar beurt het WLZ-budget in. De exploitatie komt voor gezamenlijke rekening. Het bedrag in de jaarrekening is gestegen door omzettingen van PGB naar ZIN en het onderbrengen van indicaties van Diakonia naar Thuis team Twente.

(14) Medewerkers in aantallen en FTE

	ultimo 2024	ultimo 2023
Aantal personen in loondienst	53	52
Aantal medewerkers in loondienst, uitgedrukt in FTE	33,68	31,83
Aantal personen door Thuis team Twente ingeschakeld op freelance-basis	9	8
Aantal ingeschakelde freelance-medewerkers, uitgedrukt in FTE	1,43	3,53

(15) Bezoldiging Bestuur en Raad van Toezicht

WNT

De WNT is van toepassing op Stichting ThuisTeam Twente. Het voor Stichting ThuisTeam Twente toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2024 130.000 euro voor de bestuurder, 19.500 euro voor de voorzitter van de raad van toezicht en 13.000 euro voor leden van de raad van toezicht. Conform de Regeling Bezoldigingsmaxima Topfunctionarissen Zorg en Jeugdhulp heeft de Raad van Toezicht de stichting ingedeeld in klasse I.

Bezoldiging G.J. Mensink (Bestuurder)	realisatie	realisatie
	2024	2023
Duur Dienstverband/Werkzaamheden in dit kalenderjaar	1jan t/m 31dec	1jan t/m 31dec
Omvang Dienstverband/Werkzaamheden (in fte)	1,00	1,00
Dienstbetrekking (ja/nee)	ja	ja
Beloning incl. belastbare onkostenvergoedingen	104.949	103.781
Beloningen betaalbaar op termijn (in euro)	10.111	9.280
Subtotaal	115.060	113.061
Individueel Toepasselijk Bezoldigingsmaximum	130.000	124.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	0	0
Totale Bezoldiging	115.060	113.061
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	nvt	nvt
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	nvt	nvt
	realisatie	realisatie
	2024	2023
Duur Dienstverband/Werkzaamheden	1jan t/m 31dec	1jan t/m 31dec
Totale Bezoldiging	6.910	6.246
Individueel Toepasselijk Bezoldigingsmaximum	19.500	18.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	0	0
Reden waarom de overschijding al dan niet is toegestaan	nvt	nvt
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	nvt	nvt

Topfunctionarissen met een bezoldiging < 2.100 euro

<u>Naam</u>	<u>Functie</u>
R. Wiggers	Lid Raad van Toezicht
D. Ekkel	Lid Raad van Toezicht (tot 1 juli 2024)
N. Moorman	Lid Raad van Toezicht (vanaf 1 juli 2024)

realisatie 2024	begroot 2024	realisatie 2023
--------------------	-----------------	--------------------

(16) Kosten Personeel niet in Loondienst

292.852	332.001	368.420
---------	---------	---------

De kosten voor Personeel niet in Loondienst bestaan uit declaraties van zelfstandigen die werkzaamheid zijn in opdracht van de stichting.

Tevens is de stichting meerdere samenwerkingsverbanden aangegaan met derden als onderaannemers ten behoeve van ondersteuning in de WLZ.

	realisatie 2024	begroot 2024	realisatie 2023
Personeel niet in Loondienst	155.466	265.000	325.304
Derden instellingen onderaanneming WLZ	137.387	31.800	43.116

realisatie 2024	begroot 2024	realisatie 2023
--------------------	-----------------	--------------------

(17) Organisatiekosten

233.699	182.010	130.142
---------	---------	---------

Onder organisatiekosten worden alle bedrijfsmatige kosten gerekend die geen verband houden met inzet van personeel of met huisvesting.

De organisatiekosten kunnen als volgt worden uitgesplitst naar rubrieken:

	realisatie 2024	begroot 2024	realisatie 2023
Kosten Automatisering en Telecommunicatie	52.505	59.567	39.784
Kosten Kwaliteitsmanagement	21.367	5.776	1.849
Kosten Accountancy en Juridisch Advies	31.481	25.470	7.537
Declaraties Reiskosten Clientgebonden Kilometers	39.199	33.707	588
Overige Kantoorgebonden Kosten	64.145	53.961	76.925
Onvoorzienne Kosten Bedrijfsvoering	21.679	0	0
Afschrijvingen op Vaste Activa	3.323	3.529	3.460

De kosten voor kwaliteitsmanagement zijn € 16.000 hoger uitgevallen dan begroot doordat er 2 audits hebben plaatsgevonden dit jaar, daarnaast zijn wij bezig met een herstructurering van de organisatie.

Daarnaast zien wij dit jaar dat er meerdere posten oninbaar lijken en voorzichtheidshalve deze voorzien als dubieus.

9.6 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Huurverplichting

Stichting ThuisTeam Twente heeft een huurovereenkomst voor het kantoorpand aan de Schuttenstraat 7 te Almelo afgesloten. Deze overeenkomst is per 1 januari 2023 verlengd met een looptijd van twee jaar.

De huursom in 2025 bedraagt 60.000 euro. De huursom wordt jaarlijks geïndexeerd.

De stichting heeft voor een deel van het kantoorpand, met instemming en toestemming van de verhuurder, contracten met onderhuurders afgesloten. De opbrengst huurpenningen uit afgesloten contracten bedraagt in 2025 14.555 euro.

Huurverplichting	< 1 jaar (€)	tussen 1 en 5 jaar (€)	> 5jaar (€)
Totaal	281.249	901.133	661.330

Statutaire Resultaatsbestemmingsregeling

Statutair is bepaald dat het financieel resultaat van de stichting over enig boekjaar zal worden toegevoegd aan de algemene reserves van de stichting.

Statutair is bepaald dat een negatief financieel resultaat van de stichting over enig boekjaar wordt onttrokken aan deze reserves.

Resultaatsbestemming (voorstel)

Het positief financieel resultaat over het boekjaar 2024 zal conform de statutaire bepalingen hieromtrent volledig worden toegevoegd aan de algemene reserves van de stichting.

9.7 Controleverklaring accountant

De jaarrekening is op juistheid en volledigheid gecontroleerd door Eshuis Accountants te Almelo. De controle verklaring treft u aan op de volgende pagina.



Stichting Thuisteam Twente
Schuttenstraat 7
7607 JA ALMELO

Twentepoort Oost 14a
7609 RG Almelo
Postbus 206
7600 AE Almelo
Tel. 088-500 95 00
E-mail info@eshuis.com

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Verklaring over de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2024

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2024 van Stichting Thuisteam Twente te Almelo gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit rapport opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Thuisteam Twente per 31 december 2024 en van het resultaat over 2024 in overeenstemming met RJ 640 Organisaties zonder winststreven.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2024;
2. de staat van baten en lasten over 2024; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en het controleprotocol WNT 2024 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Thuisteam Twente zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.



Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2024 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1 sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT plichtige instellingen alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in dit rapport opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat dit rapport andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van RJ 640 is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in RJ 640 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met RJ 640.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en intern toezichhoudend orgaan voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met RJ 640 en de bepalingen van en krachtens de WNT. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.



Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Het intern toezichthoudend orgaan is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of



omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de met governance belaste personen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Almelo, 30 mei 2025

Eshuis Registeraccountants B.V.

Was getekend H. (Harold) Schreur RA