



Kwaliteitsbeeld 2025

Bouwen, verbinden en meedoen

Met trots presenteren wij ons kwaliteitsbeeld. In dit document laten we zien wie we zijn, waar we vandaan komen en waar we naartoe willen. 2025 was voor ons een jaar van bouwen, verbinden en vooral ook meedoen.

In dit kwaliteitsbeeld vertellen cliënten hoe zij onze begeleiding ervaren. Hun verhalen raken en motiveren ons. Ze laten zien hoe belangrijk het is om gezien en gehoord te worden, en om de ruimte te krijgen zich op een eigen manier te ontwikkelen. Daar zetten wij ons elke dag voor in, samen met familie, mantelzorgers en andere zorgverleners.

Dit kwaliteitsbeeld is een momentopname. We blijven leren, verbeteren en ontwikkelen. We kijken naar wat goed gaat én naar wat beter kan. Daarbij kijken we ook naar buiten. Naar hoe we samenwerken en inspelen op actuele ontwikkelingen in innovaties in onze branche. We zien de wereld om ons heen veranderen. De zorg wordt complexer en de druk op medewerkers neemt toe. We investeren daarom blijvend in vakmanschap, samenwerking en professionele ruimte. Ook dat krijgt aandacht in dit kwaliteitsbeeld.

Met alles wat we leren en ontwikkelen, bouwen we samen aan zorg die klaar is voor morgen. We kijken met vertrouwen naar de toekomst.

Inhoud Kwaliteitsbeeld 2025

- Over ons
- De cliënt op eigen kracht
- Dagbesteding: verbinden, ontmoeten en meedoen
- Dialoog en raadpleging
- Onze professionals
- Inzicht in kwaliteit
- Duurzame zorg
- Toekomst en ambitie





Over ons

Wij zijn Zorggroep Achterhoek; we bouwen aan de zorg voor morgen!

We zijn een zorgorganisatie in volle ontwikkeling. We vernieuwen doorlopend om passende en betekenisvolle zorg te kunnen bieden aan mensen met een licht verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek.

Ons aanbod is breed: van ambulante en intramurale ondersteuning tot dagbesteding, sport en bewegen en psychomotorische therapie (PMT). Ter versterking van de reguliere begeleiding zetten we ook digitale beeldschermondersteuning in.

In dit kwaliteitsbeeld delen cliënten hoe zij onze begeleiding ervaren. Hun verhalen raken en motiveren ons. Ze laten zien hoe belangrijk het is om gezien en gehoord te worden. Maar ook om de ruimte te krijgen zich op een eigen manier te ontwikkelen. Daar zetten wij ons elke dag voor in, samen met familie, mantelzorgers en andere zorgverleners.

Dit kwaliteitsbeeld is een momentopname. We blijven leren, verbeteren en ontwikkelen. We kijken naar wat goed gaat én naar wat beter kan. We ervaren ook dat de wereld om ons heen verandert. De zorg wordt complexer en de druk op medewerkers neemt toe. We investeren daarom blijvend in vakmanschap, samenwerking en professionele ruimte. Ook dat krijgt aandacht in dit kwaliteitsbeeld.

Met alles wat we leren en ontwikkelen, bouwen we samen aan zorg die klaar is voor morgen. We kijken met vertrouwen naar de toekomst.

Missie, visie en kernwaarden

Elke stap die we zetten, klein of groot, brengt ons dichterbij onze missie: een plek creëren waar iedereen op zijn eigen manier kan leven, groeien en deelnemen. Wat wij doen en hoe we dat doen ligt verankert in onze kernwaarden; ambitie, daadkracht en energie. Die waarden zijn ons ethisch kompas. Het toont onze identiteit en laat zien wat wij nastreven.

- [Lees hier onze Missie, Visie en Kernwaarden](#)

Werkgebied en locaties

Zorggroep Achterhoek beperkt zich niet tot de grenzen van de Achterhoek. Zie de afbeelding hiernaast voor ons werkgebied. In dit gebied heeft Zorggroep Achterhoek verschillende **locaties** waar intramurale zorg en dagbesteding geboden wordt en werklocaties voor de extramurale zorg en staf.

Nieuwe locaties

In 2025 zijn twee nieuwe locaties geopend; De Timp in Brummen en Korenveen in Winterswijk. Ook zijn vergaande voorbereidingen getroffen voor onze nieuwe locatie De Nevel in Didam, die in 2026 opent. Lees op de volgende pagina meer over deze nieuwe locaties.

- [Of ga naar het totaal overzicht van onze locaties.](#)



Nieuw: locatie De Timp in Brummen

In 2024 heeft zorgorganisatie Philadelphia locatie De Timp in Brummen overgedragen aan Zorggroep Achterhoek. Na de nodige voorbereidingen zijn in januari 2025 de eerste bewoners verhuisd naar deze locatie aan de rand van Brummen.

De locatie heeft 10 appartementen. Hier wonen cliënten met een licht verstandelijke beperking zelfstandig of cliënten ten behoeve van een intensieve, kortdurende crisisbehandeling. Op deze locatie is begeleiding op afroep beschikbaar. Ook DigiZorg is mogelijk. Op De Timp is een gezamenlijke ruimte waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en samen kunnen koken en eten.

Onder het kopje **De cliënt centraal** vind je meer informatie over De Timp. Daar lees je ook het verhaal van Bram, die als een van de eerste bewoners op De Timp kwam wonen.

Bram: "Ik kan meer dan ik zelf denk."



Nieuw: locatie Korenveen in Winterswijk

Locatie Korenveen in Winterswijk is een nieuwe woonvoorziening die in juni 2025 haar deuren heeft geopend. Korenveen beschikt over 30 zelfstandige appartementen voor mensen met een licht verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek. Bewoners ontvangen hier 24 uur per dag zorg en ondersteuning, binnen een veilige en huiselijke omgeving.

In voorbereiding - Nieuwbouw: locatie De Nevel in Didam

Net als Korenveen is De Nevel in Didam een nieuwbouwproject. Deze locatie opent medio april 2026 de deuren.

Hier komen 50 zelfstandige appartementen voor mensen met een licht verstandelijke beperking en/of psychiatrische problemen. Er is 24 uur per dag ondersteuning en begeleiding. Daarnaast zijn er verschillende voorzieningen, zoals dagbesteding en sport.



Kerncijfers 2025 - In ontwikkeling

In 2025 hebben we veel bereikt. Het was een jaar van bouwen, verbinden en vooral: meedoen. Met cliënten, collega's, vrijwilligers, partners en onze buurt. We hebben een beknopte samenvatting gemaakt waarin we in vogelvlucht onze reis in 2025 laten zien door de (roze) bril van onze kernwaarden — ambitie, energie en daadkracht.

- Ga naar: Zorggroep Achterhoek: 2025 in vogelvlucht

Aantal FTE's (gemiddelde bezetting)

2025
83,9

2024
66,3

Medewerkers, stagiaires en leerlingen

	2025	2024
Instream medewerkers	24	10
Uitstream medewerkers	9	7
Instream stage	10	9
Uitstream stage	0	7
Totaal leerlingen	0	1

Verzuimpercentage

	2025	2024
	5,1 %	4,7%

Branchegemiddelde: 8,5% 8%

Kerncijfers



Totaal aantal cliënten

	2025	2024
WLZ	130	113
WMO	42	55
JW	5	14

Omzet Zorg

(cijfers x1000)	2025	2024	
Omzet JW	107	79	135%
Omzet WMO	1.573	939	167%
Omzet WLZ	7.684	6.354	121%
Omzet overig	5	3	
Eindtotaal	9.368	7.377	

Kwaliteit

Klachten

	2025	2024
	4	3

Incident meldingen

	2025	2024
	353	214

Clïent tevredenheid

8

7,7

Medewerker tevredenheid

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2025 (cijfers x1000)

	2025	2024
Totale omzet	9.639	7.638
Personeelskosten	-5.621	-4.642
Afschrijvingen	-196	-163
Overige bedrijfskosten	-3.306	-2.548
Bedrijfsresultaat	515	248

Kengetallen

2025 2024

Solvabiliteit	38,0	39,5
Current ratio	1,3	1,4





De cliënt op eigen kracht

Onze cliënten wonen zelfstandig met ambulante begeleiding of verblijven op een van onze woonlocaties. Op de woonlocaties is 24/7 ondersteuning aanwezig of wordt ondersteuning in de directe nabijheid geboden. Daarnaast bieden wij dagbesteding en psychomotorische therapie (PMT). Ter ondersteuning en versterking van onze dienstverlening maken wij gebruik van DigiZorg.

Wij geloven in de eigen kracht, talenten en mogelijkheden van iedere cliënt. Daarom staan eigen regie en zelfstandigheid centraal in onze begeleiding. Wij vinden het belangrijk dat cliënten hun eigen keuzes kunnen maken en een zo zelfstandig mogelijk leven leiden. Een betekenisvol leven waarin zij zich gezien, gewaardeerd en veilig voelen vormt daarbij de basis. Vanuit die veilige basis ondersteunen wij cliënten in het verder ontwikkelen van hun zelfstandigheid en het actief deelnemen aan de maatschappij.

De begeleiding die wij bieden is altijd afgestemd op de persoonlijke situatie en behoeften van de cliënt. Voor de één betekent dit intensieve ondersteuning in het dagelijks leven, terwijl een ander vooral behoefte heeft aan begeleiding bij praktische zaken, zoals koken, huishoudelijke taken of het plannen en nakomen van afspraken. Ook zijn er cliënten die grotendeels zelfstandig functioneren, maar het prettig vinden om terug te kunnen vallen op ondersteuning wanneer dat nodig is.

Persoonlijke doelen

Samen met de cliënt wordt een persoonlijk plan opgesteld waarin de ondersteuningsbehoefte, doelen en gemaakte begeleidingsafspraken worden vastgelegd. Dit plan zorgt voor duidelijkheid. Het wordt elke zes maanden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Samen sterk

Onze begeleiders doen dit niet alleen; zij betrekken het eigen professionele en informele netwerk van de cliënt. Bij het netwerk horen niet alleen familie en vrienden, maar ook burens, het wijkcentrum of buurthuis, de biljartclub, het welzijnswerk of de kerk. Onze medewerkers helpen door in kaart te brengen wat de lokale mogelijkheden zijn. Ook worden andere disciplines binnen onze organisatie ingezet, zoals dagbesteding, digizorg, sociaal psychiatrisch verpleegkundigen (SPV), beweegagogen en psychomotorische therapie (PMT). Daarnaast werken we waar mogelijk samen met professionele disciplines uit de zorg- en begeleidingsketen. Samen staan we sterk in het realiseren van de beste zorg voor de cliënt. .





Methodische casuïstiek

Het cliëntproces wordt methodisch in kaart gebracht en geanalyseerd aan de hand van een gestructureerd casuïstiekproces. Hierbij staan de casuïstiekbesprekingen centraal. Het belangrijkste doel van deze besprekingen is het gezamenlijk analyseren van de situatie van de cliënt en het komen tot een gezamenlijke oordeelsvorming. Deze werkwijze versterkt de handelingsmogelijkheden van de pedagogisch medewerkers.

Tijdens de besprekingen wordt gezamenlijk gekeken naar de veiligheid en ontwikkeling van de cliënt of het cliëntsysteem. Daarnaast is er aandacht voor handelingsvragen van pedagogisch medewerkers rondom de communicatie en samenwerking met de cliënt, het gezin, het netwerk en/of andere betrokken instanties.

De casuïstiekgroep bestaat uit een voorzitter, een gedragsdeskundige en een vaste groep pedagogisch medewerkers.

Herstelgericht: bouwen aan toekomst met perspectief

Leren leven met omstandigheden of beperking

Het jaar 2025 stond voor Zorggroep Achterhoek in het teken van een verdere ontwikkeling naar herstelgericht werken. We hebben voorbereidingen getroffen om deze benadering vanuit een methodisch kader stap voor stap te verankeren in ons dagelijks handelen. Dat betekent dat we nog meer uitgaan van dat wat voor de cliënt belangrijk is en wat nodig is om de aanwezige talenten te zien en te erkennen. We kijken niet alleen naar wat iemand belemmert, maar juist naar wat mogelijk is.

“Waar het ons om gaat is dat we onze cliënten helpen te ontdekken wat hun eigen kracht is. Dat zij grip op het leven krijgen en een zinvol leven kunnen leiden dat bij hen past”. Aan het woord is Wil, gedragskundige.

- [Lees verder in de blog van Wil over herstelgericht werken.](#)

DigiZorg: Beeldcontact en chatten met begeleider

DigiZorg is begeleiding via de telefoon, computer of tablet. Onze begeleiders achter de schermen begeleiden op veel verschillende momenten en bij veel verschillende dingen. Gepland, of op ongeplande momenten. Bijvoorbeeld een contactmoment om de dag goed en op tijd te kunnen beginnen zodat structuur in de dag ontstaat. Online meekijken bij dagelijkse taken of bij het gebruik van medicatie kan ook. Net als online dagbesteding of net wat hulp op onverwachte momenten, zoals bij een moeilijke ervaring, lastig gesprek of ingewikkelde post die een cliënt krijgt.

Digitale zorg speelt een steeds belangrijkere rol in de ondersteuning. Het versterkt de begeleiding en is een fijne aanvulling die op veel momenten in te zetten is. Het kan het gevoel van nabijheid vergroten, zeker voor cliënten die zo zelfstandig mogelijk willen functioneren. Via DigiZorg kunnen ook handigheden gebruikt worden zoals een digitale agenda. Leuke games en entertainment zijn ook beschikbaar.

Daarnaast kan DigiZorg ingezet worden om de collegiale samenwerking tussen verschillende afdelingen in onze organisatie te faciliteren en ondersteunen.

Interview met Neeltje

Neeltje maakt sinds mei 2025 deel uit van het DigiZorg-team. In een interview vertelt ze over haar mooie werk: *‘Juist door regelmatig contact op te bouwen leer je elkaar goed kennen’*.

- [Lees het interview.](#)

Kennis delen over DigiZorg

Bij Zorggroep Achterhoek zien we digitale zorg niet als een losstaande dienst, maar als een vast onderdeel van ons werk. Om onze ervaringen met DigiZorg met anderen te delen waren we door Menzis uitgenodigd voor deelname aan het evenement ‘Anders - Denken - Samen - Doen’. Een interessante meeting met veel inspiraties en uitwisselingen van ervaringen met andere zorgaanbieders.

- [Lees meer over onze bijdrage aan het evenement: Digizorg: ‘Anders - Denken - Samen - Doen’.](#)

De kracht van DigiZorg in alledaagse situaties

DigiZorg kent vele toepassingen. Zelfs bij alledaagse kleine situaties zorgt digitale ondersteuning voor grote resultaten. Neemt het voorbeeld van Thomas die het heel lastig vond om zijn gebit goed te verzorgen. Nu videobelt elke ochtend een begeleider tien minuten met hem om samen zijn tanden te poetsen en de dag te starten. *“Ik vergat dat altijd, maar door dit vaste moment gaat het echt beter. Zelfs de tandarts ziet verschil.”*s Avonds neemt de begeleiding van locatie Groenendaal het tandenpoetsmoment over. De structuur doet Thomas zichtbaar goed: *“De tandarts zegt dat mijn gebit er veel beter uitziet!”*.

- [Lees hieronder bij de ervaringsverhalen het hele interview met Thomas.](#)

Digizorg achter de beeldschermen

Aan cliënten laten we op praktische wijze zien hoe digitale zorg in de praktijk kan werken en hoe het een mooie aanvulling kan zijn op de bestaande begeleiding.

- [Bekijk de video: Zelf aan het stuur bij DigiZorg](#)
- [Team DigiZorg en video: DigiZorg: Zorg die bij jou past](#)

Psychomotorische Therapie (PMT)

Omgaan met emoties door te bewegen

PMT staat voor Psychomotorische Therapie. Dit is een behandelvorm voor mensen met psychische klachten en helpt om lichaamssignalen, gevoelens en gedragspatronen te herkennen en te begrijpen.

Onze PMT-therapeuten helpen om via bewegen inzicht te krijgen in gevoelens. Dat kan helpen om nieuwe manieren te vinden om met anderen om te gaan. Of inzicht in hoe je voor jezelf op kan komen. Net als hoe om te gaan met gevoelens als boosheid, spanning of een gebrek aan energie.

Het kan ook helpen om te leren concentreren of om het zelfbeeld te versterken. Kortom, de mogelijkheden zijn divers. Door sport, spel en/of oefeningen komt de deelnemer letterlijk in beweging en staat stil bij wat hij of zij ervaart.

- [Lees meer over PMT.](#)



Ervaringsverhalen

Thomas



'Ik ben goed zoals ik ben'

River



'Ik houd van een gesprek en wil juist uitleggen hoe het zit, zodat mensen mij beter begrijpen'.

Alexander



'Ik merk nu sneller als het teveel wordt'

Lucas



Reporter Lucas interviewt algemeen directeur Tim

Bram



'Ik kan meer dan ik zelf denk'

Carla



'Ik ben de blijste bewoner van Groenendaal!'

Bij onze dagbesteding combineren we cultuur, sport, leren en plezier op een natuurlijke manier. Zo creëren we activiteiten die niet alleen aansluiten bij ieders interesses en mogelijkheden, maar ook bijdragen aan persoonlijke groei, sociale verbinding en een actieve, betekenisvolle dagbesteding.



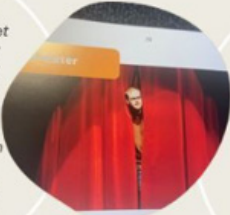
We hebben genoten

Een kleine greep uit de vele enthousiaste reacties van onze cliënten

Naar het Theater

Lucas: 'Ik was naar Crazy piano's. De show zat vanaf het begin tot het eind vol humor en energie. Het publiek ging zelfs in polonaise. Een heel geslaagde avond!

Maike: We hebben genoten van Topvrouwen. Een TOPavond. Dank voor deze mogelijkheid, ervaring en beleving. Na aftoop nog een drankje gedaan'.

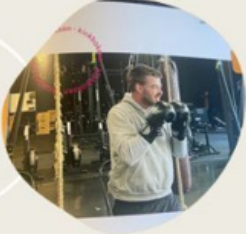


Kickboxen

De Spot

Jora: Anderen moeten dit ook echt doen, je leert echt veel en het is super leuk.

Rick: Ik vind boxen heel goed. Goed voor de techniek en het uithoudingsvermogen!



Als de brandweer

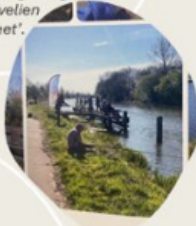
Groenendaal

Vera: Ik was uitgeloot om mee te gaan naar de brandweer. Ik vond het een super leuke interessante middag en heb veel geleerd!



Visuitje

George: Het was erg gezellig. Lang geleden dat ik zelf voor het laatst had gevis. Voor herhaling vatbaar. Maar wel in het goede seizoen, want helaas heb ik niks gevangen. Alleen Evelien had beet'.



Trampoline park

De Elzen

Destiny: Wat was het een leuke middag. Ik heb angsten overwonnen door van grote hoogte te springen. Achteraf vond ik het heel leuk en ben ik super trots!



Samen bbq'en

Diverse locaties

Yariok: Wat een lekkere barbecue. Het was leuk, moeten we vaker doen!

River: Ik mocht grillen, dat was extra leuk!

Carla: dat smaakte voortreffelijk. We zijn verwend. Ik heb genoten!



Op naar Vitesse en de Super Boeren!

Ambulant en Groenendaal

Zeg je Vitesse, dan zeg je Berry!

Berry: wat een verrassing dat ik samen met mijn persoonlijk begeleider Roel naar Vitesse mocht om een kijkje achter de schermen te nemen. Het was een fantastische middag!

Carla: 'Ik heb een topavond gehad bij de Super Boeren!





Dagbesteding - verbinden, ontmoeten, meedoen

In de Spotlight

De Spot is de naam van onze dagbesteding; dé plek waar activiteiten, ontmoeting en ontwikkeling samenkomen. Hier is alles gericht op een zinvolle daginvulling en actieve deelname aan de maatschappij. Kylie is activiteitenbegeleider op De Spot: Kylie: 'We ontdekken graag wat ieders interesses en talenten zijn. Iedereen krijgt de kans om te groeien en staat hier letterlijk in de spotlights. Het geeft ons ontzettend veel voldoening als de deelnemers trots zijn op wat zij op eigen kracht bereiken'.

Voor elk wat wils

Omdat iedereen uniek is en verschillende wensen en doelen heeft, zijn de mogelijkheden uitgebreid en het aanbod gevarieerd. Er zijn zowel individuele activiteiten als groepsactiviteiten en volop ruimte voor ontspanning, creativiteit, cultuur, beweging en het leggen van sociale contacten. Thema's zoals een gezonde levensstijl zijn ook populair. Want het is niet alleen verstandig om een gezonde leefstijl te hebben, het is ook ontzettend leuk om samen gezond en vooral ook lekker te koken of samen yoga te doen.

Daphne is een van de beweegagogen van De Spot. Zij benadrukt het belang van bewegen; het geeft ontspanning en voldoening.

Daphne: 'Wij denken graag mee in de mogelijkheden die er zijn. Geeft het de client energie om wekelijks samen een uurtje te zwemmen of fietsen? Of kan iemand wat stimulatie gebruiken om naar de sportschool of het zwembad te gaan? Prima, dan gaan we samen. Is er behoefte aan ontspanning, maar wel zonder veel prikkels van buitenaf? Dan kan één op één yoga de oplossing zijn. Gezellige groepsactiviteiten kunnen ook. Het gaat vooral om het plezier van het sporten en bewegen. En om net dát te bereiken wat voor die cliënt veel waarde heeft. We werken ook samen met verschillende sportpartners in de omgeving. Dat maakt het mogelijk om met heel veel takken van sport kennis te maken, zoals tennis, padellen, CrossFit, Zumba, zwemmen of kickboksen'.

- De Spot heeft een locatie in Doetinchem en opent in het voorjaar van 2026 een tweede locatie in onze **nieuwbouwlocatie De Nevel**.
- **Lees meer over De Spot**

LAB2030: 'Weg met de traditionele dagbesteding'

In 2025 was De Spot een van de 16 zorgorganisaties die geselecteerd waren om een bijdrage te leveren aan het innovatieve traject LAB2030. Dit 'oplossingenlab' is een initiatief van VGN.

Het thema van deze vierde editie van dit LAB was 'Weg met traditionele dagbesteding'. Het doel is een wereld waarin iedereen kan participeren, gelijkwaardig is en door middel van werk of betekenisvolle activiteiten in verbinding staat met de maatschappij. Het LAB is een traject om te leren en te experimenteren en om oplossingen te bedenken om dit alles te realiseren. In dit traject worden de ervaringen en wensen van cliënten nauw betrokken. We zetten volop in op activiteiten die aansluiten bij de behoefte van deelnemers nu én in de toekomst. Samen bouwen we aan zorg die past bij de wereld van morgen.

- **Meer lezen over LAB 2030**

Een mooi gebaar met betekenis

Onze deelnemers gaven aan dat zij van betekenis willen zijn voor anderen. Vanuit die wens ontstond een bijzonder idee: bloemen die anders geen bestemming meer hebben ophalen bij bloemenwinkel Hassink in Zelhem, daar samen boeketten van maken en die bezorgen met een kar aan de DuoFiets bij Schavenweide om de ouderen daar blij te maken! Bekijk in de video hoe dit proces verliep en wat het betekent voor onze deelnemers!

- https://www.youtube.com/watch?v=INRbN_gZHZA

Theater in de zorg: meer dan een uitje

Wat heeft theater te maken met onze zorg? Meer dan je misschien denkt. Theater kan verwonderen, raken, laten lachen of juist ontroeren. Het brengt mensen samen, opent gesprekken en zorgt voor nieuwe ervaringen. Daarom vinden wij het als zorgorganisatie belangrijk dat iedereen de kans krijgt om cultuur te beleven. Samen met theaters in onze regio maken we cultuur toegankelijk, dichtbij en herkenbaar zodat iedereen mee kan doen. Dit doen we onder andere door een leuke theaterworkshop.

Begeleiders Kylie en Paulina: 'Naar mate de workshop vorderde kwam iedereen uit zijn comfortzone en gaven zich helemaal over! Prachtig om te zien. Onze complimenten!'

Door de komst van een nieuwe locatie in Winterswijk gingen we in 2025 ook de samenwerking aan met **theater De Storm in Winterswijk**.

- [Zie ons cultuurprogramma 2025.](#)

Ervaringsverhalen

- Ik ben trots dat ik zelfstandiger ben geworden (Natalia, deelnemster De Spot)
- Unieke kans: Volleybalclinic van Orion Stars (Bram)

Natalia 



Bram 



Dialogoog & Raadpleging

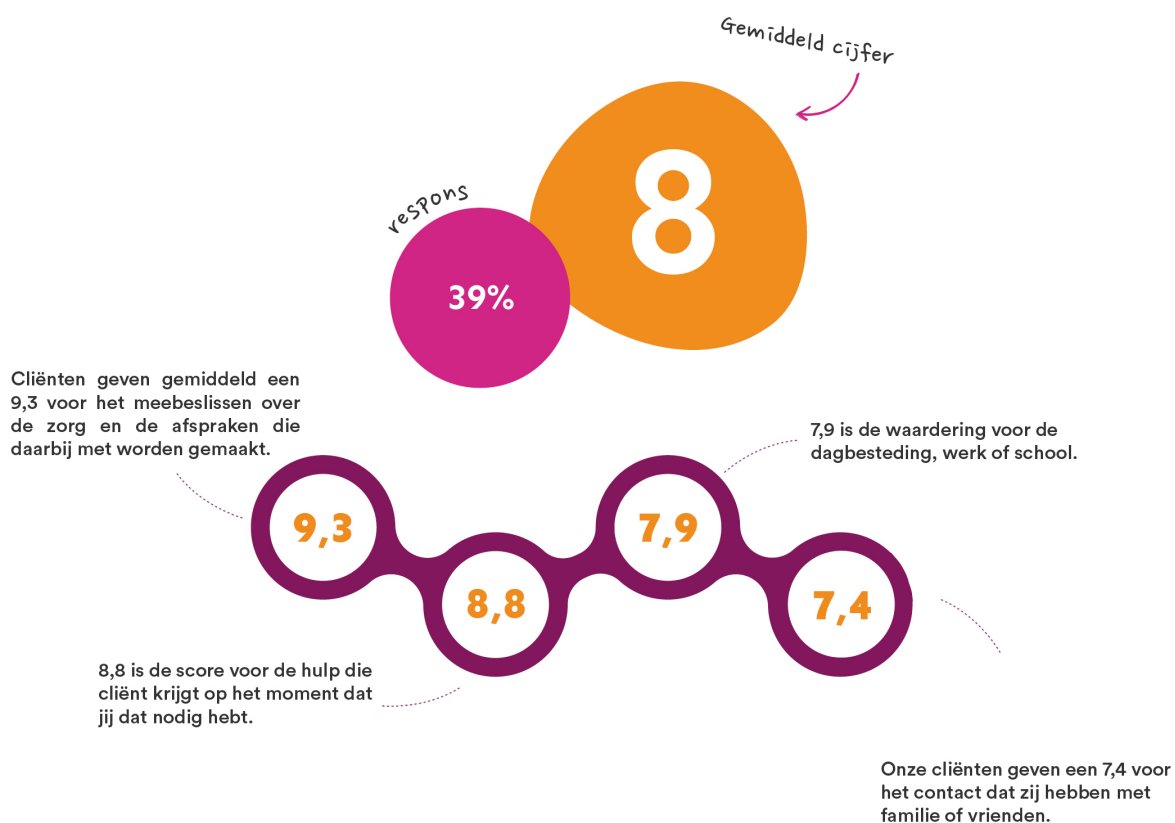
Dialogoog en medezeggenschap zien wij als een essentieel onderdeel van goede zorg en goed werkgeverschap. Zo bouwen we samen aan een organisatie waarin iedereen zich gehoord voelt. Het geeft betrokkenheid en draagvlak en leidt tot evenwichtige besluitvorming en doordachte keuzes.

Cliënttevredenheid

Voor Zorggroep Achterhoek is het belangrijk te weten hoe cliënten de kwaliteit van hun leven en onze zorg en begeleiding ervaren. Wat gaat goed en wat kan beter? Deze ervaringen helpen ons om kritisch naar ons werk te kijken en de kwaliteit van zorg en leven verder te verbeteren. In 2025 is daarom een tevredenheidsmeting uitgevoerd binnen de dagbesteding, met behulp van Mijn Mening: een online tool waarmee cliënten hun ervaringen kunnen delen. Eind 2023 vond een vergelijkbaar onderzoek plaats binnen andere onderdelen van onze organisatie. Het volgende onderzoek staat gepland voor 2026.

Zorggroep Achterhoek waardeert de eerlijke antwoorden die zijn gegeven. We gaan bekijken hoe we in de toekomst de respons kunnen verhogen zodat we een completer beeld krijgen en onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Meer informatie:

- [Clienttevredenheidsonderzoek Dagbesteding De Spot 2025](#)
- [Clienttevredenheidsonderzoek 2023](#)



Medewerkerstevredenheid

Samen met Fan Factory heeft Zorggroep Achterhoek in 2025 een medewerkerstevredenheid onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 83% van de collega's de FANscan ingevuld. Een respons waar ZGA trots op is. Dat heeft een goed beeld opgeleverd. Medewerkers geven de organisatie gemiddeld een cijfer van 7,7. De scan is volledig anoniem uitgevoerd.

Opvallend resultaat is de mate waarin medewerkers ervaren dat de juiste medewerkers op de juiste plek functioneren. Bij het vorige MTO-onderzoek leverde dit een verbeterpunt op. De score voor zowel de leidinggevende als directe collega's is gestegen met voor leidinggevendenden een score van 7,5 (+1,7) en niet leidinggevendenden 8,2 (+2,0).

Aandachtspunten liggen op het terrein van de ervaren werkdruk (score 6,2 (-0,5)) en de mate waarin medewerkers met plezier naar het werk gaan (score 7,7 (-0,4)). Dat geldt ook voor de ervaren opleiding -en cursusmogelijkheden binnen de organisatie. De score daarvoor is 6,9 (-0,6). Op basis daarvan zijn verbetermaatregelen in voorbereiding. Onder meer gericht op het inrichten van teamgestuurde opleidingsbudgetten, talentprogramma's en teamontwikkelingsessies.

Ook wordt toegewerkt naar meer wendbare teams met minder roosterdruk zodat teams sneller kunnen meebewegen met de zorgvraag. Vanuit een nieuw leiderschapsprogramma wordt toegewerkt naar meer sturing op zaken als werkplezier, innovatie en ondernemerschap.

Medezeggenschap

De rechten van onze cliënten en medewerkers worden behartigd door de cliëntenraad en ondernemingsraad. Beide raden zijn belangrijke sparringpartners voor de organisatie.

Cliëntenraad

Hoe wij onze zorg organiseren heeft grote invloed op het leven van cliënten. Daarom is het belangrijk dat cliënten kunnen meepraten en beslissen over belangrijke onderwerpen. Onze cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies en het management vraagt de cliëntenraad om feedback. De cliëntenraad vergadert verschillende keren per jaar. Minimaal 1 x per jaar sluit behalve de directie ook een afgevaardigde van de Raad van Commissarissen aan bij het overleg van de cliëntenraad.

De cliëntenraad wordt ondersteund door een onafhankelijke ambtelijke secretaris. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het organiseren, voorbereiden en uitwerken van de overleggen en is de constante factor binnen de raad. Zij is geen lid van de cliëntenraad. In 2025 waren leden van de Cliëntenraad betrokken in de ISO-auditgesprekken. De voltallige cliëntenraad heeft dit jaar een cursus medezeggenschap gevolgd, samen met een zorgmanager en de algemeen directeur. Deze cursus werd gegeven door LSR. Geleerd is wat de rechten en plichten zijn van zowel de cliëntenraad als Zorggroep Achterhoek in medezeggenschap.

Agenda Cliëntenraad

In 2025 zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- Centrale inkoop van verzorgingsproducten voor bewoners (als dit van toepassing is)
- Wat betaalt de organisatie en wat betaalt de cliënt?
- Begroting van de cliëntenraad
- Voedingsbudget
- Werven nieuwe leden
- Huisregels locaties
- Huisdierenbeleid
- Ontwikkelingen bij dagbesteding De Spot
- Nieuwbouw bij Zorggroep Achterhoek
- Rookbeleid en het handhaven daarvan



Ondernemingsraad

Zorggroep Achterhoek heeft een actieve OR die de collectieve belangen behartigt van personeel én organisatie. De OR vertegenwoordigt medewerkers in gesprekken met bestuur en management. De organisatie en rechten en plichten van de OR zijn opgezet volgens de wet op de Ondernemingsraden en de Leidraad personeelsvertegenwoordiging.

Thema's die in 2025 o.a. op de OR-agenda stonden:

- Subsidie Zeggenschap in de zorg
- Vacatures
- Personeelsbeleid
- Jaarcijfers en jaarbijeenkomst
- Jaarplannen diverse afdelingen
- Eindejaarsbijeenkomst
- Stand van zaken nieuwe locaties
- Communicatie met achterban
- MTO
- Zichtbaarheid OR



In 2026 gaat de OR zich verder verdiepen in actuele onderwerpen en gaat werken aan een betere onderlinge verdeling van expertises. Daarnaast wil de OR kennissessies op specifieke thema's opzetten voor de OR-leden.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) adviseert en controleert het dagelijks bestuur van Zorggroep Achterhoek. Samen met het bestuur waarborgt de raad de kwaliteit van zorg en het werken vanuit maatschappelijke doelstellingen.

In 2025 is de RvC samenstelling vernieuwd omdat de zittingstermijnen van de vorige RvC-leden was verstreken.

De raad bestaat uit drie leden; **maak kennis met de leden van de RvC.**

De RvC is in 2025 vier keer in vergadering bijeen geweest en heeft een jaargesprek met de directeur/bestuurder gevoerd.

In 2025 zijn onderstaande onderwerpen aan bod gekomen.

Thema's RvC in 2025:

- Personeelsontwikkelingen
- Begroting 2025
- Nieuwe formatie RvC
- Governance
- Meerjaren strategie
- Bestaande bedrijfsvoering (zorg, financiën, kwaliteit, personeel)
- Organisatie ontwikkelingen en leiderschap
- Transformaties in het zorglandschap
- Trends in de macro omgeving
- Toezichtskader





Onze professionals

Voor Zorggroep Achterhoek is de fysieke en mentale gezondheid en daarmee het welzijn van onze medewerkers een doorlopende kernprioriteit. Daarbij spelen factoren als de krapte op de arbeidsmarkt en de sterk veranderende zorgsector een grote rol. Het vinden van nieuwe talenten is ook in 2025 een belangrijk speerpunt, zeker ook in relatie tot de uitbreiding van onze formatie door de opening van locatie Korenveen in 2025 en ter voorbereiding op locatie De Nevel die medio april 2026 geopend wordt.

Redenen temeer om met de inzet van employer branding aan de wereld om ons heen te laten zien dat Zorggroep Achterhoek een aantrekkelijke werkgever is. Ook onboarding en introductieprogramma's zijn voor ons belangrijke aandachtspunten. We zijn ons aan het voorbereiden om medio 2026 te gaan werken met een buddyprogramma, een startklas en een digitale onboardingsomgeving.

We investeren ook in zaken als ontwikkelen van medewerkers en het versterken van de professionele autonomie en eigenaarschap van medewerkers. Daarnaast zijn we ons aan het voorbereiden om te gaan werken met een intene flexpool en het ontwikkelen van een aangescherpt leiderschapsprogramma.

Diverse activiteiten ondersteunen onze initiatieven. Hieronder op onderdelen een toelichting op onze speerpunten in 2025.

Complexe GGZ-problematiek

Binnen Zorggroep Achterhoek is al geruime tijd een duidelijke verschuiving zichtbaar in de doelgroep: waar voorheen vooral sprake was van cliënten met een licht verstandelijke beperking, zien we een toenemende instroom van cliënten met ggz-problematiek, al dan niet in combinatie met een verstandelijke beperking. Tegelijkertijd neemt de complexiteit van de zorgvragen toe. De verwachting is dat deze ontwikkeling zich de komende jaren voortzet.

Deze verandering stelt meer gespecialiseerde eisen aan onze pedagogisch medewerkers. Zowel individueel als in teamverband vraagt dit om verdieping van kennis, professionele vaardigheden en het vermogen om te handelen in complexe situaties. Zoals in de begeleiding van cliënten met persoonlijkheidsproblematiek of suïcidaal gedrag. Wij zetten daarom gericht in op het versterken van de deskundigheid van onze medewerkers, zodat zij hun begeleidingsstijl goed kunnen afstemmen op de veranderende behoeften van cliënten. Dit draagt bij aan professioneel zelfvertrouwen, handelingsbekwaamheid en het leveren van passende, kwalitatief hoogwaardige zorg.

We werken aan het versterken en uitbreiden van ons team met specialismen gericht op de ggz-problematiek. Zo is per november 2025 een ggz-verpleegkundige gestart en met ingang van januari 2026 komt een sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV) in dienst. Deze professionals vervullen een belangrijke rol in de directe begeleiding en ondersteuning van cliënten. Zij hebben ook een signalerende en adviserende functie voor onze organisatie als geheel en onze pedagogisch medewerkers in het bijzonder. Bekeken wordt hoe dit in de toekomst verder uitgebreid kan worden.

Eigenaarschap en methodische casuïstiek bespreking

Gezamenlijke besluitvorming

Zorggroep Achterhoek heeft de afgelopen jaren ingezet op meer eigenaarschap en professionele autonomie op de werkvloer. Het doel is het verder vergroten van de kwaliteit van zorg en het versterken van de betrokkenheid van onze medewerkers. Denk aan betrokkenheid bij zaken als de totstandkoming van scholing en het meewerken in projecten, maar ook het meebeslissen over het cliëntproces en zorginhoudelijke keuzes. Dat geeft ruimte aan ambities en daarmee benutten we de kennis en kwaliteiten die binnen onze teams aanwezig zijn.

Een mooi voorbeeld is het project dat gestart werd om te gaan werken vanuit een methodische casuïstiek-werkwijze. Samen analyseren van het cliëntproces en een gezamenlijke oordeelvorming is een belangrijk doel van de casuïstiekbesprekingen, net als het versterken van de handelingsmogelijkheden van de pedagogisch medewerker. Een casuïstiekteam is samengesteld uit een groep van pedagogisch medewerkers (6-8 personen) en een gedragskundige. Deze methodiek is in 2025 geïmplementeerd.



Versterken professionele zeggenschap en talentontwikkeling

We vinden het belangrijk dat medewerkers goed in hun kracht staan in hun werk. Dat zij invloed hebben op het werk, zelf de regie en verantwoordelijkheden kunnen nemen en ook richting kunnen geven aan hun ontwikkeling. Daarom gaan we werken aan het duurzaam versterken van de professionele zeggenschap van medewerkers. Dit traject wordt projectmatig opgezet, is in 2025 gestart en zal in 2026 verder worden uitgewerkt. Hoofddoelen in dit project zijn zaken als het vaststellen van kerncompetenties en het integreren daarvan in de persoonlijke ontwikkelcyclus. Ook het concreet maken van verantwoordelijkheden en het versterken van zeggenschap is een belangrijk doel. Dit alles vanuit een omgeving waarin de beroepscode leidend is.

Begeleide intervisie

Reflectie op eigen functioneren

Zorggroep Achterhoek vindt het belangrijk dat medewerkers samen met hun collega's kunnen reflecteren op hun handelen. Wij ervaren dat begeleide intervisie bij uitstek een werkwijze is die de kwaliteit van professionele reflectie borgt. Daarom worden deze sessies intern gefaciliteerd. Intervisie is beschikbaar voor de persoonlijk begeleiders, nachtwakers en huishoudelijke ondersteuners van de intramurale locaties. Voor de persoonlijk begeleiders is de frequentie van deze gesprekken om de zes weken. Voor de andere functies is de frequentie wat lager, afhankelijk van de behoefte.

Nieuwe CAO: Gehandicaptenzorg

In 2023 zijn we overgegaan van cao Sociaal Werk naar cao Gehandicaptenzorg en in navolging daarop zijn daarna de nieuwe functieprofielen in kaart gebracht en werd een EVC-traject (Erkenning Verworven Competenties) aangeboden en naar tevredenheid van de deelnemers in 2025 afgesloten.

In 2025 is de organisatie overgestapt op Visma; een nieuw systeem voor onze salaris- en personeelsadministratie. Dat systeem sluit beter aan op onze nieuwe cao en onze ambitie om onze werkzaamheden zo optimaal mogelijk te digitaliseren. In navolging daarop wordt in 2026 doorgewerkt aan het verder digitaliseren van onze HR-processen binnen Visma. Meer informatie daarover staat onder **Toekomst en ambitie**.

Medewerkers worden geschoold in diverse vaardigheden en kennis die nodig is om de werkzaamheden verantwoord en veilig uit te kunnen voeren, passend bij het functieprofiel en eisen die door contractpartners worden gesteld. Dit zijn deels verplichte trainingen en/of registraties of aanvullende verdiepende trainingen of e-learnings.

Het aanbod bestaat uit:

- Medicatieveiligheid*
- Trainingen BHV en EHBO*
- SKJ-registratie*
- De-escalerend werken
- Eigen regie vs overnemen
- Herstelondersteunend werken
- Psychopathologie en persoonlijkheidsstoornissen
- Verslaving
- Suicide preventie
- Motiverende gespreksvoering
- Werkbegeleiding; ter ondersteuning van het begeleiden van leerlingen
- Epilepsie; bij mensen met een verstandelijke beperking
- Leefstijl en slaap

* Dit zijn (afhankelijk van functieprofiel) verplichte trainingen/registraties.





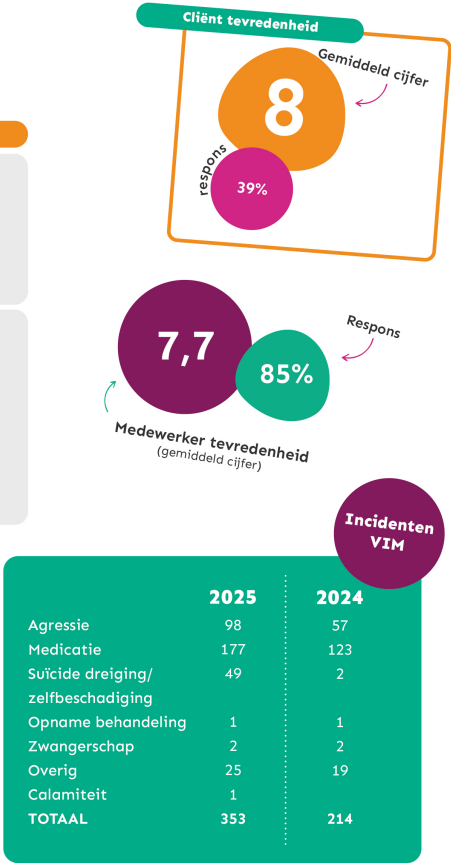
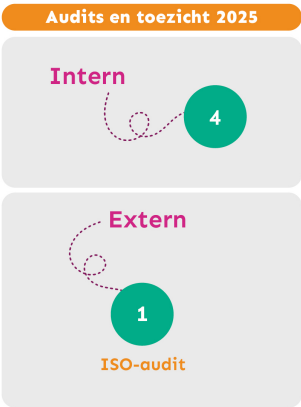
Inzicht in kwaliteit

In de gehandicaptenzorg streven wij naar zorg die zowel effectief als zorgvuldig is. We werken vanuit professionele richtlijnen en hoge kwaliteitsnormen. Dit kwaliteitsbeeld geeft een overzicht van onze werkwijze en de ervaringen die we in de praktijk hebben opgedaan. Wij monitoren continu de uitkomsten van de zorg en begeleiding die we bieden. We maken daarvoor gebruik van diverse meetinstrumenten. Dit geeft ons waardevolle inzichten in wat we daadwerkelijk bereiken in het leven van onze cliënten en hoe zij onze zorg ervaren. We blijven kritisch en openstaan voor verbetering, zodat we ons voortdurend kunnen ontwikkelen. Door het gebruik van deze instrumenten kunnen we de kwaliteit van onze zorg borgen en optimaliseren in de dagelijkse praktijk.

Certificering

We zijn ISO-9001 gecertificeerd, wat betekent dat de kwaliteit van onze zorg en processen elke drie jaar wordt getoetst door Dekra, met een jaarlijkse tussentijdse audit. Deze audits helpen ons om kritisch naar onze werkwijze te kijken en te evalueren welke processen en prestaties we kunnen verbeteren. In 2025 stond een volledige (driejaarlijkse) audit op de planning, waarbij alle locaties en afdelingen werden bezocht. De auditor concludeerde dat ons kwaliteitsmanagementsysteem goed functioneert en dat iedereen binnen de organisatie hier dagelijks aan bijdraagt. Er werden geen tekortkomingen vastgesteld.

Kwaliteit in beeld



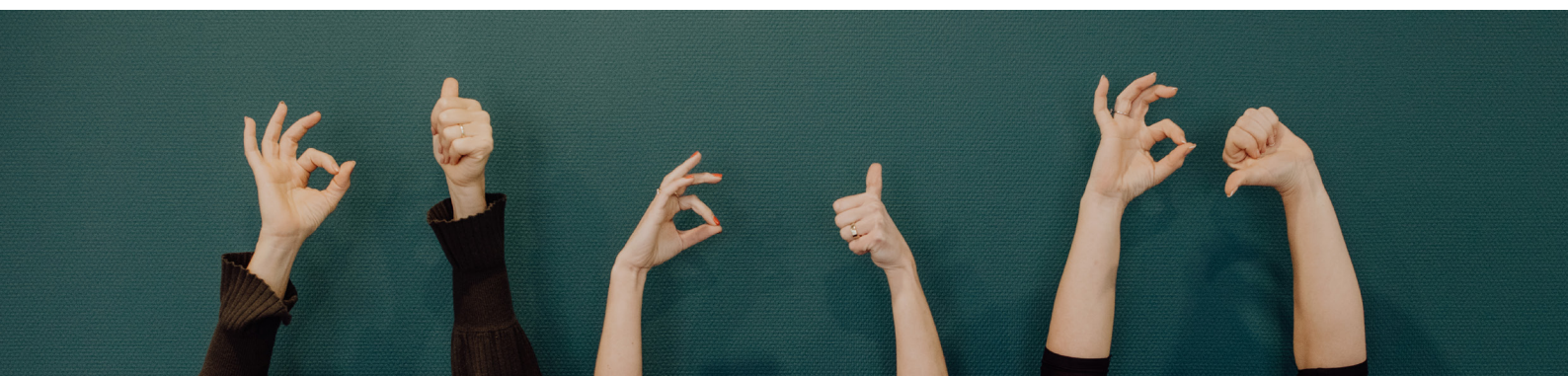
Clïentervaringen

De ervaringen van onze cliënten helpen ons om kritisch naar ons werk te kijken en om te zien hoe we de kwaliteit van zorg en leven kunnen verbeteren. Hoe we dat doen staat in dit Kwaliteitsbeeld beschreven onder **Dialogoog en raadpleging**, net als de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek.

Klachten

Wij moedigen cliënten en andere betrokkenen aan om ons te laten weten wanneer zij niet tevreden zijn of ergens mee zitten. We vragen hen om de klacht eerst, indien mogelijk, te bespreken met de betrokken begeleider of leidinggevende. Klachten kunnen ook worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Zorggroep Achterhoek of via een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg. Ons uitgangspunt is altijd om, eventueel met bemiddeling, tot een passende oplossing te komen. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

In 2025 ontvingen we 4 klachten. Drie klachten waren zorggerelateerd en werden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal zorg. Deze klachten zijn allen in goed overleg opgelost en met instemming van betrokkenen afgehandeld. De vierde klacht was afkomstig van burens van twee zelfstandig wonende cliënten. Die klacht is in samenspraak met de betrokkenen gemeente afgehandeld. Meer informatie over onze **klachtenregeling** is te vinden op onze website.



Incidenten in de zorg

Incidenten in het begeleidingsproces worden na afhandeling geregistreerd en geanalyseerd. Dit proces stelt ons in staat om risico's te identificeren en trends en patronen in beeld te krijgen zodat we mogelijk preventieve maatregelen kunnen nemen om de zorg te verbeteren. Een incident kan variëren van een onverwachte gebeurtenis, zoals een val of agressie, tot situaties waarin de veiligheid of het welzijn van cliënten tijdelijk in gevaar is.

Het aantal medicatie-incidenten is in 2025 met 43% gestegen ten opzichte van 2024. Deze stijging kan deels worden verklaard door de toename van het aantal cliënten als gevolg van de opening van locatie Korenveen in 2025. De analyse van incidenten heeft tot kleine verbetermaatregelen geleid in het proces voor het aanreiken van medicatie. Vanwege de toename van het aantal ggz-gerelateerde incidenten is besloten om extra trainingen te organiseren gericht op het omgaan met persoonlijkheidsproblematiek, verslavingen en psychoses. De eerder ingezette trainingen m.b.t. weerbaarheid worden structureel in het opleidingsaanbod opgenomen.

In 2025 werd 1 calamiteit in de zorgverlening gemeld bij IGJ. Op grond daarvan is een intern onderzoek ingesteld en is een rapportage met verbetermaatregelen aan IGJ voorgelegd. IGJ kon zich volledig vinden in de rapportage en maatregelen. De calamiteit werd daarmee afgesloten.

Inspectiebezoek IGJ Thematisch toezicht

In 2025 bracht IGJ een aangekondigd bezoek aan locatie De Elzen in Brummen. Het bezoek richtte zich op infectiepreventie. Dit onderzoek is bedoeld om de stand van zaken in de gezondheidszorg te beoordelen om waar nodig maatregelen te kunnen nemen om goed voorbereid te zijn op mogelijke pandemieën.

De inspectie ziet dat locatie De Elzen op alle punten aan de SRI en LCHV-richtlijnen voldoet. Mocht het noodzakelijk zijn om expertise op het gebied van infectiepreventie in te moeten schakelen, dan is er een korte lijn met de GGD en de huisartsen in Brummen.



Duurzame zorg

We vinden het belangrijk rekening te houden met de impact van onze activiteiten op milieu, samenleving en economie. Stapsgewijs werken wij aan het verduurzamen van onze organisatie, in lijn met de uitgangspunten van de Green Deal Duurzame Zorg 3.0. Daarbij ontwikkelen wij organisatiebreed beleid waarin duurzaamheid een vaste plek krijgt, daarbij maken wij gebruik van de Milieuthermometer Zorg van het Milieu Platform Zorg (MPZ). De komende jaren werken we aan een gefaseerde ontwikkeling richting een gestructureerde en meetbare duurzaamheidsaanpak.

Onze ambities zijn:

- Verdere implementatie van de uitgangspunten van de Green Deal Duurzame Zorg
- Stapsgewijs werken naar de systematiek van het Milieu Platform Zorg (milieu thermometer)
- Het ontwikkelen van concrete doelstellingen (bijv. energie, afval, mobiliteit)
- Verkennen van certificering (bijv. MPZ-keurmerk) op de langere termijn

Wij kiezen bewust voor een realistische en haalbare groei, passend bij de omvang en aard van onze organisatie. Los van bovenstaande ambitie zijn inmiddels diverse kleine en grotere initiatieven genomen ter ondersteuning van onze duurzaamheidsambitie. Hieronder een toelichting daarop. Met deze initiatieven geven wij concreet invulling aan duurzaamheid binnen onze organisatie.

Energie en duurzame huisvesting

Binnen dit thema zetten wij zowel in op bewustwording als op structurele verduurzaming. Met behulp van de **Energiewijzer** ondersteunen wij cliënten bij het toepassen van praktische energiebesparende maatregelen in het dagelijks leven. Hiermee dragen wij bij aan duurzamer gedrag én vergroten wij de zelfredzaamheid.

Daarnaast investeren wij in **toekomstbestendige huisvesting**. Onze nieuwbouwlocaties Korenveen en De Nevel zijn ontwikkeld met nadrukkelijke aandacht voor energiezuinigheid en duurzaamheid. Hiermee zetten wij een belangrijke stap in het terugdringen van onze ecologische footprint.

Mobiliteit

Wij werken actief aan het verduurzamen van mobiliteit binnen onze organisatie. Zo bouwen wij gefaseerd toe naar de inzet van elektrische auto's voor onze (ambulant) medewerkers. Ter ondersteuning hiervan zijn **laadvoorzieningen** bij onze locaties gerealiseerd of wordt dit op korte termijn gedaan. Zie ook het bericht over **duurzaam vervoer** voor onze nieuwe locatie De Nevel.

Daarnaast stimuleren wij duurzaam reisgedrag via het Lease a Bike-plan, waarmee medewerkers worden aangemoedigd om vaker gebruik te maken van de fiets. Hiermee combineren wij duurzaamheid met vitaliteit en bereikbaarheid.

Afval, grondstoffen en milieu

Wij zetten stappen richting een meer circulaire werkwijze door bewuster om te gaan met afval en grondstoffen. We stimuleren hergebruik van materialen, zoals het inzetten van tweede kans (refurbished) computers en andere herbruikbare producten. Hiermee beperken we verspilling en dragen we bij aan een duurzamer gebruik van grondstoffen. Een belangrijk aandachtspunt is het voorkomen van medicijnresten in het afvalwater. Hiervoor hanteren wij een duidelijke werkinstructie voor het retourneren van medicatie.

Duurzame inkoop

Duurzaamheid krijgt steeds meer aandacht binnen onze inkoopprocessen. Waar mogelijk kiezen wij voor duurzame producten en leveranciers. Ook werken wij bewust samen met lokale ondernemers, waardoor wij naast duurzaamheid

ook bijdragen aan de lokale economie en betrokkenheid in de regio vergroten. We ontwikkelen dit verder naar een meer structurele aanpak van duurzaam inkopen.

Gezondheid, leefstijl en vitaliteit van medewerkers en cliënten

Wij zien een duidelijke relatie tussen duurzaamheid en gezondheid. Daarom zetten we actief in op het bevorderen van een gezonde leefstijl voor zowel cliënten als medewerkers. Voor cliënten doen wij dit onder andere via het programma **Gezonde leefstijl**, waarbij aandacht is voor beweging, voeding en welzijn.

Voor medewerkers hebben wij een vitaliteitsprogramma, waarin actief ingezet wordt op gezondheid en welzijn. Bijvoorbeeld door het stimuleren van sporten en bewegen maar ook gezonde voeding. Initiatieven zoals het Lease a Bike-plan sluiten hierop aan.

Duurzame bedrijfsvoering en bewustwording

Duurzaamheid wordt steeds meer onderdeel van onze dagelijkse praktijk en activiteiten. Binnen onze dagbesteding De Spot werken cliënten bijvoorbeeld met **tweede kans bloemen** en duurzame materialen. Ook het fietsenproject en de Inloopkast zijn mooie initiatieven waarbij kleding en fietsen een tweede kans krijgen. Op deze manier maken wij duurzaamheid zichtbaar en praktisch toepasbaar. Daarnaast blijven wij werken aan bewustwording bij medewerkers en cliënten, zodat duurzame keuzes steeds vanzelfsprekender worden in ons handelen.



Toekomst en ambitie

Wij zetten ons in voor toekomstbestendige zorg, waarin kwaliteit, innovatie en goed werkgeverschap centraal staan. Ons doel is om de zorg toegankelijk en duurzaam te houden, nu en in de toekomst. Daarom blijven we vooruitkijken, ons ontwikkelen en investeren in initiatieven die bijdragen aan vernieuwende en passende zorg. Met bewuste keuzes en een sterke focus op samenwerking willen wij een betrouwbare partner zijn voor cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners.

Een vaak terugkerend gesprekstema is de vraag hoe we met minder mensen invulling geven aan de stijgende zorgvraag. Wij geloven dat de oplossing niet alleen ligt in méér doen, maar vooral in anders en slimmer samenwerken. Dit vraagt om voortdurende afstemming, creativiteit, samenwerking en het maken van bewuste keuzes in wat we wel en niet doen. Daarvoor blijven we innoveren en vernieuwen en staan we voortdurend in contact met de wereld om ons heen. Hieronder lichten wij onze initiatieven toe.

Informatiebeveiliging - NEN 7510

We vinden het belangrijk dat onze informatiebeveiliging goed op orde is en dat we organisatie breed op een veilige manier omgaan met cliënt-, medewerkers- en organisatiegegevens. Ons doel is een toekomstige certificering op NEN 7510. De voorbereidingen daarvoor helpen ons onder meer om onze risico's inzichtelijk te hebben en ons beleid en beheersmaatregelen daarop af te stemmen. Inmiddels zijn forse stappen gezet aan het doorontwikkelen van beleid en de inrichting en implementatie van richtlijnen en methodieken in onze reguliere werkprocessen. In 2026 staat een pre-audit op het programma. Dit is voorbereiding op een toekomstige NEN-certificering. Dit helpt ons om in de toekomst ook aan cliënten, partners en medewerkers te kunnen laten zien dat onze informatievoorziening op orde is. Dat schept vertrouwen!

Herstelgerichte zorg

Het jaar 2025 stond voor ons in het teken van een verdere ontwikkeling richting herstelgericht werken. Binnen herstelondersteunende zorg ondersteunen we cliënten bij het opbouwen van een betekenisvol leven, ondanks een psychische kwetsbaarheid of beperking. Daarbij staan de eigen kracht en mogelijkheden centraal. Deze benadering wordt stap voor stap vanuit een methodisch kader verankerd in ons dagelijks handelen.

Vanuit de herstelondersteunende benadering gaan we nog meer uit van dat wat voor de cliënt belangrijk is en wat nodig is om de aanwezige talenten te zien en te erkennen. Herstel betekent hierbij niet genezing, maar het hervinden van regie en het ontdekken van eigen talenten.

Lees voor meer informatie de blog van onze gedragskundige Wil op de pagina: [De cliënt op eigen kracht](#).

E-health / slimme technologieën

Bij Zorggroep Achterhoek geloven we in de waarde van digitale hulpmiddelen en zorgvormen die we inzetten om de zorg aan onze cliënten doelmatiger en efficiënter in te richten. In de afgelopen jaren hebben we gezien dat hierdoor de kwaliteit van onze ondersteuning en zorg aan cliënten wordt verhoogd. Het stelt ons in staat om beter aan te sluiten op de wensen en behoeften van onze cliënten en het creëert meer ruimte voor flexibiliteit en het bieden van zorg op maat. Het persoonlijke contact met de cliënt blijft natuurlijk belangrijk. Daarom kijken we samen met de cliënt naar de juiste mix tussen persoonlijke- en digitale vormen van zorg. In 2025 hebben we DigiZorg verder verankerd en geïmplementeerd in ons onze bedrijfsvoering.

In het hoofdstuk [De cliënt op eigen kracht](#) lees je meer hierover. Hier lees je ook hoe we ervaren dat DigiZorg soms extra goed kan uitpakken, juist om dit via beeldcontact te organiseren.

Kijkend naar de toekomst zien we genoeg mogelijkheden om ons digitale aanbod verder uit te breiden. Wij denken dat digitale zorgvormen goede kansen bieden om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze cliënten verder te vergroten. Daarnaast staan we voor de uitdaging om met minder mensen de zelfde kwaliteit te blijven leveren. De inzet van digitale

zorg kan daarbij uitkomst bieden. Deze ontwikkeling richt zich op het verder integreren van beeldschermcontact in het gehele zorgproces. We blijven ons oriënteren om ons aanbod op gebied van slimme zorg te vernieuwen en intensiveren.

Daarnaast werkt het DigiZorgteam op dit moment aan de voorbereidingen om ongeplande DigiZorg ook buiten kantoortijden te kunnen aanbieden. Begin 2026 gaat dat van start op werkdagen tot 23.00 uur. In een latere fase komt DigiZorg 24 uur per dag beschikbaar.

Digitalisering en efficiëntie

Zorgbemiddeling via Entrace

In 2025 is Entrace geïmplementeerd. Dat is een flexibele online werkomgeving voor zorgbemiddeling, wachtlijstbeheer en vraaggericht beheer van zorgcapaciteit. Hiermee kunnen onze zorgconsulenten efficiënt en overzichtelijk vanuit één systeem werken voor al onze huidige en toekomstige locaties.

HR-processen via Visma

In 2025 hebben we Visma als systeem voor onze HR en salaris-gerelateerde processen in gebruik genomen. In aansluiting daarop worden in 2026 de resterende HR-processen binnen Visma gedigitaliseerd en wordt het voor medewerkers mogelijk zelf de regie te hebben op het beheren van verlof, het indienen van declaraties of het wijzigen van gegevens. Dit zorgt voor snellere processen, minder administratieve lasten en meer tijd voor waardevolle HR-taken.

Duurzaamheid

Klik hier voor onze ambities ten aanzien van het **verduurzamen van onze processen en zorg**.