Dit is HIER Zorg.

Ons verhaal over zorg leveren met pit, lef en humor.

Jaarverslag 2025

01 Voorwoord
02 Missie & visie
03 Terugblik 2025
04 Regiowerken
05 Raad van Toezicht
06 Jaarverslag
07 Participatieraad
08 Tevredenheidsonderzoek
09 In- en uitstroom
10 Medewerkers, stagiaires, vrijwilligers
11 MIC & MIM
12 Bemoeizorg
13 Vooruitblik 2026

01 Voorwoord

Zorgen moet je niet maken, maar doen!

In 2025 hebben wij weer veel inwoners uit de 8 Achterhoekse gemeenten ondersteund op allerlei levensgebieden. Daar staan we tenslotte ook voor; praktische Hulp In Elke Richting. Volgens de regels of buiten de lijntjes.

De hulpvragen van 2025 liepen weer uiteen, van werk/daginvulling, financiën, gezondheid, huisvesting tot aan sociaal netwerk. Op verschillende manieren proberen we iemand weer zo zelfstandig mogelijk te maken.

Van gezamenlijke activiteiten binnen en buiten HIER, omklapwoningen tot aan intensieve individuele trajecten. Niks gaat vanzelf, maar wij doen graag moeite.
In dit jaarverslag blikken we met trots terug op wat we met de inwoners hebben bereikt; gewoon, door te doen!

Uitdagingen zijn er in 2025 ook geweest zoals de nieuwe aanbesteding voor de WMO zorg. We blijven doen wat nodig is en zijn achter de schermen druk om dit ook zo goed mogelijk te blijven doen.

Zo zijn onze ambulante trajecten ingedeeld in regio's. Dat is niet alleen duurzaam, maar daardoor kunnen wij nog meer tijd en kennis aan de inwoners besteden.
We werken nu een half jaar in regio's en zien de positieve effecten op de inwoners en hun traject.

Onze dank gaat uit naar het vertrouwen van alle inwoners en de inzet van ons team.
Op naar een nieuw jaar, kalm an en d'r an...
wij hebben er zin in!

Hartelijke groet,
Karin Putman en Helen Baarslag
Bestuur HIER Zorg

Missie

HIER helpen wij jou met álle hulpvragen, zowel op (psycho)sociaal, maatschappelijk en dagbestedingsgebied, op een daadkrachtige en laagdrempelige manier in iedere richting en in alle lagen van de bevolking. Ons doel hierbij is dat jij zo zelfstandig en actief mogelijk participeert in onze samenleving.

Visie

We leveren maatwerk zonder contra-indicatie en starten zo snel mogelijk de zorg. We zetten graag de eerste stap richting de cliënt, we kijken naar wat we wél kunnen doen en denken hierbij “out of the box”.

We sluiten niemand buiten, iedereen verdient een plek in de maatschappij. HIER werken we proactief samen met alle partijen die bij het zorgverleningstraject betrokken zijn, omdat we geloven in een integrale aanpak waarbij de cliënt centraal staat. HIER word je echt geholpen!

Ambulant

Heb je psychische en/of verslavingsproblemen, woon je zelfstandig maar heb je op bepaalde punten professionele ondersteuning nodig? Dan kun je bij HIER terecht.

Dagbesteding

Een zinvolle op maat gesneden dagbesteding met coaching door je persoonlijke begeleider. Daarvoor kun je terecht bij HIER.

Inloop

Een ontmoetingsplek waar iedereen zichzelf kan zijn. Dat is de inloop van HIER, een gezellige huiskamer voor iedereen met een psychiatrische achtergrond.

(Vrijwilligers) werk

Je wilt werken, je dag zinvol besteden, laten zien wat je kunt en nieuwe dingen leren. Je wilt lekker bezig zijn, samenwerken en mensen ontmoeten.

Wonen beschermd

Woonbegeleiding. Kom je uit de Achterhoek, ben je 18 jaar of ouder en plotseling dakloos geworden? Of heb je om andere redenen hulp rondom wonen nodig? HIER helpt!

Jeugd

Kun jij niet goed met geld omgaan en kom je hierdoor in de problemen? HIER helpt je om deze negatieve spiraal te doorbreken.

Onze onderaannemers

doezorg.

WerkRaat

HET BLOK

Voor wie we het doen

Wij leveren praktische ondersteuning aan alle inwoners uit de Achterhoek met een psychiatrische of verslavingsachtergrond. Deze inwoners zijn geen standaard gevallen. Gelukkig houden wij ook niet van standaard. Van zelfstandig maar nét even een zetje nodig, tot aan iemand die helemaal is vastgelopen in het dagelijks leven. Jong of oud, wel of geen diagnose, stil of juist luid.

"Daag ons uit!"

03 Terugblik 2025

Aanbestedingstraject 2026	Intranet ontwikkelen & uitrollen	Start UWV trajecten
Externe audit; weer behaald	Nieuwe werkwijze dagbestedings-vervoer	Aanbouw Borculo
Werkwijze nieuwe financiering onderaannemers & teams	Inrichting systeem & nieuwe indicaties	Faseringssysteem dagbesteding
Pilot Winterswijk doorontwikkelen	Regiowerken	Inloop en bemoeizorg
In-, uit- en doorstroom medewerkers	Begroting 2026	Inhoudelijke en financiële verantwoording 2025
Steekproef GGD	Ontwikkelen mentale gezondheidsnetwerk met partners	Lokale maatschappelijke opvang Achterhoekbreed

Quote inwoner:

Uit het tevredenheidsonderzoek

“Ik was 6 maanden dakloos, via Buurtplein kwam ik bij HIER Zorg terecht. Nu woon ik op een crisiswoning en ga binnenkort uitstromen naar een reguliere woning.”

Nieuwe teams, dichter bij jou

Andere gezichten, dezelfde zorg

De voordelen op een rij:

- **De klik blijft leidend**
  De beste begeleiding begint bij vertrouwen. Dat blijft ons uitgangspunt – altijd.
- **Meer vaste gezichten**
  Ook bij vervanging zie je iemand uit het team, met korte lijntjes en bekendheid.
- **Warme overdracht**
  Als je een andere begeleider krijgt, zorgen we voor een persoonlijke overdracht zonder onderbreking in de zorg.
- **Betere aansluiting bij de gemeente**
  Begeleiders kennen de voorzieningen, subsidiemogelijkheden en sociale kaart van jouw woonplaats.

De drie regio's:

We zijn gegroeid
Meer begeleiders met verschillende expertises in gelijkwaardige teams

We willen verduurzamen
Minder autoritten, minder kosten, meer kwaliteit

We sluiten beter aan
Meer kennis van lokale regelgeving, sociale kaarten en voorzieningen

05 Raad van Toezicht

Dit verslag is over het jaar 2025 waarin de RvT bestond uit 3 personen. Bianca Haverkamp, Marco Willemsen en Gerjan Vorkink. Zij hebben in overleg met het bestuur, Helen Baarslag en Karin Putman, vergaderd over de gang van zaken binnen HIER Zorg, ontwikkelingen die speelden, investeringen die men wilde doen, HR vraagstukken en de financiële huishouding.

2025 was een jaar dat zich kenmerkte als een stabiel jaar. De bedrijfsvoering was goed op orde en de financiële huishouding is gezond. Enkel punt van aandacht is het verloop binnen het personeelsbestand waarbij overigens gesteld moet worden dat als vervanging de juiste medewerkers en benodigde competenties goed kunnen worden geworven.

Voor 2026 zal dit echter een punt van aandacht blijven.
RvT leden worden aangesteld voor een periode van 3 jaar met een maximale verlenging van 2 termijnen van 3 jaar.
In 2026 is de laatste termijn van Gerjan Vorkink en Esther Wolterinck-Reukers zal per 1 januari 2026 starten.

Marco Willemsen

Bianca Haverkamp

Esther Wolterinck

Gerjan Vorkink

Dit is HIER Zorg

Geen kastjes, geen muren, geen loket. Wij zijn HIER Zorg, aangenaam. Voor de inwoners van acht Achterhoekse gemeenten die wel een steuntje in de rug kunnen gebruiken, bieden wij zorg die net even verder gaat.

"We doen het op onze eigen manier. Dat schept vertrouwen. Iedereen is welkom."

Quote inwoner:

Uit het tevredenheidsonderzoek

“Toen ik in flinke problemen zat, waren jullie er altijd voor mij.”

“Hier ligt mijn hart,
ik had dit werk veel eerder moeten doen.”

– Teamcoördinator Timothy Gernaat

06 Jaarverslag

Missie

De OR speelt een sleutelrol in het waarborgen van een gezonde balans tussen de belangen van medewerkers en die van de organisatie, door open en eerlijke communicatie te bevorderen en medewerkers te betrekken bij besluitvorming. HIER Zorg heeft een positieve en inclusieve cultuur welke de OR bewaakt.

Visie

De OR is een essentiële schakel in het realiseren van een werkomgeving waarin medewerkers zich gewaardeerd en gehoord voelen. De OR denkt mee vanuit alle lagen van de organisatie op een professionele en betrouwbare wijze. Het werk van de OR draagt bij aan de algehele efficiëntie en financiële gezondheid van HIER Zorg.

Marloes

Natalie

Mirelle — Voorzitter

Elvira — Secretaris

Sarah

OR

Ondernemingsraad

24 bijeenkomsten

- 10x met bestuur
- 1x met RI&E medewerker over werkomstandigheden medewerkers bij HIER Zorg, in binnen en buitendienst
- 2x met controller (Jaarcijfers met Peter & kennismaking met Rob)
- 2x Gesproken met kwaliteitsmedewerker, thema's jaarplan, Pestol methode, Governance code, gedragscode
- 1x met participatieraad

Wat heeft de OR verder gedaan?

- Communicatie met de achterban, oppakken van de 5 zetel methode oa. Bevindingen/ mening regiowerken en CTO
- 3 x benaderd door achterban
- Communicatie met bestuur meer opgepakt
- Een training ingepland om de interne audit binnen HIER Zorg te kunnen uitvoeren
- Werken in Regio's, zorgen medewerkers geuit, vragen gesteld over de invoering. Aangesloten bij overleggen van TC-ers en bestuur hierover
- Nieuwe aanbesteding en gevolgen hiervan gevolgd
- Meegeholpen met medewerkerstevredenheidsonderzoek & inwonerstevredenheidsonderzoek

Pijlers 2026:

- Verkiezen nieuwe OR leden, goed inwerken van nieuwe leden. We nemen afscheid van Marloes en Natalie. Mirelle en Elvira stellen zich opnieuw verkiesbaar. Sarah is later aangesloten en hoeft dus nog niet herkozen te worden.
- Nieuwe financieringswijze: welke gevolgen heeft dit voor de medewerkers?
- Monitoren werken in regio's
- Vaste momenten met RI&E, controller, kwaliteitsmedewerker en bestuur
- Zichtbaarheid OR

2 trainingen

- Wet op ondernemingsraden
- Financiën en OR

Op naar 2026!

07 Participatieraad

We zijn het jaar begonnen met Manna, Brigit, Annet, Tonny en Miriam. Manna is tot voorzitter gekozen. Haar intenties zijn vooral de raad wat professioneler en gestructureerder maken.

Miriam trok zich alsnog terug door persoonlijke motieven. Helaas viel ook Tonny weg, zij is overleden. Ze was een gedreven lid dat graag meedacht met alles. Zij zal gemist worden. We hadden dus nieuwe leden nodig en vonden die in Lucie en Anja. Aan het einde van het jaar sloot ook Els zich aan en zijn nu weer met 6 raadsleden.

Sinds dit jaar is het woord “cliënt” niet meer in gebruik en moesten we onze naam veranderen. Aangezien de cliënten nu deelnemers worden genoemd, besloten wij dat te volgen en onze naam te veranderen in Participatieraad.

Aan het begin van het jaar hebben we een gesprek aangevraagd met de Raad van Toezicht. Hier hebben we veel van geleerd, door onder andere de structuur van HIER Zorg beter te begrijpen.

We hebben het CTO ook van tevoren gelezen en van commentaar voorzien over de vraagstelling. Aankomend jaar willen we graag nog eerder betrokken zijn bij het CTO omdat we wat specifieke vragen willen stellen. Door het bestuur is dit positief ontvangen.

Er is dit jaar een nieuwe richtlijn ingegaan omtrent een rookvrije omgeving voor personeel. Dit treft vooral de thuiszorg. Wij hebben meegedacht over hoe je dit het beste aan de betreffende deelnemer kunt vertellen.

Het regiowerken is ook van start gegaan. Natuurlijk heeft de raad ook meegedacht over hoe dit aan de deelnemers bekend maken, omdat veel deelnemers nu een andere begeleider krijgen. Samenvallend is er het bericht dat de gemeentes willen dat ZOOV het vervoer overneemt en HIER Zorg dat niet meer zelf mag doen. Dit valt veel deelnemers nogal rauw op hun dat en er is dan ook veel uitleg nodig. Ook wij dragen hier ons steentje bij.

Dit jaar bestond HIER Zorg 15 jaar. Dit moest natuurlijk gevierd worden. Dat hebben we gedaan door het deelnemersuitje samen te voegen met de jaarlijkse BBQ. We hebben in samenwerking met enkele personeelsleden een geweldige dag verzorgd bij ’t Noasman. Een fijne plek waar we allerlei activiteiten hebben aangeboden aan jong en oud, fit en minder fit. De positieve reacties waren overweldigend. De intentie is daarom om volgend jaar weer zoiets te doen in plaats van het reguliere “uitje”. We gaan het voortaan ook HIER dag noemen.

We zijn tevreden over onze inbreng, maar het kan natuurlijk altijd beter en daar zullen we dan ook alles aan doen.

08 Tevredenheidsonderzoek

In voorgaande jaren liet de organisatie het tevredenheidsonderzoek onder onze inwoners/deelnemers en bewoners uitvoeren door een extern bureau.

Vanwege de response, bruikbaarheid van de antwoorden en kosten, heeft de organisatie besloten om het onderzoek dit jaar anders uit te voeren.

Concreet door zelf vijf vragen en een stelling voor te leggen aan onze inwoners/deelnemers en bewoners.
Dit onderzoek is ontworpen in overleg met de Ondernemingsraad (OR) en Participatieraad (PR).

In totaal zijn er 35 interviews afgenomen bij willekeurig geselecteerde inwoners uit de hele Achterhoek met een indicatie van vóór 1 januari 2025.

Sterke punten & Impact

- Brede, praktische ondersteuning, hulp bij alle levensgebieden
- Persoonlijke en flexibele benadering --> Eigen normen en waarden, gehoord worden, sparringspartne
- Emotionele vangnetfunctie --> Ventileren, motiveren, ontwikkeling zelfbeeld en grenzen bewaken
- Hulp bij acute situaties en maatschappelijke terugkeer

Begeleiding & Personeel

\+
- Hoge waardering voor betrokken, hulpvaardige en flexibele begeleiders
- Sterke persoonlijke klik en vertrouwensband

−
- Wisseling van begeleiders

Activiteiten & openstellingen

\+
- Activiteiten bieden sociale contacten, daginvulling en leermogelijkheden

−
- Afstand naar activiteiten Winterswijk
- Relevantie: meer diversiteit in deelnemers
- Informatievoorziening: niet altijd volledig op de hoogte van aanbod

Hoe gaan we hiermee verder?

- Regiowerken zorgt voor een vast team bij vervanging van vaste begeleider
- Activiteiten: planning 2027 wordt eind 2026 opgesteld waarin gekeken wordt naar diverse activiteiten, ook buiten Winterswijk

STELLING:

"Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik van HIER Zorg ontvang"

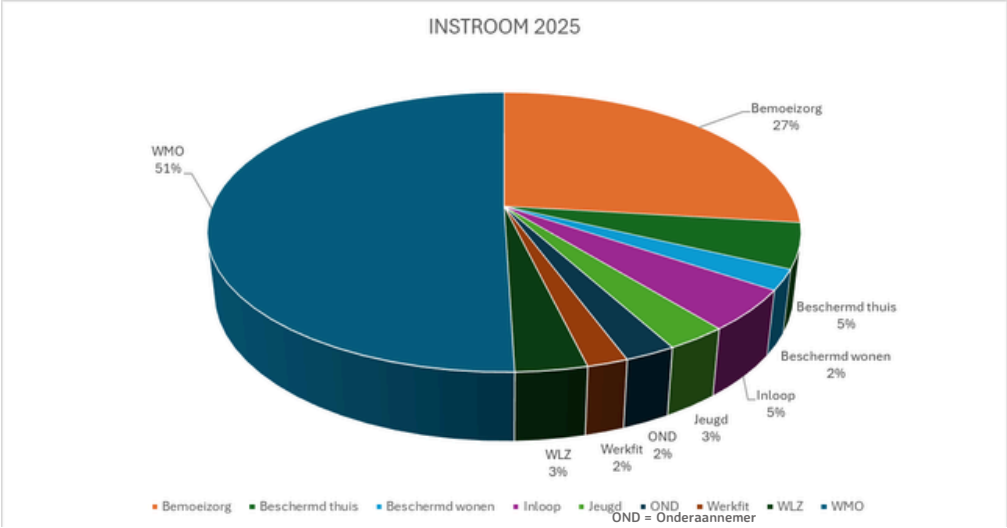
Oneens	Neutraal	Eens
0 inwoners	2 inwoners	33 inwoners

Quote inwoner:

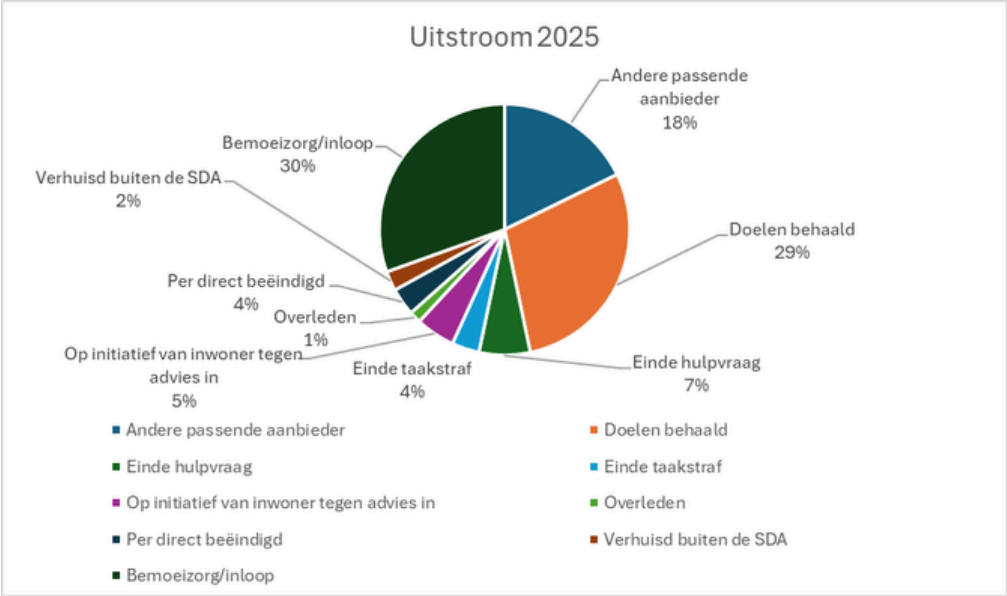
Uit het tevredenheidsonderzoek

“Sommige instanties willen je leven zo veranderen volgens het boekje, bij HIER Zorg mag ik mijn eigen normen en waarden houden.”

09 In- en uitstroom



Totaal: 212



Totaal: 197

In-en uitstroom

In totaal hebben we in 2025:

- Afscheid genomen van 15 collega's
- 14 nieuwe collega's verwelkomd

Waarvan 12 collega's voor het ambulante begeleiden. 2 nieuwe collega's ter vervanging van Business Controller en aanstellen van een nieuwe Teammanager.

Ontwikkelen en opleiden

In 2025 is actief ingezet op (collectief) scholingsaanbod, mede door

- Kennisoverdrachten
- Intervisiebijeenkomsten
- Teamontwikkeling

Daarnaast hebben vele collega's de "verplichte opleidingen behaald:

- Nu Niet Zwanger (18)
- Meldcode (8)
- Kindcheck(11)

Ook hebben medewerkers aan hun eigen ontwikkeling gewerkt door heel diverse opleidingen te volgen, vaak gefinancierd vanuit het eigen LoopBaanBudget.

10

Medewerkers, stagiaires, vrijwilligers

In 2025 hebben we plek geboden aan:

- 9 stagiaires (schooljaar 2024 / 2025)
- 11 stagiaires (schooljaar 2025 / 2026).

Een mooie ontwikkeling binnen HIER Zorg is dat van de stagiaires uit het schooljaar 2024 / 2025 – 4 van hen inmiddels in dienst zijn bij HIER Zorg.

Arbeidsomstandigheden

Eind 2025 zijn er 3 nieuwe Preventiemedewerkers opgeleid. Zij zijn gestart met het aanpakken van een nieuw Veiligheids / Ontruimingsplan voor alle 3 locaties van HIER Zorg via een extern bedrijf. Ook hebben zij zich verdiept in het online ABS systeem.

De arbeidsomstandigheden voor het kantoorpersoneel zijn verbeterd door de aanschaf van airco's voor alle spreekruimtes, maar ook dubbele beeldschermen op de werkplekken. Daarnaast is door de ontwikkeling van het werken in regioteams, ook de reistijden voor de ambulant medewerkers verbeterd.

Verzuimgegevens

Gemiddeld genomen was het ziekteverzuim percentage 7,27%.

Eind 2025 is een Team manager aangenomen die de diverse teams en teamcoördinatoren gaat ondersteunen met personele zaken. Een mooie ontwikkeling voor HIER Zorg.

Werken bij HIER

Geen dag hetzelfde. Je bent manusje-van-alles én specialist in mensen. Van plannen maken tot troosten, van lijmen tot lachen. En altijd met één doel: samen vooruit. Met elkaar zijn we flexibel. We draaien met elkaar activiteiten, ook buiten openingstijden en gaan op huisbezoek in de avond als een inwoner studeert of werkt. We vragen veel, maar geven ook veel terug. Goede arbeidsvoorwaarden, opleidingsmogelijkheden, een warm team. Geen gouden bergen, wel een plek waar je serieus genomen wordt.

11 Meldingen, incidenten en klachten

158 MIC
Melding Incident Cliënt

7 MIM
Melding Incident Medewerker

25 BOT-GESPREKKEN
Bedrijfsopvangteam

0 KLACHTEN

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON IS IN 2025 NIET BENADERD

12 Bemoeizorg

Naast ambulante ondersteuning, dagbesteding, wonen en onze inloopvoorziening bieden wij bemoeizorg.

HIER Zorg wordt wekelijks benaderd voor advies op het moment dat inwoners zorgmijdend gedrag laten zien en op het moment dat zorgen toenemen.

Bemoeizorgwerkers hebben korte lijnen met verschillende instanties, kennen de verschillende werkwijzen en zijn op de hoogte van trends en ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein.

In sommige situaties is er veel weerstand, terwijl in andere gevallen snel toegewerkt kan worden naar reguliere hulpverlening.

"Eigengereid, soms eigenwijs maar altijd met een groot en warm hart."

13 Vooruitblik 2026

In 2026 blijven we gaan voor snelle en praktische ondersteuning, op verschillende levensgebieden en voor alle doelgroepen. Met pit, lef en humor pionieren wij verder in de zorg, waarbij de inwoner centraal staat.

Positieve gezondheid

Beoordelen huidige missie/visie

Sociale basis/eigen netwerk/naasten

Nieuwe structuur functioneren en ontwikkelen

Inzet zorgtechnologie

Impact meten

Uitbouwen locatie Borculo

Bedankt dat je de moeite genomen hebt om dit jaarverslag door te lezen. Benieuwd naar meer of wat er precies op onze planning staat? Volg ons op socials om niets te missen!