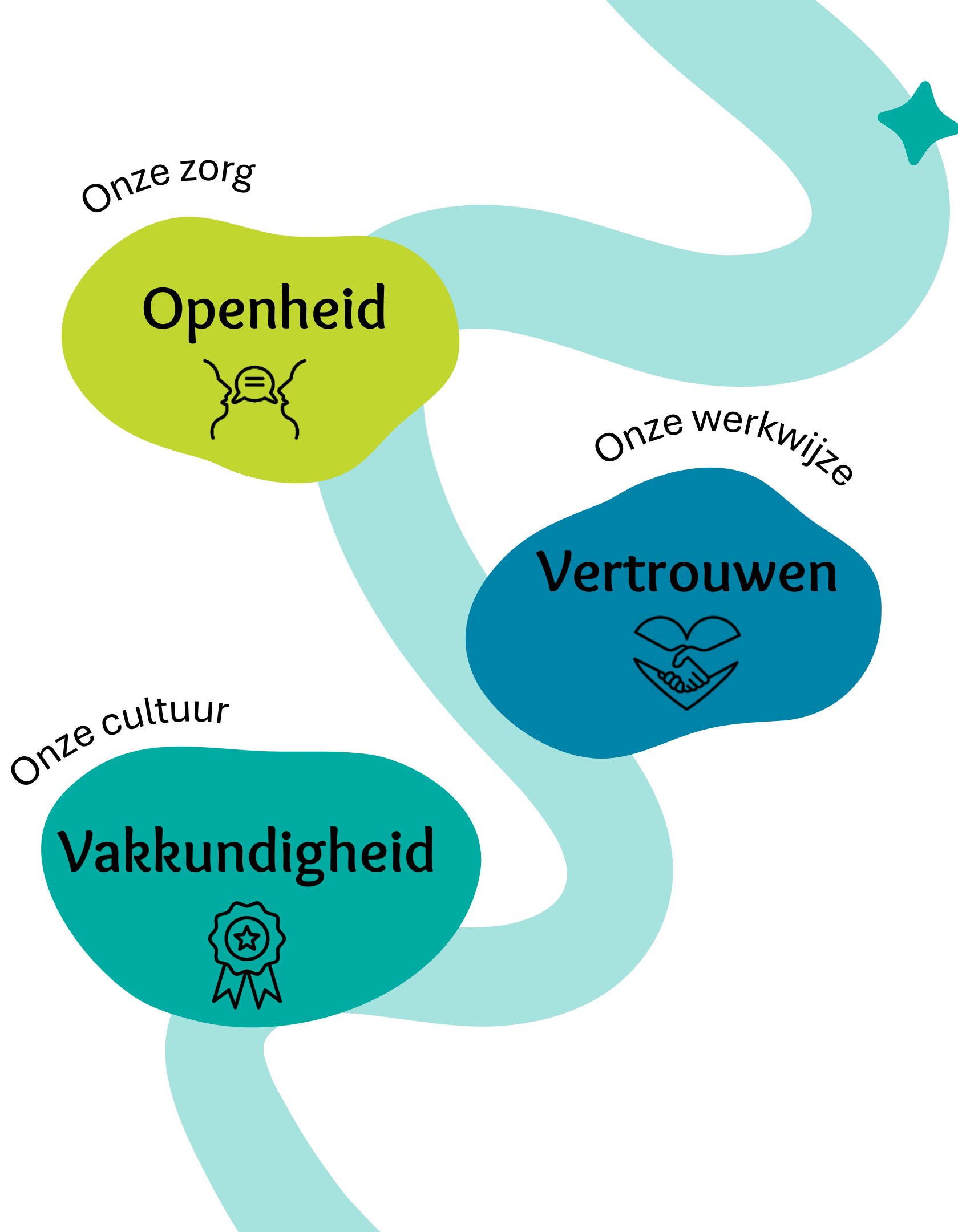


Jaarverslag 2025





Voorwoord

2025 was voor SHG een jaar waarin we de koers van de organisatie hebben herijkt en daarmee weer stabiliteit en rust hebben gevonden. Wat in die periode onveranderd bleef, is de toewijding van onze collega's: ook in uitdagende tijden zetten zij zich elke dag in voor goede zorg voor onze patiënten. Daar zijn we trots op.

We hebben goed geluisterd naar signalen uit de organisatie en zijn met elkaar in gesprek gegaan over wat beter kan. Dat heeft geleid tot duidelijke keuzes over hoe we samenwerken, hoe we de organisatie versterken en welke richting we opgaan. Onze nieuwe missie, visie en kernwaarden geven daarbij houvast. Ook achter de schermen zijn belangrijke stappen gezet om de organisatie financieel en digitaal sterker en veiliger te maken. Tegelijkertijd was er aandacht voor onze medewerkers, met eerste positieve resultaten in het terugdringen van ziekteverzuim.

Bovenal stond 2025 in het teken van het herstellen van vertrouwen en het versterken van de samenwerking. Daarmee ligt er een stevige basis om samen verder te bouwen aan goede, toegankelijke zorg.

Sharon Bean

Bestuurder

Jaarcijfers 2025

 239 medewerkers	 24.342 fysiotherapie zittingen
 42.340 ingeschreven patiënten 3.877 niet ingeschreven op naam	 530.638 receptregels farmacie
 8 gezondheidscentra	 1.327 patiënten diëtetiek
 6 apotheken	 Liquiditeitsratio 0,95 Solvabiliteit 43,6%
 217.123 consulten huisartsenzorg	 Jaaromzet € 28 miljoen



Over SHG

Stichting Haagse Gezondheidscentra (SHG Groep) gelooft dat zorg meer is dan genezen alleen. Zij is er om gezondheid dichterbij te brengen voor iedereen in de regio Haaglanden, met bijzondere aandacht voor mensen in kwetsbare posities. Zij beschikt over een netwerk van gezondheidscentra vanwaaruit zij kwalitatieve geïntegreerde multidisciplinaire eerstelijnszorg levert. SHG Groep levert huisartsenzorg, fysiotherapie, diëtetiek en farmacie.

Er heerst een open en professionele werkomgeving waarin medewerkers zich gezien en gewaardeerd voelen. Werkgeluk, professionele ontwikkeling en vakmanschap zijn de randvoorwaarden om goede zorg te kunnen bieden. De processen, procedures en locaties ondersteunen haar cultuur.

SHG Groep biedt haar patiënten persoonsgerichte zorg en werkt midden in de wijken, verbonden met de regio. Zij streeft ernaar voorop te lopen in het bieden van hybride zorg (fysiek en online). Zij combineert technologie met medemenselijkheid. Zorg wordt geïntegreerd aangeboden waar de zorgvraag dit behoeft. De SHG Groep is een organisatie waarbij Openheid, Vertrouwen en Vakkundigheid de breed gedragen kernwaarden zijn. Zij werkt vanuit een heldere missie, visie en strategische speerpunten.

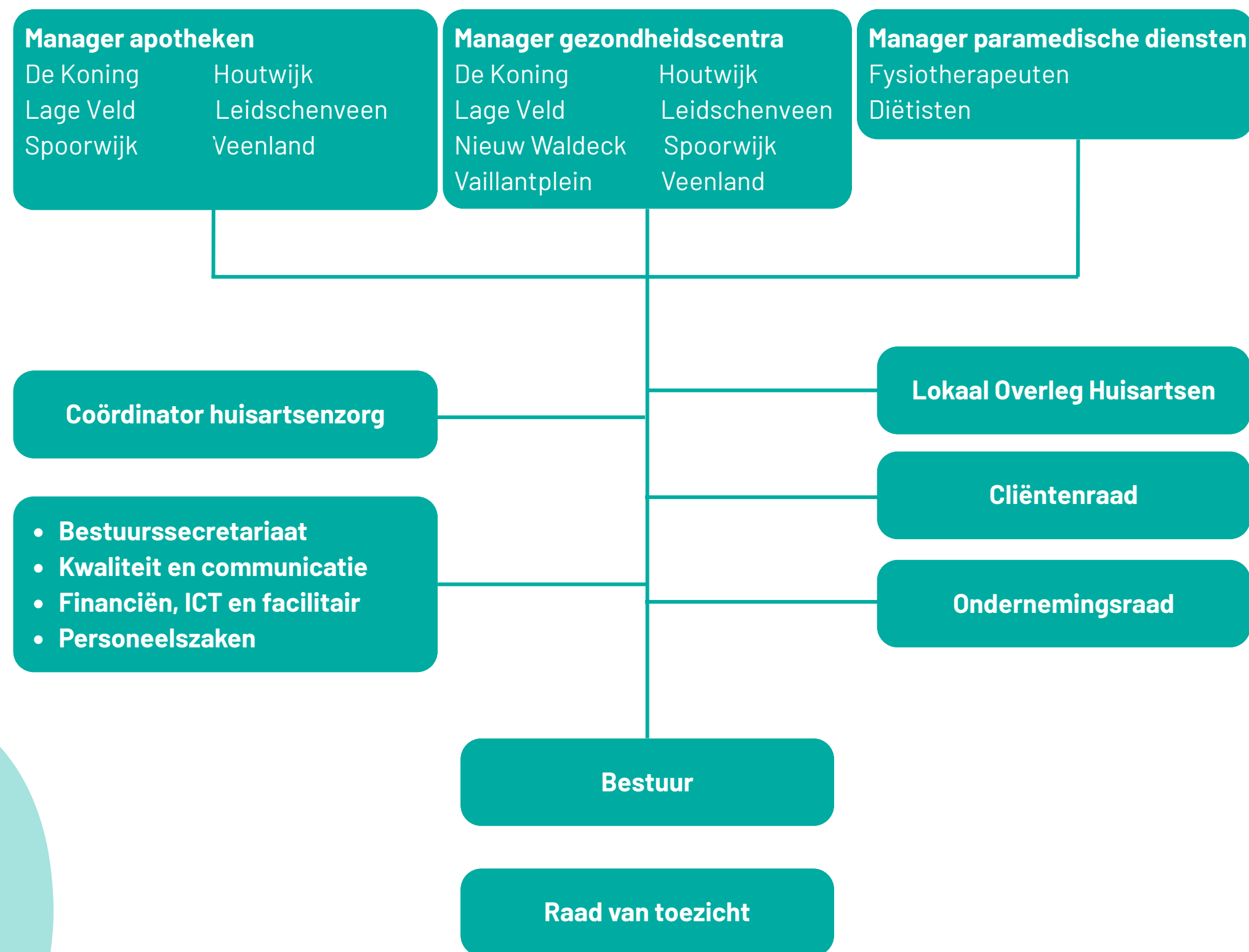
Over SHG

De gezondheidscentra en apotheken worden ondersteund door het centraal bureau, bestaande uit de volgende afdelingen: directie, secretariaat, kwaliteit, communicatie, personeelszaken, facilitaire dienst, ICT en financiën.

De dagelijkse aansturing van de gezondheidscentra is in handen van praktijkmanagers, die zich met name richten op de bedrijfsvoering. De dagelijkse aansturing van de apotheken berust bij de eerste apothekers die naast een deel van de bedrijfsvoering ook verantwoordelijk zijn voor de medisch inhoudelijke zaken.

Overkoepelend is er een coördinator voor huisartsenzorg die ook voorzitter is van het Lokaal Overleg Huisartsen (LOH), een manager paramedische zorg, een manager gezondheidscentra en een manager apotheken. Allen participeren in het MT.

De organisatie van SHG Groep staat onder toezicht van een raad van toezicht en wordt geadviseerd door de ondernemingsraad, een cliëntenraad en het Lokaal Overleg Huisartsen.



Onze hernieuwde missie en visie

Missie

Wij geloven dat zorg meer is dan genezen alleen. Wij zijn er om gezondheid dichterbij te brengen voor iedereen in Haaglanden, met bijzondere aandacht voor mensen in kwetsbare posities.

Visie

In 2030 vormt SHG een bruisend netwerk van gezondheidscentra en apotheken waar zorg, welzijn en leefstijl samenkomen. Met onze innovatieve en mensgerichte zorg maken we wijken sterker.

Onze cultuur

1. Wij hebben een open en professionele werkomgeving waarin medewerkers zich gezien en gewaardeerd voelen.
2. Werkgeluk, professionele ontwikkeling en vakmanschap zijn onze randvoorwaarden om goede zorg te kunnen bieden.
3. Onze processen, procedures en locaties ondersteunen onze cultuur.

Openheid



Onze werkwijze

1. Wij bieden onze patiënten persoonsgerichte zorg en werken midden in de wijken, verbonden met de regio.
2. Wij lopen voor in het bieden van hybride zorg (fysiek en online).
3. Wij combineren technologie met medemenselijkheid.

Vakkundigheid



Onze zorg

1. Wij werken vanuit een financieel gezonde, flexibele en toekomstbestendige organisatie.
2. Wij werken met wendbare multidisciplinaire teams die samenwerken als waren ze 1 team.
3. Wij bieden onze zorg efficiënt aan en creëren daarmee waarde voor onze patiënt en diens omgeving.

Vertrouwen



Onze zorg

Huisartsenzorg en chronische zorg

SHG heeft, net als andere organisaties in de eerstelijnszorg, te maken met aanhoudende uitdagingen binnen de huisartsenzorg. Denk hierbij aan een toenemende zorgvraag door vergrijzing, personeelstekorten, de groei van het aantal mensen met chronische aandoeningen en de verdere verschuiving van zorg vanuit het ziekenhuis naar de wijk. Daarnaast vragen technologische innovaties, waaronder hybride en digitale zorgverlening, en de uitvoering van afspraken uit het Integraal Zorgakkoord om voortdurende aanpassing. SHG vertaalt deze ontwikkelingen naar haar ontwikkelagenda, waarin jaarlijks wordt vastgelegd welke stappen worden gezet om de zorg toegankelijk, toekomstbestendig en patiëntgericht te houden.

Ketenzorg, of chronische zorg, is een belangrijk onderdeel van de huisartsenzorg. Het totaal aantal ketenzorg patiënten in 2025 per type DBC-ketenzorg was Astma: 1050, COPD: 263, CVRM: 5.148 en Diabetes: 2.919. De uitkomsten van de DBC-ketenzorg worden in kaart gebracht met behulp van de InEen-indicatoren. Monitoring en analyse van de indicatoren vindt elk kwartaal plaats.

Farmacie

In 2025 zijn in totaal 530.638 receptgeneesmiddelen verstrekt. Alle apotheken zijn HKZ-gecertificeerd (ISO 9001). Organisaties met dit keurmerk hebben intern de zaken goed op orde, stellen de klant centraal en werken voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Om de kwaliteit van de zorg transparant te maken en om kwaliteitsverbeteringen te (blijven) realiseren, werken de apotheken met indicatoren. De apotheken van SHG voldoen aan de doelstellingen die de Nederlandse Farmaceutische Zorggroep namens diverse apotheken met de zorgverzekeraars heeft afgesproken.

Diëtetiek

In 2025 zijn 1.327 mensen behandeld, deels vanuit een DBC (658) en deels per declaratie (669). De gemiddelde behandeltijd per patiënt was 1 uur en 41 minuten.

De diëtisten van SHG zijn in 2025 aangesloten bij HELD, Haaglanden Eerste Lijn Diëtisten. Ook zijn zij nu lid van TOPP, het Transregionale Organisatie Platform Paramedie in de regio Den Haag.

Fysiotherapie

In 2025 heeft de discipline fysiotherapie 16.661 reguliere verrichtingen uitgevoerd.

Daarnaast zijn er verschillende specialisaties binnen SHG. Zo waren er in 2025 onder andere 945 kinderfysiotherapie zittingen, 794 manuele therapie zittingen en 1.287 bekkenfysiotherapie zittingen.

De patiënttevredenheid wordt voortdurend gemeten met de PREM Fysiotherapie.

De fysiotherapeuten van SHG zijn in 2025 aangesloten bij FysioGroep Haaglanden, het regionale netwerk van fysio- en oefentherapeuten in de regio Haaglanden.

Ook zijn zij nu lid van TOPP, het Transregionale Organisatie Platform Paramedie in de regio Den Haag.



ThemawEEK Het Goede Gesprek

Tijdens de Week van het Goede Gesprek stond binnen SHG het voeren van het goede gesprek met patiënten centraal. Veel zorgverleners proberen hun patiënten zo veel mogelijk bij een beslissing te betrekken. Bijna alle patiënten willen dit ook graag (94%). Toch blijkt uit onderzoeken dat dit nog niet altijd lukt.

Tijdens de themawEEK stonden op alle gezondheidscentra paastakken met kaartjes die zorgverleners uitnodigden om met elkaar in gesprek te gaan over de onderwerpen Samen Beslissen en laaggeletterdheid. De kaartjes boden achtergrondinformatie, praktische vragen, tips en verwijzingen naar hulpmiddelen en e-learnings.

Door ervaringen en kennis uit te wisselen, werd het belang van duidelijke communicatie en het actief betrekken van patiënten bij zorgkeuzes extra onder de aandacht gebracht. Zo draagt SHG bij aan persoonsgerichte zorg die aansluit bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van iedere patiënt.



Onze zorg

Actiemaand Stoppen met Roken

In september vroeg SHG extra aandacht voor een rookvrije toekomst. In aanloop naar Stoptober werden patiënten actief gevraagd naar hun rook- en vapegedrag en hun eventuele wens om te stoppen. Medewerkers van verschillende disciplines gingen hierover op een laagdrempelige manier met patiënten in gesprek, ondersteund door praktische materialen zoals hand-outs met voorbeeldvragen en een stappenplan voor stoppen met roken of vaperen.

Daarnaast werd binnen de gezondheidscentra aandacht besteed aan kennisdeling en deskundigheidsbevordering, onder meer met een geaccrediteerde e-learning over rookstopadvies.

Door roken en vaperen bespreekbaar te maken, wil SHG patiënten ondersteunen bij het maken van gezonde keuzes en bijdragen aan een rookvrije zorgomgeving. Hiermee sluit SHG aan bij de landelijke ambitie om het aantal rokers verder terug te dringen en gezondheidswinst voor patiënten te bevorderen.



STOPPEN MET ROKEN OF VAPEN STAPPENPLAN

U wilt stoppen met roken of vaperen? Dat is een goed plan!

EEN GOEDE VOORBEREIDING HELPT:

- Schrijf op waarom u wilt stoppen.
- Kies een stopdatum, bijvoorbeeld 1 oktober met **Stoptober**.
- Bedenk en schrijf op wat u op moeilijke momenten gaat doen (afleiding, ontspanning, beweging).

KIES EEN STOPMETHODE DIE BIJ U PAST:

- Begeleiding door een praktijkondersteuner of coach.
- Begeleiding met medicatie zoals nicotinevervangers of medicijnen op recept.
- Zelfhulpmethoden, bijvoorbeeld via een app.

Samen met uw huisarts of praktijkondersteuner kiest u wat het beste werkt voor u.



BEKIJK ALLE STOPMETHODES OP
IKSTOPNU.NL

Benieuwd waar onze zorgprofessionals u mee kunnen helpen?

Kijk dan op:
shg.nl/rookvrij



Onze zorg



Veilig thuis na het ziekenhuis

In 2025 is SHG gestart met een pilot Transmurale Ouderenzorg op gezondheidscentra Houtwijk en Nieuw Waldeck. Deze module is bedoeld voor kwetsbare ouderen die na een ziekenhuisopname risico lopen op functieverlies.

De kwetsbare oudere wordt actief gescreend op het risico op functieverlies door de huisartsenpraktijk, dan wel door het ziekenhuis. Na ontslag heeft de huisartsenpraktijk zo snel mogelijk contact met de patiënt om de situatie in kaart te brengen. Vooral de eerste periode na ontslag wordt intensieve zorg verleend om functieverlies of heropname te voorkomen.

Voor de uitvoering van de module zijn werkafspraken gemaakt met het HagaZiekenhuis. De pilot is positief geëvalueerd: je levert betere kwaliteit van zorg en ook patiënten ervaren de ondersteuning als prettig. Op basis van deze positieve resultaten bereidt SHG de verdere uitrol van de module naar de overige gezondheidscentra voor in 2026.



Onze zorg

GESTRUCTUREERD PERIODIEK OVERLEG



Samenwerken voor betere ouderenzorg

SHG heeft als lid van het Netwerk Dementie Haaglanden bijgedragen aan het versterken van de samenwerking rondom kwetsbare ouderen. Naar aanleiding van een regionale handleiding voor het Gestructureerd Periodiek Overleg (GPO of MDO) werd in 2025 een webinar ontwikkeld voor zorgprofessionals. Hierin wordt uitgelegd hoe verschillende zorgverleners, zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen, casemanagers en apothekers, de multidisciplinaire samenwerking rondom kwetsbare ouderen kunnen verbeteren.

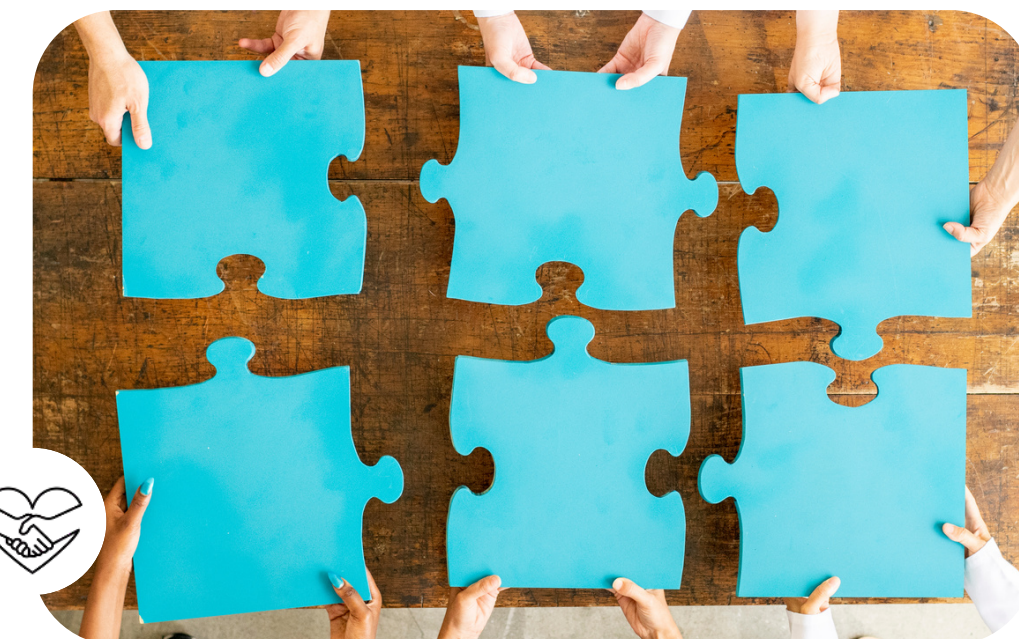
Het multidisciplinair overleg (MDO) van gezondheidscentrum Nieuw Waldeck werd in de webinar uitgelicht als regionaal praktijkvoorbeeld: hoe ziet dit MDO eruit, wat zijn knelpunten en wat maakt de samenwerking hier succesvol?

Door kennis en ervaringen te delen, draagt SHG bij aan betere afstemming tussen zorgverleners en aan persoonsgerichte zorg voor kwetsbare ouderen.

Wijkmanager voor alle SHG-locaties

SHG en Hadoks trekken samen op waar het gaat om wijkcoördinatie. Hadoks werft de coördinatoren, die ook actief zijn voor de gezondheidscentra van SHG. Zo ontstaat er in Den Haag één netwerk van wijkcoördinatoren, die van elkaar kunnen leren en een verbinding kunnen vormen tussen gezondheidszorg en welzijn. Sinds 2025 hebben alle SHG-locaties een wijkcoördinator.

Daarnaast hebben in 2025 twee wijksamenwerkingsverbanden waar SHG onderdeel van is vorm gekregen: Schilderswijk en Laak/Spoorwijk.

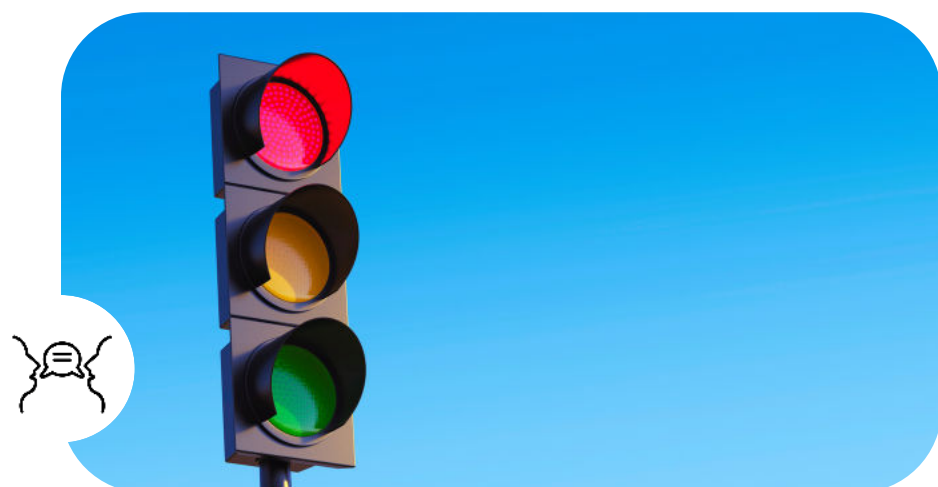


Onze zorg

Zorg én declaraties op Orde

Per 1 juli 2025 is SHG overgegaan naar Zorg op Orde. Zorg op Orde ondersteunt zorgorganisaties met digitale oplossingen die bijdragen aan efficiënte praktijkvoering, kwaliteitsverbetering en het verminderen van administratieve lasten. Zo kunnen praktijkondersteuners het systeem gebruiken om de patiënten in ketenzorg te monitoren. Daarnaast helpt het platform bij het correct registreren en declareren van zorg, zodat verrichte zorg inzichtelijk is en vergoedingen op de juiste manier kunnen worden aangevraagd.

Door processen te vereenvoudigen en administratieve lasten te verminderen, krijgen zorgverleners meer tijd voor de patiënt.



Zelf aanmelden in alle centra

Na een succesvolle pilot in 2024 zijn in 2025 op alle gezondheidscentra van SHG aanmeldzuilen geplaatst. Hiermee kunnen patiënten zich bij aankomst eenvoudig zelf aanmelden voor hun afspraak. De zorgverlener kan dan direct in het systeem zien dat de patiënt aanwezig is.

De aanmeldzuilen zorgen voor meer rust in de gezondheidscentra. Doordat minder patiënten zich bij de balie hoeven te melden, hebben assistentes meer tijd voor patiënten die extra ondersteuning nodig hebben.

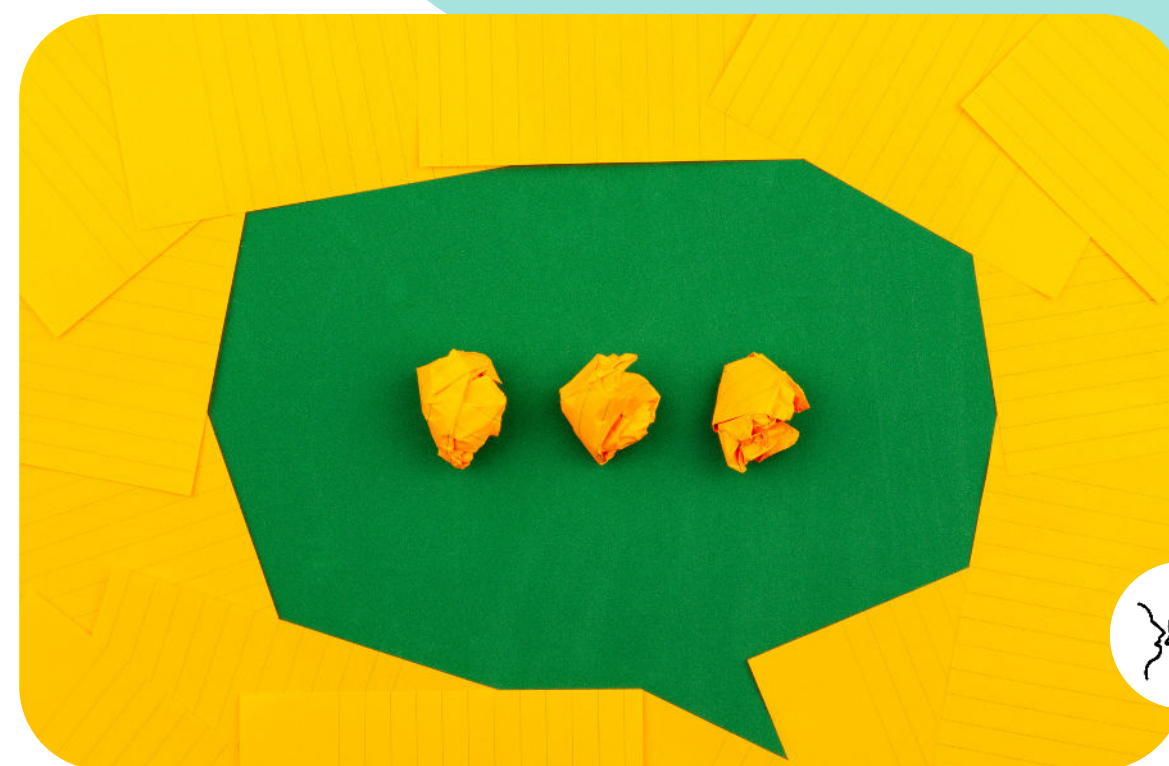


Onze cultuur

Slimme spraaktechnologie

In 2025 hebben verschillende huisartsen en praktijkondersteuners geëxperimenteerd met slimme spraaktechnologie. Met deze toepassing wordt het gesprek met de patiënt live omgezet naar tekst en automatisch samengevat in een medisch dossier. Terwijl de zorgverlener de aandacht bij de patiënt houdt, werkt de spraakherkenningstechnologie op de achtergrond om een nauwkeurig en direct bruikbaar verslag te creëren.

De ervaringen binnen SHG zijn positief. De technologie draagt bij aan efficiëntere dossiervorming en geeft zorgverleners meer ruimte voor wat het belangrijkste is: het gesprek met de patiënt



Onze cultuur

Aandacht voor palliatieve zorg

Vier gezondheidscentra van SHG organiseerden in 2025 informatiebijeenkomsten voor patiënten over het einde van het leven. Huisartsen nodigden patiënten uit om in gesprek te gaan over de dood, een onderwerp waar vaak een taboe op rust. Als mensen zich bewust zijn van de mogelijkheden die er zijn op het gebied van palliatieve zorg, ontstaat er meer ruimte voor vroegtijdige zorgplanning. De zorg in de laatste levensfase kan zo beter worden afgestemd op de wensen en behoeften van patiënten en hun naasten. De reacties van patiënten waren warm:

- 'Wat fijn dat hier zo open over gesproken wordt.'
- 'We gaan meteen aan de slag met een wilsverklaring.'
- 'Een duidelijke en fijne bijeenkomst.'
- 'Wat goed dat jullie dit organiseren vanuit de huisartsenpraktijk.'

Daarnaast vroeg de SHG werkgroep palliatieve zorg in de Week van de Palliatieve Zorg met een mini 'palliatieve kit' aandacht voor de zorg voor patiënten die niet meer beter kunnen worden. De échte palliatieve kit, die sinds 2025 ook wordt uitgegeven door apotheek Leidschenveen, is een box met hulpmiddelen en medicijnen voor vaak voorkomende klachten in de terminale fase, die bij de patiënten thuis kan staan. Hierin zitten o.a. medicijnen tegen pijn, benauwdheid, misselijkheid en onrust. De mini-kit bevatte traktaties, flyers voor patiënten en zorgverleners, wilsverklaringen en Kiezen en Delen, een kaartspel dat helpt ontdekken wat je echt belangrijk vindt.

Met deze activiteiten zet SHG palliatieve zorg in de schijnwerpers. Hoewel bijna iedereen er direct of indirect mee te maken krijgt, is niet altijd bekend wat palliatieve zorg inhoudt. Tijdige en passende zorg voor patienten en naasten draagt onder andere bij aan een betere kwaliteit van leven.



Onze werkwijze

Samen bouwen aan de toekomst van SHG

In 2025 stelde SHG Groep een vernieuwde missie, visie en strategische koers vast voor de periode 2026–2030. Hiermee zet de organisatie een belangrijke stap richting een toekomst waarin SHG van nog grotere betekenis kan zijn voor patiënten in de regio Haaglanden.

De nieuwe koers kwam tot stand in nauwe samenwerking met medewerkers uit alle disciplines en met betrokkenen binnen en buiten de organisatie. Vanaf medio 2025 werd gewerkt aan een toekomstbestendige basis die richting geeft aan de gezamenlijke ambitie van SHG. In november en december werden de concepten gepresenteerd aan geïnteresseerde collega's. Hun reacties en suggesties zijn gebruikt om de missie, visie en kernwaarden verder te verfijnen, zodat deze breed worden gedragen binnen de organisatie.

Ook bij het vaststellen van de kernwaarden stond betrokkenheid centraal. Via een enquête konden medewerkers aangeven welke waarden het beste aansluiten bij SHG. Inmiddels zijn de nieuwe missie, visie en kernwaarden vastgesteld en vormen zij het gezamenlijke kompas voor de toekomst van de organisatie.

Missie

Wij geloven dat zorg meer is dan genezen alleen. Wij zijn er om gezondheid dichterbij te brengen voor iedereen in Haaglanden, met bijzondere aandacht voor mensen in kwetsbare posities.

Visie

In 2030 vormt SHG een bruisend netwerk van gezondheidscentra en apotheken waar zorg, welzijn en leefstijl samenkomen. Met onze innovatieve en mensgerichte zorg maken we wijken sterker.

Onze zorg

Openheid



Onze cultuur

Vakkundigheid



Onze werkwijze

Vertrouwen



Onze werkwijze

Toekomstbestendige bekostiging Krachtige basiszorg onderzocht

SHG heeft in 2025 bijgedragen aan een onderzoek van Expertisecentrum BUNDLE naar de bekostiging van Krachtige Basiszorg. Dit onderzoek richtte zich op knelpunten die zorgverleners en organisaties ervaren bij de financiering van deze integrale wijkaanpak en op mogelijke oplossingen voor de toekomst. Krachtige Basiszorg is bedoeld om de zorg voor inwoners van aandachtswijken te versterken door nauwe samenwerking tussen zorg, welzijn en het sociaal domein.

Vanuit haar praktijkervaring leverde SHG zowel inhoudelijke als financiële inzichten aan het onderzoek. De resultaten dragen bij aan de ontwikkeling van een meer passende en duurzame bekostiging, zodat integrale samenwerking in de wijk beter kan worden ondersteund en de zorg toegankelijk blijft voor inwoners met complexe zorg- en ondersteuningsvragen.

Welkom bij SHG Groep

SHG Groep is één van de grootste organisaties voor eerstelijnszorg in de regio Haaglanden. Bij ons vindt u alle zorg die u nodig heeft vertrouwd in de buurt!



Apotheken



Gezondheidscentra



Werken bij



Nieuws



Contact



Nieuwe website live

In maart 2025 ging de vernieuwde website van SHG live. Bij de ontwikkeling is veel aandacht besteed aan gebruiksvriendelijkheid, leesbaarheid en toegankelijkheid voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden of laaggeletterdheid. Hierdoor kunnen patiënten sneller en eenvoudiger de informatie vinden die zij nodig hebben.

Daarnaast werd een nieuwe en professionele Werken bij SHG-pagina gerealiseerd. Hier worden vacatures overzichtelijk gepresenteerd en krijgen geïnteresseerden een goed beeld van SHG als werkgever. Daarmee draagt de website niet alleen bij aan betere dienstverlening aan patiënten, maar ook aan het aantrekken van nieuwe medewerkers.



Onze werkwijze

