



# Van ouderenzorg naar **nieuwerezorg**

**Kwaliteitsbeeld**  
**Argos Zorggroep 2024**



## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Bevlogen vooruit	4
Zorg voor ouderen met een complexe zorgvraag	10
Taakverlichting	14
Kwaliteit	22
Samen werken aan gezonde zorg	26
Een terug- en vooruitblik van onze...	28
Over Argos Zorggroep	34

## Voorwoord

Voor je ligt het eerste Kwaliteitsbeeld van Argos Zorggroep. Net als de resultaten die we behaalden, is het Kwaliteitsbeeld tot stand gekomen vanuit een brede samenwerking binnen onze organisatie. Waarbij we samen met onze medezeggenschapsraden bepaalden wat we graag aan de buitenwereld laten zien en waarbij we de inhoud ophaalden bij onze medewerkers.

We zijn er trots op dat we samen met hen, ondanks de personeelskrapte die zij dagelijks voelen, blijven werken aan kwaliteit, vernieuwing en verbetering van zorg. En daarmee ook in 2024 grote stappen hebben gezet in onze reis van ouderenzorg naar nieuwerezorg.

Hoe we dat doen? Daar neemt ons Kwaliteitsbeeld je graag in mee.

Edwin Wulff en Shequita Kalloe  
Raad van Bestuur Argos Zorggroep



1

## Bevlogen vooruit

We gaan bevlogen vooruit zodat medewerkers het beste uit zichzelf kunnen halen. We doen dat door slagvaardig te zijn en door binnen en buiten Argos Zorggroep veranderkracht te laten zien in gedrag en leiderschap.

**Psssst heb jij al gehoord van onze nieuwe zorgvisie?**

In een wereld van verandering omarmen wij een nieuwe kijk op zorg. Onze zorgvisie omschrijft onze waarden, geeft richting aan ons denken en biedt houvast aan ons doen. Deze zorgvisie is in 2023 voor en door medewerkers tot stand gekomen. Met betrokkenheid van medewerkers vanuit zorg, welzijn, wonen en behandeling die in allerlei functies werkzaam zijn. Daarmee is onze nieuwe zorgvisie echt iets waar wij als organisatie erg trots op zijn. In 2024 zijn we aan de slag gegaan om de zorgvisie bekend te maken bij alle medewerkers en te integreren in onze processen. Zoals het Sterk in je werk gesprek en werkoverleggen binnen onze teams. Inmiddels heeft

bijna 90% van onze medewerkers gehoord van de zorgvisie en kent meer dan de helft ook de inhoud daarvan. In 2025 zetten we in op nog meer bewustwording, met als doel dat onze zorgvisie de basis wordt voor ons beleid, ons gedrag en ons handelen.

Bevlogen leiders maken het mogelijk dat medewerkers het beste uit zichzelf halen en hun talent laten zien en groeien. Wij willen een organisatie zijn met leiders die in staat zijn om medewerkers verantwoordelijkheid te geven en hen mee te laten denken over verandering, verbetering en vernieuwing. In 2024 startten we daarom in samenwerking met bureau de Baak met het leiderschapsprogramma 'Bevlogen vooruit', bedoeld voor leidinggevenden van Argos Zorggroep. Ons doel is dat rond de zomer van 2025 al onze leidinggevenden dit programma hebben doorlopen. En dat in de loop van 2025 een plan is uitgewerkt om ook daarna de kennis en vaardigheden van onze leiders te blijven ontwikkelen.

**Bevlogen leiderschap**

In 2023 voerden we een verbetertraject uit voor het roosterproces met een gezonde werkomgeving, een goede balans tussen werk en privé én voldoende kwaliteit van zorg als uitgangspunt. Dit heeft in 2024 geleid tot een nieuw werkwijze en de introductie van het stempelrooster: Een basisrooster dat de zorgteams zelf maken en waarin we rekening houden met elkaars wensen en eisen, de eisen rondom bezetting, contracturen, geldende wet- en regelgeving en cao afspraken. De zorgteams maken het stempelrooster samen met hun leidinggevende en het planbureau. Het planbureau gebruikt dit stempelrooster vervolgens om maandelijks het maandrooster te publiceren. Sinds de zomer van 2024 zijn alle woonzorg- en revalidatiegroepen gefaseerd gaan werken met het stempelrooster. Begin 2025 evalueren we deze nieuwe werkwijze.

**Een nieuwe manier van roosteren**

## Centrale flexpool

Vanwege de grote vraag naar flexibele inzet en flexibel werk, zijn we op 1 januari 2024 gestart met een centrale flexpool als organisatorisch onderdeel van HRM. We focussen daarbij op kwaliteit, uniformiteit en de verhoging van de inzet van flexmedewerkers. We hebben als organisatie veel te bieden, ook aan (toekomstige) medewerkers die zelf regie willen hebben over wanneer, waar en hoeveel zij werken. Met de centrale flexpool kunnen we hier een belangrijke bijdrage aan leveren. In 2024 investeerden we in de samenwerking tussen de flexpool en de leidinggevenden van onze zorgteams, het planbureau en de afdeling recruitment. In 2025 starten we met rondetafelgesprekken waaraan de flexpool, het planbureau en de leidinggevenden van de zorgteams deelnemen.

## Informele zorg

Het optimaal betrekken van informele zorg, ofwel mantelzorg en zorg door vrijwilligers, is een essentieel onderwerp binnen onze zorgvisie en het Generiek Kompas. Wij zien informele zorg daarbij als voorliggend op formele zorg. Mantelzorgers en vrijwilligers zijn van grote waarde en daarnaast hard nodig om ook in de toekomst voldoende, noodzakelijke zorg te kunnen bieden. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft in 2024 de kaders geschetst voor de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg. Deze kaders gebruiken wij bij de invulling van ons beleid.

De tevredenheid onder onze huidige mantelzorgers is hoog met als gemiddeld cijfer een 7,8. Uit dossieronderzoek blijkt daarnaast dat nu vrijwel altijd iets is benoemd over het sociale netwerk, maar soms nog wel heel summier. In 2025 gaan we daar verder mee aan de slag.

# Wij geven jou de ruimte om **bevlogen vooruit** te gaan.



## Zo gaan we van ouderenzorg naar nieuwerezorg.



## Dag van de (mede)zeggenschap

In onze reis van ouderenzorg naar nieuwere zorg is zeggenschap en medezeggenschap van cruciaal belang. Daarom organiseerden wij in 2024 de 'Dag van de (mede)zeggenschap' voor onze medewerkers en medezeggenschapsraden met als doel ervaringen, dilemma's en adviezen uit te wisselen. 'Tommie in de zorg' nam de deelnemers mee in een boeiende lezing over de verschillende niveaus van zeggenschap en voorbeelden uit zijn eigen werk. Daarnaast was er veel ruimte voor de medezeggenschapsraden om met elkaar in gesprek te gaan over dit belangrijke onderwerp. Argos Zorggroep organiseert in 2025 de tweede editie van de 'Dag van de (mede)zeggenschap'.

## Medewerkersonderzoek

In november 2024 begeleidde Effectory ons periodieke medewerkersonderzoek. In de resultaten zien we op veel thema's een lichte stijging vergeleken met ons vorige onderzoek in 2022. Bijvoorbeeld op de thema's samenwerking en leiderschap, wat een positief effect heeft op het werkplezier van onze medewerkers.

Toch zijn er ook thema's die wat onze medewerkers betreft beter kunnen. Dat geldt voor bijvoorbeeld het onderwerp ervaren werkdruk, waardering en werkomgeving.

Al onze teams gaan in 2025 aan de slag met de punten waar zij trots op zijn en willen behouden en de punten waar zij verbetering op willen realiseren. Ook op organisatieniveau zijn de verbeterpunten opgepakt, is nagedacht over welke acties we moeten uitzetten en werken we in 2025 aan de uitvoering hiervan.





2

## Ouderen met een complexe zorgvraag

We focussen ons op ouderen met een complexe zorgvraag en richten ons portfolio hierop in.

### Expert in complexe ouderenzorg

Onze expertise in ouderenzorg zetten wij dagelijks in voor ouderen met dementie en lichamelijke zorgvragen. Dat doen we in onze verpleeghuizen, ons centrum voor kortdurende zorg Marnix, poliklinisch en bij ouderen thuis. Daarnaast specialiseren wij ons in ouderen met een complexe zorgvraag. Onder andere binnen de acute (IBS-)crisiszorg en geriatrische revalidatiezorg in Marnix, maar ook in onze verpleeghuizen.

### Probleemgedrag

In 2024 ontwikkelden wij onze visie op dementie en ernstig probleemgedrag (DEP) op woonzorggroep De Sloep in Breede Vliet in Hoogvliet.

Daarnaast startten we met de observatiemethodiek PAIC-15 als vast onderdeel van onze werkwijze bij probleemgedrag. Deze methodiek helpt onze medewerkers bij het herkennen van pijnsignalen bij mensen met cognitieve problemen. In 2025 breiden we onze expertise uit naar nieuwe woonzorggroepen voor DEP in DrieMaasStede in Schiedam en DrieMaasHave in Maassluis. Daarnaast openen we in 2025 een nieuwe herstelafdeling (PG) in Marnix. Het herkennen van probleemgedrag werken we in 2025 uit in concrete werkwijzen voor onze medewerkers, zodat we deze tijdig in beeld kunnen brengen en escalatie vaker kunnen voorkomen. Zowel in onze verpleeghuizen als bij ouderen thuis.

In 2024 behaalden we het PREZO keurmerk Dementie op jonge leeftijd voor woonzorggroep de Veerboot in Breede Vliet en onze dagbehandeling in DrieMaasHave. In 2025 gaan we aan de slag met onze visie op het leefmilieu van deze doelgroep en gaan we intensiever samenwerken met netwerkpartners in en om ons werkgebied.

Voor dementie en ernstig probleemgedrag werken wij toe naar het Topcare predicaat. Wij hebben hier in 2024 een samenwerking voor gesloten met een lectoraat van de Hogeschool Rotterdam en werken in 2025 toe naar de eerste (proef)audit.

Onze nieuwe zorgvisie en focus op complexe ouderenzorg vragen om een nieuwe kijk op welzijn. Waarbij een verschuiving plaatsvindt van herstel naar welbevinden, met meer aandacht voor het naderende levenseinde en de zorg die daarbij nodig is. We zorgen voor een fijne leefomgeving in onze verpleeghuizen, een liefdevolle benadering en sluiten zoveel mogelijk aan bij het leven zoals onze cliënten gewend zijn. We betrekken hierbij de mantelzorgers en het netwerk van de cliënt en hanteren het uitgangspunt 'net als thuis'.

### Dementie op jonge leeftijd

### Topcare

### Een nieuwe visie op welzijn

## Investeren in wetenschap

In 2024 stelden wij onze visie op welzijn vast. In 2025 werken wij deze visie verder uit in concrete plannen, met als doel dat aan het eind van het jaar alle verpleeghuizen volgens de nieuwe visie werken.

De Wetenschappelijke OnderzoeksCommissie (WOC) van Argos Zorggroep werkt doorlopend aan de drie speerpunten:

- ✓ beoordelen onderzoeksverzoeken;
- ✓ faciliteren van lopend onderzoek binnen Argos Zorggroep;
- ✓ meedenken over implementatie van onderzoeksresultaten in onze processen.

Wij werken daarbij structureel samen met verschillende netwerkpartners in de regio, zoals het Universitair Netwerk voor de Care-Zuid Holland (UNC-ZH). In 2024 droegen wij bij aan maar liefst negen onderzoeken vanuit dit netwerk. Ook droegen we bij aan het nieuwe valorisatieteam vanuit het UNC-ZH door het leveren van een kennismakelaar.

Ter bevordering van de onderzoekscultuur binnen Argos Zorggroep intensiveren wij in 2024 de samenwerking met de Hogeschool Rotterdam en het daaraan verbonden lectoraat Kenniscentrum Zorginnovatie. Het Multidisciplinair Zorg InnovatieCentrum in Marnix is daar een belangrijk resultaat van. Studenten van de Hogeschool Rotterdam zullen hier in 2025 hun onderzoeksopdrachten uitvoeren met ondersteuning van het Kenniscentrum Zorginnovatie en onze WOC.

Er zijn sinds 2024 twee medewerkers actief in de rol van Wetenschappelijk Implementatie Coördinator (WIC), die intensief samenwerken met de WOC. Zij beoordelen of resultaten vanuit wetenschappelijk onderzoek gebruikt kunnen worden binnen Argos Zorggroep. Als dat zo is, geeft de WIC advies om medewerker te helpen bij het implementeren hiervan. In 2025 zullen de WIC's hun belangrijke werk binnen Argos Zorggroep verder voortzetten.

Onze kennis en expertise op het gebied van (complexe) ouderenzorg delen we graag met onze medewerkers en netwerkpartners. In 2024 vond daarom de derde editie plaats van ons symposium, dat zich richt op zowel innovatie als onderzoek. Onze bevoegde medewerkers van de WOC en kopgroep innovatie organiseren dit symposium van kop tot staart. Het centrale thema in 2024 was: 'Grip op familiesystemen en persoonlijkheidsstoornissen bij dementie'. Vanzelfsprekend organiseren we ook in 2025 weer een symposium waar medewerkers en netwerkpartners van harte welkom zijn.

Ons ambulante eerstelijns behandelteam biedt gespecialiseerde medische en paramedische behandeling aan ouderen en chronische zieke patiënten met complexe aandoeningen. Daarnaast ondersteunt het team huisartsen en andere verwijzers met vroegdiagnostiek, specialistische consulten en direct collegiaal contact. In 2024 zetten wij de eerste stappen in het positioneren van ons behandelteam binnen relevante regionale initiatieven, zoals Gezond en Wel Thuis, en haalden wij de samenwerking aan met huisartsen in ons werkgebied. In 2025 maken we een volgende stap in deze samenwerking, brengen we onze expertise naar de thuiszorg en het voorliggend veld en verkennen we de meerwaarde van het ambulante behandelteam in de gezamenlijke opgave bij het langer thuis wonen van kwetsbare ouderen.

## Symposium

## Ambulant eerstelijns behandelteam

# 3

## Taakverlichting

We zorgen voor taakverlichting zodat we met minder medewerkers kwalitatief goede zorg blijven bieden en ondersteunen cliënten en hun mantelzorgers in eigen regie en zelfstandigheid. Dat doen we met slimme werkwijzen waarbij we gebruikmaken van data en zorgtechnologie en investeren in digitaal vaardige medewerkers.

### Nieuw elektronisch cliëntdossier

Argos Zorggroep gaat in juni 2025 gebruikmaken van het elektronisch cliëntdossier (ECD) ONS van Nedap. Voor de inrichting hiervan startten in 2024 verschillende werkgroepen met de focus op verpleeghuizen, revalidatie, thuiszorg, dagbesteding en onze back-office. Daarnaast startte de werkgroep 'training en adoptie'.

Bij de inrichting van het nieuwe ECD hanteren we de volgende principes en uitgangspunten:

- ✓ Taakverlichting voor medewerkers;
- ✓ Integrale cliëntzorg;
- ✓ Een ECD voor medewerkers, cliënt én mantelzorger;
- ✓ Uniforme werkwijzen;
- ✓ Samenwerking met partners / netwerken;
- ✓ Het binden van onze medewerkers.

Argos Zorggroep heeft in 2024 gekozen voor nieuwe classificatiemodellen voor de zorg. Gelijktijdig met de invoering van het nieuwe ECD in 2025 gaan we voor onze verpleeghuizen, dagbesteding, thuiszorg en eerstelijns behandeling werken met Mikzo Kompas. Dit classificatiemodel sluit aan bij het Generiek Kompas. Het gedachtegoed van Mikzo Kompas is verweven in de trainingen voor medewerkers tijdens de implementatie van het nieuwe ECD. Voor de geriatrische revalidatiezorg gaan we werken met het classificatiemodel SAMPC, die het ordenen en in kaart brengen van zorgproblematiek ondersteunt. Op die manier kan ook bij patiënten met meervoudig complexe problematiek een probleeminventarisatie plaatsvinden op verschillende domeinen als basis voor het opstellen van het behandelplan.

De keuze voor deze nieuwe classificatiemodellen is voortgekomen uit de nieuwe zorgvisie, de invoering van het nieuwe ECD en ervaren knelpunten met huidige classificatiemodellen. Bij deze keuze zijn in 2024 zo'n vijftientig zorgmedewerkers betrokken geweest vanuit onze verpleeghuizen, dagbesteding, thuiszorg, eerstelijns behandel dienst en revalidatiezorg.

Argos Zorggroep gaat in 2025 werken in een nieuwe digitale werkomgeving: Mijn Argos Portaal (MAP). De voorbereidingen hiervoor waren in 2024 in volle gang. Bij de invoering van de nieuwe werkomgeving gaat het niet alleen om een technische verandering. We verwachten dat MAP ook gaat bijdragen aan beter en makkelijker (samen)werken.

### Mikzo Kompas

### Mijn Argos Portaal

## Actuele cliëntgegevens

Met de komst van het nieuwe ECD gaat Argos Zorggroep over naar volledig digitaal werken in de zorg. Door te werken met een laptop op een verrijdbare kar, hebben onze medewerkers altijd actuele cliëntgegevens bij de hand. De papieren werkmapjes, die op dit moment nog in gebruik zijn, worden hiermee overbodig. We hebben deze werkwijze in 2024 getest op twee woonzorggroepen met positief resultaat. Op basis hiervan voeren we deze werkwijze in 2025 in op alle woonzorg- en revalidatiegroepen van Argos Zorggroep.

## Digitaal medicatiedelen

Net als in onze thuiszorg, willen we in onze verpleeghuizen en centrum voor kortdurende zorg medicatie digitaal gaan aftekenen. In 2023 onderzochten we hier de mogelijkheden voor. In 2025 zullen we, na de invoering van het nieuwe ECD, de volgende stap zetten met een concreet plan voor een koppeling met HiX, het elektronisch medicatievoorschrijfsysteem dat wij gebruiken.

## Lean werken

Wij werken sinds 2022 volgens de Lean methodiek. Samen met medewerkers uit de hele organisatie gebruiken we Lean om processen te verbeteren en verspilling te elimineren. Doordat medewerkers kunnen meedenken over hun eigen werk en we kortcyclisch verbeteren, leidt Lean tot concrete afspraken waar medewerkers direct het effect van ervaren. In 2024 heeft Argos Zorggroep met ongeveer twintig Lean-experts gewerkt aan:

- ✓ Verbeteringen in de thuiszorg;
- ✓ De werkwijze bij melden van calamiteiten bij de inspectie;
- ✓ De werkwijze bij inzage in het cliëntdossier;
- ✓ De in-, door- en uitstroom bij de dagbesteding;
- ✓ Het verbeteren van het voorraadbeheer van verpleegkundige materialen en incontinentiemateriaal;
- ✓ Het verbeteren van de vindbaarheid van materialen (Breede Vliet);
- ✓ Het verkorten van de verpleegkundige opname binnen de geriatrische revalidatiezorg (Marnix).

## LEAN traject

### Verkorten verpleegkundige opname GRZ



Wij werken sinds 2023 volgens de projectmethodiek van Projectmatig Creëren. Hiervoor leidden we zelf projectleiders op en maakten we afspraken over de rol van opdrachtgever, projectleider en projectdeelnemer.

## Projectmatig creëren

We werken hierbij vanuit de essentie:

- ✓ Alle betrokkenen voelen zich mede-eigenaar van het project;
- ✓ Er komt energie los;
- ✓ Er wordt samengewerkt aan gedeelde doelen.

# Slimme werkwijzen nemen jou werk uit handen.

Zo gaan we  
van ouderenzorg  
naar nieuwere zorg.



Met het gebruik van deze projectmethodiek hebben we in 2024 veranderingen op een gestructureerde manier door kunnen voeren bij onderwerpen zoals informele zorg, dagbesteding, het Generiek Kompas en eerste lijnsbehandeling. Projectmatig creëren helpt daarbij in het afspreken van een duidelijke werkwijze, zorgt voor meer energie en werkplezier en biedt vernieuwende oplossingen waar onze medewerkers zelf achterstaan. In 2025 zullen we nieuwe projecten uitvoeren met deze methodiek, waaronder veiligheid in de thuiszorg.

Een aantal van onze huizen maakt gebruik van verouderde domotica. Om die reden hebben wij in 2024 gekeken wat ons te doen staat bij de vernieuwing hiervan. Ten behoeve hiervan is, samen met interne en externe deskundigen, een breed onderzoek uitgevoerd. De inzichten uit dit onderzoek gebruiken we voor onze plannen om DrieMaasHave en DrieMaasStede in 2025 te voorzien van nieuwe domotica. Daarnaast zijn in 2024 upgrades uitgevoerd in de bestaande domotica-toepassingen van Soenda en Marnix. Vanaf 2025 werken we toe naar een uniforme werkwijze en inzet van domotica in al onze huizen.

Onze kopgroep innovatie zet zich in om het werk voor onze medewerkers leuker en makkelijker te maken. Naar aanleiding van het advies van de kopgroep innovatie over een track and trace systeem, is in 2024 een succesvolle pilot uitgevoerd die heeft geleid tot de implementatie hiervan in meerdere huizen. Daarnaast starten we op basis van het advies van de kopgroep innovatie in 2025 met pilots voor:

- ✓ Makkelijker aantrekken van steunkousen met behulp van de Helpsoq;
- ✓ Makkelijker optillen van een cliënt na vallen met de Raizer;
- ✓ Verminderen van effecten van onregelmatige diensten met behulp van de lichttherapiebril.

## Domotica

## Kopgroep innovatie

## In zes stappen naar passende thuiszorg

De meerwaarde van de kopgroep innovatie ligt ook in de gedegen onderbouwing die zij geven van de voor- en nadelen van bepaalde innovaties. Dat heeft er toe geleid dat voor het gebruik van slim incontinentiemateriaal en de heupairbag (vooralsnog) geen pilots starten.

Vanuit het IZA-fonds wijkverpleging zijn in 2024 vier Lean trajecten uitgevoerd binnen onze thuiszorg:

- ✓ Toewerken naar passende zorg;
- ✓ Passende zorg binnen het intakeproces;
- ✓ Passende zorg binnen het cliëntdossier;
- ✓ Optimaliseren van het in-, door- en uitstroomproces.

Met als uitgangspunt het Generiek Kompas, ontwikkelden onze medewerkers tijdens deze leantrajecten dit handzaam instrument dat helpt bij het voeren van het goede gesprek met de cliënt. Het gebruik van het zes-stappen model leidde in 2024 tot 18% minder uren professionele zorginzet terwijl de cliënttevredenheid in 2024 toenam.





# 4

## Kwaliteit

### Cliënttevredenheid

Wij meten de tevredenheid van onze cliënten om te leren en verbeteren. Daarvoor gebruiken we een meetinstrument dat wij voor onze verpleeghuiszorg, kortdurende zorg, dagbesteding en zorgbemiddeling samen met onze cliëntenraad ontwikkelden. Voor de thuiszorg maken wij gebruik van de PREM wijkverpleging. Met de software van QDNA meten we op deze manier doorlopend en kortcyclisch de tevredenheid onder onze cliënten. Wij streven daarbij naar een cliënttevredenheid van minimaal het cijfer 8.

	2024			2023		
	Gem.	N	NPS	Gem.	N	NPS
Verpleeghuiszorg	8,0	527	27	7,9	502	33
Kortdurende zorg	8,0	335	19	8,2	238	40
Dagbesteding	8,5	110	47	8,5	100	33
Thuiszorg	8,9	184	75	8,8	174	64
Volledig pakket thuis	8,9	8	88	8,5	14	64
Zorgbemiddeling	7,9	70	-	8,3	21	-

Naast onze eigen metingen, maken we gebruik van het onafhankelijk landelijk platform ZorgKaartNederland. Het attenderen van onze cliënten op het delen van hun ervaringen via dit platform, doen wij als onderdeel van onze werkwijze bij het intakegesprek en fysieke bekendmaking hiervan binnen onze huizen (door middel van bijvoorbeeld posters).



### Resultaat Zorgkaart Nederland - Huizen

8,6



196 waarderingen

### Resultaat Zorgkaart Nederland - Thuiszorg

9,1



102 waarderingen

Vanaf 2025 kiezen wij een nieuwe werkwijze voor het meten van de cliënttevredenheid, passend bij het Generiek Kompas. Wij meten daarbij één keer per jaar voor alle cliënten binnen Argos Zorggroep. Op basis van de resultaten, gaan we op teamniveau de dialoog aan en zetten we gerichte verbeteracties in indien dat nodig is. De resultaten en verbeteracties zijn daarnaast onderwerp van gesprek binnen het Centraal Management Team, met de Raad van Commissarissen en Centrale Cliëntenraad. Daarnaast zetten we vanaf 2025 minder in op het actief promoten van het delen van ervaringen via ZorgKaartNederland. Wanneer er een koppeling gerealiseerd wordt tussen de vragen van het Generiek Kompas en ZorgkaartNederland wil Argos Zorggroep hier gebruik van gaan maken.

## HKZ certificering



In 2024 vond de periodieke HKZ audit plaats en is het HKZ certificaat VVT opnieuw aan ons afgegeven. Dit jaar bezochten de auditoren van certificerende instantie Kiwa onze verpleeghuizen Klepperwei, De Es, DrieMaasStede, Soenda en Meeuwenhof en centrum voor kortdurende zorg Marnix. Ook waren er gesprekken met ons Facilitair Bedrijf, HRM, ICT en Beleid & Kwaliteit. Voor het onderwerp medezeggenschap heeft Kiwa gesproken met de Centrale OndernemingsRaad, Centrale CliëntenRaad en Professionele AdviesRaad.

De auditoren van Kiwa zagen tijdens de audit enthousiaste medewerkers die trots zijn op hun werk en onze cliënten goed kennen. Ook constateerden zij dat informele zorg een vaste plek heeft in onze organisatie en andere mooie ontwikkelingen zoals onze werkwijze bij de invoering van het Generiek Kompas.

Kiwa constateerde op het gebied van dossiervoering een verbeterpunt: de papieren werkmapjes en de rapportage op onvrijwillige zorg. Het verbeterplan hiervoor hebben wij gekoppeld aan de invoering van het nieuwe ECD, wat door Kiwa is goedgekeurd. In 2025 voeren wij dit verbeterplan uit.

## Reflectie op de beweging van het Generiek Kompas

Het Generiek kompas vervangt de kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging en het addendum voor Wlz-zorg thuis en dient als landelijke standaard waar zorgorganisaties aan moeten voldoen. Om passende zorg te blijven bieden aan onze cliënten, moeten én willen wij meegaan in de beweging vanuit het Generiek Kompas. Het Generiek Kompas sluit aan bij onze strategische koers 2023 - 2026 'van ouderenzorg naar nieuwere zorg' en onze nieuwe zorgvisie.

In 2024 brachten wij samen met onze medezeggenschapsraden per bouwsteen van het Generiek Kompas in kaart wat wij belangrijk vinden en wat ons daarbij te doen staat. Op basis daarvan voeren wij in 2025 concrete acties uit die wij zoveel mogelijk koppelen aan bestaande werkgroepen, commissies en overleggen.

Wij hechten veel waarde aan het omgaan met ethische vraagstukken op de werkvloer en maken deze op systematische wijze bespreekbaar. Hierbij gebruiken we het instrument 'Moreel beraad (dilemma's in kaart)'. Waarmee we tijdens een multidisciplinair gesprek op zoek gaan naar de best mogelijke handelwijze bij ethische dilemma's. Zoals onze opvattingen over goede of juiste zorg en het juist handelen in bepaalde situaties. Onze gespreksleiders zijn medewerkers van Argos Zorggroep die wij hiervoor zelf hebben opgeleid. Om het belang van het Moreel Beraad kracht bij te zetten en bekend te maken bij onze medewerkers, maakte onze Raad van bestuur in 2024 samen met een gespreksleider een film over morele stress. Ook hield de Commissie Ethiek in ieder huis een presentatie over dit onderwerp.

Wij zetten onze inspanningen in 2025 voort door onder andere het opleiden van nieuwe gespreksleiders.

In 2024 droeg Argos Academie zorg voor alle scholingen op het gebied van de bekwaamheid van onze medewerkers, die geborgd wordt via de BIG-carroussel. Ook begeleidde Argos Academie in 2024 studenten van initiële zorgopleidingen in de beroepspraktijkvorming. Daarbij doen studenten op meerdere plekken binnen Argos Zorggroep ervaring op, onder begeleiding van onze praktijk- en BPV-begeleiders. In 2024 was aan elk huis van Argos Zorggroep een praktijk- opleider en BPV-begeleider verbonden.

De online bibliotheek van Argos Academie in ons leermanagementsysteem Studytube heeft in 2024 een aanbod van ruim 400 trainingen en e-learnings. In 2024 breidden we deze uit met zeventig microlearning, ofwel korte leermodules met een specifiek leerdoel, inzicht of specifieke vaardigheid. Ook biedt Argos Academie ruim tachtig interne scholingen aan.

## Moreel beraad

## Leren en ontwikkelen



5

## Samen werken aan gezonde zorg

Wij werken niet alleen, maar in ketens en netwerken, omdat wij geloven dat we alleen samen de uitdagingen het hoofd kunnen bieden.

### Regionale netwerkzorg

Argos Zorggroep is onderdeel van de volgende samenwerkingsverbanden:

- ✓ Regionaal Integraal Gezondheidsakkoord (RIGA);
- ✓ Conforte;
- ✓ Archipel.

Binnen deze samenwerkingsverbanden werken we de komende jaren aan het opstellen en uitvoeren van de plannen uit het Integraal Zorgakkoord van de Rijksoverheid. Met als doel de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden.

Vanuit onze verantwoordelijkheid voor het regionale coördinatiepunt acute zorg WSD, werkten wij in 2024 intensief mee aan het IZA plan Acute zorg vanuit het ROAZ Zuidwest Nederland. Digitalisering en data-uitwisseling zijn randvoorwaardelijke regionale speerpunten in de ontwikkeling om te komen tot betere en efficiëntere samenwerking. In alle regio's in ons werkgebied is Argos Zorggroep hierbij aangesloten.

Vanuit onze focus op complexe ouderenzorg nemen wij daarnaast deel aan verschillende netwerkoeverleggen zoals het netwerk (casemanagement) dementie, Zorg Innovatie Academie, Netwerk palliatieve zorg, Zorg-campus Nissewaard en diverse netwerkoeverleggen met ziekenhuizen.

Wij bundelen de krachten met woningcorporaties, welzijnsaanbieders en gemeentes om te komen tot woonoplossingen waar ouderen, ook als zij kwetsbaar zijn, zelfstandig kunnen wonen met ondersteuning en zorg binnen handbereik. Gezamenlijk zetten we in op een fijne woonomgeving, preventie, welzijn, zorg en behandeling. Argos Zorggroep werkt hierbij toe naar preferent aanbiederchap voor de zorgvormen wijkverpleging, Wlz-zorg thuis en eerstelijns behandeling.

In 2024 startten we de pilot Gezond en Wel Thuis Oud Sluys en De Wetering, verlengden we onze Wmo-contracten voor ThuisPlusFlat De Kulk in Rotterdam en maakten we samenwerkingsafspraken met woningcorporaties Maasdelta, Woonbron, SOR, Waterweg Wonen en Woonzorg Nederland. Ook met welzijnsorganisaties Seniorenwelzijn, SOL en Minters Mantelzorg hebben we concrete stappen gezet in samenwerking. In 2025 verwachten we nieuwe wooncomplexen toe te voegen aan ons gezamenlijk aanbod wonen, welzijn en zorg en daarnaast ons ambulante eerstelijns behandelteam te positioneren binnen deze samenwerkingsverbanden.

### Ouderen langer thuis



# 6

## Een terug- en vooruitblik van onze....

### Centrale Ondernemingsraad (COR)

In 2024 waren er enkele vacatures, maar desondanks heeft de COR de belangen van medewerkers volledig behartigd. Dit jaar heeft op twee dagen een scholing plaatsgevonden voor de leden van de COR. Tijdens deze scholingen zijn verschillende onderwerpen besproken die bijdragen aan de professionalisering en effectiviteit van de COR-leden. Ook op de 'Dag van de (mede)zeggenschap' heeft de COR een rol gehad door een vraagstuk te presenteren en te bespreken.

In 2024 heeft de COR ingestemd met de volgende onderwerpen:

- ✓ Roosterhandboek;
- ✓ Vergoedingsregeling scholingskosten;
- ✓ BHV-beleid;
- ✓ Procedure MIM-meldingen;
- ✓ Privacybeleid.

Voor 2025 richt de COR zich op twee belangrijke thema's, namelijk de evaluatie van de organisatie-ontwikkeling en het vormgeven van een nieuwe visie op HRM.

### Over de Centrale Ondernemingsraad

Binnen Argos Zorggroep zijn vier Regio Ondernemingsraden (ROR) actief en een ondernemingsraad Marnix. Ieder huis wordt in de regio ondernemingsraad vertegenwoordigd door drie leden, met uitzondering van Marnix. Deze ondernemingsraad heeft vijf zetels. De Centrale Ondernemingsraad (COR) heeft twaalf zetels. Iedere ondernemingsraad heeft een voorzitter.

Ongeveer elke zes weken vindt een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de COR, voorafgegaan door een intern voorbereidend overleg. De COR heeft twee keer per jaar overleg met de Raad van Commissarissen.

Voor de CCR stond 2024 in het teken van vernieuwing. De CCR had te maken met een aantal vacatures die niet werden ingevuld. Daarnaast waren de meeste leden van de CCR aan het einde van hun zittings-termijn. Het is de CCR gelukt om zes nieuwe leden te vinden door het actief voeren van een campagne. De werving voor de laatste paar leden loopt in 2025 door.

Behalve met het eigen functioneren is de CCR vooral bezig geweest met het beleid van Argos Zorggroep. Belangrijk daarin zijn natuurlijk zaken als continuïteit van de organisatie, denk daarbij aan financiën, huisvestingsbeleid en aan strategie. De CCR heeft deze beleidsterreinen nauwlettend gevolgd en waar nodig heeft de raad erover geadviseerd. Voor de CCR is

### Centrale CliëntenRaad (CCR)

daarbij steeds een belangrijk punt geweest dat de lokale raden op deze terreinen betrokken worden bij de uitvoering van het centraal vastgestelde beleid.

Bij de formulering van algemeen beleid door Argos Zorggroep zijn rechtspositie van de cliënt en kwaliteit van zorgverlening belangrijke ijkpunten. Zo heeft de CCR in 2024 aandacht besteed aan het inzagerecht van cliënten en hun vertegenwoordigers in het medisch dossier. De CCR vindt dat voor eenieder helder moet zijn dat cliënten en hun vertegenwoordiger dit recht hebben en dat daar eigenlijk niets op valt af te dingen.

Soms lijkt het alsof de medezeggenschap zich vooral richt op de 'kleine' zaken, zoals de was, het eten, de prijs van de consumpties in de brasserie of een leuke activiteit op de huiskamer. Het zijn echter juist deze dingen die het leven de moeite waard maken!

De CCR heeft advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- ✔ Exploitatiebegroting 2024;
- ✔ Kwaliteitsjaarverslag 2023;
- ✔ Jaarrekening 2023;
- ✔ Vaste telefonie bewoners;
- ✔ Strategisch vastgoedplan;
- ✔ Transitie dagbesteding.

De CCR heeft ingestemd met de volgende besluiten:

- ✔ Vaststelling kwaliteitsindicatoren;
- ✔ Jaarplan 2025;
- ✔ Prijsbeleid Brasserieën;
- ✔ Visie op welzijn ;
- ✔ Benoeming WZD-functionarissen;
- ✔ Zenderkeuze.

### Over de Centrale Cliëntenraad

Binnen Argos Zorggroep is in ieder huis een Lokale Cliëntenraad (LCR) actief met maximaal negen leden. De leden van de centrale cliëntenraad worden afgevaardigd door de lokale raden. Daardoor zijn alle doelgroepen waaraan Argos Zorggroep zorg verleent, vertegenwoordigd in de Centrale cliëntenraad.

Ongeveer zes keer per jaar vindt een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de CCR. Ook zijn er 'Benen-op-tafel' overleggen zonder vaste agenda-punten. De CCR heeft één keer per jaar overleg met de Raad van Commissarissen.

De PAR heeft in 2024 gewerkt aan een betere continuïteit en duidelijkere structuur. In 2024 heeft de eerste dag van de (mede)zeggenschap plaatsgevonden. Elke raad heeft haar eigen uitkomsten meegenomen. Voor de PAR betekende dit het plannen van een scholing voor de PAR en het werken aan een betere samenwerking tussen de CCR, COR en PAR.

De PAR heeft in 2024 ook meegedacht over verschillende inhoudelijke onderwerpen zoals, nachtrondes versus nachtcontroles, verscheidenheid en eenheid van beleid, zorgvisie en onderwerpen gericht op de nieuwerezorg. Daarnaast denkt de PAR mee over verschillende beleidsstukken. Ook heeft de PAR leden geworven voor de geneesmiddelen-commissie. De PAR was van mening dat een belangrijke functie miste in deze commissie, namelijk de medicatiedeler.

In verband met het vertrek van de voorzitter van de PAR eind 2024 is de vice-voorzitter unaniem benoemd tot voorzitter. Hiermee is er ook een nieuwe vice-voorzitter aangesteld. In het begin van 2025 is de PAR uitgegroeid tot een volledige PAR met alle 10 zetels vervuld, een ontwikkeling waar we vanuit de organisatie erg blij mee zijn. Naast de al bestaande professionele achtergronden zijn nu ook een case-manager dementie, verpleegkundig coördinator en regisseur chronische zorg toegevoegd aan de PAR.

### Professionele AdviesRaad (PAR)

De PAR begint in maart 2025 met een scholing gericht op het positioneren en professionaliseren van de PAR. Het vergroten van zeggenschap onder de medewerkers blijft een onderwerp van gesprek. De PAR denkt in 2025 graag mee over expertise bij complex gedrag, positionering welzijn, implementatie digitaal medicatie delen en eventueel andere onderwerpen. Daarnaast blijft de PAR betrokken bij overleg en advisering over vraagstukken en neemt deel aan relevante werkgroepen. In 2024 heeft de PAR overleg gehad met de RvC.

#### Over de Professionele Adviesraad

Binnen Argos Zorggroep is sinds 2020 een Professionele Adviesraad (PAR) actief. De PAR is een vertegenwoordiging van chronische zorg, geriatrische revalidatiezorg en thuiszorg. In 2024 heeft de PAR zes leden gehad met verschillende achtergronden, zoals verpleegkundig specialist, wijkverpleegkundige, ambulant verpleegkundige, verzorgende IG, psycholoog en ergotherapeut.

Ongeveer vier keer per jaar vindt een overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en PAR, voorafgegaan door een intern voorbereidend overleg. De PAR heeft één keer per jaar overleg met de Raad van Commissarissen.

# Jouw ideeën maken het verschil.

## Zo gaan we van ouderenzorg naar nieuwerezorg.



7

## Over Argos Zorggroep

### Missie

Iedereen verdient liefde en aandacht, voor ons specifiek de oudere mensen in onze samenleving en mensen met dementie op jonge leeftijd. Daarom bepalen we samen met onze cliënten en hun naasten wat voor hun kwaliteit van leven is en geven we met elkaar kleur aan hun leven. Ook op momenten dat het minder goed gaat of als het levenseinde nabij is.

### Visie

Met onze deskundige zorg en behandeling dragen wij bij aan de kwaliteit van leven van onze cliënten: kwetsbare ouderen en mensen met dementie op jonge leeftijd. Dit doen wij in onze huizen en bij hen thuis. Wij geloven dat we alleen samen de maatschappelijke uitdagingen het hoofd kunnen bieden. Daarom staan wij midden in de samenleving, werken we nauw samen met naasten van cliënten en zijn wij onderdeel van

## Argos Zorggroep in beeld



ketens en netwerken. Hierbinnen zijn wij dé specialist in complexe ouderenzorg. Wij voelen ons verantwoordelijk voor passende en toegankelijke zorg, nu en in de toekomst.

Wij geloven dat we alleen kwalitatieve zorg kunnen blijven bieden als we het écht anders gaan doen. Innovaties en technologie helpen ons deze andere manier van werken mogelijk te maken: nieuwere zorg noemen wij dat. Wij geven onze medewerkers de ruimte om te leren, te proberen, te ontwikkelen en te vernieuwen zodat zij het beste uit zichzelf kunnen halen en bevolgen vooruit kunnen gaan.

### Ambitie

**Psssst heb jij  
al gehoord van  
nieuwerezorg?**

