



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

MEERJAREN KWALITEITSPLAN

2025-2026-2027



HaZo Zorg B.V. (Handelsnaam Nieuw Rollecate)

KvK: 66809711

WTZl: 14377

AGB: 41411644 / 42424920

NZA: 300-4155

Vestigingsnummer: 000035402652

Versie: 2026

Datum: 01-12-2025



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Profiel van de zorgorganisatie	4
3. Profiel van de personeelssamenstelling	10
4. Profiel van de dagelijkse zorgverlening.....	12



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

1. Inleiding

Voor u ligt het meerjarenbeleidsplan 2026 van Nieuw Rollecate te Deventer. Dit document vormt het strategische kompas voor de komende jaren en voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder de vereisten vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), HKZ en het Generieke Kompas. Tegelijkertijd gaat dit plan verder dan enkel naleving. Het toont onze visie op de ouderenzorg van vandaag én de toekomst, waarin het **behoudt van medewerkers, de kwaliteit van een mooie laatste levensfase** en **toekomstbestendige zorgverlening** centraal staan.

Wij hechten grote waarde aan een prettige en professionele werkomgeving voor onze medewerkers. Wij stimuleren een open en veilige cultuur waarin leren, reflecteren en verbeteren centraal staan. Nieuw Rollecate wil een aantrekkelijke werkgever zijn, waar medewerkers met enthousiasme werken, zich ontwikkelen en zich langdurig verbonden voelen met onze organisatie. In een tijd waarin de arbeidskrachte in de zorgsector fors toeneemt, is het behoud van goed gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers een belangrijke strategische doelstelling. Door aandacht te hebben voor werkplezier, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid, investeren wij in een stabiel, deskundig en toekomstbestendig team.

Wij zetten ons als organisatie in om onze gasten een waardige en betekenisvolle laatste levensfase te bieden. Dit doen wij binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving in het zorglandschap. De missie van Nieuw Rollecate is om kwetsbare ouderen met een intensieve zorgvraag zo lang mogelijk op een manier te laten leven die aansluit bij hun eigen wensen, gewoonten en identiteit. Ons team staat daarbij klaar om professionele, liefdevolle en persoonlijke zorg te leveren, zodat deze periode niet alleen comfortabel, maar ook waardevol kan zijn.

Wij vinden het van groot belang om bij te dragen aan het creëren van warme, blijvende herinneringen en het actief tegengaan van eenzaamheid. Het Advance Care Planning (ACP) beleid vormt hierin een centrale leidraad: wij respecteren de keuzes, behoeften en levensvisie van iedere gast, zodat hun laatste levensfase in samenspraak en waardigheid kan worden vormgegeven.

In 2026 zetten wij nadrukkelijk in op vernieuwende en ondersteunende zorgtechnologie, waaronder toepassingen van kunstmatige intelligentie (AI). Deze ontwikkelingen dragen bij aan het verminderen van administratieve lasten, waardoor zorgprofessionals meer tijd en aandacht kunnen besteden aan datgene wat voor onze gasten écht waardevol is: persoonlijke aandacht, welzijn en een veilige woon- en leefomgeving.

Daarnaast werken wij in 2026 verder aan de implementatie van de Schijf van Vijf in de zorg. Dit instrument helpt ons om zorgverlening breed, integraal en vanuit vijf kerngebieden te benaderen, zodat keuzes rondom zorg, wonen en welzijn steeds beter aansluiten bij de wensen, mogelijkheden en levensfase van onze gasten. Het vormt hiermee een praktisch en herkenbaar kader voor medewerkers, gast en diens naasten.





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Op het gebied van informatiebeveiliging zetten wij in 2026 belangrijke stappen. Nieuw Rollecate richt de NEN 7510 verder in en werkt toe naar volledige naleving van de Verklaring van Toepasbaarheid. Hiermee borgen wij dat privacy, gegevensbeveiliging en digitale veiligheid structureel verankerd zijn binnen onze organisatie, passend bij de inzet van moderne zorgtechnologie.

Op dit moment is er landelijk veel aandacht voor het voorbereiden op mogelijke noodsituaties. Ook Nieuw Rollecate neemt deze oproep serieus. Wij werken aan een zorgvuldig en doordacht beleid voor situaties waarbij stroom, internet, telefonie en/of water uitvalt. Hiermee willen wij als organisatie vooruitdenken en ervoor zorgen dat onze gasten en medewerkers zich veilig en geborgen voelen, ook wanneer er onverwachte omstandigheden ontstaan.

De ambities en pijlers uit dit beleidsplan zijn doorvertaald in een praktische kwaliteitskalender, waarin interne controles, borgingsmomenten, belangrijke controles, overleggen en jaardoelen inzichtelijk zijn gemaakt. Deze kalender vormt de basis voor onze planning- en controlcyclus en sluit aan op de Kritische & Prestatie Indicatoren (KPI's) op managementniveau. Bovendien zijn deze speerpunten financieel onderbouwd en opgenomen in onze meerjarenbegroting, waardoor inhoud, kwaliteit en bedrijfsvoering met elkaar in balans blijven. De directiebesluitenlijst vormt daarbij een belangrijk sturingsinstrument, hierin zijn de speerpunten voor dit jaar expliciet vastgelegd, waardoor de koers, verantwoordelijkheden en voortgang helder en toetsbaar zijn voor alle betrokkenen.

Met dit meerjarenbeleidsplan bestendigen wij onze koers: leren, verbeteren en vernieuwen blijven leidende principes. Wij bouwen daarmee voort op een stevige basis, versterken onze organisatie en bereiden ons voor op een toekomst.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Met vriendelijke groet,

Linda Hazelhekke-Zomer
Directrice Nieuw Rollecate (DGA)





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

2. Profiel van de organisatie

Naam:	HaZo Zorg B.V.
Handelsnaam:	Nieuw Rollecate (één vestiging)
Adres:	E. Tesschenmacherstraat 9
Postcode:	7415 CR
Plaats:	Deventer
KvK:	66809711
WTZI:	14377
AGB:	41411644 / 42424920
NZA:	300-4155
Vestigingsnummer:	000035402652
E-mail adres:	info@nieuwrollecate.nl
Website:	www.nieuwrollecate.nl
Rechtsvorm:	B.V.

Nieuw Rollecate is in 2015 opgericht en is een kleinschalige woon-zorgvoorziening voor mensen met een zorgbehoefte. HaZo Zorg B.V. heeft één locatie gelegen te Deventer (KvK 66809711) met de handelsnaam Nieuw Rollecate.

Nieuw Rollecate biedt een zorgconcept dat de verbinding legt tussen kwaliteit van leven aan de ene kant en de zorgbehoefte aan de andere kant. Centraal staan de zorgbehoeften en –wensen van onze gasten. Zorg en/of wonen bij Nieuw Rollecate is wonen als thuis, maar dan met de zekerheid van persoonlijke zorg, aandacht en service. Het hele jaar door, zeven dagen in de week en 24 uur per dag. Hier kan iedereen met een tijdelijke of permanente zorgbehoefte, in elke levensfase, terecht.

Kenmerkend is de **grote mate van betrokkenheid** van de medewerkers, behandelaars en iedereen die een bijdrage aan de zorgverlening levert, de korte lijnen en al hetgeen binnen de locatie geboden wordt. Hiermee bedoelen we de **hoogwaardige zorg** die verwacht mag worden van Nieuw Rollecate maar ook de vele extra's die geboden worden in de vorm van **activiteiten** op de locatie en daarbuiten én de dagelijkse bereiding van **verse maaltijden**. Binnen Nieuw Rollecate werken zeer gemotiveerde deskundige medewerkers, die werken vanuit hun hart en voor hun taak toegerust zijn en telkens (bij)geschoold worden en het normaal vinden om te reflecteren op eigen handelen.

2.1 Missie, visie en kernwaarden

2.1.1 Missie

Nieuw Rollecate is een woon- en zorgvoorziening die een thuissituatie biedt voor mensen met een zorgvraag. Nieuw Rollecate heeft als missie kwetsbare ouderen met een (intensieve) zorgvraag zo lang mogelijk op een vertrouwde wijze hun eigen leven te laten leiden en wij als team kunnen zorg dragen voor een **mooi laatste levensfase**. Onze medewerkers dragen onze missie uit. Zij kennen de zorgbehoefte van onze gast en houden in verregaande mate rekening hiermee in onze dienstverlening.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

2.1.2 Visie

Alle medewerkers werken vanuit de missie van Nieuw Rollecate en voelen zich verantwoordelijk voor het realiseren daarvan. Medewerkers zijn in staat om de zorgbehoeften van de gast te herkennen en weten deze om te zetten naar de daarbij passende zorgverlening. Zij hebben een 'ja, en' attitude in plaats van een 'ja, maar' attitude en kijken over hun eigen grenzen heen. Daarbij treden ze vanzelfsprekend op als gastheer en -vrouw. Bovenal zijn onze medewerkers hoogwaardige zorgverleners en op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen, zorginnovaties en zorginhoudelijke aspecten in de gezondheidszorg. Nieuw Rollecate is een financieel gezonde organisatie en is bekend bij essentiële ketenpartners. Ook streven wij naar duurzaamheid. Nieuw Rollecate wil bovendien een werkgever zijn voor mensen met een verminderde toegang tot de arbeidsmarkt en een leerplek zijn voor studenten in de sectoren hotel, facilitair en zorg.

Nieuw Rollecate wil haar gasten hoogwaardige en warme zorg op maat bieden. Naar wens en behoefte van de gast zelf of voor hem/haar vertaald door de familie of mantelzorger. Wij minimaliseren de overhead, waardoor zoveel mogelijk geld aan daadwerkelijke zorgverlening kan worden besteed. Een belangrijk uitgangspunt voor ons is dat de **gast centraal staat**, maar ook dat wij onze gasten stimuleren zo lang mogelijk alles zelf te doen en zo vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren. **Zelfredzaamheid en eigen regie** zijn voor ons een belangrijk onderdeel tijdens de zorgverlening.

2.1.3 Kernwaarden

Er is een vanzelfsprekende openheid van zorgverlening. Er is een **open dialoog** over zorgverlening en eigen handelen daarin. Medewerkers zijn open, persoonlijk en professioneel. Tijdens het welkomsgesprek van de gast wordt de **zorgbehoefte geïnventariseerd** volgens de Schijf van Vijf en deze wordt met regelmaat geverifieerd bij de gast. Ook blijft de **inzet van familie**, vrienden of kennissen belangrijk. Er is een duidelijk beeld van wat er van familie, vrienden en kennissen (sociale netwerk) wordt verwacht en welke handelingen de zorgprofessional overneemt. Waarde en normen van alle betrokkenen worden hierbij gerespecteerd.

Medewerkers vinden **zelfreflectie vanzelfsprekend** in relatie tot de gasten en collega's op meerdere niveaus. Medewerkers zijn in staat op het niveau van de gast te communiceren. Representatie is belangrijk voor Nieuw Rollecate. De medewerkers maken immers het verschil. Zij zien er verzorgd uit en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Persoonlijke ontwikkeling is een actief en continu proces voor alle medewerkers. Medewerkers zijn gediplomeerd of in opleiding, maar ten alle tijde **bevoegd- en bekwaam** voor de functie die zij contractueel vervullen.

Nieuw Rollecate stelt hoge eisen aan het vakmanschap en een gastvrije houding van medewerkers, maar ook aan de leiderschapskwaliteiten van de directie. **Gastvrijheid** is voor ons de overtreffende trap van dienstverlening waarmee we ons graag onderscheiden. Wij verwachten van iedereen op functioneel niveau dat men doet wat hij/zij zegt en zegt wat hij/zij doet.

2.1.4 Visie op zorg, wonen en welzijn

Voor mensen met een intensieve zorgvraag neemt de zelfstandigheid, waarmee invulling kan worden gegeven aan zijn/haar eigen leven, steeds verder af. Nieuw Rollecate biedt deze mensen een **woonsituatie waarin ondersteuning, begeleiding en zorg beschikbaar zijn**. Ook dan proberen



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

wij onze gasten zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven te geven. Hierbij is aandacht voor alle facetten die in het dagelijks leven van belang zijn.

Bij het bieden van de ondersteuning, begeleiding en zorg gaan wij dus zoveel mogelijk uit van de mogelijkheden van de gast, maar ook van de hulp en ondersteuning van het sociale netwerk.

Om een luxueuze maar ook huiselijke woonsituatie te creëren, zijn de algemene ruimtes gezellig, netjes en huiselijk ingericht. Hierbij is niet de zorg voor (dementerende) ouderen een uitgangspunt geweest, maar is de luxueuze hoteluitstraling leidend.

De wensen en zorgbehoeften van de gasten worden vertaald naar persoonsgerichte zorg. Samen met de gasten en zijn/haar sociale netwerk werken wij aan een optimale kwaliteit van leven van onze gasten. Hierbij zijn we bereid om van elkaar te leren en verschillen te respecteren. Wij zullen blijven stimuleren dat het sociale netwerk datgene blijft doen, wat men in de thuissituatie ook al deed voor zijn/haar dierbare.

2.1.5 Visie op zorgteam

Onze medewerkers hebben hart voor de zorg en staan dag en nacht voor onze gasten klaar. Een geruststellende gedachte, want veiligheid staat immers voorop. Ze zijn proactief, professioneel en beschikken over het vermogen zelfstandig en probleemoplossend aan de slag te gaan. Hierbij staan zij open om zich te blijven ontwikkelen en zijn bereid te leren van de gasten, hun netwerk, collega's en alle andere betrokkenen. Onze medewerkers worden continu bijgeschoold. De opgedane kennis en ervaring passen zij toe in hun dagelijkse werk en wordt gedeeld tijdens de teamoverleggen.

2.1.6. Kerntaak

De kerntaken van Nieuw Rollecate zijn het **realiseren van een huiselijke, warme en veilige woonomgeving, het organiseren van zingevende dagbesteding en het bieden van liefdevolle, persoonsgerichte en professionele zorg**. De wensen en zorgbehoeften van onze gasten zijn hierbij leidend. Uiteraard zijn er altijd grenzen, zo ook op organisatie niveau. En zullen wij ook altijd kijken naar wat de gast zelf nog wél kan. Verder willen we de continuïteit van de organisatie borgen door het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en door goed werkgeverschap.

2.1.7 Kernkwaliteiten

- Kwaliteit van leven staat centraal
- Onderscheidend
- Gastvrij
- Geborgen
- Belevingsgerichte zorg
- Deskundige en professionele medewerkers

2.1.8 Kernambities

- Wij zijn een organisatie die naar haar medewerkers luistert en zich blijft ontwikkelen. Samen met huisartsen, andere zorgaanbieders en ons lerend netwerk blijven wij de kwaliteit voortdurend verbeteren.
- Wij zijn een open, betrouwbare en warmhartige werkgever.
- Nieuw Rollecate onderscheidt zich ook in de secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Nieuw Rollecate geeft kansen aan mensen die verminderde kansen op de arbeidsmarkt hebben.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

2.1.9 Wonen met zorg

Een zorgbehoefte verandert in de loop der jaren. Daarom biedt Nieuw Rollecate zorg op maat, dat is zorg aangepast aan wensen en zorgbehoeften. Het betreft **langdurige zorg** (WLZ) waarvoor men is geïndiceerd door het CIZ (Centrale Indicatiestelling Zorg), dat kan verschillen van eenvoudige verzorgende ondersteuning tot intensieve verpleging.

Bij Nieuw Rollecate zijn veel mogelijkheden voor zowel permanente zorg, als tijdelijke zorg op maat. Ook wanneer het gaat om dementiezorg en psychogeriatrische zorg, of zelfs terminale zorg, kunt u bij ons terecht.

Het wonen binnen Nieuw Rollecate zorgt ervoor dat, wanneer u een zorgbehoefte heeft, de juiste hulp direct binnen handbereik is. Daarnaast kunt u deelnemen aan diverse activiteiten en is er tijdens de maaltijden, in de lounge en de brasserie, altijd gelegenheid voor sociale interactie.

Nieuw Rollecate biedt woonruimte en zorg op één locatie. Hiervoor beschikken wij over **24 appartementen**, een hotelkamer en een familiekamer, onder meer in voormalige klaslokalen. Gasten kunnen kiezen tussen een zit-slaapkamer of een ruim tweekamerappartement. De appartementen variëren in grootte. Op de plattegrond (www.nieuwrollecate.nl) staat ieder appartement ingetekend, zodat u zich een goed beeld kunt vormen van het pand. Ook zijn er hotelkamers voor kortdurend verblijf, herstel, tijdelijke opvang mantelzorg of een heerlijk verzorgde zorgvakantie.

Alle appartementen beschikken over een eigen badkamer (met toilet), een pantry en technische voorzieningen zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom. Daarnaast zijn er twee grote zorgbadkamers aanwezig in ons pand. De grootte van de appartementen varieert van 35 m² tot 65 m², met op de begane grond een eigen terras bij elk appartement en bij sommige appartementen een balkon of Frans balkon op de 1e verdieping. De appartementen kunnen geheel naar eigen smaak ingericht worden, het is tenslotte uw thuis!

Permanent te verhuren appartementen	24
Hotelkamer (tijdelijke verblijf)	1
Familiekamer	1

2.1.10 Doelgroepen en aantal gasten per doelgroep

Nieuw Rollecate bood in 2025 een thuissituatie aan voor gemiddeld dertig permanente gasten, waaronder vijf echtparen. In 2025 hadden daarvan twee gasten geen zorgindicatie, had niemand een indicatie op basis van de Zorgverzekeringswet (ZVW) en hadden gemiddeld 25 gasten een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Hiervan hadden negen gasten een indicatie zorgprofiel VV4 'beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging'. Zeven gasten een indicatie zorgprofiel VV5 'beschermd wonen met intensieve dementiezorg' en zes gasten een indicatie zorgprofiel VV6 'beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging'.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Twee gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV8 'beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoening, met de nadruk op verzorging/verpleging.

Gasten die op de hotelkamer verbleven hadden doorgaans een eerstelijnsverblijf indicatie (ELV). De gemiddelde leeftijd van de gasten in 2025 is 87,16 jaar.

2.1.11 Nieuw Rollecate Zorgzwaartepakket verdeling

Nieuw Rollecate biedt 24 woon-zorgappartementen voor permanente bewoning en een hotelkamer voor (tijdelijke) opnames met zorgvraag en een kamer voor familieovernachtingen. Er is ruimte voor echtparen, waardoor er gemiddeld 30 permanent gasten woonachtig zijn.

Zorgzwaartepakket (ZZP)	Aantal
Zvw	0
ZZP 4	9
ZZP 5	7
ZZP 6	6
ZZP 8	2
ELV	1

2.1.12 Tijdelijk wonen

Naast het huren van een appartement kunt u ook tijdelijk in onze hotelkamer verblijven. Bijvoorbeeld voor een vakantie voor u (of uw mantelzorgers) of een kortdurende opname na een operatie. Ook is het mogelijk een hotelkamer te huren in verband met respijtzorg. Daarnaast is er een familiekamer beschikbaar voor als familie een nacht wil blijven slapen.

De hotelkamer beschikt over een flatscreen-tv met kabelzenders, bed naar behoefte, sta-op-stoel, zithoek, bureau met stoel, kledingkast en een espressoapparaat en waterkoker. De badkamer is uitgerust met een eigen douche met douchezitje en wandbeugels, toilet met toiletbeugels en een design badmeubel. De hotelkamer biedt technische voorzieningen, zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom.

2.1.13 Type zorgverlening

De zorg en hulp wordt geboden op basis van de volgende financieringsvormen:

- Bieden van zorg binnen de Wet Langdurige Zorg (Wlz);
- Bieden van zorg binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw);
- Bieden van revalidatie, respijt en palliatieve zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw of kortdurend eerstelijnsverblijf ELV).

2.1.14 Onvrijwillige zorg

Volgens de wet mag vrijheidsbeperking alleen worden toegepast als er sprake is van een gevaar voor de gast zelf of voor anderen mensen in zijn/haar omgeving. In sommige gevallen zijn er, binnen de mogelijkheden die er zijn, allerlei alternatieven ingezet, maar blijft er desondanks sprake van een ernstig risico of gevaar voor de gast, andere gasten of medewerkers. Op dat moment kan het (tijdelijk) **inzetten van een vrijheidsbeperkende maatregel de minst slechte oplossing zijn**. Een zorgvuldig besluit over een vrijheidsbeperkende maatregel is de verantwoordelijkheid van de Huisarts na een gezamenlijk besluit van de zorgprofessional, specialist ouderengeneeskundige, Wzd- functionaris en naasten van de gast met inachtneming van het stappenplan Wet zorg en dwang. Belangrijk is om ten alle tijde de alternatieven goed in acht te nemen, zie hiervoor de alternatievenbundel van Vilans.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Bij onze gasten in Nieuw Rollecate kan het voorkomen dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast als onderdeel van het zorg(leef)plan. Er is bij ons geen sprake van noodsituaties of dwangbehandeling. De gast of diens wettelijke vertegenwoordiging geeft toestemming voor een vrijheidsbeperkende maatregel, middels een daarvoor ontwikkeld formulier. Motief voor het toepassen is het afwenden of voorkomen van (ernstig) gevaar of risico.

Vrijheidsbeperkende maatregelen die in Nieuw Rollecate kunnen voorkomen zijn:

- Bedhek(ken);
- Belmat;
- Detectie bij verlaten eigen appartement (bewegingssensor);
- Detectie bij verlaten van het bed (bewegingssensor);
- Detectie bij verlaten van Nieuw Rollecate (GPS);
- Vast tafelblad aan de (rol)stoel;
- Buitendeur sensoren, wanneer het appartement zich op de begaande grond bevindt;
- Beperking van alcoholische dranken;
- Cameratoezicht.

Echter wanneer de gast verzet toont, mag er geen vrijheidsbeperkende maatregel worden opgelegd. Er dient dan eerst contact te worden gezocht met de directie, zorgverantwoordelijke (EVV), huisarts, specialist ouderengeneeskundige en de 1e contactpersoon/ vertegenwoordiger van de gast. Gezamenlijk moet worden overlegd op welke andere manier de veiligheid van de gast bewaakt kan worden. Veelal zal de hulp van Dimence ouderenzorg worden ingeschakeld om ons hierbij verder te begeleiden, ondersteunen en te adviseren.

Alles wordt in het **zorgplan vastgelegd** en de formulieren (indien van toepassing) moeten worden ondertekend door de juiste personen. Daarnaast moet er ook **gerapporteerd worden** welke **alternatieven** er zijn ingezet alvorens het inzetten van vrijheidsbeperking. Ook moet de **reden duidelijk geformuleerd zijn** in de rapportage.

Zorginstellingen zijn verplicht een registratiesysteem in te richten waarin alle onvrijwillige zorg wordt geregistreerd. Nieuw Rollecate staat ingeschreven bij het landelijke register zorgaanbieders (LRZa). In dit locatieregister registreert Nieuw Rollecate de locaties en accommodatie die verplichte of onvrijwillige zorg op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvvggz) leveren. Jaarlijks worden de hiervoor benodigde gegevens middels een zogenoemde export uit het Elektronische Dossier (ECD) toegestuurd, inclusief een analyse ondertekend door de bestuurder, aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

2.1.15 Besturingsfilosofie

HaZo Zorg B.V. is de houder van locatie Nieuw Rollecate en kent een eenhoofdig bestuur. De bestuurder is ook enig eigenaar en enig aandeelhouder, oftewel grootaandeelhouder (DGA). Er zijn **vier managers** aangesteld met ieders hun eigen portefeuille om de dagelijkse gang van zaken te waarborgen en **drie coördinatoren** die zorg dragen voor die essentieel pijlers binnen de organisatie, namelijk: dagbesteding, activiteiten en voeding. De **Raad van Commissarissen** bestaat uit drie leden, conform de Wtza-verplichting.

Nieuw Rollecate is volledig zelfvoorzienend als het gaat om de dagelijkse gang van zaken. Nieuw Rollecate beschikt namelijk over een eigen keuken met chef-kok, een linnenkamer, een facilitair

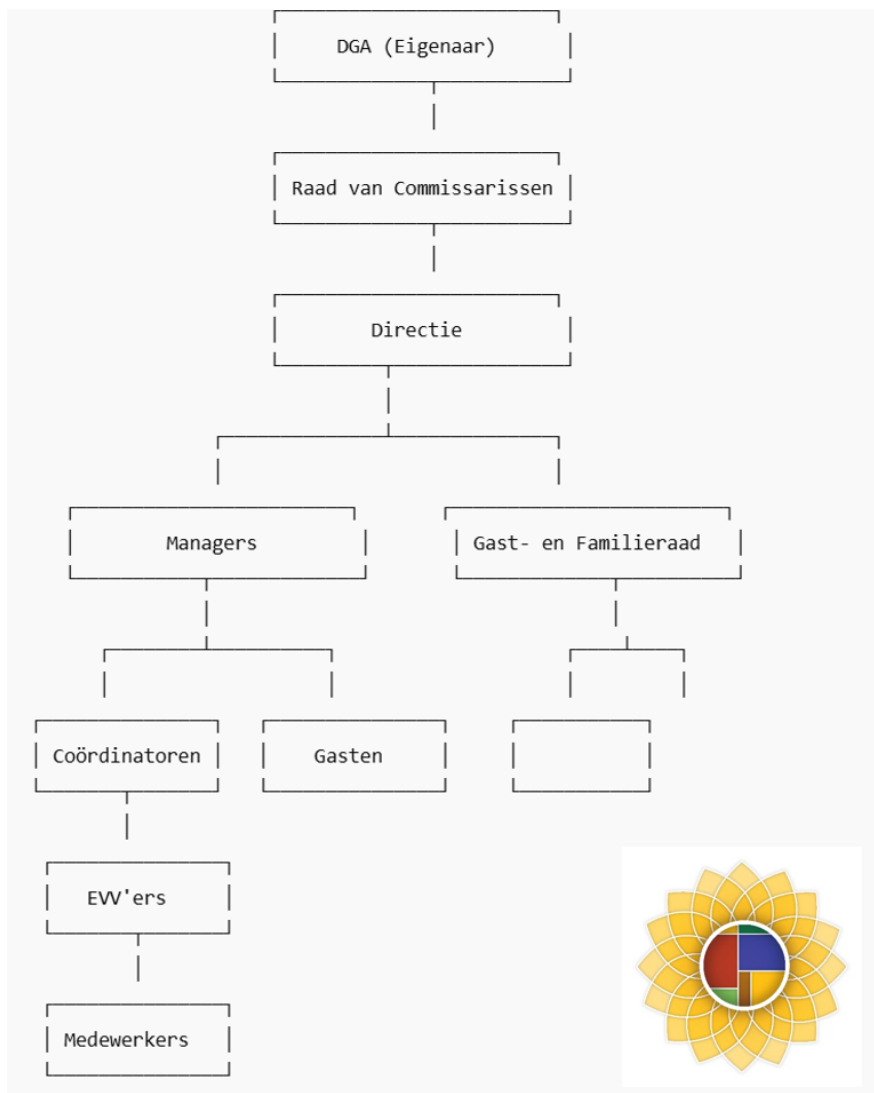


NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

team en een huismeester. Er zijn verder **geen stafafdelingen** zoals HRM, communicatie/ PR bij Nieuw Rollecate. De zorgverleners heten zorgbutlers vanuit de visie en missie van Nieuw Rollecate en hebben een deskundigheidsniveau van niveau 2 tot en met niveau 6.

HaZo Zorg B.V. heeft een Wtza-toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Vanaf 19 oktober 2022 beschikt HaZo Zorg B.V. ook over een landelijk erkend Kwaliteitssysteem HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties, versie 2025 met externe toetsing door TÜV Nord Nederland.





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

3. Profiel van de personeelssamenstelling

3.1 Zorgbutlers voor persoonlijke zorg

Vernieuwend is dat Nieuw Rollecate werkt met Zorgbutlers. De term 'butler' geeft aan dat Nieuw Rollecate meer biedt dan alleen zorgverlening. De Zorgbutlers worden **gedreven door hun passie en hart voor de zorg** en bieden gastheerschap in de breedste zin van het woord. Het takenpakket van de Zorgbutler is zeer divers, van persoonlijke verzorging tot bijvoorbeeld het maken van een wandeling, het verzorgen van een hapje en het ontvangen van bezoek. Dit maakt niet alleen de zorg leuk, maar zorgt ook voor een goede lichamelijk en mentale balans in de werkzaamheden. Zij zijn volledig geaccrediteerde en gediplomeerde zorgverleners. Zij kennen de laatste wensen, zorgbehoeften en verwachtingen van de zorgvraag van dit moment van onze gasten.

3.2 Profiel Personeelsbestand

3.2.1 Overzicht personeelssamenstelling per 01-12-2025

Nieuw Rollecate waakt over de juiste mix van deskundigheid binnen haar zorgteams, variërend van niveau 2 tot en met niveau 6. Een kwalitatief goede personele samenstelling draagt ertoe bij dat wij de juiste zorg kunnen bieden aan onze gasten. Er zijn twee Operationeel Managers Zorg, een Manager Kwaliteit en Zorgadministratie, een Facilitair Manager in dienst die de dagelijkse zorg op de locatie coördineren. Daarnaast zijn er ook drie Coördinatoren en drie Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatricie (GVP) en hebben veel medewerkers een eigen expertise. Sinds 2019 is ons team uitgebreid met twee specialistisch verpleegkundigen. Zij hebben als aandachtsgebieden; terminale zorg en specialistische handelingen en de ander wondzorg, oedeemzorg en zwachtelen. Tevens heeft een medewerker de opleiding tot basis pedicure gevolgd en afgerond.

Functieniveau	Omschrijving	Aantal medewerkers	Totaal
Niveau 1	Assistent van de Chef-kok	1	1
Niveau 2+	Zorgbutler 2+ <i>Helpende met medicatie certificaat</i>	5	11
	Facilitair linnen en schoonmaak	6	
Niveau 3 en 3+	Zorgbutler 3 <i>Verzorgende (IG)</i>	12	12
Niveau 4	Zorgbutler 4 <i>Verpleegkundigen mbo-niveau</i>	7	10
	Huismeester	1	
	Chef-kok	2	
Niveau 6	Zorgbutler 4+ <i>Verpleegkundige hbo-niveau</i>	4	6
	Specialistische verpleegkundige	2	
<i>Totaal</i>		40	40

3.2.2 Vrijwilligers

Momenteel zijn er drie enthousiaste vrijwilligers actief bij Nieuw Rollecate. De vrijwilligers helpen en ondersteunen bij bijvoorbeeld het ontbijtbuffet of tijdens activiteiten.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

3.3 Leerlingen en gediplomeerden

Nieuw Rollecate is een erkend leerbedrijf. Wij bieden stagiaires de mogelijkheid te leren en ervaren in de praktijk. Bij Nieuw Rollecate leren we niet alleen de vaardigheden aan, maar laten we de studenten ook kennis maken met de werkmaatschappij. Nieuw Rollecate biedt de mogelijkheid om **zes externe BOL-studenten** op te leiden, waarvan vier studenten in de zorg, één student in het facilitair team en één student in de keuken. Studenten hebben vaste begeleiders gedurende hun stage en worden afgetoetst door een erkend opgeleid beoordelaar Prove2Move. Intern worden ook BBL-studenten opgeleid om voldoende doorgroeimogelijkheden te bieden.

3.4 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in 2025, op peildatum 01-12-2025 8,5%. Maandelijks wordt het ziekteverzuim gemonitord. Er wordt een **actief beleid gevoerd op het reduceren van het ziekteverzuim**. Het ziekteverzuim wordt besproken in het twee maandelijks ZoCo-overleg. We streven erna om het ziekteverzuim beneden de 6,1 % te houden. Dit cijfer is meegenomen in de bruto-netto factor voor 2026.

3.5 In- en doorstroom

In 2025 zijn meerdere zorgmedewerkers in opleiding om door te groeien en zichzelf verder te ontwikkelen. Zowel voor niveau 2 tot en met niveau 6, maar ook in de breedte opleidingen zoals kwaliteitsverpleegkundige en gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP).

3.6 Voorbehouden- en risicovolle handelingen

Voorbehouden- en risicovolle handelingen worden binnen Nieuw Rollecate alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven worden er regelmatig trainingen, scholingen en klinische lessen georganiseerd. Er wordt ook jaarlijkse een **scholingsplan** opgesteld. Verder hebben de medewerkers toegang tot alle protocollen voor voorbehouden en risicovolle handelingen in Vilans. Medewerkers houden een bevoegd- en bekwaamheidslijst bij, welke tijdens het jaargesprek wordt besproken. Nieuw Rollecate beschikt over een eigen skills lab en een e-learning omgeving waar medewerkers hun bekwaamheid op peil kunnen houden.

3.7 BHV

Alle medewerkers van Nieuw Rollecate krijgen jaarlijks een BHV-training. Dit bestaat uit een training tijdens de zogenoemde medewerkersontwikkeldagen (MOD).



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

4. Profiel van de dagelijkse zorgverlening

4.1 Persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding

Iedere nieuwe gast krijgt bij ons binnen 24 uur na inwoning een voorlopig zorg- en leefplan. Het plan wordt opgesteld door de oudste van dienst aan de hand van het eerste welkomsgesprek, de eventuele overdracht van de vorige zorgorganisatie en informatie uit de zorgindicatie. In het **zorg- en leefplan** staan in ieder geval de volgende zaken: waar is zorg ondersteuning bij nodig en wat kan men nog zelfstandig, wat doet het sociale netwerk nog, het dieet, allergieën, risico-inventarisatie, eventuele vrijheidsbeperkende maatregelen, de medicatie, het ACP beleid en de eerste contactpersoon bij calamiteiten. Tijdens het welkomsgesprek met de gast en diens naasten komen de mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis van het zorgplan. We proberen daarnaast zo veel mogelijk te weten te komen over de gast en zijn/haar verleden door het invullen van een levensloop. Het ECD dat wij vanaf 2019 gebruiken is van NEDAP. Het zorg- en leefplan wordt binnen 6 weken definitief gemaakt door de aangestelde EVV'er en wordt ondertekend door de gast of zijn/haar vertegenwoordiger.

4.2 Wonen en welzijn

Nieuw Rollecate heeft in haar kwaliteitshandboek een visiedocument als het gaat om vrijwilligersbeleid en activiteitenbeleid. Verder lopen er continu verbetertrajecten op het vlak van wonen en welzijn om dit steeds zoveel mogelijk passend te maken voor onze gasten. Dit betreft onder meer de maaltijden, de snelle beschikbaarheid van goede zorg hulpmiddelen en de nabijheid van een huismeester. Ook mondzorg is belangrijk binnen Nieuw Rollecate.

4.3 Ongeplande ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden geregistreerd in het zorgplan. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (voorbeelden kunnen zijn: vallen/heupfractuur, luchtweginfectie/urine-weginfectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd multidisciplinair besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen. **Proactieve zorgplanning** is een doorlopend onderdeel van onze zorgverlening (Advance Care Planning ACP). Bij opname wordt hier al sturing en richting aan gegeven om dit juist vorm te kunnen geven en te begeleiden daar waar dit nodig is.

4.4 Dagbesteding

Nieuw Rollecate biedt een dagbesteding aan voor gasten welke hier behoefte aan hebben. Zo kunt u denken aan gasten met een dementieel beeld, voor hen zijn structuur en regelmaat belangrijk. De dagbesteding wordt elke dag georganiseerd in de lounge door één van onze Zorgbutlers. Bij de dagbesteding ligt de nadruk op gezelligheid en ontspanning. Zo wordt er samen koffie gedronken, gegeten, spelletjes gedaan en af en toe een gezamenlijk uitstapje gemaakt. Deze dagbesteding en dagopvang kunnen **structuur met een zinvolle invulling geven** aan de gasten die hier behoefte aan hebben.

4.5 Activiteiten, beweging en ontspanning

Nieuw Rollecate biedt wekelijks een gevarieerd activiteitenprogramma. Hierin worden standaard momenten gepland voor beweging en ontspanning, zie ook paragraaf 4.5 Valpreventie. Daarnaast is er ruimte voor ontspanning middels manicure en handmassage op de maandag. Op dinsdag nemen de gasten binnenshuis deel aan de stoelyoga. Op woensdag en/of donderdag wordt er een uitje extern ondernomen. Op vrijdag wordt er gezwommen bij zwembad de Schaeck in Twello en



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

gefiets op riksjafiets. Op zaterdag is er binnenhuis een muzikaal optreden van een muzikant en op zondag wordt er gezamenlijk koffie gedronken met een versnapering welke gemaakt wordt door de Chef-kok.

4.6 Valpreventieprogramma

Binnen Nieuw Rollecate bestaat er een valpreventieprogramma wat bestaat uit voorlichting en bewegingsoefeningen, zoals stoelyoga en aqua gym. Deze activiteiten komen wekelijks terug op de activiteitenplanning. Daarnaast is er eens per jaar een rollatorcheck, waarbij de hoogte van de rollator wordt ingesteld, daarnaast is de fysio op twee vaste dagen in huis voor de gasten die een zorgvraag hebben en zo hun mobiliteit kunnen behouden, wat de kans op een val vermindert. Daarnaast zijn Zorgbutlers continu bezig om te kijken wat er per zorgvrager verandert kan worden om zo min mogelijk te vallen, zo kan er worden gekeken naar de inrichting van het appartement maar ook bij het inschakelen van hulpmiddelen en visuele hulpmiddelen, denk aan een bril of lenzen. Mocht er overleg moeten worden met een specialist, worden de ergotherapeuten van Ergo Centraal ingeschakeld, denk bijvoorbeeld voor het aanmeten van een aangepaste rolstoel of hulp bij indeling van het appartement.

4.7 Voeding

Nieuw Rollecate hecht veel waarde aan goede en smaakvolle voeding. Een uitgebalanceerd voedingsaanbod heeft niet alleen een preventieve werking op de algemene gezondheid, maar speelt ook een belangrijke rol in het verminderen van risico's zoals decubitus. Daarnaast zien wij dat maaltijden voor onze gasten vaak een moment zijn om naar uit te kijken. Daarom combineren wij goede voeding met sfeer en gezelligheid aan tafel, in zowel de Lounge als de Brasserie. De lunch en het diner worden dagelijks vers bereid door onze Chef-kok, terwijl het ontbijt in buffetvorm wordt aangeboden, zodat iedereen de dag op zijn eigen manier kan beginnen.

4.8 Hygiënecode

Binnen Nieuw Rollecate is de hygiënecode een belangrijk aspect, zowel voor de Zorgbutlers als de Chef-koks. Zij zijn allen op de hoogte van de geldende hygiënecode voor zowel voedsel als zorgverlening. Voor de voedselveiligheid heeft Nieuw Rollecate een HACCP-plan ontwikkeld waarin wij meerdere malen per jaar op worden beoordeeld doormiddel van een externe controle door Anticimex. Zij controleren onder andere de voedselveiligheid binnen Nieuw Rollecate en het bewaken van de hygiënecode. Voor de Zorgbutlers geldt het algemene hygiëneprotocol welke te vinden is in de protocollendatabase.

4.9 Veiligheid

4.9.1 Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Nieuw Rollecate is het leren van fouten. Binnen onze woonvorm kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten en/of agressie-incidenten), gevaarlijke situaties die betrekking hebben op gasten én vermoedens van ouderenmishandeling melden conform protocol in ons YouMapp meldingssysteem.

De Operationeel Managers zijn samen met de Manager Kwaliteit actief met het **Veilig Melden van Incidenten (VIM)**. Zij beoordelen alle meldingen, bespreken ernstige incidenten, maken indien nodig een Prisma analyse, stellen verbeteracties op en analyseren meldingen op eventuele trends. De incidenten worden besproken tijdens de tweemaandelijks overleggen, zowel in het MT-overleg als in het teamoverleg. Er wordt gewerkt volgens een vastgestelde procedures. Wanneer nodig zal er een PRISMA-analyse worden uitgevoerd van een incident door de Manager Kwaliteit.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Aan de hand van de analyses worden structurele problemen opgespoord en adviezen gegeven ter voorkoming van incidenten en verbetering van de zorgverlening.

Als zorgaanbieder moet een calamiteit gemeld worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dat staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De directie van Nieuw Rollecate gaat zelf na of een gebeurtenis als calamiteit moet worden gemeld. Het verschil tussen een incident, een complicatie en een calamiteit staat beschreven in de brochure 'Calamiteiten Wkkgz melden aan IGJ'.

In 2025 zijn er **géén opvallende trends gesignaleerd** in de MIC- en MIM-meldingen. Wel zijn individuele casussen direct opgepakt wanneer dit nodig was, onder andere door deze te bespreken tijdens teamoverleggen. Van een aantal meldingen is een Prisma-analyse uitgevoerd en waar passend zijn individuele verbeteracties ingezet om herhaling te voorkomen.

Het beleid rondom valpreventie wordt in 2026 voortgezet, met als doel het aantal valincidenten verder terug te dringen.

Daarnaast blijft de medicatiecode onderdeel van de jaarlijkse e-learning, om medicatieveiligheid te borgen en medicatiefouten zoveel mogelijk te voorkomen. Op organisatieniveau zijn er verder geen trends geconstateerd die aanleiding geven tot beleidswijzigingen of structurele aanpassingen.

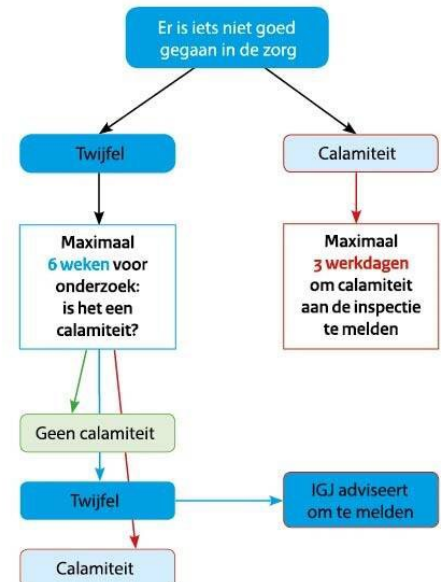
4.9.2 Medicatieveiligheid

Binnen Nieuw Rollecate zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Nieuw Rollecate heeft een samenwerking met apotheek Keizerslanden in Deventer, maar gasten hebben ook het recht hun eigen apotheek te kiezen. Hiervoor is een **Geneesmiddelen Distributie Protocol (GDP)** opgesteld, welke geldt binnen Deventer. Apotheek Keizerslanden helpt ons om het medicatieproces goed te stroomlijnen en zo te voldoen aan de **veilige principes in de medicatieketen**. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid (GDP). Door de samenwerking met de apotheek kunnen indicatoren ook makkelijker worden gegenereerd, bijvoorbeeld bij het gebruik van psychofarmaca en antibiotica. Elk jaar vindt er een evaluatie plaats tussen de apotheek en onze directie over de gang van zaken.

Minimaal een keer per jaar vindt een medicatiereview plaats bij alle gasten. Deze review wordt uitgevoerd door onze vaste apotheek en de huisarts. De uitkomsten van de review worden teruggekoppeld naar de eerst verantwoordelijke verzorgende. De reviews worden vastgelegd in de zorgplannen.

Het gehele medicatieproces gebeurt elektronisch in NCare. Medicatievoorraden worden geaudit door de betrokken apothekers. Voorschrijfgedrag ten aanzien van psychofarmaca wordt geaudit. Elk half jaar wordt dit geëvalueerd met de huisarts door middel van een multidisciplinair gesprek. Verder werken we met Beoordeling Eigen Beheer Medicatie (BEM). We schatten in welke mate van zelfstandigheid de gast nog heeft ten aanzien van het innemen van zijn/haar medicatie.

De Operationeel Managers Zorg zijn aangesteld als **aandachtfunctionaris medicatieveiligheid**.





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Deze aandachtfunctionaris houdt toezicht op het correct uitvoeren van het medicatiebeleid volgens de veilige principes van de medicatieketen. Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op onder andere houdbaarheid, volledigheid en hygiëne. Ook wordt er jaarlijks een medicatie audit uitgevoerd. Ook is er jaarlijks een evaluatie met de samenwerkende Apotheek en worden alle bloedglucosemeters jaarlijkse door de Apotheek gecontroleerd.

Medicatie-incidenten worden geregistreerd volgens de Veilig Incidenten Meld procedure. Deze incidenten worden besproken in het zorgcoördinatorenoverleg en teruggekoppeld in het teamoverleg. Ook worden de incidenten door de incidentencommissie geanalyseerd en als input gebruikt om te komen tot verbetermaatregelen.

4.9.3 Decubituspreventie

Hiervoor hanteren wij de richtlijnen van Vilans. In het ECD zitten formulieren om risico's te scoren en op te nemen in het zorgplan. Bij alle bedlegerige gasten en gasten die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast zal regelmatig huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel worden gemonitord door middel van een risicosignalering. Wanneer een gast een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgplan en wordt zo nodig een zorgdoel hiervoor opgesteld. Binnen Nieuw Rollecate valt Decubitus als aandachtsveld onder de Operationeel Managers Zorg. Nieuw Rollecate werkt verder met fysiotherapeuten, logopedisten en diëtisten die kunnen adviseren bij onder meer eet-, slik- en gewichtsproblemen.

4.9.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Volgens de wet mag vrijheidsbeperking alleen worden toegepast als er sprake is van een gevaar voor de gast zelf of voor anderen mensen in zijn/ haar omgeving. In sommige gevallen zijn er binnen de mogelijkheden die er zijn, allerlei alternatieven ingezet, maar blijft er sprake van ernstig risico of gevaar voor de gast of andere gasten. Bij onze gasten kan het voorkomen dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast als onderdeel van het zorg(leef)plan. Er is bij ons geen sprake van noodsituaties of dwangbehandeling. Voor het beleid van onvrijwillige zorg binnen Nieuw Rollecate verwijs ik u naar **hoofdstuk 2.2.6** van dit meerjarenbeleidsplan.

4.10 Leren en werken aan kwaliteit

Voor het bewaken van de kwaliteit is er een bepaalde systematiek nodig, het zogenoemde kwaliteitssysteem. Binnen Nieuw Rollecate zijn er verschillende systemen om de kwaliteit van zorg te bewaken en te toetsen. Nieuw Rollecate heeft een **HKZ certificering** op basis van de norm HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties versie 2015. De norm 6.6 is binnen Nieuw Rollecate niet van toepassing, omdat wij geen nieuwe zorg-en/of dienstverlening ontwikkelen.



4.10.1 Dagelijkse leiding

Nieuw Rollecate is een kleinschalige locatie, waarbij ik als directrice erg betrokken ben bij de organisatie. Inzake het bewaken van de kwaliteit ben ik of de dienstdoende Operationeel Manager zorg dagelijks te vinden op de werkvloer. Wij hebben dan ook goed in de gaten wat de stand van zaken is ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid en tevredenheid binnen ons bedrijf. Zowel bij onze gasten en familieleden als bij onze medewerkers. Wanneer er zich zaken voordoen,



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

wordt het veelal dezelfde dag nog opgepakt. Dagelijks wordt er gemonitord of er klachten en/of incidenten zijn en worden VIM-meldingen beoordeeld. Doordat er dagelijks een zogenoemde “oudste van dienst” aanwezig is, voelen we goed aan hoe de algemene sfeer is binnen ons bedrijf, of gasten en familieleden tevreden zijn en of medewerkers enthousiast, gemotiveerd, tevreden en positief zijn. Als directrice van Nieuw Rollecate vind ik het belangrijk om dagelijks zelf te zien, te horen en te voelen wat de stand van zaken is ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid en tevredenheid binnen mijn bedrijf.

4.10.2 Interne controles

Binnen Nieuw Rollecate hebben wij meerdere maatstaven om onze kwaliteit en veiligheid intern te toetsen, zoals:

- Een jaarlijkse gasttevredenheidsonderzoek in de maand november.
- Een tweejaarlijks medewerkertevredenheidsonderzoek in de maand november.
- Een driejaarlijkse Risico & Kansen analyse.
- Tweemaandelijks dossiercontrole van het ECD op volledigheid.
- Twee keer per jaar een bijeenkomst met de gast- en familieraad.
- Zes keer per jaar een bespreking van alle MIC- en MIM-meldingen, welke worden verwerkt in een dashboard.
- Dagelijkse controle van het digitale medicatiesysteem.

4.10.3 Externe controles

Binnen Nieuw Rollecate hebben wij meerdere maatstaven om onze kwaliteit en veiligheid extern te toetsen door professionals, zoals:

- Externe audit door TÜV Nord Nederland ten behoeve van de HKZ normering.
- Vier keer per jaar een externe audit door Anticimex. Een extern bedrijf dat de risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen verzorgd aan de hand van de HACCP code voor zorginstellingen en Defensie op het gebied van voedselveiligheid, hygiëne en ongediertebestrijding.
- Een keer per jaar een interne audit door de Zorgstrategen;
- Een keer per vijf jaar een RI&E door Datispienter.

4.10.4 PDCA-cyclus

Fundamenteel voor het ontwikkelen binnen Nieuw Rollecate is het principe van PLAN - DO - CHECK - ACT (de Deming Cyclus). Integraal op alle aspecten in Nieuw Rollecate zijn we bezig met of en gaan we deze gedachte implementeren, of het nu gaat over gastwelzijn (zorgplan, rapportages en evaluaties) of over hoe we omgaan met mantelzorg. Dit willen we doen om duidelijkheid en uniformiteit te creëren voor medewerkers, zodat zij de samenhang gaan ervaren tussen kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement.

Medewerkers van Nieuw Rollecate proberen zichzelf in te leven in de vragen:

- Wat willen we bereiken? (plan)
- Hoe gaan we het doen en wie is verantwoordelijk? (do)
- Hoe weten we of het gelukt is? Werkt ons plan? Willen we het meten? (check)
- Hoe gaan we het verbeteren integreren? (act)





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

4.11 Samen leren, reflecteren, continue verbeteren en ontwikkelen

Nieuw Rollecate heeft een heldere visie ontwikkeld op leren en ontwikkelen. De organisatie legt op dit moment de nadruk op het leren in en dichtbij de zorgteams. Er wordt gewerkt met een eigen e-learning omgeving en er is een eigen skillslab aanwezig. Daarnaast is Nieuw Rollecate actief binnen een verschillende lerende netwerken, om kennis en kunde met andere zorginstellingen en bedrijven uit te wisselen.

4.11.1 Scholingsplan

Jaarlijks wordt er een **scholingsprogramma opgesteld**. Zo wordt gekeken naar BBL opleidingen, specialistische opleiding zoals de opleiding tot dieetkok, externe scholingen, cursussen en congressen op vakinhoudelijk gebied van de aandachtsvelden. Ook organiseren we met regelmaat interne scholingen.

4.11.2 Medewerkerontwikkelingsdagen

Jaarlijks organiseren we voor alle medewerkers zogenoemde **medewerkerontwikkelingsdagen (MOD)**. Tijdens deze tweedaagse ontwikkeldagen komen verschillende thema's aan bod zoals; voorbehouden- en risicovolle handelingen, levensreddend handelen, brand en ontruiming. Daarnaast komen er nog andere thema's aan bod, dit wisselt per jaar.

Op basis van de input van het team, actuele (zorg)thema's, uitkomsten van VIM analyses en input vanuit directieniveau wordt jaarlijks een mooi programma samengesteld waarbij ook ruimte is voor gezelligheid, teambuilding en ontspannen.

4.11.3 Dagelijkse reflectie

Na elke dienst wordt er geëvalueerd, tijdens de in Zorglandschap benoemde term "overdracht", met het team hoe de dienst verlopen is. Hierbij **staat reflectie centraal** en dit gebeurt dagelijks met alle aanwezige zorgbutlers, facilitair medewerkers en de chef-kok. Verschillende punten worden hierbij besproken met als doel een veilig en open werkklimaat te creëren, wat de medewerkerstevredenheid ten goede komt.

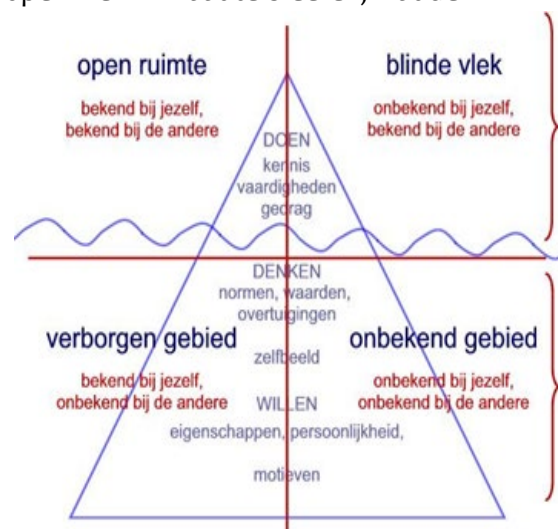
Dit komt daaropvolgend weer de kwaliteit en veiligheid van zorgverlening ten goede.

Onderstaande punten komen tijdens de evaluatie van de dienst aan bod;

- Reflecteren op eigen handelen
- Wat ging goed, wat kan beter?
- Hoe was de kwaliteit van de geleverde zorgverlening?
- Zijn er vervelende situaties geweest?
- Heeft iedereen prettig gewerkt?
- Gaat iedereen met een fijn gevoel naar huis?

4.11.4 Intervisie

Alle verpleegkundigen werken als "oudste van dienst", waarbij zij de leiding van de dienst op zich nemen. Vanuit deze rol zijn zij ook de "kartrekker" van het team en hebben een coördinerende supervisor rol. Ter ondersteuning wordt er, op aanvraag of bij voorgevallen casussen, een externe intervisie georganiseerd. De verpleegkundigen kunnen dan casussen inbrengen, waarbij men met en van elkaar leert. De intervisie geeft een positieve bijdrage aan de functie inhoud als "oudste van dienst" en daarnaast wordt het **methodische werken** verbeterd.





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

4.11.5 Buddydagen

BBL medewerkers lopen regelmatig een dag met een gediplomeerde zorgmedewerker mee, om zo van elkaar te leren. Buddy's kijken met elkaar mee hoe de zorgverlening wordt geleverd en geven elkaar feedback op het huidige functioneren. Dit laatste wordt ook gebruikt tijdens het jaargesprek.

4.11.6 Opleidingsdagen

Jaarlijks hebben alle medewerkers een opleidingsdag. Tijdens deze dag kunnen zorgmedewerkers risicovolle- en voorbehouden handelingen oefenen in ons eigen skillslab. Wanneer zij zich bevoegd en bekwaam achten, kunnen de risicovolle- en voorbehouden handelingen door een Prove2Move opgeleide medewerker worden afgetekend. Alle BBL-studenten hebben eenmaal in de zes weken een opleidingsdag om te werken aan (praktijk) opdrachten en mee te lopen op de werkvloer.

4.11.7 Scholen middels e-learning

Nieuw Rollecate heeft een eigen e-learning omgeving. Jaarlijks worden er per niveau verschillende e-learningen uitgezocht en vastgesteld om dat jaar af te ronden.

4.11.8 Skillslab

Nieuw Rollecate beschikt inmiddels over een eigen **Skillslab**, waar medewerkers en studenten alle risicovolle en voorbehouden handelingen kunnen oefenen. Denk hierbij aan katheteriseren, injecteren, wondzorg en/of het inbrengen van een infuus en reanimatie met behulp van een oefen-AED. Voor zowel BOL- als BBL-studenten vormt dit een waardevolle aanvulling op hun opleiding. Wij stimuleren iedereen om gedurende het jaar regelmatig in het Skillslab te blijven oefenen, zodat kennis en vaardigheden actueel blijven en handelingen met vertrouwen en deskundigheid in de praktijk kunnen worden toegepast.

4.11.9 Lerend netwerk

We maken deel uit van **verschillende lerende netwerken**. Zo is Nieuw Rollecate aangesloten bij de **branchevereniging SPOT**. Dit is een actieve vereniging waarin veel kennis en kunde met elkaar wordt gedeeld door andere kleinschalige zorgorganisaties. Er zijn regelmatig overleggen en bijeenkomsten waarbij zaken worden besproken zoals veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving en actuele gezondheidsthema's. De groep staat nauw in contact met elkaar middels een WhatsApp groep. Dit maakt het delen van informatie en vragen over en weer gemakkelijk.

Tevens is Nieuw Rollecate aangesloten bij het **Netwerk Palliatieve Zorg Salland**. Dit netwerk heeft een samenwerkingsverband met verschillende zorginstanties uit de regio. Directieleden van de verschillende zorginstanties nemen zitting in de kerngroep van dit netwerk. Regelmatig zijn er bijeenkomsten waar wordt gesproken over het verbeteren en optimaliseren van de palliatieve zorg in de regio. Hierdoor is de samenwerking tussen directies verbeterd en is er een open sfeer ontstaan.

Nieuw Rollecate is lid van het **MKB Deventer** en de **Businessclub** van Go Ahead Eagles. Met regelmaat zijn er netwerkbijeenkomsten om elkaar te ontmoeten. Op zakelijk gebied is dit een verrijking om af en toe ook eens met andere ondernemers te praten. Ook levert het mooie zakelijke relaties en samenwerkingsverbanden op.

Nieuw Rollecate investeert veel in het opleiden van medewerkers. Vanuit de **opleiding- en lesdagen** komen medewerkers met studenten van andere zorginstellingen in contact. Ook worden er soms uitwisselingsdagen georganiseerd waarbij medewerkers van Nieuw Rollecate bij andere studenten op de leer- en werkplek gaan kijken of opdrachten met studenten van andere instellingen maken.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

4.12 Leiderschap en directiebeoordeling

Kenmerkend voor Nieuw Rollecate is de grote mate van betrokkenheid van de directie, de korte lijnen en de ondersteuning van het werkproces van de medewerkers door de directie. Van de directie mag betrokkenheid en leiderschap worden verwacht met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem. De directie dient periodiek, bij voorkeur één keer per jaar, beoordeeld te worden. Dit gebeurt middels de **jaarverantwoording zorg** en de bijbehorende documenten zoals het kwaliteitsverslag.

4.12.1 Directie besluitenlijst

Het meerjarenbeleidsplan voor 2026 is bijgesteld waar nodig. Een aantal zaken zijn gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren.

- In 2024 is er gestart met vergoedingsvorm ZIN (Zorg In Natura) dit ter vervanging van vergoedingsvorm PGB (Persoons Gebonden Budget). De contracten voor 2026 zijn verlengd.
- Het ziekteverzuim in 2025 was 8,5 %, maar het gemiddelde van de afgelopen drie jaar is 6,4%. Wij willen actief inzetten op reductie van het ziekteverzuim. Op basis daarvan is het percentage van 6,1% opgenomen in de bruto/netto formatie berekening voor 2026.
- Er wordt in 2025 gestart met het uitbesteden van het wassen van persoonsgebonden kleding en wel om de volgende redenen: duurzaamheid, lichamelijke belasting en comfort voor gasten. Wij hebben het in 2025 als prettig ervaren en tijdens de evaluaties is ingestemd met de voortgang hiervan in de komende drie jaren.
- Er zijn geen opvallende trends gesignaleerd uit de MIC- en MIM meldingen in 2025. Op organisatieniveau hoeven er geen grote aanpassingen plaats te vinden. Zie 4.7.1 Veilig melden van incidenten voor meer informatie over het Veilig Incidenten Melden en de inzet voor het komende jaar.
- De Directie en de Kwaliteitsmanager hebben in 2025 verschillende trainingen bijgewoond, onder andere vanuit het Zorgkantoor Salland. Voor de komende jaren moet er gewerkt worden aan een toekomstbestendige zorg. In 2026 zetten wij dit traject voort en oriënteren wij ons verder op zorginnovaties en de inzet van AI, zodat wij optimaal voorbereid zijn op de ontwikkelingen in de zorgsector. Er liggen op dit gebied nog veel kansen, vanuit de risico- en kansanalyse. Ook het sociale netwerk van de gast is belangrijk.
- Nieuw Rollecate richt de NEN 7510 verder in en werkt toe naar volledige naleving van de Verklaring van Toepasbaarheid. Hiermee borgen wij dat privacy, gegevensbeveiliging en digitale veiligheid structureel verankerd zijn binnen onze organisatie, passend bij de inzet van moderne zorgtechnologie.
- In een tijd waarin de arbeidskrachte in de zorgsector fors toeneemt, is het behoud van goed gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers een belangrijke strategische doelstelling. Door aandacht te hebben voor werkplezier, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid, investeren wij in een stabiel, deskundig en toekomstbestendig team. De CAO-VVT wordt toegepast, maar ook is er aandacht voor secundaire Arbeidsvoorwaarden. We hechten veel waarde aan een prettig rooster, welke tijdig uitkomt en waarbij de



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

bezetting voldoende is. Ook de bereikbare diensten zullen in 2026 weer worden begroot. Personeel blijft de komende jaren een risico, gelet op de Arbeidskrapte en de stijgende lonen.

4.12.2 Risico- en kansanalyse

Een risico- en kansanalyse voor een meerjarenbeleidsplan in de zorg is een systematische evaluatie van de mogelijke risico's en kansen die de uitvoering van het plan kunnen beïnvloeden. Risico's kunnen onder andere voortkomen uit financiële onzekerheden, veranderende wet- en regelgeving, personeelsgebrek en/of technologische uitdagingen. Kansen kunnen ontstaan door innovaties in zorgtechnologie, verbeterde samenwerking met andere zorginstellingen of het optimaliseren van zorgprocessen voor hogere efficiëntie en kwaliteit. Door deze risico's en kansen in kaart te brengen, kan het zorgbeleid proactief worden bijgestuurd om negatieve gevolgen te minimaliseren en positieve ontwikkelingen te benutten. In deze risico- en kansanalyse maakt Nieuw Rollecate onderscheid op procesniveau, organisatieniveau en op gastniveau. Bij het opstellen van dit meerjarenbeleidsplan is kritisch gekeken naar de risico- en kansanalyse van de voorgaande jaren. Hierin zijn bepaalde zaken afgerond en zijn er wijzigingen aanbracht voor de aankomende jaren.

4.12.3 Governance

Nieuw Rollecate conformeert zich aan de **Governancecode Zorg**. De diverse onderdelen van de Governancecode Zorg zijn onderdeel van onze werkwijze en overlegstructuur. Het toetsen van de naleving van deze code vindt plaats door de Raad van Commissarissen. Toezichthoudend orgaan De Raad van Commissarissen (RvC) is een onafhankelijk statutair geborgd toezichthoudend orgaan binnen onze organisatie. De RvC heeft zelf een reglement hiervoor opgesteld om de naleving van de Governancecode te waarborgen en heeft elk kwartaal een overleg met de directie.

4.12.4 Management en overleg

Het management, welke bestaat uit vijf personen inclusief directrice, neemt deel aan diverse overlegvormen. Enerzijds om geïnformeerd te worden over de gang van zaken binnen de organisatie, anderzijds om (toe)zicht te houden op het functioneren van de organisatie, de geleverde kwaliteit van zorg te toetsen en waar nodig bij te sturen. Om de maand is er een overleg met alle EVV'ers om over de individuele zorgbehoefte van de gast te brainstormen. De andere maand is er een overleg met de managers en de directie, waarin het met name over het beleid en de kwaliteit van de organisatie gaat volgens een vaste agenda. Om de maand vindt 's middags het maandelijkse teamoverleg plaats, waarbij alle medewerkers aansluiten. Twee keer per jaar is er een overleg met de gast- en familieraad.

4.13 Gast- en familieraad

Wij hechten veel waarde aan de medezeggenschap van gasten, met name als het gaat om de kwaliteit van zorg die wij onze gasten willen bieden. Onze organisatie kent daarom een gast- en familieraad. Deze heeft als taak om binnen het kader van de doelstellingen van Nieuw Rollecate, de **gemeenschappelijke belangen van gasten te behartigen**. Omdat onze gasten niet allemaal zelf meer in staat zijn om in een gast- en familieraad te participeren, bestaat de gast- en familieraad ook uit vertegenwoordigers van de gasten. Er zijn goede en intensieve contacten met gasten, familie en de directie van Nieuw Rollecate. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken gemaakt ten aanzien van communicatie en persoonlijke contacten tussen directie, managementteam en de gast- en familieraad. Uitgangspunten zijn samenwerking, openheid en transparantie. Elk half jaar komt de gast- en familieraad bijeen. Deze bijeenkomsten worden door een onafhankelijke voorzitter geleid en aangekondigd via de nieuwsbrief waarin ook een terugkoppeling wordt geschreven.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Gasten kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven aan de vertegenwoordigers van de gasten. Familieleden kunnen hun op- en aanmerkingen doorgeven via het e-mailadres gastenfamilieraad@nieuwrollecate.nl.

4.14 Gebruik van hulpbronnen

Nieuw Rollecate heeft verschillende leveranciers, samenwerkingspartijen, ketenpartners en stakeholders aan zich gebonden. Deze kunt u vinden in bijlage 1 van dit verslag.

4.15 Gebruik van informatie

4.15.1 Gasttevredenheid

De zorgervaringen van de gasten worden verzameld via Zorgkaart Nederland. Eenmaal per jaar wordt er een **gasttevredenheidsonderzoek (GTO) gehouden**. De uitkomsten worden besproken in de gast- en familieraad en in het teamoverleg, indien nodig wordt er een verbeterplan gemaakt. Opvolgend wordt er een terugkoppeling gegeven in de maandelijkse nieuwsbrief. De informatie over gastervaringen is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en als keuze-informatie voor (potentiële) gasten.

4.15.2 Medewerkerstevredenheid

Naast de gasttevredenheid wordt ook de tevredenheid van de medewerkers en de vrijwilligers gemeten. Elk twee jaar wordt het **medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)** uitgevoerd. De verkregen informatie leveren wij aan bij het Zorginstituut. De uitkomsten worden besproken in het teamoverleg, indien nodig wordt er een verbeterplan gemaakt. Opvolgend wordt er een terugkoppeling gegeven in de maandelijkse nieuwsbrief.

4.15.3 Klachten

Als een gast bij Nieuw Rollecate komt wonen, krijgt hij/zij een informatiemap waarin gewezen wordt op de **interne klachtenregeling**. Daarnaast is een aparte folder over de klachtencommissie beschikbaar. Nieuw Rollecate is aangesloten bij de **klachtafhandeling van SPOT**. Gasten kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), één van de managers en/of aan de directie. Waarna de klacht eventueel ook nog extern voorgelegd kan worden aan de klachtenfunctionaris van Spot.

Heeft u een vraag of klacht over de kwaliteit van zorg? Of over een medicijn of medisch hulpmiddel? Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft u informatie en advies over wat u kunt doen met uw klacht. Daarnaast registreren zij de klacht die u bij hun meldt. Zo kan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) deze gebruiken in haar toezicht op de zorg en jeugdhulp. Zij zijn onderdeel van de IGJ.

4.15.4 Veilige zorgrelatie

Nieuw Rollecate **borgt een veilige en professionele zorgrelatie** door duidelijke gedragsnormen, preventie en alertheid op grensoverschrijdend gedrag. We hanteren de landelijke Leidraad Veilige Zorgrelatie en de richtlijnen van de IGJ, waarin machtsongelijkheid in de zorgrelatie en het voorkomen van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag centraal staan. Medewerkers en vrijwilligers worden geschoold in het herkennen van risico's, het bewaken van professionele grenzen en het bespreekbaar maken van signalen of dilemma's. In de gedragscode van medewerkers is dit een onderdeel, maar ook komt dit terug in de woon- en serviceovereenkomst van de gasten. Wanneer zorgverleners nieuw in dienst komen, wordt er voorafgaand aan de indiensttreding het arbeidsverleden van een zorgverlener onderzocht (vergewisplicht).



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Binnen onze organisatie is een klachtenprocedure ingericht en is een vertrouwenspersoon beschikbaar voor gasten, naasten en medewerkers om zorgen of meldingen veilig en laagdrempelig te kunnen uiten. Bij vermoedens van geweld of misbruik wordt conform de wettelijke Meldcode Huiselijk geweld gehandeld. Door structurele evaluatie, scholing en aandacht voor cultuur en voorbeeldgedrag zorgt Nieuw Rollecate ervoor dat iedere gast zich gerespecteerd, veilig en waardig voelt binnen onze woon- en zorgvoorziening.

4.15.5 Vertrouwenspersoon

Nieuw Rollecate heeft een vertrouwenspersoon benoemt bij wie de gast of de werknemer voor opvang, steun en advies terecht kan als men te maken hebt met seksuele intimidaties, pesterijen en/of andere vormen van intimidatie of discriminatie.

4.15.6 Privacybeleid

Nieuw Rollecate verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doeleinden en heeft daarbij te maken met verschillende wetgevingen. In het kader van privacy houdt Nieuw Rollecate zich met name aan de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**, en de 'Wet Cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens'. Door middel van dit protocol beschikt Nieuw Rollecate over de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), dit is de privacywetgeving die vanaf 25 mei 2018 van toepassing is. Ook wordt er een actief beleid op de **NEN 7510 code**. Meer informatie is te vinden op de website van Nieuw Rollecate.

Onze gasten beoordelen ons



Zorgkaart Nederland beoordeeld ons





NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Bijlage 1: Afkortingen- en begrippenlijst

Afkorting	Definitie
ACP	Advance Care Planning
BOL studenten	Beroeps opleidende leerweg
BBL studenten	Beroeps begeleidende leerweg
B.V.	Besloten Vennootschap
CIZ	Centrale Indicatiestelling Zorg
ECD	Elektronische Cliëntendossier
ELV	Eerstelijnsverblijfindicatie
EVV	Eerste verantwoordelijke verzorgende
GDS	Geneesmiddelen distributiesysteem
GTO	Gasttevredenheidsonderzoek
GVP	Geriatrische Verzorgende Psychogeriatric
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KvK	Identificatienummer Kamer van Koophandel
LRZa	Landelijk Register Zorgaanbieder
MDO	Multidisciplinair Overleg
MOD	Medewerkerontwikkeldagen
MTO	Medewerkertevredenheidsonderzoek
PG	Psychogeriatric
PGB	Persoonsgebonden budget
RvC	Raad van Commissarissen
VVT	Verpleeg- en verzorgingshuizen en Thuiszorg
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wlz	Wet langdurige zorg
Wtzi	Wet toelating zorginstellingen
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket

Begrip	Definitie
AGB	Algemeen Gegevens Beheer is een landelijke code waarmee de zorgaanbieder kan worden herkend.
Benchmark	Vergelijkend onderzoek waarbij de prestaties, producten, diensten of programma's worden onderzocht en met elkaar vergeleken.
Vilans	Onafhankelijk landelijk kenniscentrum op het gebied van de langdurige zorg.



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Leverancier	Taak/product
ArboNed	Ziekteverzuimbegeleiding Arboarts
Eshuis accountant en adviseurs	Loonadministratie en accountant
Anticimex	Plagdierbeheersing Hygiëne Assurance HACCP
Chubb	Brandbeveiligingssysteem Intercombeveiligingssysteem Camerabeveiligingssysteem
Nedap	ECD
Essent	Levering gas en elektriciteit
Enexis	Levering gas- en elektriciteit aansluiting
Remondis	Inzamelen van diverse afvalstromen
Salto	Toegangscntrole
Tactiplan	Roosteren
Telepage	Verpleegkundig oproepsysteem
KPN	Televisie en telefoon
Miele Professional	Service en onderhoud wasautomaten
Metos	Service en onderhoud keukenapparatuur
Orona	Service en onderhoud lift
Assa Abloy	Service en onderhoud schuifdeuren
Siemens	Aansluiting openbaar brandmeldsysteem
Sovib	Verzekeringen
Keurslager Harmsen Diepenveen	Levensmiddelen vlees
Ambachtbakker Kuiper	Levensmiddelen brood
Visplaza ROG	Levensmiddelen vis
Bidfood	Levensmiddelen divers
Groveko	Schoonmaakmiddelen
Qleaning raambewassing	Facilitair
Smalbraak	Notaris
Daniels Huisman	Advocaat
Vegro	Keuringen medische apparatuur
Net zo Zeker	Telefonie en ICT
Nikkels bouwbedrijf	Onderhoud pand
Installatiebedrijf Nijhof / Salland installatieservice	Onderhoud technische installaties
Was mijn was	Persoonsgebonden kleding wassen
Cuzo	Uitzendbureau
Profesionals4u	Uitzendbureau



NIEUW ROLLECATE

onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg

Samenwerkingspartijen / Ketenpartners	Taak/product
SPOT	Branchevereniging
Technisch verpleegkundig team Carinova	Medische zorg
SOG afdeling van Sint Jozef	Medische zorg
Huisartsencoöperatie Salland (HAP)	Medische zorg
Huisartsenpraktijk Wisselink - Kok	Medische zorg
Apotheek Keizerslanden	Farmaceutisch proces
Fysiotherapie Fysiode	Paramedische zorg
Mondzorg de watersnip	Paramedische zorg
Medipoint - Vegro	Medische hulpmiddelen
Deventer Ziekenhuis	Medische zorg
Gelre Ziekenhuizen	Medische zorg
Vilans	Kenniscentrum
De Weerd uitvaartzorg	Uitvaartzorg
Stefan Floors Postmortale Zorgdienst	Postmortale zorg
Zorgkantoor Midden IJssel	Zorgcontractering
Sociale Verzekeringsbank	Zorgfinanciëring
Egocentraal	Paramedische zorg
Zelfcetera	Paramedische zorg
Dimence	Medische zorg

De belangrijkste stakeholders (intern)	
De Nieuwe VOC	
De gasten	
De medewerkers	
De naasten/ familieleden	
De belangrijkste stakeholders (extern)	
Huisartsenpraktijk Wisselink-Kok	
Fysiotherapie Fysiode	
Deventer Ziekenhuis	
Zorgkantoor Midden IJssel	
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	
Sociale Verzekeringsbank	
Zorgverzekeraars	
Rollecatekwartier (omwonende)	
Leveranciers	
Certificerende instanties	
Ministerie van Gezondheidszorg en Jeugd	