



NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

# Kwaliteitsverslag

# Nieuw Rollecate

## 2025



HaZo Zorg B.V. (Handelsnaam Nieuw Rollecate)

KvK: 66809711

WTZA: 14377

AGB: 41411644 & 42424920

Datum: 29-04-2026



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Voorwoord.....	3
Over Nieuw Rollecate .....	4
Het zorgconcept .....	6
Ontwikkelingen 2025 .....	11
Toekomstbestendige zorg en innovaties 2026 .....	14
Zorginhoudelijke indicatoren .....	16
Kwaliteit en Veiligheid .....	19
Kwaliteitsmetingen .....	22
Veilig melden van incidenten.....	24
Personeelssamenstelling .....	26
Gebouw- en technische zaken .....	29
Bestuur en Toezicht .....	30
Directiebeoordeling .....	32
Bijlage 1 Leveranciers .....	38
Bijlage 2 Samenwerkingspartijen .....	39
Bijlage 4 Afkortingen- en begrippenlijst.....	40



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Voorwoord

Het jaar 2025 stond voor Nieuw Rollecate in het teken van ontwikkeling, verdieping en vooruitkijken. In dit bijzondere jaar, waarin wij ons 10-jarig jubileum vierden, hebben wij niet alleen stilgestaan bij wat we hebben bereikt, maar vooral ingezet op het verder versterken van de kwaliteit van zorg en onze organisatie als geheel.

In 2025 hebben wij belangrijke stappen gezet in het optimaliseren van onze interne processen, het verder professionaliseren van onze organisatie en het versterken van de deskundigheid van onze medewerkers. Dit heeft geleid tot een verdere borging van onze kwaliteit van zorg en werd bekroond met een succesvolle HKZ-hercertificering. Daarnaast is het inkoopcontract met het zorgkantoor voortgezet, wat bijdraagt aan stabiliteit en continuïteit voor zowel onze gasten als medewerkers.

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 was de inrichting van een managementteam, waarmee verantwoordelijkheden breder zijn belegd en de organisatie toekomstbestendiger is ingericht. Ook hebben wij verdere stappen gezet in het methodisch werken, onder andere door de introductie van de Schijf van Vijf en de verdere implementatie van het Generiek Kompas. Hiermee versterken wij de eigen regie en zelfredzaamheid van onze gasten.

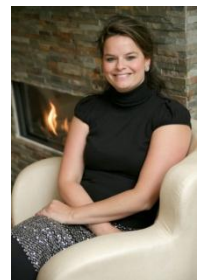
Daarnaast heeft digitalisering een steeds grotere rol gekregen binnen onze organisatie. De inzet van AI en de doorontwikkeling van onze digitale omgeving dragen bij aan efficiëntere processen en kwalitatief betere rapportages, waardoor meer tijd beschikbaar blijft voor directe zorg.

Wij zijn trots op de positieve resultaten uit de gast- en medewerkerstevredenheidsonderzoek en de waardering van onze samenwerkingspartners. Dit bevestigt dat onze inzet en koers bijdragen aan warme, persoonsgerichte, kwalitatief hoogwaardige zorg en een stabiel team.

Wij willen onze gasten en hun naasten, onze medewerkers en onze samenwerkingspartners bedanken voor hun vertrouwen, betrokkenheid en inzet. Samen blijven wij bouwen aan toekomstbestendige zorg, waarbij de gast altijd centraal staat.

Met vriendelijke groet

Linda Hazelhekke-Zomer  
Directrice Nieuw Rollecate (DGA)





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Over Nieuw Rollecate

Nieuw Rollecate is in 2015 opgericht en is een kleinschalige woon-zorgvoorziening voor mensen met een zorgbehoefte. Nieuw Rollecate heeft één locatie in Deventer (KvK 66809711).

Onze missie is: Onze gasten kunnen zo lang mogelijk op een vertrouwde wijze hun eigen leven blijven leven, met het wooncomfort en in de stijl die ze gewend zijn. We bieden zorgondersteuning op maat en besteden tijd en ruimte voor echte persoonlijke aandacht.

Nieuw Rollecate biedt een vernieuwend zorgconcept dat de verbinding legt tussen kwaliteit van dagelijks leven aan de ene kant en de zorgbehoefte aan de andere kant. De zorgbehoeften en -wensen van onze gasten staan centraal. Wonen bij Nieuw Rollecate voelt als wonen zoals 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. Iedereen met een tijdelijke of permanente zorgbehoefte in elke levensfase kan bij ons terecht.

Onderscheidend is de grote betrokkenheid en deskundigheid van de medewerkers, behandelaars en allen die bijdragen aan de zorgverlening, de korte lijnen en het ruime aanbod van extra services en diensten binnen de locatie. Dat betreft niet alleen de excellente 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.

Nieuw Rollecate is volledig zelfstandig als het gaat om de dagelijkse gang van zaken. We hebben een eigen keuken met een chef-kok, linnenkamer, zowel intern als extern, schoonmaakteam en huismeester. Er zijn verder geen stafafdelingen zoals HRM en Communicatie/ PR. Al het zorggeld is bestemd voor de medewerkers die een directe werkrelatie hebben met de gasten. Nieuw Rollecate is een erkend leerbedrijf en beschikt over verschillende licenties die u vindt op de website van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB).

### **Organisatiegegevens**

Naam: HaZo Zorg B.V.  
Handelsnaam: Nieuw Rollecate  
Adres: E. Tesschenmacherstraat 9  
Postcode: 7415 CR  
Plaats: Deventer  
E-mailadres: [info@nieuwrollecate.nl](mailto:info@nieuwrollecate.nl)  
Website: [www.nieuwrollecate.nl](http://www.nieuwrollecate.nl)

KvK: 66809711  
WTZA: 14377  
AGB: 41411644  
42424920

HaZo Zorg B.V. is de houder van locatie Nieuw Rollecate en kent een eenhoofdig bestuur. De bestuurder is tevens de eigenaar. Er is een Raad van Toezicht die bestaat uit drie leden, conform de Wtza verplichting. HaZo Zorg B.V. heeft een WTZA-toelating voor persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding.

Binnen Nieuw Rollecate wonen mensen op basis van gescheiden wonen en zorg. Dit betekent dat de gasten hun appartement zelf huren en ook naar eigen wens kunnen inrichten. De appartementen worden schoongehouden door de facilitair medewerkers die in dienst zijn van Nieuw Rollecate. Ook de algemene ruimtes worden dagelijks zorgvuldig schoongemaakt. Gasten hebben twee overeenkomsten met HaZo Zorg B.V., namelijk:

- Een woon- en serviceovereenkomst.
- Een zorgplan.

Nieuw Rollecate Deventer is gevestigd aan de Tesschenmacherstraat, op loopafstand van het centrum en het station van Deventer.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Historie

Nieuw Rollecate kent een rijke historie. Van 1931 tot aan 1996 deed het dienst als Rijkslandbouwhuishoudschool. Studenten uit het hele land kwamen hiervoor naar Deventer. In 1996 opende Rijkshogeschool IJsselland (het huidige Saxion) een nieuwe locatie aan de Handelskade 75 en verhuisden de studenten mee. De tuin van Nieuw Rollecate is nu in gebruik als buurttuin. Veel van het oude karakter van Nieuw Rollecate is bewaard gebleven. Zo is de buitenzijde in de jaren dertig stijl nagenoeg onveranderd en het bekende glas-in-lood is op diverse plekken opnieuw geplaatst. Ook de naam Nieuw Rollecate en haar symbool, de zonnebloem, is behouden. Beide zijn in een eigentijdse stijl verwerkt in het nieuwe logo.

## Omgeving

In de omgeving van Nieuw Rollecate is het goed toeven. Hanzestad Deventer is één van de vijf oudste steden van Nederland en gelegen aan de IJssel. De bushalte is op loopafstand en het centrum is ongeveer een kwartier lopen. In de stad is genoeg te zien zoals de Lebuïnuskerk, de Sint Nicolaaskerk in het Bergkwartier en de vele smalle straatjes met mooie oude panden en gezellige winkeltjes. Verder nodigt de groene omgeving uit tot een fijne wandeling en fietstocht.

## Het pand

Nieuw Rollecate beschikt over 24 woonzorgappartementen waarvan een deel in de karakteristieke voormalige klaslokalen. Deze variëren in grootte van 35 m<sup>2</sup> tot 65 m<sup>2</sup>. Alle appartementen hebben royale raampartijen en beschikken over ten minste een woonkamer, slaapkamer, keuken en badkamer met douche en toilet en een eigen pantry. De appartementen zijn zo opgezet dat ze ook voor echtparen zeer geschikt zijn. Alle appartementen zijn rolstoeltoegankelijk. De appartementen op de begane grond hebben een eigen terras, op de eerste verdieping heeft u deels een (frans) balkon. Ieder appartement kan helemaal naar eigen smaak ingericht worden met persoonlijk meubilair en spullen. Daarnaast zijn er luxe hotelkamers met een eigen badkamer voorzien van douchestoel, wandbeugel, toilet en een design badmeubel. De luxe zorghotelkamers bieden uiteraard alle zorgtechnische voorzieningen, zoals een verpleegkundig oproepsysteem met intercom. De hotelkamers zijn zeer geschikt voor onder meer het aansterken na een operatie, als zorg thuis tijdelijk niet mogelijk is, in geval van respijtzorg of omdat men er gewoon even lekker tussenuit wil.





## Het zorgconcept

### Zorgconcept

Bij Nieuw Rollecate geven we zorg zoals onze gasten dat graag willen. De kwaliteit van het leven en de zorgbehoefte staan centraal. Wat voor zorg ook gewenst is, iedereen kan bij ons terecht. Van eenvoudige hulp tot intensieve verpleging. Samen met de gast en/of de familieleden/mantelzorgers bespreken wij welke zorg nodig is en op welke wijze dat gewenst is. Met andere woorden; persoonlijke zorg op maat. Daar is onze organisatie helemaal op ingericht en wat aansluit bij de Schijf van Vijf van Petri Cornelissen.

Gezien de vergrijzing en de verwachte personeelstekorten in de zorg, heeft Nieuw Rollecate vanaf 2025 de Schijf van Vijf geïntroduceerd. In grote lijnen betekent dit dat er eerst wordt gekeken wat de gast nog zelf kan, vervolgens wordt er gekeken welke hulpmiddelen er kunnen worden ingezet, daarna wordt gekeken wat familie en/of mantelzorgers kunnen betekenen en vervolgens wat het sociale netwerk of andere instanties kunnen betekenen en als laatst wordt er gekeken wat de zorgprofessional kan betekenen.

### Zorgbutlers

Bij Nieuw Rollecate gebruiken we bewust de term Zorgbutler, een titel die onze visie op zorg perfect weerspiegelt: gastvrij, persoonlijk en volledig afgestemd op uw wensen. Onze Zorgbutlers zijn gedreven professionals met een passie voor zorg en bieden niet alleen ondersteuning waar dat nodig is, maar dragen ook bij aan een aangenaam en comfortabel verblijf.

Elke Zorgbutler is volledig geaccrediteerd en bevoegd om zorg te leveren op elk niveau, van eenvoudige huishoudelijke hulp tot intensieve verzorging. Ze staan 24/7 klaar voor onze gasten, zowel bij permanent als tijdelijk verblijf. Naast persoonlijke zorg vervullen ze ook de rol van gastheer of gastvrouw. Ze wandelen mee, spelen een spelletje, ontvangen uw bezoek en zorgen voor een hapje en drankje. Kortom, onze Zorgbutlers bieden compleet en persoonlijk gastheerschap.

We geloven in respect voor ieder individu. Dit betekent dat we altijd oog hebben voor wat u zelf nog kunt doen en dat we actief blijven stimuleren. Zelfredzaamheid draagt bij aan het behoud van uw eigen regie en onafhankelijkheid. Ook de betrokkenheid van familieleden is van grote waarde. Samen met hen creëren we een warme en vertrouwde omgeving waarin u zich thuis voelt. Hun kennis, steun en aanwezigheid vormen een belangrijk onderdeel van onze zorgverlening.

Met de inzet van Zorgbutlers bieden we niet alleen zorg, maar ook persoonlijke aandacht, gastvrijheid en ondersteuning die u nodig heeft om uw eigen leven zoveel mogelijk voort te zetten.

### Samenwerking met zorgprofessionals

Wij werken samen met diverse professionals. Denk aan apotheken, huisartsenpraktijken, tandartsenpraktijken, pedicures en fysiotherapiepraktijken. Zo komt de huisarts op verzoek langs voor een griep prik, is de trombosedienst aanwezig op bepaalde tijden en houdt de tandarts spreekuur in Nieuw Rollecate. Daarnaast is er een fysiotherapeut voor controle en eenvoudige behandelingen aan het werk op onze locatie. Liever in eigen appartement behandeld worden? Ook dat is mogelijk. De kosten hiervoor kunnen (deels) vergoed worden door de zorgverzekeraar, afhankelijk van de persoonlijke situatie. Ook is er een samenwerking met Zorggroep Solis, waarbij meerdere organisaties zijn aangesloten, voor het uitwisselen van (technologische) hulpmiddelen middels een leenbibliotheek.

### Permanente zorgverlening

De zorgbehoefte kan na verloop van tijd veranderen. Bij ons krijgen gasten de zorg die ze nodig hebben. Zowel permanente als tijdelijke zorg. Zelfs voor dementiezorg of terminale zorg kan men bij ons terecht. Onze zorgprofessionals staan dag en nacht, 7 dagen in de week klaar. Een geruststellende gedachte, het welzijn van onze gasten staat voorop!



## Tijdelijke zorgverlening

Onlangs geopereerd en/of tijdelijke zorg nodig? Is familie (tijdelijk) niet in staat om zorg te bieden of wilt u er even tussenuit? Hiervoor hebben wij onze speciale hotelkamers waar we 24-uurszorg voor een tijdelijke periode bieden.

## Welkomstgesprek

Voordat iemand binnen Nieuw Rollecate komt wonen, willen we graag een beeld vormen van wie onze nieuwe gast is. Daarom vragen wij onder meer om een levensloop en een algemene vragenlijst in te vullen. Tijdens een eerste gesprek met de gast en zijn of haar mantelzorger/familielid wordt naar aanleiding van deze documenten dieper ingegaan op wat iemand heeft meegemaakt in zijn of haar leven, wat hij of zij leuk vindt om te doen, wat hij of zij niet prettig vindt, welke problemen er spelen, wat hij of zij zelfstandig kan en wat niet en wie zijn netwerk vormen en wat zij eventueel nog kunnen betekenen hierin. Het hiervoor genoemde sluit aan bij de werkwijze omtrent de Schijf van Vijf van Petri Cornelissen. Ook worden in het zorgplan de specifieke wensen en behoeften vastgelegd zoals aandacht aan het uiterlijk en welzijn, en de extra's zoals make-up, bodylotion en parfum. Vanzelfsprekend houden we rekening met de geloofsovertuigingen van onze gasten. Deze formulieren worden in het elektronische cliëntendossier (ECD) geplaatst en vertaald naar een zorgplan. Alle zorgmedewerkers zijn verplicht hier kennis van te nemen.

## Zorgplan

Wij maken samen met de gast, en eventueel diens eerst vertegenwoordiger, een zorgplan. In dit zorgplan staat naast wat iemand nog zelf kan en waarbij ondersteuning nodig is het levensverhaal, gewoonten, wensen en behoeften en advanced care planning (wensen van een gast vastleggen bij een acute situatie zoals een infectie, een bloeding of een herseninfarct) beschreven. In dit zorgplan stellen wij samen de zorgdoelen op. Het zorgplan maakt zo duidelijk op welke wijze onze medewerkers onze gasten zo goed mogelijk kunnen ondersteunen.

Bij Nieuw Rollecate wordt gewerkt met een elektronisch cliëntdossier van Nedap. Het doel van dit dossier is om de zorg 24/7 zo optimaal mogelijk te laten verlopen. De medewerkers volgen en rapporteren over ontwikkelingen van de gast en zijn/haar gezondheid. Zo houden de medewerkers het dossier inzichtelijk en voor iedereen werkbaar.

Gasten en/of eerste contactpersonen hebben (deels) inzage in dit elektronisch dossier via het portaal *Caren* zorgt. Zo kunnen contactpersonen dagelijks de rapportages inzien om zo op de hoogte te blijven van de actuele situatie van hun dierbare(n).

Iedere gast met een zorgindicatie heeft na inhuizen binnen 24 uur een voorlopig zorgplan. In een rapportage is de zorgbehoefte beschreven voor de eerste periode. Dit plan wordt opgesteld door een van de zorgbutlers aan de hand van het eerste (opname)gesprek, de eventuele overdracht van de vorige zorgorganisatie en informatie uit de huidige indicatie. In het zorgplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is hulp bij nodig (wat kan nog zelfstandig en waarbij is ondersteuning nodig), het dieet, allergieën, risico-inventarisatie, de medicatie, beleid rondom ziekenhuisopname/laatste levensfase en de eerste contactpersoon bij calamiteiten.

Het voorlopige zorgplan wordt binnen 6 weken definitief gemaakt en ondertekend door de gast of zijn/haar vertegenwoordiger. Het zorgplan is een dynamisch document en wordt in samenspraak met betrokkenen (gast en diens naasten) daar waar nodig bijgesteld.

Bij gasten met een Wlz-indicatie wordt minimaal 1 keer per jaar het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de gast en diens vertegenwoordiger middels een zogenaamd MDO (Multi Disciplinair Overleg) en eens per jaar een zogenaamd GPO (Gestructureerd Periodiek Overleg) waarbij de specialist ouderengeneeskunde,



huisarts, apotheker en zorgverlener(s) aanwezig zijn. Bij gasten met een Zvw-indicatie wordt minimaal 1 keer per jaar het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de gast en diens vertegenwoordiger. Het plan wordt waar nodig bijgesteld en opnieuw ondertekend.

In 2025 hebben ruim 60 evaluaties plaatsgevonden. In de planning van het multidisciplinair overleg (MDO) voor 2026 staan voor alle gasten, met zorgplannen, weer evaluaties gepland.

## Zorgindicaties

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

- Bieden van zorg vanuit een volledig pakket thuis 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).

Nieuw Rollecate bood in 2025 een thuissituatie aan voor gemiddeld 32 gasten.

In 2025 had daarvan 1 gast een indicatie op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en 27 gasten hadden een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). In 2025 hadden 4 gasten geen enkele zorgindicatie.

- ❖ Hiervan hadden 10 gasten een indicatie zorgprofiel VV4 ‘beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging’.
- ❖ 9 gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV5 ‘beschermd wonen met intensieve dementiezorg’.
- ❖ 6 gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV6 ‘beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging’.
- ❖ 2 gasten hadden een indicatie zorgprofiel VV8 ‘beschermd wonen met zeer intensieve verpleging’.

De leeftijd van de gasten varieerde in 2025 van 69 jaar tot 96 jaar.





# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## 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 goed mogelijk te begeleiden om een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te behouden. Onze medewerkers dragen onze missie uit. Zij kennen de zorgbehoefte van onze gast, waar wij in verregaande mate rekening mee houden in onze dienstverlening. Ons uitgangspunt is altijd de zorgbehoefte van de gast. Daar is de organisatie op ingericht.

## 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 in 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 op als gastheer en -vrouw. Bovendien zijn onze medewerkers hoogwaardige zorgverleners en op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in de gezondheidszorg.

Nieuw Rollecate is een financieel gezonde organisatie en is bekend bij essentiële ketenpartners. Wij streven 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 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 wij onze gasten allemaal zoveel mogelijk stimuleren zo lang mogelijk alles zelf te doen. Wij willen graag dat zij zolang en zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie over hun leven ervaren. We doen dit onder het motto: 'Zorg met een gouden randje'.

## Kernwaarden

Er is een vanzelfsprekende transparantie van zorgverlening. Er is een open dialoog over zorgverlening en eigen handelen daarin. Medewerkers zijn open, persoonlijk en professioneel. Tijdens het welkomstgesprek wordt een behoefte-inventarisatie gedaan en deze wordt met regelmaat geverifieerd bij de gast. Waarden en normen worden gerespecteerd. Klantvriendelijkheid is een vanzelfsprekendheid in Nieuw Rollecate.

Onze medewerkers communiceren van nature op het niveau van de gast. Representatie is belangrijk voor Nieuw Rollecate. De medewerkers maken immers het verschil. Communicatieve vaardigheden zijn belangrijk. Met regelmaat volgen onze medewerkers waar nodig training en cursussen.

Nieuw Rollecate stelt hoge eisen aan het vakmanschap en een gastvrije houding van medewerkers, maar ook aan de leiderschapskwaliteiten van de directie. Gastvrijheid is de overtreffende trap van dienstverlening die een herinnering wordt bij alle betrokkenen. Wij verwachten van iedereen op functioneel niveau dat men doet wat hij/zij zegt en zegt wat hij/zij doet.



## Service

Wonen in Nieuw Rollecate betekent wonen zoals thuis. Gasten kunnen gebruik maken van vele goede faciliteiten en diensten. De kleinschalige opzet van onze woonzorglocatie geeft bovendien volop privacy en bescherming. Een greep uit de geleverde diensten:

- Gekwalificeerde zorgbutlers 24 uur per dag en 7 dagen in de week;
- Schoonmaak appartementen en gebouw;
- Linnenvoorziening intern en extern;
- Kapper aan huis;
- Fysiotherapie aan huis;
- Tandarts aan huis;
- Manicure en pedicure aan huis;
- Schoonheidsspecialist aan huis;
- Georganiseerde activiteiten, zoals een theateravond of een dagje uit;
- Valpreventieprogramma.

## Wellness

Nieuw Rollecate beschikt over een royale wellness ruimte voor persoonlijke verzorging. Hier kan onder meer genoten worden van een behandeling door een schoonheidsspecialiste, kapper, pedicure en masseur. Allen professionals die uitstekend werk leveren en onze gasten graag in de watten leggen. Twee keer per jaar houdt tandartsenpraktijk de Watersnip een controlespreekuur in deze ruimte. De fysiotherapiepraktijk Fysiodé maakt ook gebruik van deze ruimte, welke is voorzien van diverse behandelapparatuur.

## Activiteitenaanbod

Hoe een gast zijn/haar dag besteedt, bepaalt hij/zij helemaal zelf. Ter aanvulling bieden wij tal van gezamenlijke activiteiten. In 2025 zijn er wekelijks activiteitenprogramma's georganiseerd met onder meer muziekoptredens, bloemschikken, handwerken, voorstellingen en een bezoek aan het theater of museum. Ook gaan we regelmatig samen met onze gasten naar de Deventer markt, de dierentuin en lokale evenementen. Verder verwennen we onze gasten graag met bijvoorbeeld ontspannende hand- en stoelmassages. Als er sprake is van dementie, zijn structuur en regelmaat belangrijk. Die bieden wij. Zo is het mogelijk om mee te helpen in de tuin en andere werkzaamheden in en om huis. Zo blijft men in beweging en actief. In 2025 is er een activiteitencoördinator aangesteld, welke wekelijks de activiteiten organiseert zoals het bezoek aan de locaties bij nieuwe externe activiteiten.

## Beweging

Dagelijks gaan we eropuit voor een wandeling. Nieuw Rollecate beschikt over een elektrische duofiets waarmee we, als het weer toelaat, samen met onze gasten dagelijks een fietstochtje maken. Ook mantelzorgers kunnen van deze duofiets gebruik maken voor een uitstapje met hun dierbare. In beweging blijven is goed voor lichaam en geest. Daarom is er eens per week yoga en aqua gym, ook is er een valpreventieprogramma. Deze activiteiten zijn laagdrempelig waarbij uiteraard rekening wordt gehouden met de gezondheid van onze gasten. Deze activiteiten zijn gratis, reserveren is niet nodig.

## Uitstekende keuken

De geur van verse groentesoep of versgebakken taart. Dat doet een mens goed. Daarom hebben wij binnen Nieuw Rollecate een eigen keuken. Onze chef-koks bereiden hier iedere dag verse gezonde maaltijden met streekproducten. Hierbij houden zij rekening met eventuele dieetwensen en allergieën. In de sfeervolle brasserie kan men gezellig ontbijten, lunchen en dineren, ook familie en/of vrienden zijn van harte welkom om mee te eten.



## **Ontwikkelingen 2025**

De diverse ontwikkelingen in 2025 maken dat een nog zorgvuldigere afweging van belangen nodig is om aan de behoeften van onze gasten te kunnen voldoen. In 2025 hebben we als organisatie ons onderscheidend vermogen laten zien. Deels door goed geëvalueerde zorg maar ook door voortvarend nieuwe kansen op te pakken en niet achterover te leunen. Zo heeft Nieuw Rollecate een gast die op de wachtlijst staat thuiszorg verleend, dit ter overbrugging totdat deze een plekje heeft gevonden binnen Nieuw Rollecate. Plezier staat bij Nieuw Rollecate voor betrokkenheid, samen zorgen voor elkaar, ruimte voor eigen inbreng en humor. Veel activiteiten werden georganiseerd, onder andere in samenwerking met vrijwilligers en lokale verenigingen/organisaties. We hebben geïnvesteerd in het werkplezier van onze collega's. Belangrijk, want medewerkers die het naar hun zin hebben stralen dit uit naar onze gasten.

### **Managementteam**

In 2025 is gestart met een managementteam, waarbij ieder lid verantwoordelijk is voor een eigen expertisegebied. Het team bestaat uit een manager facilitair, twee operationeel managers zorg en een manager kwaliteit en zorgadministratie. Deze uitbreiding van de formatie is gerealiseerd om de kwaliteit van de organisatie verder te versterken, door te ontwikkelen en de continuïteit te waarborgen. De managers beschikken over ruime kennis van de organisatie en zijn al langere tijd werkzaam binnen Nieuw Rollecate, zij zijn tevens het vangnet bij uitval van directie. Daarnaast zijn er drie coördinatoren die het managementteam kunnen ondersteunen op een bepaald specialistisch gebied, namelijk; psychogeriatricie, activiteiten en voeding.

### **Aandacht voor medewerkers**

In Nieuw Rollecate staan we bewust stil bij het vakmanschap van onze medewerkers. Nieuw Rollecate zet met haar ambities in op kwalitatief hoogstaande en veilige zorg voor onze gasten, goed werkgeverschap voor onze medewerkers en een uitstekende reputatie als organisatie. Als organisatie evalueren en moderniseren we continu. Ons streven is om merkbaar beter te zijn en echt het verschil te maken in onze dienstverlening én als werkgever. Daarin hebben we afgelopen jaar opnieuw stappen gezet. Verschillende medewerkers zijn geholpen door een externe professional. Hierbij kunt u denken aan het correct opstellen van een zorgplan en het systematische rapporteren. Alles vanuit het perspectief van onze gasten die centraal staan in alles wat we doen. Hun levenswijze en levensverhaal zijn de leidraad in onze dienstverlening.

### **Persoonsgerichte zorg, gericht op de toekomst**

Ten aanzien van persoonsgerichte zorg zijn het afgelopen jaar mooie initiatieven ontplooid. Zo zijn er voor het vierde jaar op rij roostervrije dagen ingepland voor de eerst verantwoordelijke verzorgenden (EVV), met als doel het contact met de gast te versterken. Dit biedt ruimte om zorgplannen regelmatig te evalueren en waar nodig tussentijds bij te stellen, afgestemd op de wensen en behoeften van de gast. Binnen de multidisciplinaire overleggen (MDO en GPO), waarin alle medewerkers en ook (para)medici participeren, wordt daarnaast nadrukkelijk aandacht besteed aan bredere thema's zoals het welbevinden van de gast. Daarnaast is er gestart met het werken volgens de 'Schijf van Vijf' binnen de zorg. Hierbij ligt de focus op het versterken van de zelfredzaamheid van de gast. Uitgangspunt is wat de gast zelf nog kan en wil, en hoe dit gestimuleerd en ondersteund kan worden. Deze methodiek sluit aan bij de principes van persoonsgerichte zorg, doordat het eigen regie, zelfstandigheid en kwaliteit van leven van de gast centraal stelt.



## **Digitale omgeving**

De digitale omgeving binnen Nieuw Rollecate heeft het afgelopen jaar een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) biedt waardevolle kansen om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren, zowel in de directe zorgverlening als binnen het rapportageproces. AI-ondersteuning maakt het mogelijk om sneller, efficiënter en consistentere rapporten te maken, wat bijdraagt aan het cyclisch verbeteren van de zorg.

Voor 2026 ligt de focus op het verder integreren van AI in de dagelijkse zorgpraktijk, het optimaliseren van digitale rapportagesystemen en het inzetten van technologische innovaties die zijn aangevraagd vanuit de HLO 2026.

Daarnaast is in het afgelopen jaar een samenwerking gestart met Zorggroep Solis op het gebied van technologie op maat. Binnen deze samenwerking is het mogelijk om diverse technologische innovaties tijdelijk in te zetten en te evalueren in de praktijk. Op basis van deze ervaringen wordt bepaald of een toepassing daadwerkelijk bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en structureel geïmplementeerd kan worden. Hiermee wordt op een laagdrempelige en doelgerichte manier ingezet op passende zorgtechnologie.

## **Een beter milieu**

Nieuw Rollecate blijft de milieuprestaties continueren door het voortzetten van een strikte afvalscheiding. Dit initiatief is ingevoerd om te voldoen aan de geldende milieueisen en draagt bij aan een duurzamere werkomgeving. Door afvalstromen zoals papier, plastic, glas en restafval afzonderlijk te verzamelen, wordt niet alleen de belasting van het milieu verminderd, maar ook de recyclingcapaciteit verhoogd. Dit proces wordt actief ondersteund door alle medewerkers, die bewust worden gemaakt van het belang van een zorgvuldige afvalscheiding. Met deze maatregel zet Nieuw Rollecate zich in voor zowel een duurzame zorgomgeving als een bijdrage aan de bredere milieuverantwoordelijkheid.

## **Clëntenvertrouwenspersoon WZD**

Sinds 2024 heeft Nieuw Rollecate voldaan aan de verplichting vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd) door een cliëntenvertrouwenspersoon aan te stellen. Deze vertrouwenspersoon speelt een cruciale rol in het ondersteunen van onze gasten die te maken hebben met onvrijwillige zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk van onze organisatie en biedt ondersteuning bij het begrijpen van rechten, het bespreken van zorgen en het indienen van klachten. Door deze maatregel dragen wij bij aan het waarborgen van de rechten van onze gasten en zorgen wij ervoor dat zij in een veilige en respectvolle omgeving zorg kunnen ontvangen. We zijn trots op deze stap, die het vertrouwen en de zorgkwaliteit verder versterkt. In 2025 is deze cliëntenvertrouwenspersoon meerdere momenten gedurende het jaar in gesprek geweest met onze gasten en is zij aanwezig geweest bij een EVV-overleg. Over 2025 is een jaarverslag gemaakt door de cliëntenvertrouwenspersoon welke positief is afgerond en waarbij geen bijzonderheden of afwijkingen zijn gevonden. Voor 2026 zal deze cliëntenvertrouwenspersoon ook deelnemen aan de gast- en familierraad.

## **Het Generiek Kompas**

In 2025 heeft Nieuw Rollecate het gebruik van het Generiek Kompas verder geïntegreerd in onze zorgverlening. Dit instrument biedt een systematische benadering om de zorgbehoeften van onze gasten te bepalen en de juiste zorg op maat te bieden. Het Generiek Kompas helpt ons om de zorgprocessen te standaardiseren, de kwaliteit te monitoren en de gast centraal te stellen in het zorgtraject. Door het gebruik van dit instrument kunnen we beter afstemmen op de wensen en behoeften van onze gasten, wat bijdraagt aan een meer transparante en effectieve zorgverlening.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## **Was Mijn Was**

Eind 2024 is Nieuw Rollecate gestart met een pilot van “Was Mijn Was”, gericht op het verminderen van de werklust van medewerkers ten aanzien van de wasverzorging van kleding van bewoners. Dit initiatief heeft als doel zorgmedewerkers te ontlasten van tijdrovende huishoudelijke taken, zodat zij zich meer kunnen richten op de directe zorg en ondersteuning van onze gasten. De pilot is positief geëvalueerd en heeft geleid tot de beslissing om de samenwerking voort te zetten. In 2025 werkte Nieuw Rollecate structureel samen met Was Mijn Was. Hiermee wordt bijgedragen aan een efficiëntere inzet van medewerkers en het versterken van de kwaliteit van zorg.



## Toekomstbestendige zorg en innovaties 2026

### **Schijf van Vijf**

In 2025 is er een aftrap gemaakt om de Schijf van Vijf van Petri Cornelissen te implementeren. Deze methodiek ondersteunt het uitgangspunt om eerst te kijken naar wat de gast zelf nog kan, waarna achtereenvolgens wordt gekeken naar de inzet van hulpmiddelen, de rol van familie en mantelzorgers, het sociale netwerk en andere voorzieningen, en tot slot de inzet van de zorgprofessional. Hiermee wordt actief gestuurd op het bevorderen van zelfredzaamheid en het behoud van eigen regie. In 2026 wordt deze werkwijze verder gecontinueerd en verdiept binnen de organisatie. De Schijf van Vijf wordt nadrukkelijker geïntegreerd in het methodisch werken, onder andere door deze structureel te betrekken bij zorgplanbesprekingen, evaluaties en multidisciplinaire overleggen. Daarnaast wordt ingezet op het vergroten van het bewustzijn en de deskundigheid van medewerkers in het toepassen van deze methodiek in de dagelijkse praktijk. Ook wordt in 2026 verder ingezet op het versterken van de samenwerking met familie, mantelzorgers en het sociale netwerk van de gast. Door hen actief te betrekken en te ondersteunen, wordt bijgedragen aan een duurzame en toekomstbestendige invulling van de zorg. Op deze manier blijft Nieuw Rollecate inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de toenemende zorgvraag en arbeidsmarktkrapte, zonder de kwaliteit van zorg en het welzijn van de gast uit het oog te verliezen.

### **Zorg innovaties**

In het kader van toekomstbestendige zorg zet Nieuw Rollecate in 2026 actief in op de gefaseerde implementatie van diverse zorginnovaties, voortkomend uit de opslag HLO 2026. Deze innovaties zijn gericht op het ondersteunen van de zelfredzaamheid van gasten, het vergroten van veiligheid en welzijn en het efficiënter organiseren van zorgprocessen.

Zo worden slimme toiletbrillen ingezet ter ondersteuning van comfort, veiligheid en monitoring, en dragen GPS-horloges bij aan het vergroten van bewegingsvrijheid en veiligheid van gasten. Daarnaast worden VR-brillen met bijbehorende accessoires ingezet ter bevordering van welzijn, ontspanning en activering van gasten, bijvoorbeeld door middel van belevingsgerichte zorg.

Ook op het gebied van digitale ondersteuning van medewerkers worden verdere stappen gezet. Door het gebruik van betaalde AI-toepassingen, zoals ChatGPT en AI-ondersteund notuleren, wordt ingezet op het verlagen van administratieve lasten en het efficiënter vastleggen en verwerken van informatie. Dit draagt bij aan meer tijd en aandacht voor de directe zorgverlening. Bij de inzet van deze technologieën wordt nadrukkelijk rekening gehouden met geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en relevante cyberwetgeving. Dit betekent onder meer dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens, dat dataverwerking plaatsvindt binnen beveiligde omgevingen en dat passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen.

De implementatie van deze innovaties vindt gefaseerd plaats, waarbij per toepassing wordt geëvalueerd wat de meerwaarde is voor zowel de gast als de medewerker. Op basis van deze evaluaties wordt bepaald in hoeverre de innovaties structureel worden ingebed in de organisatie. Hiermee blijft Nieuw Rollecate gericht werken aan toekomstbestendige, passende en kwalitatief hoogwaardige zorg.

### **NEN 7510**

In 2026 wordt de verklaring van toepasbaarheid (NEN 7510) behaald en geborgd. Hierbij ligt de focus op het versterken van informatiebeveiliging en het zorgvuldig omgaan met gastgegevens binnen de digitale omgeving. Dit draagt bij aan het waarborgen van privacy, veiligheid en betrouwbaarheid van informatie, wat een essentiële voorwaarde is voor kwalitatief goede en verantwoorde zorg.



## **Digitale leeromgeving**

In 2026 zet Nieuw Rollecate een belangrijke stap in de verdere professionalisering van leren en ontwikkelen binnen de organisatie door de introductie van een nieuwe digitale e-learningomgeving. Het huidige systeem SPOT wordt hierbij vervangen door het portaal van ZorgvoorLeren. Met deze nieuwe leeromgeving wordt ingezet op het toegankelijker, overzichtelijker en efficiënter aanbieden van scholing en trainingen voor medewerkers. Het platform biedt meer mogelijkheden voor maatwerk, waardoor beter aangesloten kan worden bij de leerbehoeften, functie-eisen en deskundigheidsbevordering van medewerkers.

Daarnaast ondersteunt het portaal van ZorgvoorLeren het continu leren en ontwikkelen binnen de organisatie, wat bijdraagt aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Door medewerkers op een laagdrempelige manier toegang te geven tot actuele kennis en vaardigheden, wordt gewerkt aan duurzame inzetbaarheid en professionele groei. De implementatie van de nieuwe leeromgeving wordt in 2026 gefaseerd uitgevoerd, waarbij aandacht is voor begeleiding van medewerkers in het gebruik van het systeem en het optimaal benutten van de beschikbare leermiddelen.

## **Arbeidsomstandigheden (RI&E)**

Binnen Nieuw Rollecate wordt de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) conform de geldende richtlijnen eenmaal per vijf jaar uitgevoerd. In 2026 staat een nieuwe RI&E gepland.

Met deze herijking worden de arbeidsrisico's binnen de organisatie opnieuw in kaart gebracht en geëvalueerd. Op basis hiervan worden, waar nodig, aanvullende maatregelen genomen om een veilige en gezonde werkomgeving voor medewerkers te waarborgen. De uitkomsten van de RI&E worden vertaald naar een actueel plan van aanpak, waarmee structureel wordt gewerkt aan het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en het voorkomen van risico's.



## Zorginhoudelijke indicatoren

Bij de zorg binnen de verpleeghuizen rapporteren we over de volgende vier thema's: medicatieveiligheid, het voorkomen van doorliggen, het gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende middelen en *advanced care planning* (wensen van een gast vastleggen bij een acute situatie zoals een infectie, een bloeding of een herseninfarct). Deze zorginhoudelijke indicatoren zijn van belang omdat ze iets zeggen over de verschillende aspecten van onze zorgverlening. Daarom registeren en bespreken we deze indicatoren. In het totaal geeft dit een beeld van de kwaliteit van onze zorgverlening.

### **Medicatieveiligheid**

Binnen Nieuw Rollecate zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. De operationeel managers zorg, voorheen zorgcoördinatoren, zijn vanaf de opening van Nieuw Rollecate aangesteld als aandachtfunctionaris medicatieveiligheid. De aandachtfunctionaris gaat jaarlijks naar het congres "Veilige principes in de medicatieketen" en houdt toezicht op het correct uitvoeren van het medicatiebeleid. Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op onder meer houdbaarheid, volledigheid en hygiëne. Deze ontwikkeling sluit aan bij de MIC-registraties, waarin een stijging zichtbaar is van het aantal medicatie-incidenten. Dit onderstreept het belang van blijvende aandacht voor medicatieveiligheid.

### **Samenwerking apotheek**

Gasten hebben het recht hun eigen apotheek te kiezen. Nieuw Rollecate heeft zelf een nauwe samenwerking met Apotheek Keizerslanden. Ook drogisterijartikelen en zelfhulpmedicatie worden via deze apotheek verstrekt. Zodoende is er nauw zicht op eventuele onbedoelde interacties tussen medicijnen en andere middelen. Apotheek Keizerslanden helpt ons om het medicatieproces goed te stroomlijnen om zo te voldoen aan de veilige principes in de medicatieketen. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid. Door de samenwerking met de apotheek kunnen indicatoren ook makkelijker worden gegenereerd, bijvoorbeeld van het gebruik van psychofarmaca en antibiotica. Elk jaar vindt er een evaluatie plaats tussen de apotheek en de operationeel managers zorg om te kijken of alles goed loopt.

### **Medicatiebeoordeling**

De medicatiebeoordeling wordt uitgevoerd door de arts en apotheker en zoveel mogelijk samen met de gasten en de betrokken zorgmedewerker. De arts en de apotheker kijken kritisch naar de hoeveelheid verschillende medicijnen (polyfarmacie) die iemand gebruikt. De insteek is dat polyfarmacie, indien mogelijk, zoveel mogelijk wordt beperkt of wordt afgebouwd. Wanneer een gast bij ons komt wonen kijkt de apotheker naar de medicatie en doet een voorstel aan de arts over eventuele aanpassingen in de medicatie. Tevens kan de arts, in overleg met de apotheker, besluiten dat een medicatiebeoordeling, vanwege bepaalde (medische) risico's of factoren, bij een gast wordt uitgevoerd. De apotheek levert alle medicatie voor de gasten in een medicatiedossiersysteem (baxterrol) aan. De apotheek doet de eerste controle op het juiste medicijn, de juiste dosering en het juiste tijdstip. De tweede controle wordt door de medewerker uitgevoerd voordat het medicijn wordt aangereikt of toegediend.

Gemiddeld wonen er 32 gasten bij Nieuw Rollecate. Uitgaande van het standaardgemiddelde van drie keer per dag medicijnen aanreiken en toedienen, gaat het over 96 medicatie toedieningen per dag. Dit zijn 2.920 aanreikingen/toedieningen van medicijnen per maand. Het elektronisch medicatiesysteem draagt bij aan het zo veilig mogelijk maken van het medicatieproces. Zodoende kunnen we continu beoordelen of de medicatieveiligheid op orde is binnen Nieuw Rollecate. Ondanks alle zorgvuldigheid en maatregelen kan het voorkomen dat er fouten worden gemaakt met het aanreiken of toedienen van medicijnen. Medicatie-incidenten worden geregistreerd in de MIC-module van het ECD. In het meldsysteem zijn binnen Nieuw Rollecate in het jaar 2025, 89 incidenten bij het aanreiken en toedienen van medicijnen gemeld, dit zijn gemiddeld 7,41 incidenten per maand. Uitgaande van 2.920 aanreikingen en toedieningen per maand en 7,41 keer incidenten per maand, betekent dat er bij 1 op de 394 aanreikingen of toedieningen op onze woonlocatie (intramuraal) het niet volgens de procedure gaat. Deze incidentmelding kan gaan over het vergeten van aftekenen van medicijnen, over het tijdstip (te laat) of het niet aanreiken van medicatie.



## Decubitus

Als iemand lang op bed moet liggen of in een rolstoel zit, kunnen doorligplekken ontstaan. Dit heet decubitus. Deze plekken kunnen op het stuitje, de hielen, oren, heupen of billen ontstaan. Dit wordt veroorzaakt door druk of schuifkrachten op de huid. Decubitus wordt ingedeeld in graad 1 tot en met 4 waarbij graad 4 de meest ernstige vorm is.

Bij alle bedlegerige gasten en gasten die in een rolstoel zitten, wordt elke dag tijdens de algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL) door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Waar nodig worden passende maatregelen getroffen om het eventuele huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen.

Samenhang tussen andere factoren zoals vochtopname en voedingssituatie worden meegenomen in de beoordeling en daar waar nodig geoptimaliseerd, denk aan onder meer het betrekken van een diëtist.

Decubituspreventie is als doelstelling bij bovengenoemde categorie gasten opgenomen in het zorgplan. Binnen Nieuw Rollecate is sinds 2018 een aandachtfunctionaris/specialist decubitus aangesteld. Samen met de eerstverantwoordelijke verzorgenden (EVV-er) monitort zij het aantal gevallen, spoort patronen op en adviseert over aanpak. Dit wordt geregistreerd in het ECD.

<b>Graad</b>	Graad 1	Graad 2
	<b>5</b>	<b>0</b>
	Graad 3	Graad 4
	<b>1</b>	<b>0</b>

**Tabel: Aantal gasten met decubitus in 2025**

## Vrijheidsbeperkende middelen

Goede zorg moet veilig zijn. Onze medewerkers werken met professionele standaarden en richtlijnen. De wet regelt onvrijwillige zorg: van mensen eten geven als zij weigeren, tot mensen via monitoringssystemen in de gaten houden. In de nieuwe wet staan vrijheid en zorgvuldigheid voorop. De kern van de nieuwe wet is: nee, tenzij. Vervolgens regelt de wet met een stappenplan dat er echt alleen onvrijwillige zorg wordt gegeven als er absoluut geen andere oplossing is. Zorgprofessionals worden door de wet verplicht om het stappenplan in werking te zetten en zo veel mogelijk te zoeken naar alternatieve oplossingen.

Beperkende maatregelen binnen Nieuw Rollecate bestaan uit onder meer uit het gebruik van slimme sensoren waardoor de hoger geïndiceerde maatregelen vaak achterwege gelaten kunnen worden. Samen met onze gast en diens naasten maken wij een afweging welke risico's acceptabel zijn. Wat veilige zorg is verschilt per gast. In de afgelopen jaren hebben we veel aandacht besteed aan veilige zorg. Dit betekent dat er soms vrijheidsbeperkende middelen ingezet moeten worden om de gast en/of anderen te beschermen. Hierbij worden 85 alternatieven voor meer vrijheid in de zorg geraadpleegd om zwaardere maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen. Totaal werden er bij 8 gasten vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast in 2025, waarvan:

- Mechanische middelen (gebruik bedhekken) = 2 gasten;
- Farmacologische middelen (rustgevendende middelen) = 0 gasten;
- Elektronische middelen (sensoren) = 8 gasten;

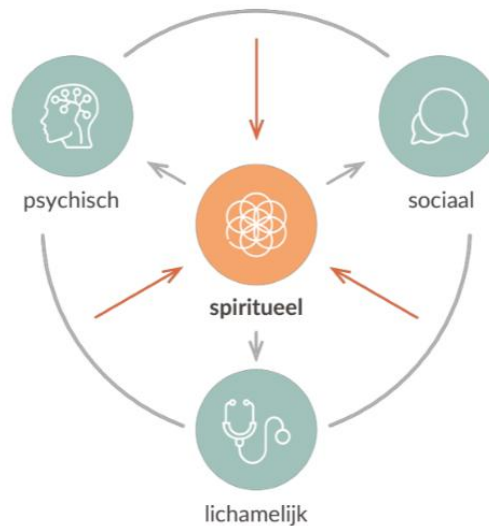


## Advanced Care planning

In het zorgplan is opgenomen wat onze gast wil indien er sprake is van een acute ziekenhuisopname of acute verslechtering van diens situatie, ook wel laatste levensfasebeleid genoemd. Het gaat hier bijvoorbeeld om de vraag wat te doen bij een infectie, een bloeding of een herseninfarct. In het zorgplan wordt vastgelegd wat er van de zorgmedewerker verwacht wordt als een dergelijke situatie zich voordoet. Vaak zijn dit afspraken over wel of niet behandelen bij een acuut medisch probleem of bij een ziekenhuisopname, waarbij het beleid gericht is op 4 domeinen; psychisch, sociaal, lichamelijk en spiritueel.

Deze afspraken worden regelmatig met onze gast en diens naasten besproken en geëvalueerd. Tijdens de zogenoemde ACP- gesprekken wordt er een tweesporenbeleid gehanteerd, namelijk:

- Wenst u zo lang mogelijk te leven?
- Wenst u de kwaliteit van leven zo goed mogelijk te houden?





## Kwaliteit en Veiligheid

Wij voeren een doorlopend gesprek met onze gasten en diens naasten over de kwaliteit van zorg. In deze gesprekken wordt besproken hoe onze gast en familie/mantelzorger de kwaliteit van de zorg ervaren. Daarnaast is het werken aan veiligheid een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

### **Kwaliteitssysteem**

Nieuw Rollecate werkt met het kwaliteitssysteem HKZ. De afkorting HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Met deze HKZ-certificering toont Nieuw Rollecate aan dat zij alle zaken intern goed op orde heeft en constant bezig is met de verbetering van onze dienstverlening. Wij maken de kwaliteit van onze organisatie aantoonbaar. Fundamenteel voor het systeem is het principe van PLAN - DO - CHECK - ACT (PDCA Cyclus).



Vanaf de start van Nieuw Rollecate is ervoor gekozen om de benodigde documentatie (missie, visie, beleid, procedures, protocollen etc.) op te zetten aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader wat inmiddels het Generiek Kompas is geworden. De normen van de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgelegd in protocollen en werkinstructies.

### **Preventie van acute ziekenhuisopnamen**

De acute ziekenhuisopnamen per doelgroep worden geregistreerd in het ECD. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (denk aan vallen/heupfractuur, luchtweginfectie/urine-infectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De niet-geplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen daar waar beïnvloedbaar, leiden tot structurele verbeteringen. Hoewel een ziekenhuisopname als gevolg van een ongeval of incident niet te vermijden is, is Nieuw Rollecate op de volgende manier bezig om ongeplande ziekenhuisopnamen te voorkomen:

- ❖ Actueel houden van het zorgplan om daarmee de laatste ontwikkelingen te kunnen volgen en daarop te anticiperen in de zorgverlening;
- ❖ Inzet van domotica (sensoren);
- ❖ Actief beleid op valpreventie, sinds 2020 is het valpreventieprogramma een actief onderdeel van onze zorgverlening;
- ❖ Het met regelmaat evalueren, bijstellen en opnieuw kenbaar maken van protocollen en werkinstructies én toetsen van kennis daarvan;
- ❖ Scholing en training van medewerkers;
- ❖ Valpreventieprogramma met hierin onder andere verschillende activiteiten voor onze gasten (onder andere yoga, bewegen op muziek en zwemmen) om zo beweging te stimuleren. Deze inzet lijkt effectief: uit de MIC-meldingen blijkt dat het aantal valincidenten in 2025 aanzienlijk is afgenomen ten opzichte van 2024.;
- ❖ Advanced Care Planning (ACP) gesprekken.



## **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) regelt wat er wel en niet mag met de persoonsgegevens van onze gasten. Bij elk gebruik van persoonsgegevens geldt dat de inbreuk op de privacy zo klein mogelijk moet zijn. Door het stappenplan AVG van SPOT te hebben doorlopen, is de privacy geborgd. Tevens is er binnen Nieuw Rollecate een functionaris gegevensbescherming aangesteld om dit te waarborgen. De organisatie valt op basis van haar omvang (minder dan 50 werknemers) en aard van de activiteiten niet onder de reikwijdte van de NIS2-richtlijn. Desondanks wordt bij de inrichting van de informatiebeveiliging aangesloten bij algemeen geldende normen en best practices op het gebied van cybersecurity.

## **Audit (in- en extern)**

Binnen Nieuw Rollecate houdt een extern bedrijf (De Zorgstrategen) een interne audit. Daarbij wordt getoetst of de organisatie zich houdt aan de doelstellingen en bijbehorende werkafspraken. Het verslag hiervan wordt uitgebracht en besproken tijdens het eerstvolgende teamoverleg. Noodzakelijke verbeteringen worden tijdens een volgende audit weer getoetst. Op deze manier borgen wij kwaliteitsverbetering en zijn we bezig met continue ontwikkeling.

In 2025 zijn er meerdere audits uitgevoerd. Zo is er een audit geweest conform de HKZ-certificering. Ook is er een audit geweest voor mondzorg. In het kader van de HACCP-normering voert het bedrijf Anticimex vier keer per jaar een audit uit op het gebied van voedselhygiëne en voor de ongediertebestrijding. Deze structurele controles dragen bij aan het waarborgen van een veilige leef- en werkomgeving voor gasten en medewerkers. Daarnaast zijn in 2025 de medische hulpmiddelen van de Vegro opnieuw gekeurd en goedgekeurd. Ook zijn de brandmeldcentrale, blusmaterialen en de lift opnieuw gekeurd. Met deze combinatie van interne en externe toetsing blijft Nieuw Rollecate actief sturen op kwaliteit, veiligheid en naleving van wet- en regelgeving.

## **Lerend netwerk**

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft aan dat een ouderenzorginstelling met twee andere ouderenzorginstellingen in een lerend netwerk dient te zitten. Nieuw Rollecate vormt samen met Aliantus Oud Seyst in Zeist en Villa de Bouwkamp in Warnsveld een lerend netwerk. Daarnaast zijn er samenwerkingen met het Deventer ziekenhuis en de Gelre ziekenhuizen. Het doel is om van elkaars ervaringen te leren om zodoende de zorg verder te verbeteren. Op directie- en managementniveau wordt er in diverse netwerken geparticipeerd. Uitwisseling van kennis en leren van elkaar op het gebied van zorginhoudelijke thema's vormen belangrijke onderwerpen.

In 2020 is het netwerk verder uitgebreid door aansluiting te zoeken met de branchevereniging SPOT. SPOT komt op voor de belangen van kleine en kleinschalige thuis- en woonzorgorganisaties. Bij de vereniging zijn ruim 125 zorgaanbieders aangesloten. Kennisuitwisseling tussen en met de leden is één van de belangrijkste pijlers van SPOT. Regelmatig worden trainingen, cursussen, informatiebijeenkomsten, intervisiebijeenkomsten en masterclasses voor leden georganiseerd. Ook heeft SPOT een eigen Learning Management System (LMS) waarmee leden toegang hebben tot een groot aanbod aan e-learnings. Mede hierdoor houden de leden hun kennis op peil.

Sinds 2020 heeft Nieuw Rollecate ook een samenwerking met het palliatieve netwerk Salland. Het Netwerk Palliatieve Zorg Salland is een samenwerkingsverband van organisaties die palliatieve zorg verlenen in de regio Salland. Samenwerkende organisaties hebben leden ter beschikking gesteld met speciale betrokkenheid en kennis op het gebied van palliatieve zorg. Het netwerk heeft als doel de zorg voor mensen in de laatste levensfase zo goed mogelijk te organiseren. Het streven is de kwaliteit en toegankelijkheid van palliatieve zorg te verbeteren, alle regionale kennis op het gebied van palliatieve zorg zo goed mogelijk te benutten, te zorgen voor een goede coördinatie van deze zorg en de beschikbaarheid



van een inzichtelijk zorgaanbod bij u in de buurt. Tijdens verschillende bijeenkomsten per jaar wordt kennis en kunde met elkaar uitgewisseld. Bij het netwerk zijn 17 organisaties aangesloten uit de regio Salland.

## **Ontruimingsplan en BHV**

Een ontruimingsplan voor gebouwen is verplicht op grond van een gebruiksvoorwaarde in de gebruiksvergunning (Bouwverordening artikel 6.1.1, 2e lid), het gebruiksvoorschrift van de Bouwverordening, artikel 9, bijlage 3, de Arbowet, artikel 15 en het Arbobesluit. Een ontruimingsplan wordt getoetst door de brandweer en door de Arbeidsinspectie en Arbodienst.

Ook heeft een keuring van de brandmeldcentrale (BMC) plaatsgevonden, welke positief is beoordeeld. De brandmeldcentrale is een essentieel onderdeel van de brandveiligheid binnen de organisatie en zorgt voor het tijdig signaleren en melden van brand. In 2025 is hiervoor een certificaat behaald, waarmee wordt aangetoond dat de installatie voldoet aan de geldende normen en regelgeving.

De BMC wordt periodiek gecontroleerd en onderhouden door een gecertificeerde partij, zodat de betrouwbaarheid en werking gewaarborgd blijven. Eventuele meldingen worden automatisch doorgegeven, waardoor snel kan worden gehandeld in geval van een calamiteit. Hiermee draagt de brandmeldinstallatie bij aan een veilige omgeving voor zowel gasten, bezoekers als medewerkers en sluit deze aan bij het ontruimingsplan en de BHV-organisatie.



## Kwaliteitsmetingen

Wij proberen zoveel mogelijk te voldoen aan de wensen van onze gasten. Soms moeten wij echter andere keuzes maken. Een eventuele klacht lossen wij op in het direct contact tussen de gast en medewerker en/of directie. Kan een klacht niet op deze manier worden opgelost, dan kan het worden ingediend bij onze externe klachtenfunctionaris. Deze externe klachtenfunctionaris behandelt de klacht volgens de procedure in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Tot op heden zijn er geen officiële klachten ingediend en heeft niemand zich gewend tot onze externe klachtenfunctionaris.

### **1. Zorgkaart Nederland**

Een bron van informatie over de tevredenheid van de gast over de kwaliteit van zorg is de Zorgkaart Nederland. Dit is een instrument van Patiënten federatie Nederland waarop de beoordelingen van Nieuw Rollecate staan, [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

Op deze website staan ook de scores van Nieuw Rollecate. Voor 2025 zijn wij beoordeeld met een 9,3. Nieuw Rollecate heeft in totaal 10 beoordelingen gehad met een gemiddelde score van 9,3. In 2026 zal Nieuw Rollecate dit wederom actief gaan uitvragen bij gasten om dit in te vullen.



Middels de nieuwe vragenlijst vanuit het Generiek Kompas, zouden de gasttevredenheidsonderzoeken (de zogenoemde GTO) kunnen worden doorgestuurd naar het Generiek Kompas. Echter is de minimale aanvraag hiervoor vijftientig ingevulde vragenlijsten, helaas zijn er elf vragenlijsten retour gekomen, waardoor deze hiervoor niet in aanmerking komen.

### **2. Gasttevredenheid en -waardering**

Naast Zorgkaart Nederland meten wij ook zelf de beleving van gasten en medewerkers, middels een jaarlijks gasttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek (GTO en MTO) in het vierde kwartaal. Het gasttevredenheidsonderzoek heeft dit jaar voor het eerst plaatsgevonden via het Generiek Kompas, met een gemiddeld cijfer van 8,9.

In 2025 zou Nieuw Rollecate starten met het Toekomst Kompas van waardigheid en trots. Nieuw Rollecate heeft ervoor gekozen om een andere aanpak, meer passend de organisatie, te gaan uitzetten, dit is de Schijf van Vijf geworden. Zie het hoofdstuk Toekomstbestendige zorg en innovaties 2026.

De gasttevredenheid wordt naast het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek, ook periodiek uitgevraagd, via onderstaande werkwijze.

Na het welkomstgesprek volgt er in het eerste half jaar van inhuizen diverse gesprekken gevoerd door collega's met de betreffende gast, de zogenoemde EVV-gesprekken. Dit is een open gesprek met de gast en eventueel met diens naaste(n). Tweemaal per jaar is er ook een gast- en familieraad waarbij diverse onderwerpen aan bod komen.

Het tweede deel van het jaar staat in het teken van de jaarlijkse MDO's waarbij de gast, diens naaste(n), huisarts en zorgverleners aanwezig zijn. Ook vinden er in deze periode diverse EVV-gesprekken plaats en ook komt hier de gast- en familieraad weer bijeen.

Naast deze vaste momenten zijn de lijntjes binnen Nieuw Rollecate erg kort. Dit betekent in de praktijk dat er bij ontevredenheid dit zowel aan de managers, of aan de directie kan worden gemeld.

In 2026 zullen wij opnieuw de gasttevredenheidsonderzoeken uitvoeren volgens het Generiek Kompas met daarbij aanvullende vragen over Nieuw Rollecate in het geheel en niet enkel over de zorgverlening.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

### **3. Klachten**

In 2025 zijn er geen officiële klachten ingediend bij de externe klachtencommissie van SPOT. Eventuele interne signalen of klachten worden laagdrempelig opgepakt en besproken in een direct gesprek met de directie. Hierbij staat open communicatie centraal en wordt gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing. Op deze wijze wordt geborgd dat signalen tijdig worden herkend, serieus worden genomen en leiden tot verbeteracties waar nodig.



## Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Nieuw Rollecate is het leren van fouten. Binnen onze locatie kunnen en moeten medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten) en gevaarlijke situaties die betrekking hebben op gasten én vermoedens van ouderen mishandeling melden via het ECD.

### **Meldingen Incidenten en Calamiteiten (MIC)**

Binnen Nieuw Rollecate is een Veilig Incidenten Melden commissie (VIM-commissie) ingesteld. De VIM-commissie bestaat uit de twee operationeel managers zorg, manager kwaliteit en de directie die gemiddeld zes keer per jaar bij elkaar komen. In deze VIM-commissie worden meldingen met een minder groot risico besproken, patronen ontdekt daar waar nodig en nuttig en verbeterplannen gemaakt die vervolgens door het team worden opgenomen in hun teamoverleg. Alles is erop gericht om te leren van de fouten om deze in de toekomst te voorkomen. In het jaar 2025 werden er in totaal 171 (bijna) fouten en incidenten gemeld.

Categorie	Aantal
Medicatie	89
Vallen	58
Vermissing	0
Agressie/pesten	6
Anders	11
Verslikking	7

Tabel: Aantal MIC meldingen in 2025

### **Analyse MIC-meldingen**

Het totaal aantal MIC-meldingen in 2025 (171) is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2024 (172). Er is daarmee geen sprake van een toename van het totaal aantal meldingen. Wel is er een verschuiving zichtbaar binnen de categorieën. Het aantal medicatiemeldingen is gestegen (van 58 naar 89), terwijl het aantal valincidenten juist duidelijk is afgenomen (van 104 naar 58). Deze daling in valincidenten sluit aan bij de ingezette maatregelen op het gebied van valpreventie, zoals eerder in dit verslag benoemd. De stijging in medicatiemeldingen vraagt blijvende aandacht voor medicatieveiligheid, met name rondom het aftekenen en tijdig toedienen van medicatie.

### **Calamiteiten**

Wij spreken van een calamiteit als de gast ernstig letsel en/of blijvend letsel heeft opgelopen. Of zelfs iemand is overleden omdat er iets niet goed is gegaan tijdens de zorgverlening en/of is nagelaten tijdens de zorgverlening, bijvoorbeeld een gast heeft verkeerde medicijnen gekregen met ernstige bijwerkingen tot gevolg. Wij zijn verplicht deze ernstige zaken te onderzoeken. Uit het onderzoek moet blijken of de calamiteit bij de inspectie moet worden gemeld.

Het is essentieel om bij een calamiteit secuur te onderzoeken wat er precies is gebeurd. Bij een calamiteit wordt een onderzoekscommissie ingesteld die de calamiteit gaat analyseren met behulp van een PRISMA methode. Dit is een systematiek die ons helpt te kijken naar de feiten in een veelal beladen en emotionele fase voor alle betrokkenen. Indien er sprake is van overlijden van een gast wordt de onderzoekscommissie altijd geleid door een externe onafhankelijke voorzitter.

De directie kan ook om andere redenen een externe voorzitter aanstellen. De calamiteiten en de getroffen verbetermaatregelen worden structureel in het werkoverleg binnen het team besproken en bij de Raad van Toezicht gemeld.



## Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

Melden van (bijna) incidenten van een medewerker vinden wij binnen Nieuw Rollecate belangrijk. Melden kan het risico op herhaling verminderen en bijdragen aan een adequate opvang zodat de medewerker inzetbaar blijft.

MIM-meldingen 2025: in het totaal zijn er 22 meldingen van incidenten van medewerkers binnengekomen.

Deze meldingen betroffen agressief gedrag, of seksueel grensoverschrijdend gedrag, van een gast naar medewerkers. Het ziektebeeld van de gast was de hoofdoorzaak.

<b>Categorie</b>	<b>Aantal</b>
Verbaal geweld	5
Bedreiging	3
Fysiek geweld	6
Schokkende gebeurtenis	0
Accidenteel bloedcontact	0
(bijna) ongeval	0
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	7
Anders	1

Tabel: Aantal MIM meldingen in 2025



## Personeelssamenstelling

Onze medewerkers zijn de motor voor het verlenen van de kwalitatief goede zorg. Een harde eis die aan de kwaliteit van medewerkers wordt gesteld is het juiste diploma. Zo zijn alle zorgbutlers binnen Nieuw Rollecate verplicht om minimaal een niveau 2 Helpende met medicatiediploma te hebben om hun werk te doen.

### **Personele situatie**

Een belangrijke uitdaging waar Nieuw Rollecate voor staat, is het werven van voldoende gekwalificeerd personeel bij een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. De periode van hervormingen en bezuinigingen in de afgelopen jaren heeft duidelijk effect op het aantal beschikbare verpleegkundigen en verzorgenden. De krapte op de arbeidsmarkt zal in 2026 blijven bestaan en toenemen, maar met de extra gelden die door de overheid ter beschikking zijn gesteld voor de intramurale zorg kunnen extra uren ingezet gaan worden door nieuwe collega's. Nieuw Rollecate heeft momenteel nog geen last van de krapte op de arbeidsmarkt, wellicht doordat wij ons onderscheiden van andere zorgorganisaties en bewust kiezen voor een goede balans tussen werk en privé voor de medewerkers en goed werkgeverschap.

<b>Niveau zorgbutlers 2025</b>	<b>Aantal</b>
2+	3
3	13
4	5
5	3
6 Specialistische VP (extern)	2
<b>Totaal aantal zorgbutlers 2025 – Peildatum 31-12-2025</b>	<b>26</b>

<b>Aantal medewerkers 2025</b>	<b>Aantal</b>
Zorgbutlers	26
Facilitair	9
Keuken	3
Huismeester	1
Vrijwilligers	3
Directie	1
<b>Totaal aantal medewerkers 2025 – Peildatum 31-12-2025</b>	<b>43</b>

### **In- en uitdiensttreding 2025**

- Indiensttreding 8 medewerkers, waarvan 2 BBL studenten
- Uitdiensttreding 3 medewerkers



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## Opleiding

Nieuw Rollocate is een erkend leerbedrijf bij de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en biedt ook stagiaires graag de mogelijkheid te ervaren en te leren in de praktijk. Zo werkten er in 2025 in totaal 6 BOL-leerlingen (Beroeps Opleidende Leerweg) bij ons die werden begeleid door de aangestelde leerlingbegeleiders.

Meerdere medewerkers van Nieuw Rollocate volgden een kwalificerende opleiding gevolgd op mbo-niveau 3, 4, 5 en 6. Zo werkten er in 2025 in totaal 6 BBL-leerlingen (Beroeps Begeleidende Leerweg) bij ons die werden begeleid door verpleegkundigen.

Naast kwalificerende opleidingen werd in 2025 ook op allerlei vlakken bij- en nageschoold volgens het opgestelde scholingsplan. Ook werd er nog meer budget vrijgesteld zodat medewerkers naar bijscholingen konden. In totaal was er in 2025 een opleidingsbudget voor erkende opleidingen van € 42.324.



## Professioneel handelen

Een voorwaarde voor professioneel handelen is leren en reflecteren. Wij faciliteren het onderling kennis delen waarbij een buddy standaard is opgenomen in ons formatiebudget. Daarnaast maken wij gebruik van Vilans protocollen en eigen protocollen die ook digitaal beschikbaar zijn. Alle nieuwe medewerkers krijgen een introductieprogramma waarin Nieuw Rollocate als werkgever wordt geïntroduceerd. Hiernaast is er een skillslab in het leven geroepen, niet alleen voor studenten, maar ook voor medewerkers om zo bekwaam te blijven in verpleegtechnische handelingen.

## Inval bij afwezigheid

Naast het invullen van de reguliere vacatures hebben wij een eigen Flexpool. Deze collega's springen bij wanneer nodig, denk aan afwezigheid door verlof en vakantie. Elke doordeweekse dag is er een bereikbare dienst aanwezig voor eventuele ziekmeldingen op dezelfde dag, zodat de teams zomin mogelijk last hebben van ziekte binnen hun team en de continuïteit van zorg niet in het geding komt. Dit alles komt de zorg ten goede.

## Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Nieuw Rollocate alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven, vindt regelmatig deskundigheidsbevordering plaats middels trainingen, scholingen en klinische lessen. Jaarlijks worden er twee medewerkerontwikkelingsdagen georganiseerd. Tijdens deze dagen komen tal van thema's aan bod. Ook worden tijdens deze dagen de voorbehouden handelingen getoetst en afgetekend. Daardoor voldoen wij aan de wettelijke eisen.

Er is ook een scholingsplan voor 2025 gemaakt. Verder hebben de medewerkers toegang tot alle protocollen voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Medewerkers houden een bevoegd- en bekwaamheidslijst bij, welke tijdens het jaargesprek wordt besproken.

## Verzuim

Het ziekteverzuim binnen Nieuw Rollocate over 2025 was 7,32%. Het landelijk gemiddelde, zorgbreed, is 7,97%, waar Nieuw Rollocate dit jaar net iets onder zit. Er is 6,1% opgenomen in de begroting, wat het gemiddelde is van de afgelopen drie jaar.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## **Medewerkerstevredenheid**

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) dat in 2025 is uitgevoerd, blijkt dat medewerkers de organisatie gemiddeld beoordelen met een 8,2. Met name de organisatie als geheel wordt zeer positief gewaardeerd, met een score van 9. Daarnaast ervaren medewerkers hun directe leidinggevende als betrokken en ondersteunend.

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat er geen sprake is van acute knelpunten of zorgwekkende signalen. Integendeel, het beeld dat naar voren komt is dat van een stabiele organisatie met een sterke basis. De organisatiecultuur wordt als krachtig en positief ervaren, en de betrokkenheid onder medewerkers is hoog.

Tegelijkertijd maakt het onderzoek duidelijk dat de organisatie zich in een fase bevindt waarin verdere professionalisering gewenst is. De verbeterpunten die zijn geïdentificeerd, zijn concreet en haalbaar en bieden duidelijke handvatten om de volgende ontwikkelstap te zetten.



## **Gebouw- en technische zaken**

### **Gebouw Nieuw Rollecate**

Nieuw Rollecate kent een rijke historie en het pand dateert uit 1931. In het jaar 2015 is het pand volledig verbouwd. Het pand wordt zorgvuldig onderhouden. Elke vijf jaar wordt het schilderwerk bijgewerkt. De tuin is het oogappeltje van Nieuw Rollecate, welke altijd goed wordt onderhouden.

### **Technische installaties**

Nieuw Rollecate heeft sinds 2020 een onderhoudscontract met Salland Installatieservice. De door Salland Installatieservice te verrichten werkzaamheden omvatten:

- Inspecteren van de installatie.
- Reinigen.
- Onderhouden.
- Opheffen van storingen.
- Bijhouden van het logboek.
- Het informeren van opdrachtgever.

### **Verpleegkundig oproepsysteem**

Nieuw Rollecate heeft sinds 2018 een onderhoudscontract met Telepage inzake het verpleegkundig oproepsysteem. Om ook in 2025 gebruik te kunnen maken van de 24/7 diensten, waaronder storing- en noodgevallen, is het contract voor 2025 weer verlengd. Jaarlijks wordt het systeem gecontroleerd, zo ook in 2025.

### **Brandmeldinstallatie**

Nieuw Rollecate heeft sinds 2015 een onderhoudscontract met Chubb. De door Chubb te verrichten werkzaamheden in 2025 betreffen de volgende installaties:

- Brandmeldinstallatie en/of ontruimingsinstallatie.
- Intercomsysteem.
- Camerabewakingsysteem.
- Brand- en blusmiddelen, waarvan het certificaat is afgegeven door Lemaro Brandveiligheid Inspecties B.V.

### **Ongediertebestrijding**

Nieuw Rollecate heeft een samenwerking met Anticimex ten behoeve van de plaagdierbeheersing. Anticimex voert vier keer per jaar een controle uit, die in 2025 ook weer hebben plaatsgevonden.

### **ICT**

De juiste samenwerkingspartner voor ICT is van groot belang voor Nieuw Rollecate. Nieuw Rollecate werkt op dit gebied samen met Altios uit Apeldoorn.

### **Lift**

De keuring is dit jaar gedaan door TÜV NORD die goed is doorlopen en waarbij Nieuw Rollecate het rapport met daarbij het certificaat heeft ontvangen.



## **Bestuur en Toezicht**

De bestuursstructuur van Nieuw Rollecate voorziet in een directie en een Raad van Toezicht. Bij de start van Nieuw Rollecate is besloten geen specialist ouderengeneeskunde (SOG) of psychosociaal zorgverlener op te nemen als medewerker. Wel zijn er contracten gesloten met reguliere zorgorganisaties, zodat wij een SOG kunnen consulteren.

### **Governance code**

Nieuw Rollecate conformeert zich aan de zorg brede Governancecode. De diverse onderdelen van de Governancecode zijn onderdeel van onze werkwijze en overlegstructuur. Het toetsen van de naleving van deze code vindt plaats door de Raad van Toezicht.

### **Overlegstructuur**

De directie 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 en het geleverde welzijn en zorg om daar waar nodig bij te sturen. Toezichhoudend orgaan De Raad van Toezicht is een onafhankelijk statutair geborgd toezichhoudend orgaan binnen onze organisatie. Zij heeft 4 keer per jaar een overleg met de directie. Om de maand is er elke eerste woensdag van de maand het zogenoemde managementoverleg of EVV overleg. Het managementoverleg is een overleg tussen het maan de directie. Het EVV overleg is een overleg tussen de eerstverantwoordelijke verzorgende en de zorgcoördinatoren. Aansluitend vindt 's middags het maandelijks teamoverleg plaats, waarbij alle medewerkers aansluiten.

### **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. Halfjaarlijks komt de gast- en familieraad bijeen. Deze bijeenkomsten worden door een onafhankelijke voorzitter geleid. Omdat niet iedere gast in staat is om zelf in een gast- en familieraad te participeren, bestaat de gast- en familieraad ook uit vertegenwoordigers van de gasten. Er zijn goede en intensieve contacten gelegd 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.

### **Raad van Toezicht**

Sinds augustus 2018 heeft Nieuw Rollecate een Raad van Toezicht. Deze houdt toezicht op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van de instelling en staat deze met raad bij.

De Raad wordt vertegenwoordigd door Dhr. P. van Luit, de heer M. Klein en dhr. S. Chedie.

De heer Klein werkt als Senior Consultant en Manager bij diverse zorginstellingen op het gebied van Finance & Control. De Raad is in 2022 uitgebreid met twee personen in het kader van de overgang naar de WTZA.

Dhr. P. van Luit werkt als bestuurder bij Gelre Ziekenhuizen. Dhr. S. Chedie werkt bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken. In 2025 is mevrouw P. Blessinga afgetreden als lid van de Raad van Toezicht.



De Raad van Toezicht heeft acht werkprincipes opgesteld, die richting geven bij de besprekingen, te weten:

1. We benaderen ons werk zakelijk met de Governance code als uitgangspunt.
2. Dat doen we betrokken; we zijn beschikbaar, stimulerend, coachend voor de bestuurder en voor anderen en altijd in overleg/ in afstemming met de Bestuurder.
3. We leven in ons toezicht de waarden van de organisatie.
4. We varen op het strategisch kompas.
5. We voeren met elkaar en met de Bestuurder het goede gesprek.
6. We hebben plezier in ons werk en dat is te zien ook.
7. We zijn ambitieus en creatief.
8. *At the end of the day* zijn twee vragen van belang; wat is de betekenis van wat we gedaan hebben voor zowel de gast als voor de medewerker?

## **Bezoldiging**

Voor de honorering van de leden van de Raad van Toezicht worden de richtlijnen van de Wet Normering Topinkomens gevolgd.



## Directiebeoordeling

### **Inleiding**

De directiebeoordeling is een vast onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Nieuw Rollecate en heeft als doel om jaarlijks de geschiktheid, doeltreffendheid en effectiviteit van het systeem te beoordelen. Deze beoordeling vindt plaats op basis van input uit het kwaliteitsverslag, interne evaluaties, kwaliteitsindicatoren, meldingen van incidenten, audits en tevredenheidsonderzoeken.

In 2025 stond de directiebeoordeling in het teken van verdere professionalisering en borging van kwaliteit binnen de organisatie. De focus lag op het versterken van methodisch werken, het verder ontwikkelen van persoonsgerichte zorg en het toekomstbestendig inrichten van de organisatie. Daarbij is nadrukkelijk gekeken naar de samenhang tussen beleid, uitvoering en resultaten.

De directiebeoordeling wordt uitgevoerd volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), waarmee continu wordt gestuurd op verbetering van zorgkwaliteit, veiligheid en organisatieontwikkeling. De uitkomsten van deze beoordeling vormen de basis voor verbetermaatregelen en beleidskeuzes voor het komende jaar.

### **Wijzigingen in het managementsysteem**

In 2025 zijn binnen het managementsysteem meerdere belangrijke wijzigingen en doorontwikkelingen doorgevoerd.

Een belangrijke stap was de inrichting van een managementteam, bestaande uit een manager facilitair, twee operationeel managers zorg en een manager kwaliteit en zorgadministratie. Met deze ontwikkeling zijn verantwoordelijkheden breder belegd en is de continuïteit en aansturing van de organisatie versterkt.

Daarnaast is het methodisch werken verder ontwikkeld door de introductie van de Schijf van Vijf. Deze werkwijze ondersteunt medewerkers in het systematisch kijken naar de zelfredzaamheid van de gast en het inzetten van zorg en ondersteuning volgens een duidelijke opbouw. Hiermee wordt de eigen regie van de gast versterkt en wordt zorg nog meer persoonsgericht vormgegeven.

Ook het gebruik van het Generiek Kompas is verder geïntegreerd binnen de organisatie. Dit instrument ondersteunt het systematisch in kaart brengen van zorgbehoeften en draagt bij aan het monitoren en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Op het gebied van digitalisering zijn stappen gezet door de inzet van AI binnen rapportageprocessen en de verdere ontwikkeling van de digitale werkomgeving. Dit draagt bij aan efficiënter werken en het verbeteren van de kwaliteit en consistentie van rapportages.

Tot slot zijn bestaande processen verder geoptimaliseerd, onder andere door samenwerking met externe partijen (zoals bij de wasverzorging) en door het verder borgen van wet- en regelgeving, waaronder de inzet van de cliëntenvertrouwenspersoon in het kader van de Wzd.



## Context van de organisatie

Het vaststellen van de context van de organisatie is een belangrijk onderdeel binnen de ISO 9001 certificering. De contextanalyse geeft een beeld van de omgeving waarin de organisatie zich bevindt. Voor de interne strategie van de organisatie, zie hoofdstuk: Het Zorgconcept (vanaf pagina 6 van dit verslag). Niet alleen de interne factoren oefenen druk uit op het kwaliteitssysteem, ook externe factoren kunnen dit doen. Voorafgaand aan het opstellen van het meerjarenbeleidsplan is er een risico- en kansanalyse gemaakt, zie onderstaand:



Tijdens een strategische werksessie is er gekeken naar wat goed gaat, wat beter en wat urgent is op basis van de trends en ontwikkelingen. Eventuele verbetermaatregelen zijn verwerkt in het meerjarenbeleidsplan 2025-2026-2027.

## Uitkomsten ketenpartner beoordeling

In 2025 is de samenwerking met Nieuw Rollecate in het algemeen als positief ervaren. De onderlinge afstemming verliep constructief en kenmerkte zich door open communicatie, wederzijds respect en een gezamenlijke focus op kwalitatief goede zorg voor onze gasten. Er was sprake van laagdrempelig contact, waardoor vragen en knelpunten tijdig besproken en adequaat opgepakt konden worden. Daarnaast werd de samenwerking versterkt door een gedeelde verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij het welzijn van onze gasten. Nieuw Rollecate toonde zich een betrouwbare partner die actief meedenkt in oplossingen en bijdraagt aan een soepele overgang binnen de zorgketen. Hoewel er altijd ruimte is voor verdere optimalisatie, wordt de samenwerking als waardevol en toekomstbestendig beschouwd. Alle partijen blijven zich inzetten om de samenwerking waar mogelijk verder te verdiepen en te verbeteren, met als doel de continuïteit en kwaliteit van zorg verder te versterken.

## Uitkomsten leveranciers beoordeling

In 2025 zijn de belangrijkste leveranciers systematisch beoordeeld aan de hand van vastgestelde beoordelingscriteria. Uit deze evaluaties blijkt dat de prestaties van leveranciers overwegend positief zijn. Het merendeel van de leveranciers behaalt een gemiddelde score van 8 of hoger, wat binnen de organisatie wordt geclassificeerd als 'goed'. Dit bevestigt dat de kwaliteit van de geleverde diensten en producten in lijn is met de gestelde verwachtingen en eisen. De samenwerking met leveranciers kenmerkt zich door betrouwbaarheid, continuïteit en een adequate dienstverlening. Contracten met vrijwel alle leveranciers zijn dan ook verlengd richting 2026. Daarnaast zijn met enkele leveranciers nieuwe contractafspraken gemaakt, passend bij de huidige en toekomstige behoeften van de organisatie. Op individueel niveau zijn er enkele aandachtspunten gesignaleerd. Zo wordt bij één leverancier de samenwerking opnieuw overwogen en worden alternatieve aanbieders verkend om te beoordelen of optimalisatie mogelijk is. Daarnaast zijn er op specifieke beoordelingscriteria incidenteel lagere scores toegekend. Deze punten zijn bespreekbaar



gemaakt met de betreffende leveranciers en waar nodig zijn verbeterafspraken gemaakt. De organisatie blijft inzetten op actief leveranciersmanagement, waarbij periodieke evaluaties bijdragen aan het borgen en verder verbeteren van de kwaliteit, doelmatigheid en veiligheid van de dienstverlening. Hiermee wordt een duurzame en professionele samenwerking met leveranciers nagestreefd, ter ondersteuning van goede zorg voor onze gasten.

## **Uitkomsten gast- en familie beoordeling (GTO)**

In 2025 is voor het eerst een gasttevredenheidsonderzoek (GTO) uitgevoerd op basis van de vragenlijst uit het Generiek Kompas. De vragen zijn vooraf vastgesteld conform dit kompas. Hoewel dit een waardevolle eerste meting oplevert, is gebleken dat de huidige vragenlijst nog onvoldoende breed is om een volledig beeld te geven van de ervaren kwaliteit binnen de gehele organisatie. Om deze reden zal in 2026 een uitbreiding op het Generiek Kompas worden ontwikkeld, zodat het onderzoek beter aansluit bij de praktijk en informatiebehoefte van de organisatie. De resultaten van het GTO 2025 laten een overwegend positief beeld zien. Het gemiddelde rapportcijfer vanuit gasten komt uit op een 8,9. Gasten geven met name hoge waarderingen voor het luisteren door zorgverleners (8,7), het vertrouwen in kennis en kunde (8,1), en de mate waarin zij de zorgaanbieder zouden aanbevelen (9,0). Dit duidt op een hoge mate van tevredenheid en vertrouwen in de geboden zorg. De resultaten vanuit mantelzorgers en naasten zijn eveneens positief, met gemiddelde scores van respectievelijk 8,4 en 8,3. Mantelzorgers geven aan zich over het algemeen gehoord te voelen en betrokken te zijn bij de zorg. In de open toelichting wordt benadrukt dat gasten zich thuis en veilig voelen, mede door de aandacht en betrokkenheid van medewerkers. De uitkomsten van dit eerste GTO vormen een waardevolle basis voor verdere ontwikkeling. In 2026 zal de vragenlijst worden uitgebreid en zullen de uitkomsten actief worden gebruikt om verbeteracties in gang te zetten, met specifieke aandacht voor het versterken van de samenwerking met gasten en hun naasten.

## **Uitkomsten medewerkers beoordeling (MTO)**

In 2025 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd waarin verschillende thema's met betrekking tot het werkklimaat en de organisatie zijn beoordeeld. De resultaten laten een overwegend positief beeld zien, met een algemeen gemiddelde van 8,5. Dit duidt op een hoge mate van tevredenheid onder medewerkers. De hoogste score wordt behaald op het onderdeel organisatie (9,0), wat aangeeft dat medewerkers over het algemeen positief zijn over de manier waarop de organisatie functioneert en wordt aangestuurd. Ook de thema's externe communicatie (8,4), faciliteiten (8,3), werktevredenheid (8,3) en algemeen (8,5) scoren ruim voldoende tot goed. Daarnaast laten onderwerpen als arbeidsvoorwaarden (8,1), samenwerken en betrokkenheid (8,2) en agressie en geweld (8,4) zien dat medewerkers zich over het algemeen veilig, betrokken en gewaardeerd voelen binnen de organisatie. Een aandachtspunt binnen de resultaten betreft de interne communicatie (7,3), die relatief lager scoort dan de overige thema's. Ook 'persoonlijke ontwikkelingen (7,7) en directie (7,9) laten zien dat hier nog ruimte is voor verdere verbetering. Dit vraagt om blijvende aandacht voor transparante communicatie, ontwikkelmogelijkheden en zichtbaarheid van het management. De uitkomsten van het MTO worden gebruikt als input voor verdere verbetering van het werkklimaat. In 2026 zal gericht worden ingezet op het versterken van de interne communicatie en het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, met als doel de medewerkerstevredenheid verder te verhogen en te borgen.

## **Uitkomsten IGJ bezoek**

Eind 2025 heeft er een onaangekondigd inspectiebezoek plaatsgevonden door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) op locatie Nieuw Rollecate. Dit bezoek had als doel de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg te toetsen aan de hand van verschillende normen, verdeeld over de thema's persoonsgerichte zorg, deskundigheid van zorgverleners en het sturen op kwaliteit en veiligheid. De uitkomsten van het inspectiebezoek zijn overwegend positief. Nieuw Rollecate voldoet (grotendeels) aan 14 van de 15 getoetste normen. Binnen het thema persoonsgerichte zorg wordt volledig voldaan aan alle normen. Binnen de thema's deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid wordt



grotendeels voldaan aan de gestelde eisen. De inspectie constateert dat gasten kunnen rekenen op respectvolle bejegening en dat zorgverleners de gasten goed kennen en handelen vanuit hun wensen en behoeften. Daarnaast ziet de inspectie dat Nieuw Rollecate investeert in deskundigheid door middel van scholing en het borgen van bekwaamheden. Er wordt multidisciplinair gewerkt en waar nodig worden externe disciplines tijdig betrokken. Ook wordt de visie op persoonsgerichte zorg zichtbaar toegepast in de dagelijkse praktijk en is er aandacht voor leren en verbeteren, zowel intern als via externe netwerken. De inspectie benoemde een aantal verbeterpunten, onder andere op het gebied van methodisch werken, verslaglegging, het benutten van verbeterinformatie en het borgen van bepaalde procedures en rechten. Deze punten zijn inmiddels actief opgepakt en doorgevoerd binnen de organisatie. Zo is het methodisch werken aangescherpt, zijn zorgplannen en rapportages beter op elkaar afgestemd en zijn benaderings- en omgangsadvisen eenduidig en vindbaar vastgelegd. Tevens is er extra aandacht besteed aan het leren van audit- en gasttevredenheidsuitkomsten, evenals aan thema's zoals huiselijk geweld en ouderenmishandeling en de positionering van de gastenraad. Nieuw Rollecate heeft hiermee aantoonbaar stappen gezet in het verder verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg. De verwachting is dat bij een volgend inspectiebezoek ook op het eerder benoemde aandachtspunt volledig zal worden voldaan. De inspectie sprak reeds vertrouwen uit in de organisatie, waarbij werd gewezen op tevreden gasten, deskundige zorgverleners en een betrokken bestuurder. Deze lijn wordt voortgezet in 2026, met blijvende focus op kwaliteit, veiligheid en continue verbetering.

## **Conclusie directiebeoordeling**

De in de directiebeoordeling van 2024 benoemde aandachtspunten en verbetermaatregelen zijn in 2025 grotendeels opgepakt, doorontwikkeld en in veel gevallen structureel geborgd binnen de organisatie. Daarmee is een duidelijke voortgang zichtbaar in de verdere professionalisering van Nieuw Rollecate. Op het gebied van kwaliteit en veiligheid laat de analyse van de MIC-meldingen een genuanceerd beeld zien. Het totaal aantal meldingen is in 2025 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2024 (171 versus 172), maar binnen de categorieën is sprake van een verschuiving. Het aantal valincidenten is sterk afgenomen, wat in lijn is met de ingezette maatregelen rondom valpreventie en als een positieve ontwikkeling wordt beschouwd. Tegelijkertijd is een stijging zichtbaar in het aantal medicatiemeldingen, wat het belang onderstreept van blijvende aandacht voor medicatieveiligheid en het naleven van procedures. Ten aanzien van methodisch werken en zorgplannen is in 2025 verdere professionalisering gerealiseerd. Medewerkers zijn actief ondersteund in het correct opstellen van zorgplannen en het systematisch rapporteren, onder andere door scholing en externe begeleiding. Dit heeft geleid tot een verbetering van de kwaliteit en uniformiteit van verslaglegging. Tegelijkertijd blijft de verdere borging van methodisch werken een belangrijk aandachtspunt. De ontwikkeling richting persoonsgerichte zorg is in 2025 voortgezet en verdiept. De structurele inzet van roostervrije dagen voor EVV'ers heeft bijgedragen aan meer ruimte voor evaluatie en afstemming met de gast en diens netwerk, wat de kwaliteit van zorg ten goede komt. De in 2024 ingezette digitalisering heeft in 2025 een concrete vertaling gekregen naar de praktijk. Digitale ondersteuning, waaronder AI-toepassingen, wordt inmiddels ingezet binnen zorg- en rapportageprocessen, met als doel administratieve lasten te verlagen en de efficiëntie te vergroten.

Ook op het gebied van duurzaamheid zijn de ingezette maatregelen, zoals afvalscheiding, gecontinueerd en geborgd. Daarnaast is de implementatie van de cliëntenvertrouwenspersoon (Wzd), gestart in 2024, in 2025 verder ingebed en positief geëvalueerd. Initiatieven zoals het Generiek Kompas en samenwerkingen gericht op efficiëntie en kwaliteit van zorg zijn verder ontwikkeld en geïntegreerd in de dagelijkse praktijk. Op basis van de directiebeoordeling concludeert de directie dat het kwaliteitsmanagementsysteem van Nieuw Rollecate in 2025 naar behoren functioneert en bijdraagt aan veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg. De organisatie heeft aantoonbare stappen gezet in professionalisering, methodisch werken en digitalisering.

Vooruitkijkend naar 2026 ziet de directie echter ook duidelijke aandachtspunten. Met name de ontwikkeling binnen de medicatiemeldingen vraagt gerichte verbetering, evenals de verdere borging van methodisch



werken en het versterken van de analyse en benutting van kwaliteitsgegevens. Deze aandachtspunten vormen de basis voor de verbetermaatregelen en prioriteiten voor 2026.

## **Resultaat directiebeoordeling**

De jaarverantwoording zorg bevat meerdere onderdelen die tevens als directiebeoordeling dienen. Op basis van de aangeleverde input bij het zorginstituut Desan, de jaarverantwoording zorg bij de IGJ middels digiMV, de jaarrekening inclusief accountants- en BNT-verklaring en het kwaliteitsverslag zijn er geen ernstige tekortkomingen geconstateerd. Binnen Nieuw Rollecate zijn er meerdere maatstaven om ons kwaliteitsmanagementsysteem te toetsen. Daarnaast zijn er geen officiële klachten geweest, zijn er geen ernstige VIM-meldingen gedaan en zijn er geen calamiteiten geweest. De gasten en familieleden van Nieuw Rollecate zijn zeer tevreden in algemene zin en dit geldt ook voor de medewerkers. Dit blijkt ook uit de diverse onderzoeken. Door het gehele jaar heen zijn er meerdere momenten waarin Nieuw Rollecate op een systematische manier de kwaliteit en veiligheid beoordeelt waarbij de rode draad is dat onze kwaliteit, veiligheid en tevredenheid van zowel gasten en medewerkers gedurende het gehele jaar als positief wordt beoordeeld. Als directrice van Nieuw Rollecate vind ik het belangrijk om dagelijks zelf te zien en te voelen ten aanzien van deze punten binnen mijn bedrijf.

De resultaten van de directiebeoordeling worden besproken in het teamoverleg met de medewerkers, in het gast- en familieraadoverleg en in het overleg met de Raad van Toezicht. De jaarverantwoording zorg is openbaar in te zien voor iedereen en het kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op onze website.

## **Doestellingen en verbetermaatregelen 2026**

Op basis van de uitkomsten van de directiebeoordeling 2025 stelt Nieuw Rollecate zich ten doel om in 2026 en verder het kwaliteitsmanagementsysteem verder te versterken en te verdiepen. De focus ligt hierbij op continue verbetering van de zorg en dienstverlening, met specifieke aandacht voor methodisch werken, medicatieveiligheid, gegevens gestuurd werken en medewerker- en gastbetrokkenheid. Om deze doelstellingen te realiseren, worden de volgende concrete maatregelen en verbeteracties ingezet:

### **Methodisch werken en kwaliteit van dossiervoering**

Het methodisch werken wordt verder aangescherpt, zodat zorgplannen, rapportages en benaderingsadviezen volledig op elkaar aansluiten en eenduidig toepasbaar zijn voor alle zorgverleners. In 2026 is minimaal 90% van de zorgplannen volledig, actueel en methodisch ingevuld, te toetsen via interne dossiercontroles per kwartaal. Daarnaast wordt de Schijf van Vijf structureel geïntegreerd in het zorgproces, waarbij deze in 100% van de MDO's en zorgplanbesprekingen aantoonbaar wordt toegepast en geëvalueerd.

### **Kwaliteit en veiligheid (MIC en medicatieveiligheid)**

De analyse van MIC-meldingen wordt versterkt door deze per kwartaal systematisch te beoordelen op trends en oorzaken. Op basis hiervan worden per kwartaal minimaal twee concrete verbeteracties vastgesteld en geëvalueerd. Specifiek wordt ingezet op het terugdringen van medicatie-incidenten, met als doel een reductie van minimaal 10% in 2026 ten opzichte van 2025, onder andere door gerichte scholing en procesverbeteringen.

### **Medewerker- en gastbetrokkenheid**

De doelstelling voor 2026 is het behouden van een hoge mate van tevredenheid onder zowel gasten als medewerkers. Voor gasttevredenheid wordt gestreefd naar een gemiddeld rapportcijfer van minimaal een 8. Daarnaast ligt de focus op het behouden van een stabiel en betrokken team, waarbij de inzet van externe krachten zoals ZZP'ers en uitzendkrachten zoveel mogelijk wordt beperkt.



# NIEUW ROLLECATE

*onderscheidend, gastvrij en geborgenheid in zorg*

## **Innovatie en digitalisering**

In 2026 wordt ingezet op het versterken van zorginnovatie door het aanstellen en opleiden van een zorginnovatiecoach. Deze coach heeft als doel de bekendheid en het gebruik van zorgtechnologie onder medewerkers te vergroten en hen hierin actief te begeleiden. Daarnaast wordt ondersteuning geboden aan gasten bij het gebruik van innovaties, waarbij technologie wordt toegepast in samenhang met de principes van de Schijf van Vijf (welzijn, gezondheid en balans).

## **Informatiebeveiliging en randvoorwaarden**

In 2026 wordt de verklaring van toepasbaarheid (NEN 7510) behaald en geborgd binnen de organisatie. Hiermee wordt aantoonbaar voldaan aan de geldende normen voor informatiebeveiliging en wordt een structurele basis gelegd voor het waarborgen van privacy en gegevensbescherming.

Door deze samenhangende doelstellingen en maatregelen na te streven, borgt Nieuw Rollecate de kwaliteit, veiligheid en persoonsgerichtheid van de zorg en wordt invulling gegeven aan een lerende organisatiecultuur waarin continu verbeteren centraal staat.



## Bijlage 1 Leveranciers

Nieuw Rollecate heeft verschillende leveranciers en samenwerkingspartijen aan zich gebonden. Hieronder benoemen wij de belangrijkste, waarvan wij in 2025 de samenwerking als zeer prettig hebben ervaren en daarom doorgaan met deze leveranciers.

Leverancier	Taak/product
Altios	Telefonie en ICT
Ambacht bakker Kuiper	Levensmiddelen brood
Anticimex	Plaagdierbeheersing Hygiëne Assurance HACCP
ArboNed	Ziekteverzuimbegeleiding Arboarts
Assa Abloy	Service en onderhoud schuifdeuren
Bidfood	Levensmiddelen divers
Chubb	Brandbeveiligingssysteem Intercombeveiligingssysteem Camerabeveiligingssysteem
Daniels Huisman	Advocaat
Enexis	Levering gas- en elektriciteitsaansluiting
Eshuis accountant en adviseurs	Loonadministratie en accountant
Essent / Eneco	Levering gas en elektriciteit
Groveko	Schoonmaakmiddelen
Installatiebedrijf Nijhof / Salland installatieservice	Onderhoud technische installaties
Keurslager Harmsen Diepenveen	Levensmiddelen vlees
KPN	Televisie en telefoon
Metos	Service en onderhoud keukenapparatuur
Miele Professional	Service en onderhoud wasautomaten
Nedap	ECD
Net zo Zeker	Telefonie en ICT
Nikkels bouwbedrijf	Onderhoud pand
Orona	Service en onderhoud lift
Qleaning raambewassing	Facilitair
Renewi	Inzamelen van diverse afvalstromen
Salto	Toegangscontrole systeem
Siemens	Aansluiting openbaar brandmeldsysteem
Smalbraak	Notaris
Sovib	Verzekeringen
Tactiplan	Rooster systeem
Telepage	Verpleegkundig oproepsysteem
Vegro	Keuringen medische apparatuur
Visplaza ROG	Levensmiddelen vis



## **Bijlage 2 Samenwerkingspartijen**

<b>Samenwerkingspartijen</b>	<b>Samenwerking</b>
Apotheek Borgele	Farmaceutisch proces
Apotheek Keizerslanden	Farmaceutisch proces
CAK	Stakeholder
CIZ	Stakeholder
De Weerd uitvaartzorg	Uitvaartzorg
Deventer Ziekenhuis	Medische zorg
De zorgstrategen	Advies- en consultancybureau
Fysiotherapie Fysiodé	Paramedische zorg
Fysiotherapie Het Josef	Paramedische zorg
Gelre Ziekenhuizen	Medische zorg
Huisartsenpraktijken Keizershoed	Medische zorg
Huisartsenpraktijk Noorderplein	Medische zorg
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Mondzorg de watersnip	Paramedische zorg
SPOT	Branchevereniging
Stefan Floors Postmortale Zorgdienst	Postmortale zorg
Technisch verpleegkundig team Carinova	Zorgorganisatie
Vegro	Medische hulpmiddelen
Vilans	Kenniscentrum
Zorgkantoor Midden IJssel	Stakeholder
Zorg voor leren	Scholingsorganisatie



## Bijlage 4 Afkortingen- en begrippenlijst

Afkorting	Definitie
ACP	Advanced Care Planning
AI	Artificial Intelligence (Kunstmatige Intelligentie)
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
B.V.	Besloten Vennootschap
BBL studenten	Beroeps Begeleidende Leerweg
BMC	Brandmeldcentrale
BOL studenten	Beroeps Opleidende Leerweg
CIZ	Centrale Indicatiestelling Zorg
ECD	Elektronisch Cliëntendossier
ELV	Eerste Lijn Verblijf indicatie
EVV	Eerste Verantwoordelijke Verzorgende
GDS	Geneesmiddelen Distributie Protocol
GPO	Gestructureerd Periodiek Overleg
GTO	Gasttevredenheidsonderzoek
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HLO	Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KvK	Identificatienummer Kamer van Koophandel
LMS	Learning Management System
MDO	Multi Disciplinair Overleg
MIC	Melding Incident Cliënt
MIM	Melding Incident Medewerker
MOD	Medewerker Ontwikkeldagen
MTO	Medewerkerstevredenheid Onderzoek
PDCA	Plan Do Check Act
PG	Psychogeriatric
PGB	Persoonsgebonden Budget
RI&E	Risico-Inventarisatie en-Evaluatie
RvC	Raad van Commissarissen
SOG	Specialist Ouderen Geneeskunde
VIM	Veilig Incidenten Melden
VVT	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
Wlz	Wet Langdurige Zorg
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
WZD	Wet Zorg en Dwang
ZIN	Zorg in Natura
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket



<b>Begrip</b>	<b>Definitie</b>
AGB	Algemeen Gegevens Beheer-code 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.
Generiek Kompas	Instrument om de kwaliteit van zorg te meten vanuit het perspectief van de gast en deze te verbeteren.
NEN7510	Norm voor informatiebeveiliging in de zorg, gericht op het beschermen van gastgegevens.
PRISMA-methode	Gestructureerde onderzoeksmethode, om incidenten en bijna-incidenten te analyseren
Schijf van Vijf	Methodiek waarbij eerst wordt gekeken wat de gast zelf kan, daarna naar hulpmiddelen, netwerk en pas als laatste professionele zorg.