

Liberein Kwaliteitsbeeld 2025.





Inhoudsopgave.

Dit verslag geeft een beeld van de kwaliteit van bestaan en zorg binnen Liberein. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik gebaseerd op de bouwstenen van het Generiek kompas.

1. Introductie.	3
2. Maatschappelijke context.	4
3. Het goede gesprek.	7
4. Het bouwen van netwerken.	9
5. Het werk organiseren.	11
6. Leren en ontwikkelen.	18
7. Reflectie op kwaliteit.	20
8. Perspectief naar volgend jaar.	22

1. Introductie.

Reflectie op de beweging van het kompas.

Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland en vervangt de verschillende kwaliteitskaders waarin beschreven stond wat goede zorg is voor bijvoorbeeld de verpleeghuiszorg en de wijkverpleging. Volgens het Generiek Kompas sluit goede zorg aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Dit is volledig in lijn met hoe Liberein kijkt naar goede zorg.

Onze visie op zorg hebben wij beschreven in de Meerjarenvisie 2023-2027. Daarnaast geeft de Meerjarenvisie duiding aan de uitdagingen waar we voor staan en wat de betekenis daarvan is voor Liberein. De Meerjarenvisie bestaat uit vier pijlers en een fundament. De eerste twee pijlers van onze Meerjarenvisie sluiten naadloos aan bij de beweging van het Generiek Kompas. We lichten ze daarom hieronder uit.

Pijler 1: Samen zorgen dat het werkt.

We organiseren de zorg voor onze cliënten samen met familie, verzorgers, de gemeente en andere organisaties. Uitgangspunt is dat de cliënt zo veel mogelijk zelf blijft doen en eigen regie houdt. Wat écht niet meer lukt, ook niet met behulp van naasten of (techno)logische hulpmiddelen, daar zorgen wij voor.

Pijler 2: Persoonsgerichte zorg met zo veel mogelijk eigen regie.

Bij Liberein vinden we het belangrijk om te weten wie onze cliënten zijn en dat ze kunnen blijven zijn wie ze zijn. Hoe ziet iemands leven eruit? Wat kan onze cliënt zelf en waar liggen zijn of haar uitdagingen? We kijken naar wat iemand wél kan ('zelf als het kan'). Naar de veerkracht, naar wat het leven betekenisvol maakt.

Doel van het kwaliteitsbeeld.

Vanuit het Generiek Kompas worden organisaties gevraagd om jaarlijks een kwaliteitsbeeld op te stellen. Voorliggend is het kwaliteitsbeeld van Liberein. Met dit kwaliteitsbeeld laten wij als organisatie zien hoe wij samen met de cliënt, mantelzorger, naasten, professionals en het sociale netwerk werken aan kwaliteit van bestaan van onze cliënten. Daarnaast geven we inzicht in de doelen waar we de komende jaren aan gaan werken.

Indeling van dit kwaliteitsbeeld.

Het kwaliteitsbeeld van Liberein begint met het hoofdstuk Maatschappelijke context, waarin we terugblikken op de ontwikkelingen van afgelopen jaar. Daarna is het kwaliteitsbeeld opgebouwd aan de hand van de verschillende bouwstenen van het Generiek Kompas.

- Bouwsteen 1: Het open gesprek¹
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Nadat we de bouwstenen hebben toegelicht volgt een hoofdstuk met een reflectie op kwaliteit. In ons kwaliteitsbeeld maken we gebruik van cijfers, maar ook van verhalen. Wij denken dat de combinatie van 'tellen en vertellen' een goed en volledig beeld geeft van de kwaliteit van zorg en bestaan binnen Liberein. We sluiten het kwaliteitsbeeld af met een perspectief op volgend jaar.



2. Maatschappelijke context.

Terugblik: het jaar 2025 voor Liberein.

Waar het jaar 2024 voor Liberein een belangrijke stap markeerde in de beweging van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat', was 2025 het jaar van merkbaar resultaat. We verscherpten onze communicatie richting cliënten en brachten de Schijf van Vijf nadrukkelijk in de praktijk, samen met onze partners in de wijk en regio. Het effect: meer eigen regie voor onze cliënten en een stevige basis om samen te zorgen.

Er zijn in 2025 verschillende positieve veranderingen geweest, die we bespreken aan de hand van de Schijf van Vijf.



Figuur 1: Schijf van Vijf

Inzet op werken volgens de Schijf van Vijf.

- De scholing 'Schijf van Vijf' voor wijkmedewerkers is opgezet en gegeven door onze eigen interne trainers.
- De training 'Het zit in je' is succesvol uitgevoerd, waarbij in 2025 twaalf nieuwe teams zijn opgeleid.
- Om het werken volgens de Schijf van Vijf te borgen en te evalueren, hebben we een koppeling gemaakt met het cliënttevredenheidsonderzoek. Aan de vragenlijst zijn concrete vragen toegevoegd over de Schijf van Vijf, zodat we jaarlijks kunnen toetsen of we ons hierin hebben verbeterd. Lees meer over ons cliënttevredenheidsonderzoek in hoofdstuk 3.



Stap 1: Zelf & zo thuis mogelijk.

- Vanuit het project Zorg thuis is een visie opgesteld. Deze visie schetst de opgave waar Liberein voor staat als het gaat om het mogelijk maken van 'langer zelfstandig thuis', en hoe we Zorg thuis bij Liberein willen gaan organiseren. In de visie wordt ook een beeld gegeven van wat de onderscheidende kenmerken van Zorg thuis zijn in relatie tot wonen in een beschermde woon-zorgomgeving zoals een locatie dat kan bieden. Met een transitieopdracht zal de visie Zorg thuis in 2026 en 2027 naar concreet resultaat gebracht worden.
- Langdurige zorg thuis in de vorm van *Samenzorg* (VPT en MPT) kende in 2025 een verdere uitrol in de wijk rondom de locaties Ariënsstaete, de Eschpoort, Ariënhuis, Florapark en Korteland (zie voor de verdere ontwikkelingen van Samenzorg ook stap 4).

Wat hebben we verder gedaan?

- Optimalisatie van website en informatiemappen: cliënten en naasten vinden sneller de juiste informatie en weten beter wat ze van ons mogen verwachten.
- Gestart met programma KIK-V. Het doel van dit programma is om het delen van verantwoordingsgegevens over kwaliteit en bedrijfsvoering tussen zorgaanbieders en informatie-vragende partijen makkelijker te maken. In 2025 is de analysefase afgerond.

Stap 2: (Techno)logische hulpmiddelen.

- In 2025 hebben we onze medewerkers meer bewust en bekwaam gemaakt op dit onderwerp, onder andere via de workshops vanuit de scholing Het zit in je. Daarnaast zijn er diverse pilots uitgevoerd:
 - Pilot Dosell (medicatie dispenser) op locatie Ariënsstaete.
 - Pilot Slimme inco (incontinentiemateriaal) op locatie Bruggerbosch en de Marke.
 - Pilot Floortje app binnen locatie Ariënhuis en locatie de Eschpoort.
- We zien meer inzet en acceptatie van zorgtechnologie in de wijk. Dit merken we enerzijds aan de cijfers (zie hoofdstuk 5) en anderzijds aan de reacties van medewerkers op de scholingen Schijf van vijf die we geven.
- Het gebruik van de Compaan wordt geborgd binnen de revalidatie en in de wijk.
- Meer weten over wat we doen op gebied van (techno)logische hulpmiddelen? Neem een kijkje in hoofdstuk 5.

Stap 3: Familie & naasten.

- Het project Samen Doen heeft een aantal concrete zaken opgeleverd die bijdragen aan familieparticipatie, zoals een Toolbox, intervisiebijeenkomsten, een beleid op informele zorg en een gespreksvaardigheden-training voor medewerkers.
- Er is onderzoek verricht naar de toepassing van een app als instrument ter bevordering van familieparticipatie. Deze zal in 2026 worden geïmplementeerd.

Stap 4: Vrijwilligers en (algemene) voorzieningen.

- Als vervolg op het Project Sociale Infrastructuur is het project Zorgzame Buurten gestart, met als doel het zo lang mogelijk zelfstandig en prettig wonen van ouderen door noaberschap, ontmoeten en verbinden. We werken hierin samen met de gemeente, welzijnsorganisaties (zoals Alifa en Includio), zorgorganisaties, woningcorporaties, vrijwilligers(organisaties) en inwoners.
- Liberein speelt een leidende rol in Zorgzame Buurt Bothoven en is daarnaast actief betrokken bij Zorgzame Buurt Glanerbrug en Deppenbroek/Mekkelholt.

Stap 5: Professionele zorg.

- Het project Team van de Toekomst is gestart. Met dit project maken we de beweging naar een andere kijk op en invulling van teamsamenstellingen in aansluiting op de veranderingen die op ons afkomen: meer complexe cliënten, minder collega's en veranderende wensen van bewoners. Als eerste stap zijn er uitgangspunten voor het team van de toekomst opgesteld en in 2026 zal de eerste koplopersgroep starten om te ontdekken wat in de praktijk goed werkt rondom teamsamenstelling.
- Vanuit het Project Team van de Toekomst nemen we daarnaast ook deel aan een landelijk netwerk van VVT-organisaties die met dezelfde beweging bezig zijn.
- Naast de uitrol in de wijk is Samen zorg ook op bijna alle locaties van Liberein uitgerold. Hierbij is de nieuwe functie van leefondersteuner² geïntroduceerd en zijn werkprocessen geoptimaliseerd.
- Er heeft een ontwikkeltraject plaatsgevonden voor wijkverpleegkundigen waar op basis van een persoonlijk ontwikkelplan (POP) persoonlijke ontwikkeling in gang is gezet om de competenties te verwerven die Liberein verbindt aan de functie van wijkverpleegkundige.

Informatiebeveiliging en privacy.

De samenleving digitaliseert in rap tempo; zorgorganisaties volgen deze trend en bieden steeds meer online diensten en zorginnovaties. Daardoor nemen ook de risico's op schending van privacy en digitale veiligheid van cliënten toe. Liberein beschouwt informatiebeveiliging en privacy (IB&P) als een essentieel onderdeel van kwaliteitszorg en beschermt digitale cliëntgegevens proactief. Hiervoor maken we onder andere gebruik van het Cyberdreigingsbeeld Zorg vanuit Z-CERT.

Wat hebben we dit jaar gedaan?

- Op basis van de audit informatiebeveiliging (NEN 7510) van december 2024 hebben we begin 2025 de bijbehorende certificering ontvangen.
- Verder hebben we ook voorbereidingen getroffen op de aankomende Cyberbeveiligingswet en de nieuwe versie van NEN 7510.
- Liberein is aangesloten op Z-CERT en ontvangt tijdig waarschuwingen en adviezen over actuele cyberdreigingen.
- Een gespecialiseerde cybersecurity verzekering is afgesloten om IB&P risico's ten tijde van grootschalige IB&P incidenten te mitigeren.

Figuur 2: Praatplaat Zorgzame Buurt Bothoven.

² Het profiel van leefondersteuner heeft als centraal uitgangspunt het ondersteunen om "je eigen gewone leven" te blijven leven. Oftewel de ondersteuning bij dagstructuur, huishouding, vitaliteit en zingeving, waarbij zo veel als mogelijk de zelfredzaamheid ondersteund wordt, hulpmiddelen worden ingezet en waar mogelijk informele ondersteuning georganiseerd wordt rondom de cliënt.

Planvorming en monitoring.

Plan.

Op basis van de Meerjarenvisie wordt elk jaar een kaderbrief opgesteld. In deze kaderbrief worden de doelen voor het komende jaar vastgesteld. Dit zijn enerzijds kwantitatieve doelen, bijvoorbeeld op het gebied van cliënttevredenheid, het aantal te organiseren familiebijeenkomsten per jaar en het percentage zorgtechnologie dat wordt ingezet in de wijk. Anderzijds zijn er ook kwalitatieve doelen, zoals het investeren in samenwerkingen met externe partners en het stimuleren van eigenaarschap. De kaderbrief wordt vervolgens door alle leidinggevenden vertaald naar een jaarplan met specifieke doelen voor het eigen cluster of de eigen afdeling. Op basis van de jaarplannen van de afdelingen wordt een Liberein-breed jaarplan opgesteld, inclusief een projectenkalender.

Do.

Gedurende het jaar zullen de leidinggevenden acties uitvoeren om hun vastgestelde doelen te behalen en worden de projecten van de projectenkalender uitgevoerd. Hierbij worden medewerkers actief betrokken, zodat de oplossingen en acties ook passend zijn voor degene die ermee te maken krijgen.

Check.

De opgestelde doelen worden gemonitord in termgesprekken die drie keer per jaar plaatsvinden. Daarnaast wordt er ook drie keer per jaar een rapportage gemaakt waarin de resultaten van diverse onderwerpen op gebied van kwaliteit³ beschreven worden. Deze rapportages worden gedeeld met alle leidinggevenden, adviesgremia en de Raad van Toezicht. Uiteraard wordt de kwaliteit van zorg ook gemonitord door middel van interne en externe audits. Hier gaan we verder op in in hoofdstuk 7.

In de projectenkalender kunnen clustermanagers de voortgang en prioriteiten van projecten bewaken. In 2025 is de structuur van het projectmanagementsysteem verbeterd: er zijn een procedure, een PID-format en een digitale projectenkalender ontwikkeld. Projecteigenaren en -leiders actualiseren maandelijks hun projecten, waarna deze in het clustermanagersoverleg worden besproken. Dit heeft geleid tot meer overzicht, betere prioritering en een uniforme werkwijze.

Act.

Op basis van de uitkomsten uit de termgesprekken, de kwaliteitsrapportages, audits en de projectvoortgangsbesprekingen in het clustermanagersoverleg worden waar nodig verbetermaatregelen genomen. Wanneer resultaten achterblijven of omstandigheden veranderen, kunnen doelen, acties of projecten worden bijgesteld om beter aan te sluiten bij de actuele situatie.

Leidinggevenden bespreken verbeterpunten binnen hun teams en formuleren samen nieuwe of aangescherpte acties om gewenste resultaten alsnog te behalen of te versterken. Ook succesvolle werkwijzen worden geborgd door deze breder te delen binnen de organisatie, bijvoorbeeld via de nieuwsbrief of via teamoverleggen.

Lean als motor voor verbetering.

We hebben in 2025 stevig geïnvesteerd in het werken volgens het Lean management systeem. Niet als los traject, maar als een structurele manier van kijken, denken en werken. Het concept van Lean past bij onze basisvisie: het zijn van een lerende organisatie waarin we werken aan continu verbeteren, leren en ontwikkelen.

Wat hebben we dit jaar gedaan?

- Green Belts: er zijn ook dit jaar weer meerdere verbetertrajecten opgepakt en afgerond (denk aan: doorlooptijd van sollicitatieproces reduceren, proces inname hardware verbeteren, ongeplande zorgmomenten als gevolg van Medimo melding verminderen).
- Black Belts: hebben een training gedaan om de White Belt training te kunnen geven in 2026.
- Lean leiderschap MT: traject is afgerond en introductie van Obeya met een wekelijkse sturing op KPI's, waardoor (waar nodig) sneller bijgestuurd kan worden.

³ De onderwerpen in deze rapportage zijn: cliënttevredenheid, Meldingen Incidenten Cliënten, documentbeheer, Wet zorg en dwang, inzet zorgtechnologie en informatiebeveiliging en privacy.

Vooruitblik: de doelen van Liberein op gebied van kwaliteit.

In 2026 bouwen we door op wat werkt en vergroten we de impact van deze ingezette werkwijzen. De doelen van Liberein voor 2026 staan beschreven in het jaarplan 2026. De nadruk ligt in 2026 onder andere op het experimenteren met de mogelijkheden van het Team van de Toekomst, de ontwikkeling van Zorg thuis inclusief Samenzorg, het verbreden van het Lean leerpad, het uitbreiden van de pilots die zijn gedaan op gebied van (techno)logische hulpmiddelen en het doorbouwen aan onze Zorgzame Buurten. In hoofdstuk 8 zullen we hier uitgebreider op ingaan.

3. Het goede gesprek.

Wat is voor onze cliënt belangrijk?

Bij Liberein geloven we dat echte kwaliteit begint bij het goede gesprek. Dat zien we elke dag opnieuw in onze ontmoetingen met cliënten, naasten en collega's. Het gesprek waarin iemand vertelt wie hij is, wat ertoe doet, waar zorgen liggen en waar juist verlangen of plezier te vinden is. Het gesprek dat richting geeft aan persoonsgerichte zorg en dat soms vraagt om lef, geduld en luisteren tussen de regels door.

We hebben de afgelopen jaren stevig gebouwd aan die basis: methodisch werken, digitale ondersteuning die helpt in plaats van belemmert en collega's die zich blijven ontwikkelen in gespreksvaardigheden. Tegelijkertijd kennen we de uitdagingen. Hoe borgen we goede werkwijzen zonder het gesprek te verstarren? En hoe leren we onze cliënt nou echt goed kennen in de drukte en waan van de dag?

Juist daarom kiezen we er dit jaar voor om onze verhalen te laten spreken. Want achter elke vraag, achter elke zorg en achter elke keuze staat een mens met een eigen geschiedenis.



Sinterklaas, het feest voor jong én oud!

Meegaan in de beleving. Herinneringen ophalen. En gewoon genieten.

Toen Hans (79 jaar) bij Liberein kwam wonen op een afdeling voor mensen met dementie, stelde hij zich al voor als: 'Ik ben Sinterklaas'.

Chantal en Riny, zorgmedewerkers bij Liberein, zijn dit nooit vergeten. En zo trok Hans met de hulp van Chantal en Riny zijn eigen Sinterklaaskostuum weer een keertje aan en pakte hij naadloos zijn rol weer op als Sinterklaas. Precies daar waar hij jaren geleden was gebleven. Met Chantal als hoofdpiet en rechterhand!



Figuur 3: Factsheet resultaten CTO 2025.

Cliënttevredenheid

Net zo belangrijk als het bieden van persoonsgerichte zorg en het houden van het goede gesprek: we willen weten hoe cliënten deze zorg écht ervaren en elke dag verbeteren. Daarom meten we cliënttevredenheid zowel kwalitatief, bijvoorbeeld via familiebijeenkomsten die elk team minimaal twee keer per jaar organiseert, als kwantitatief. In 2025 hebben we hiervoor voor het eerst de vragenlijst van het Generiek Kompas ingezet. Zo krijgen we waardevolle inzichten rechtstreeks van onze cliënten, waarmee we onze zorg nog beter kunnen maken.

Naast de standaardvragen uit deze vragenlijst hebben we 8 vragen toegevoegd: vragen over de Schijf van Vijf en vragen over facilitaire zaken. Een overzicht van de mooie beoordelingen die we van onze cliënten en naasten hebben gekregen is te vinden in de *factsheet resultaten CTO 2025*.

Zorgplan.

Al onze cliënten hebben een eigen zorgplan, waarin afspraken staan over de invulling van zorg en ondersteuning. Liberein vindt het belangrijk dat het zorgplan altijd up-to-date, volledig en afgestemd is met de cliënt(vertegenwoordiger). Daarnaast hechten wij grote waarde aan het registreren van welzijnsdoelen en 'advance care planning' in het zorgplan. Op al deze onderwerpen monitoren wij diverse keren per jaar in een zogenaamde 'bronaudit'. De laatste bronaudit toonde onder andere de volgende resultaten:

- Bij al onze cliënten is de reanimatievoorkeur vastgelegd (advance care planning).
- Bij de overige voorkeuren binnen advance care planning, zoals verwijzing naar het ziekenhuis, constateren we dat deze vaak in het toelichtingenveld worden vermeld in plaats van in het daarvoor bestemde invulveld. In 2026 streven we ernaar om het invullen van deze voorkeuren op de juiste locatie verder te optimaliseren.

Project Samen Doen en het voeren van het goede gesprek.

Het project Samen Doen was in 2025 een belangrijk speerpunt. Het richt zich op samenwerking tussen cliënten, hun naasten en onze professionals, zodat we écht samen beslissen en doen. We hebben handvatten ontwikkeld om het 'goede gesprek' te kunnen voeren, waardoor wensen en behoeften beter in beeld komen. Dit versterkt de regie van cliënten en zorgt voor zorg die beter aansluit bij hun wensen. Hoe dit in de praktijk werkt?



Het zit in denken in mogelijkheden.

Op afdeling Espelo van de Eschpoort woont mevrouw Schreur, een energieke vrouw van 93 jaar. Haar zoon woont in Spanje, en hoewel de afstand groot is, hebben ze een hechte band. Vroeger reisde mevrouw Schreur samen met haar echtgenoot twee keer per jaar naar Spanje om haar zoon te bezoeken. Nu haar man er niet meer is, zou je denken dat zulke reizen verleden tijd zijn. Maar niets is minder waar.

Haar zoon haalt haar persoonlijk op. Samen vliegen ze naar Spanje, waar ze twee weken met elkaar doorbrengen. Dankzij een goede voorbereiding en afstemming met de zorg is dit geen enkel probleem. Haar medicatie en toedieningslijst gaan mee, zodat zij ook tijdens de reis de juiste zorg ontvangt.

Voor mevrouw Schreur is deze reis van onschatbare waarde. Ze geniet niet alleen van de warmte en de omgeving, maar vooral van de tijd met haar zoon. Leefijd en afstand hoeven geen belemmering te zijn om mooie herinneringen te blijven maken. Met de juiste ondersteuning en een positieve blik is er vaak veel meer mogelijk dan je denkt.



4. Het bouwen van netwerken.

Alleen door samen te werken kunnen wij zorgdragen voor het welzijn van onze ouderen. Intern, samen met cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers, maar ook extern met collega zorgaanbieders, ziekenhuizen, partners uit het sociale domein en de lokale en landelijke overheden. In 2025 zijn we actief geweest binnen diverse netwerken en samenwerkingsverbanden en namen we op onderdelen de koploperspositie in. Hieronder enkele voorbeelden van onze betrokkenheid in lokale, regionale en landelijke netwerken en samenwerkingsverbanden.

Samen kennis delen.

Liberein is actief in diverse netwerken om kennis te halen en te brengen. Zo nemen medewerkers van Liberein deel aan het Korsakov Kenniscentrum, de Hersenletselketen, Dementie Twente, het Netwerk Palliatieve Zorg Twente en het UNO UMCG. Ook hebben we korte lijnen met de opleidingsinstituten in onze regio zoals Saxion, de Universiteit Twente en het ROC van Twente. Daarnaast is sprake van een samenwerkingsverband met de Technologie en Zorg Academie (TZA) op het gebied van zorgtechnologie en met ZorgNetOost op het gebied van veilige uitwisseling van gegevens binnen de zorgketen.

Samenwerken in de stad.

Zorgschakel Enschede

Liberein is – samen met Livio, Manna en de Posten – een van de partners van Zorgschakel Enschede (ZSE). Binnen ZSE geven we samen binnen ons werkgebied invulling aan hoog complexe en laagfrequente zorg. Denk hierbij aan wondzorg en nachtzorg. Door samen op te trekken en de kennis te bundelen wordt de zorg doelmatiger en kwalitatief beter. Ook is binnen MST een frontoffice gepositioneerd. De frontoffice is de eerste ingang voor samenwerkingspartners en verwijzers zoals het ziekenhuis en de huisartsen en hét coördinatiepunt voor tijdelijke bedden capaciteit van de bij de Zorgschakel Enschede aangesloten organisaties.

De samenwerking in ZSE-verband is echter breder. Want naast bovengenoemde onderwerpen wordt er ook op andere thema's en transitietrajecten samengewerkt, bijvoorbeeld op het gebied van specialistische zorg, oplossingen voor schaarste in behandel disciplines, wijkgericht werken en zorginnovaties. In 2025 hebben verschillende transitietrajecten plaatsgevonden binnen ZSE, zoals de doorontwikkeling van VPT, informele zorg en sociale infrastructuur in de vorm van het project zorgzame buurten waarin we op verschillende plekken werken aan de ontwikkeling van woonzones voor ouderen waar gemeenschapszin de basis zal zijn.

Andere partners binnen Enschede

We zoeken ook actief de samenwerking op met andere partijen in ons werkgebied. Want de beweging van 'zorgen voor', naar 'zorgen dat' vraagt niet alleen om een andere kijk op de manier waarop wij onze zorg verlenen maar ook een andere opzet van vastgoed en huisvesting voor ouderen. Daarom zoekt Liberein de samenwerking met externe partners actief op. Denk hierbij aan de gemeente Enschede, woningbouwcorporaties en welzijnsorganisaties, maar ook de diverse zorgverzekeraars en Zorgkantoor Menzis. De samenwerking met overige partners binnen het sociaal domein is voor Liberein van essentieel belang, gelet op de maatschappelijke uitdagingen waarvoor wij ons gesteld zien en waarin Liberein één van de betrokken partijen is.



Samenwerken in de regio.

Regio-breed VVT-overleg

Liberein neemt deel aan een regio-breed overleg waarin alle VVT-instellingen uit de regio vertegenwoordigd zijn. Dit zijn de VVT-instellingen uit het ZSE-gebied, het Thoez-gebied⁴ en nog een aantal andere instellingen. De samenwerking is erop gericht dat de zorg voor ouderen in de regio toegankelijk en beschikbaar blijft. Ook eenduidigheid in aanpak, zoals de personalarmering en woningtoegang op dezelfde manier regelen, is een onderwerp van gesprek aan deze regionale tafel. Vanuit de VVT-instellingen is er een gezamenlijk 'wenkend perspectief' geschreven, waar we als losse organisaties maar juist ook gezamenlijk aan en naar toe werken. In dit perspectief staat waar we naar toe bewegen in de toekomst. Om deze transformatie in de ouderenzorg kracht bij te zetten en bij het brede publiek onder de aandacht te brengen is in 2025 door de partners aan de regio brede VVT-overlegtafel, met steun vanuit zorgkantoor Menzis, een bewustwordingscampagne opgezet. In juni is de campagne "Zelf zorgen samen doen"⁵ gelanceerd met publicaties online en ook offline, bijvoorbeeld met posters in bushokjes. Het doel van deze campagne is om inwoners van Twente bewust te maken van veranderingen in de zorg: mensen zullen langer thuis blijven wonen en vaker een beroep moeten doen op hun familie en naasten voor ondersteuning.

Twente Beter

Twente Beter is een samenwerkingsverband in de regio Twente, opgericht door zorgorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraar Menzis, met als doel de zorg en het welzijn toekomstbestendig te maken door samenwerking en innovatie, met focus op onder andere ouderenzorg, mentale gezondheid en preventie, om zo de kwaliteit van leven voor alle inwoners te verhogen. Het netwerk verbindt inwoners met zorgaanbieders, om zo samen de grote uitdagingen, zoals vergrijzing en personeelstekorten, aan te pakken, met als ambitie meer kwaliteit van leven voor en door de Twentenaar. Om deze ambitie te realiseren is in 2025 vanuit Twente Beter het transformatieplan "Ouder worden doen we samen" opgesteld en ingediend voor IZA-gelden. De zorgverzekeraars Menzis en VGZ hebben het transformatieplan goedgekeurd en daarmee een bedrag van ruim €14 miljoen beschikbaar gesteld om de zorg voor ouderen in Twente de komende twee jaar te vernieuwen en te verbeteren. Het plan richt zich op het bieden van passende ondersteuning en zorg aan ouderen,

waarbij de nadruk ligt op het versterken van gemeenschapskracht, zelf- en samenredzaamheid en de zorg dichterbij de inwoners organiseren. Met dit plan willen de aangesloten organisaties gezamenlijk de zorg voor ouder wordende inwoners toekomstbestendig maken. Liberein is vorig jaar actief betrokken geweest bij de totstandkoming van het plan en zal komende jaren ook actief bijdragen aan de uitvoering ervan.

Versneld verbinden

Het programma Versneld verbinden is een samenwerkingsverband van 25 zorgorganisaties in de regio Twente, gericht op het efficiënt organiseren van zorg en het bevorderen van effectieve samenwerking. Het programma wordt uitgevoerd aan de hand van de volgende vijf projecten, de zogenoemde 'use cases', waarbij systematisch wordt gewerkt aan de implementatie in de praktijk:

- 360-gradenbeeld
- Regionaal capaciteitsinzicht
- Regionaal diagnostisch portaal
- Proactieve zorgplanning
- Gekoppelde thuismonitoring

In 2025 was Liberein binnen Versneld verbinden betrokken bij de 'use cases' 360-graden beeld en regionaal inzicht in capaciteit. We bouwden aan een digitaal zorgnetwerk waarin zorgverleners – met toestemming van de cliënt – op het juiste moment de juiste informatie kunnen zien. In 2025 ging de zorgviewer van het 360-graden beeld live, een belangrijke stap naar minder dubbel werk, snellere hulp en meer regie voor patiënten.

"Versneld Verbinden brengt actuele gegevens vanuit VVT organisaties, ziekenhuizen, huisartsen, laboratoria, GGZ en apotheken samen. Deze informatie wordt mét toestemming van de cliënt precies op het juiste moment beschikbaar. Dat voorkomt dubbel werk, dubbele onderzoeken, vermindert fouten en zorgt ervoor dat cliënten hun verhaal niet telkens opnieuw hoeven te vertellen." – **Laura van der Vegte-Raspe, projectadviseur Versneld Verbinden**

Bovenregionale netwerken.

UNO-UMCG

Liberein is lid van het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO-UMCG). Het UNO-UMCG is het samenwerkingsverband van het UMCG en twintig ouderenzorgorganisaties in Noord- en Oost-Nederland. Het doel van het UNO-UMCG is om de kwaliteit van de ouderenzorg te verbeteren door gezamenlijk onderzoek te doen en door kennis te delen en toe te passen in de praktijk. Het UNO-UMCG biedt jaarlijks mogelijkheden tot kennisdeling en scholing aan voor onze medewerkers. Daarnaast is het UNO-UMCG dit jaar gestart met een onderdeel van het MINDD-onderzoek op één van onze locaties.

Een voorwaarde om lid te zijn van UNO-UMCG is het hebben van een Wetenschapscommissie. De Wetenschapscommissie van Liberein streeft actief naar samenwerking met diverse instellingen, waaronder het UNO-UMCG, Saxion, ROC van Twente en de Universiteit Twente. Nieuwe kennis wordt vanuit verschillende ronnen geïntegreerd in onze zorgorganisatie. Door continu op de hoogte te blijven van recente wetenschappelijke ontwikkelingen, kunnen wij optimale zorg aan onze cliënten garanderen.



5. Het werk organiseren.

Binnen Liberein kiezen we bewust voor een volgorde in het inzetten van onze zorg. Dit doen we volgens de 'Schijf van Vijf'. We organiseren de zorg voor onze cliënten samen met familie, verzorgers, de gemeente en andere organisaties. Uitgangspunt is dat de cliënt zo veel mogelijk zelf blijft doen, al dan niet met behulp van (techno)logische hulpmiddelen. Wat écht niet meer lukt, ook niet met hulp van naasten of vrijwilligers, daar zorgen wij voor.

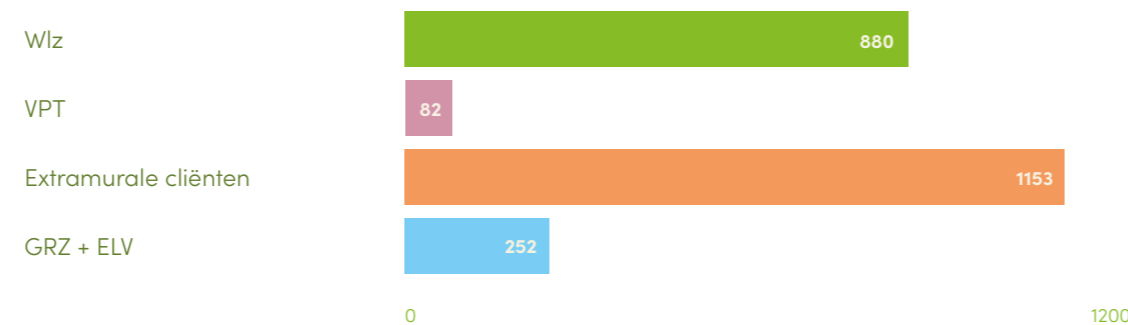
Het zit in onze cliënten.

We bieden zorg aan diverse groepen, zoals mensen met psychogeriatrische aandoeningen (PG), het syndroom van Korsakov, Gerontopsychiatrische problematiek en lichamelijke aandoeningen. Daarmee voldoen we aan de module 'Passend zorgaanbod complexe doelgroepen' van het regionaal inkoopbeleid van het zorgkantoor. Ook bieden we tijdelijk verblijf - in de vorm van geriatrische revalidatiezorg (GRZ) en eerstelijnsverblijf (ELV) - en wijkverpleging. Daarnaast beschikken wij over ontmoetingscentra en organiseren we dagactiviteiten en dagbehandeling.

We werken hierbij nauw samen met collega-zorgaanbieders en andere belangrijke partners uit de regio, omdat we geloven dat goede zorg alleen samen gerealiseerd kan worden. Liberein is zowel binnen als buiten onze locaties actief in Enschede Noord, Oost, Centrum en Glanerbrug. Vanuit een wijkgerichte visie, waarbij intensief wordt samengewerkt met partners in zorg en welzijn wordt invulling gegeven aan zorg en kwaliteit van leven voor onze kwetsbare cliënten.



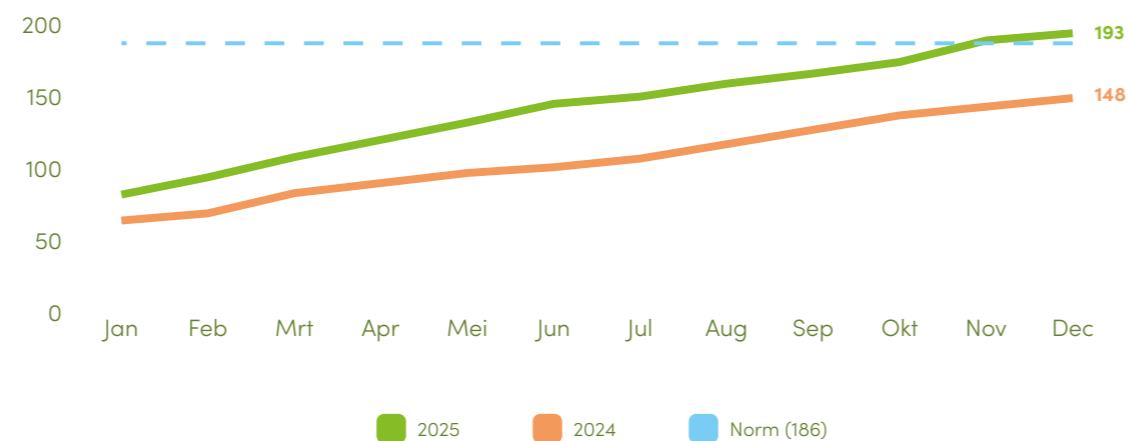
Aantal unieke cliënten.



Cijfers geriatrische revalidatiezorg.



Aantal unieke cliënten VPT & MPT cumulatief.



Het zit in (techno)logische hulpmiddelen.

Zelfredzaamheid van bewoners en cliënten is een belangrijk uitgangspunt bij het bieden van zorg en begeleiding. Zowel binnen de muren van onze locaties als daarbuiten. Door het goede gesprek te voeren met de cliënt weten we waar de mogelijkheden van de cliënt liggen en waar aanvullend (techno)logische hulpmiddelen ingezet kunnen worden om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten. Door de grootschalige inzet van digitale zorg op intramurale locaties voldoen we aan de module 'digitaal als het kan' van het regionaal inkoopbeleid van het zorgkantoor.

Inzet zorgtechnologie intramuraal	2025
Somnox	16
Sleepanalyzer	44
BBrain	17
Inmu	2
Wonderfoon	1
Herinneringshorloge	8
Muziekkussen	1
Compaan (GRZ)	195

In 2025 zijn er **229 medewerkers** van Liberein geschoold in het leren kennen van mogelijkheden tot inzet van (techno)logische hulpmiddelen binnen de Schijf van Vijf.

“De inzet van (techno)logische hulpmiddelen is in 2025 blijven stijgen in vergelijking tot voorgaande jaren. Daarnaast lag in 2025 de focus op het implementeren van verschillende (techno)logische hulpmiddelen binnen Liberein. In 2026 zal het gebruik hiervan verder geborgd worden binnen de organisatie” – **Dineke Brouwer, adviseur zorgtechnologie**

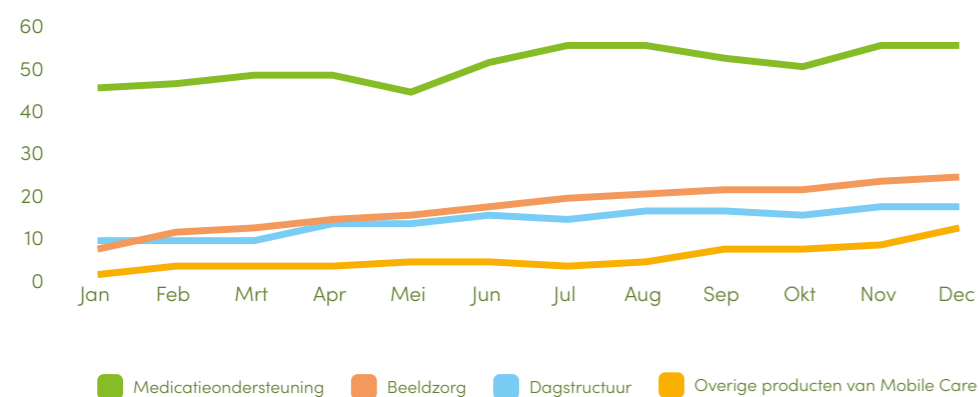
Het zit in slim incontinentiemateriaal

In juni 2024 startte Liberein een pilot met het slimme incontinentiemateriaal van Tena. Deze technologie combineert sensoren met een digitale logger, waardoor inzicht ontstaat in het optimale type incontinentiemateriaal (maat en absorptiegraad) en de juiste wisselmomenten per cliënt.

De inzet van deze oplossing blijkt zowel cliëntgericht als efficiënt: het verbetert het comfort voor de cliënt, vermindert de belasting voor medewerkers en leidt tot lagere kosten voor materiaal en wasgoed. Daarnaast sluit het aan bij de duurzaamheidsdoelen van Liberein door minder afval te produceren.

Na de succesvolle pilot is in 2025 besloten om de slimme inco Liberein breed beschikbaar te stellen voor alle bewoners en is Liberein gestart met het opleiden van 'inco'ntactpersonen per afdeling. In 2026 wordt de implementatie verder geborgd binnen alle teams.

Inzet zorgtechnologie in de wijk per maand (aantal producten)





"Een leuk feitje: onze jongste vrijwilliger is 15 jaar oud en onze oudste 94! Ook dit jaar zijn er weer vrijwilligers geweest die solliciteren voor een werkplek en hier ook in slagen. We bieden ook werkervaringsplekken aan om te kijken of de zorg iets kan zijn voor iemand." – Ruth Slok, Coördinator Vrijwilligers

Het zit in onze naasten en vrijwilligers.

Onze vrijwilligers, maar ook de familie en naasten van onze cliënten, zijn van onschatbare waarde. In 2025 hebben 432 vrijwilligers en vele naasten een steentje bijgedragen aan het welzijn van onze cliënten. We hebben een digitaal monitoringssysteem gebouwd waardoor we kunnen bijhouden met hoeveel naasten 'het goede gesprek' al is gevoerd. In 2026 zetten we stevig in op het versterken van naasten- en vrijwilligersbetrokkenheid en de verbinding met elkaar. Dat doen we onder andere door middel van een digitale ondersteuning (app).

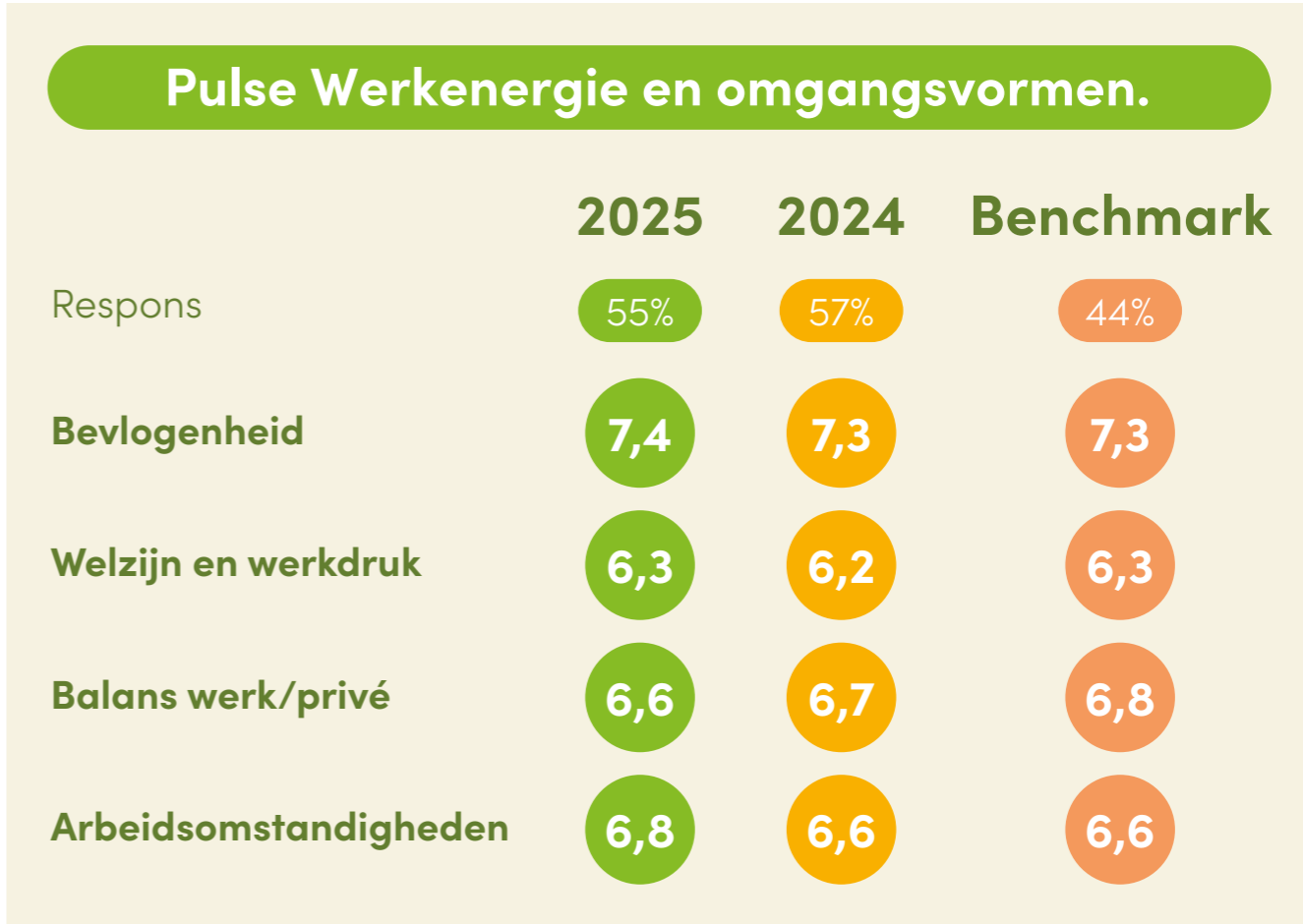
Samen op pad met de duofiets

Hans (69) woont op Bruggerbosch en heeft Parkinson. Zelfstandig fietsen lukt niet meer, maar dankzij zijn vrienden Johan en Frank kan hij toch nog fietsen. Samen maken ze fietstochten op de duofiets. Even uitwaaien, genieten van de omgeving en natuurlijk tussendoor een gebakje op het terras. Als het regent, spelen ze een potje biljart. Maar zodra de zon zich laat zien, stappen ze op de fiets. Deze momenten betekenen veel voor Hans. Bekijk het verhaal van Hans, Johan en Frank door op de playbutton hiernaast te klikken.

Het zit in onze medewerkers.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Net als in 2024 heeft er in 2025 een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De respons van de medewerkers binnen Liberein is iets lager dan in 2024, maar zit nog steeds fors boven de benchmark. De scores op de onderliggende thema's bevlogenheid, welzijn en werkdruk, balans werk/privé en arbeidsomstandigheden zijn nagenoeg gelijk gebleven.



Een algemeen aandachtspunt uit dit onderzoek waar we ook in 2025 weer specifiek mee aan de slag zijn gegaan is het thema 'ongewenst gedrag'. Vanuit de werkgroep omgangsvormen, die is opgericht omtrent dit thema, is besloten om te kiezen voor een meer positieve insteek en te kijken wat bijdraagt aan het werkgeluk van medewerkers in relatie tot gedrag. Het idee is om binnen teams aan de hand van een kaartspel in gesprek te gaan over dit thema. Dit idee zal in 2026 verder uitgewerkt en uitgevoerd worden.

Kortom, we bouwen voort op een sterke basis van samenwerking en betrokkenheid, en zetten in op meer duidelijkheid, openheid en structurele afstemming om werkdruk, communicatie en samenwerking verder te verbeteren.

Verzuim

In 2025 bedraagt het verzuim bij Liberein 8,80%, wat vrijwel gelijk is aan het percentage in 2024 (8,78%). In 2025 zijn de voorbereidingen gestart om onze visie op positieve gezondheid voor onze medewerkers te vertalen naar organisatie breed beleid, waarin de thema's inzetbaarheid, verzuim en preventie verder vorm krijgen en waarbij we in 2026 de verzuimbegeleiding onder eigen regie gaan uitvoeren. De verwachting is dat we hiermee kunnen zorgen voor een verdere daling van ons verzuimpercentage en tevens de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers (verder) kunnen faciliteren.

Deskundigheidsmix en opbouw

In 2025 zijn we opnieuw gestart met een groep van twaalf kandidaten voor de opleiding tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric. Deze specialisatie brengt een waardevolle toevoeging aan elk team: deze functie heeft meer kennis en kunde over gedrag en de ziektebeelden die daarbij horen. Ons streven is om op elke afdeling één GVP te hebben, niet alleen op de afdelingen waar cliënten met dementie wonen, maar ook op de somatische afdelingen en binnen de wijkteams. Daarnaast is de functie van leefondersteuner in de wijk en de teams geïntroduceerd. De leefondersteuner faciliteert de cliënt vooral om het eigen 'gewone' leven te blijven leven en ondersteunt bij het dagritme van de cliënt en bij structuur, vitaliteit en zingeving.

In 2025 heeft Liberein gewerkt aan het (verder) ontwikkelen van een meer passende en toekomstbestendige deskundigheidsmix per zorgsoort: het (zorg)Team van de Toekomst. Hierbij zijn we aangesloten bij het LeerDoeDeeltraject dat Vilans faciliteert en waarbij we met meerdere zorginstellingen ervaringen en kennis delen. Het Team van de Toekomst is een divers samengesteld team dat samen met cliënten, familie, naasten en vrijwilligers werkt aan een waardevolle dag. Het team ondersteunt het leven, wonen, welzijn en de zorg van cliënten, met aandacht voor wat zij belangrijk vinden.

Vooruitblik naar 2026:

- Werkgroep omgangsvormen: vervolg op de bewustwordingscampagne over ongewenst gedrag, gericht op verminderen pestgedrag binnen teams;
- Introductie van weekstarts: voor betere communicatie en werkafspraken in teams;
- Proef langere diensten: dit zorgt voor minder opklimmomenten en een verbetering van de werk/privé balans. In 2025 zijn we vanuit Het Potentieel Pakken gestart op locatie Bruggerbosch en in de wijk. Er is een Pulse onderzoek gedaan naar ervaringen en in 2026 willen we uitbreiden naar andere locaties;
- Lean leiderschapsprogramma voor teamleiders in 2026: sturing geven aan een lerende organisatie;
- Maandelijks overleg teamleiders: betrokkenheid bij transitie-opgave.



Het zit in zeggenschap.

Binnen Liberein is zeggenschap op verschillende manieren georganiseerd. In de Centrale Cliëntenraad (CCR) wordt zeggenschap door cliënt(vertegenwoordigers) vormgegeven. Naast de CCR hebben wij ook een Ondernemingsraad (OR) en een Professionele Adviesraad (PAR).

Om verbinding te houden zitten de dagelijkse besturen van de raden één keer per kwartaal met elkaar aan tafel. Twee keer per jaar sluit de Ethische Commissie hier ook bij aan. Afgelopen jaar is de PAR ook aangesloten bij een scholingsdag van de OR.

Centrale cliëntenraad

De medezeggenschap van cliënten en familie is bij Liberein centraal geregeld via een Centrale Cliëntenraad (CCR). Daarnaast heeft elke grotere locatie een eigen Lokale Cliëntenraad (LCR). Afgevaardigden (meestal de voorzitters) uit de lokale raden hebben zitting in de CCR. Op deze manier begint de medezeggenschap van cliënten binnen Liberein op lokaal niveau, dicht bij de cliënt.



“Goede zorg begint bij goede communicatie. Binnen teams, tussen afdelingen, maar ook richting families. Hier valt nog winst te behalen en hier moet in 2026 zeker aandacht voor blijven.” – **Dineke Hogenhout, voorzitter CCR**

De CCR is in 2025 betrokken bij:

- Maandrapportage
- Nieuwbouw Bruggerbosch
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Regionale ontwikkelingen
- Team van de toekomst
- Casuïstiek familie en naasten
- Vastgoedplannen
- Sollicitatiegesprekken teamleiders zorg
- Kaderbrief en jaarplan 2026
- Strategie 2-daagse
- Analyse onvrijwillige zorg

De CCR heeft in 2025 positief ingestemd met:

- Prijsbeleid 2025
- Interieurplan Liberein

De CCR heeft in 2025 positief advies gegeven over:

- Samenwerkingsovereenkomst Twente Beter
- Exploitatiebegroting 2026

Ondernemingsraad

Om de medewerkers van Liberein goed te kunnen vertegenwoordigen bestaat er binnen Liberein een ondernemingsraad (OR). In 2025 zijn er diverse onderwerpen binnen de OR aan de orde geweest:

De OR heeft in 2025 positief advies gegeven over:

- Leefondersteuner
- Functioneel beheerder
- Investeringsbesluit Bruggerbosch
- Samenwerkingsovereenkomst Twente Beter
- Verzuimbeleid
- Beleid sociale veiligheid
- Tijdelijke organisatie Zorg Thuis
- Centrale cliëntplanner wijk

De OR heeft in 2025 positief ingestemd met:

- Leasefiets van de zaak
- PAGO nachtdienst
- Nieuw verzuimbeleid
- Handboek cao

De OR is in 2025 betrokken bij:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| Beleid sociale veiligheid | Vastgoed ontwikkelingen |
| Beleid huisdieren op de werkplek | Bezetting zomerperiode |
| Regionale ontwikkelingen | Binden en boeien medewerkers |
| MTO en ongewenste omgangsvormen | Kaderbrief en jaarplan 2026 |
| Team van de toekomst en functiehuis | Protocol escalatie vermoeden of constatering van fraude |
| Taskforce cao | Maandrapportage |
| Addendum meerjarenvisie | Strategie 2-daagse |

"Wij ervaren de samenwerking met de Raad van Bestuur en het management als open en constructief. Tegelijkertijd blijven wij kritisch waar dat nodig is, altijd met het doel bij te dragen aan een gezonde organisatie waarin medewerkers zich gehoord, veilig en gewaardeerd voelen." – **Ondernemingsraad Liberein**

Professionele Adviesraad

De Professionele Adviesraad (PAR) adviseert over vakinhoudelijke en kwaliteitsgerichte thema's binnen Liberein. Met hun expertise dragen zij bij aan het versterken van zorgkwaliteit en het stimuleren van professionele ontwikkeling en het realiseren van een PAR jaar-/ communicatieplan.

"We hebben het idee dat zeggenschap nog niet helemaal doordrongen is in de gehele organisatie. Daarom willen we volgend jaar meer gaan netwerken. We moeten de geluiden van de werkvloer meer in kaart krijgen. Signalen vanuit de werkvloer moeten niet op de werkvloer blijven, maar ook informatie vanuit het bestuur of MT moet beter op de werkvloer terecht komen." –

Professionele Adviesraad Liberein

De PAR is in 2025 geïnformeerd over:

Begroting 2026 Liberein
Centrale planner Zorg thuis
Kwaliteitsbeeld
VPT in de wijk
Functie leefondersteuner
Huisdieren op de werkplek
Regiobeeld V&V Twente
Addendum meerjarenvisie
PAGO nachtdienst
Besluit verzuimbeleid

De PAR is in 2024 betrokken bij:

Kaderbrief en jaarplan 2026
Functiehuis en team van de toekomst
Nieuwe dienstkleding
Strategie 2-daagse

Vooruitblik naar 2026 op gebied van zeggenschap:

- De CCR wil meer betrokken raken bij cliënten en hun familie. Dat gaan zij doen door in 2026 vaker aan te sluiten bij familieavonden.
- Er gaan weer OR-verkiezingen plaatsvinden.
- De PAR wil in 2026 meer netwerken en geluiden van de werkvloer beter in kaart krijgen.

6. Leren en ontwikkelen.

Leren en ontwikkelen doen we vanuit onze kernwaarden: samen, vitaal en met lef. Bij Liberein hechten we veel waarde aan persoonlijke en professionele ontwikkeling. We zijn een lerende organisatie. We zijn ervan overtuigd dat leren vooral leuk moet zijn binnen een organisatie die continu streeft naar verbetering en innovatie.

"2025 was een jaar vol beweging, groei en mooie stappen vooruit. We kijken met trots terug op de resultaten die we samen hebben bereikt." – Ine Zwaferink, adviseur opleidingen



Een korte terugblik op 2025.



95 stagiaires (VMBO, MBO, HBO)
74 BBL/duaal studenten
16 diploma behaald



Werkplekleren
Geïmplementeerd op locatie Ariënhuis



7652 E-learning modules/praktijk beoordelingen afgerond
Top 3
1. Verpleegtechnische handelingen
2. Dementie
3. Wet Zorg en Dwang



408 Klassikale scholingen Implementatie
Top 3
1. Scholingstraject: Het zit in je
2. BHV
3. Schijf van Vijf

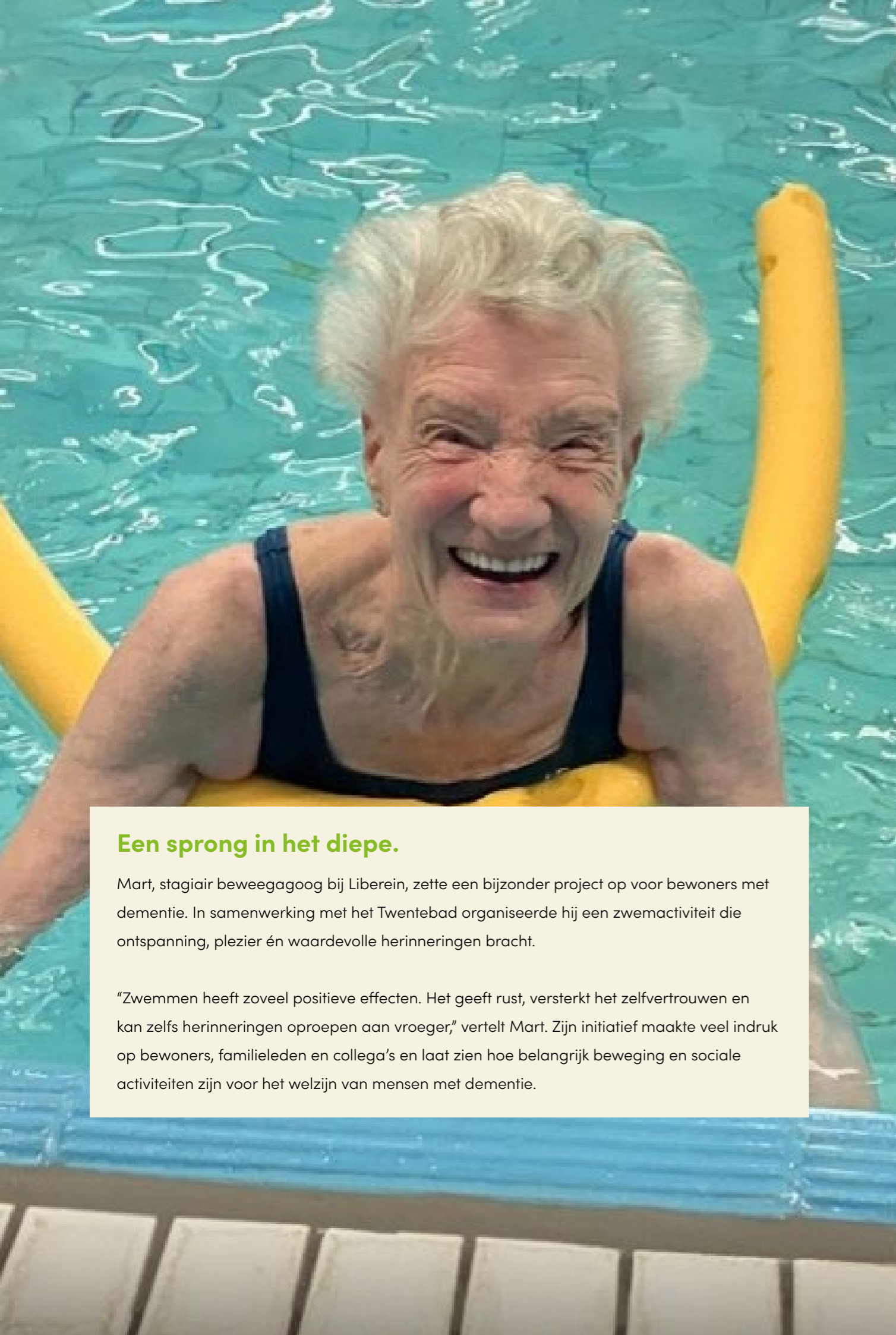


BPV beleid 2023-2027
Strategisch leer- en Ontwikkelbeleid 2024-2027
Implementatie

In 2025 zijn we gestart met het project Leerplein Liberein om ons digitale leerplatform toekomstbestendig te maken. Het doel is een gebruiksvriendelijk en overzichtelijk Leerplein, waar medewerkers eenvoudig leerpaden kunnen volgen en zelf regie nemen over hun ontwikkeling. Medewerkers werden actief betrokken via een klankgroep, zodat hun ervaringen en ideeën direct bijdragen aan verbeteringen. De afronding van dit traject verwachten we in het eerste kwartaal van 2026

"Voor het project Leerplein Liberein is een klankbordgroep gevormd, waar ik aan deelneem. Met deze klankbordgroep hebben we opgehaald wat er op de werkvloer leeft en speelt rondom het Leerplein. Een van de punten waar medewerkers tegenaan liepen, was de onduidelijkheid rondom het bekwaamheidsprofiel per functie. Er waren vragen onder medewerkers zoals: "Voor welke handelingen moet ik bekwaam zijn? Welke scholing en toetsing horen daarbij? En hoe kan ik zien wanneer mijn bekwaamheid verloopt?". Om dit te verduidelijken hebben we per functie leerpaden ontwikkeld. Inmiddels hebben we twee pilots uitgevoerd binnen verschillende teams. De resultaten zijn positief en we rollen dit verder uit in 2026. Ook hebben we praktische belemmeringen aangepakt, zoals E-learningmodules die in eerste instantie niet via de telefoon te volgen waren. Daarnaast kwam vanuit medewerkers de vraag hoe zij op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen of scholingen. Om medewerkers beter op de hoogte te houden, hebben we nu een Nieuwsflits op onze intranetpagina, waarin 'Wat heeft het Leerplein voor jou in petto?' wordt uitgelicht." – Robbin Heutman, Kwaliteitsverpleegkundige

Daarnaast bieden we steeds vaker maatwerktrajecten aan, afgestemd op werkervaring en aanwezige competenties. Voorbeelden hiervan zijn het traject Helpende Plus met aanvullende taken en zogenoemde blended learning-programma's waarin digitaal leren wordt gecombineerd met praktijkgerichte vaardigheidstraining. Deze aanpak vergroot motivatie en eigenaarschap en verbindt leren met de dagelijkse praktijk, met aandacht voor zowel kennis als toepassing.



Een sprong in het diepe.

Mart, stagiair beweegagoog bij Liberein, zette een bijzonder project op voor bewoners met dementie. In samenwerking met het Twentebad organiseerde hij een zwemactiviteit die ontspanning, plezier én waardevolle herinneringen bracht.

“Zwemmen heeft zoveel positieve effecten. Het geeft rust, versterkt het zelfvertrouwen en kan zelfs herinneringen oproepen aan vroeger,” vertelt Mart. Zijn initiatief maakte veel indruk op bewoners, familieleden en collega’s en laat zien hoe belangrijk beweging en sociale activiteiten zijn voor het welzijn van mensen met dementie.



Zeggenschap binnen leren en ontwikkelen.

Jaarlijks stellen de teamleiders en managers een opleidingsplan op voor hun team of cluster. De Afdeling Mens & Organisatie coördineert vervolgens de totstandkoming van het opleidingsjaarplan, dat moet worden goedgekeurd door onze OR. Binnen de opleidingsbegroting is elk jaar ruimte gereserveerd voor individuele scholingsaanvragen van medewerkers. Deze aanvragen worden beoordeeld door de opleidingscommissie, die vier keer per jaar bijeenkomt. Van ieder scholingstraject wordt na afloop een evaluatie uitgevoerd. De uitkomsten worden vervolgens besproken met de trainer en adviseur leren & ontwikkelen.

Leren en ontwikkelen in de regio.

Binnen de regio is er intensieve samenwerking voor wat betreft leren en ontwikkelen. Begin 2026 worden er stappen gezet op een verdergaande samenwerking tussen de vier ZSE-organisaties. De gedeelde ambitie en de kansen die we zien voor de toekomst vormen een sterke basis voor het ontwikkelen van een gezamenlijke academie: de Zorgschakelacademie. Ons doel is om de opleidingscapaciteit voor helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen te vergroten, zodat het opleidingsaanbod beter aansluit op zowel de huidige als de toekomstige arbeidsmarktvrage. Dit betekent dat we binnen een projectorganisatie gezamenlijk een nieuwe opleidingsstructuur gaan ontwikkelen en deze vervolgens gestructureerd gaan vormgeven.

Daarnaast starten we in 2026 samen met Manna, in samenwerking met ROC van Twente, met werkpleklernen voor een groep studenten op locatie De Eschpoort. Met deze uitbreiding beschikken straks al onze locaties over het concept werkpleklernen, waardoor het leren binnen de beroepspraktijkvorming nóg dichterbij de dagelijkse praktijk komt te staan.



7. Reflectie op kwaliteit.

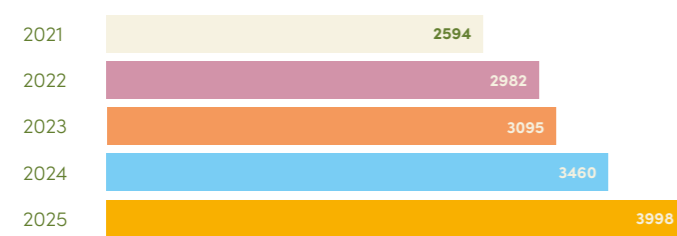
Liberein kent een organisatiecultuur waarin continu leren en ontwikkelen – gedreven door de stem van de cliënt – de norm is. We vinden het daarom belangrijk om goed inzicht te hebben in de resultaten van ons werk. Met vertrouwen in elkaar en met een positieve houding werken we samen aan een fijne organisatiecultuur waar ‘elke dag een beetje beter’ de norm is. Er zijn verschillende manieren waarop wij werken aan de kwaliteit van zorg in onze organisatie.

Incidenten.

Bij Liberein streven we naar voortdurende verbetering in de zorg die we bieden aan onze cliënten. We erkennen dat fouten soms voorkomen en dat er altijd ruimte is voor verbetering. Daarom hebben we een digitaal meldsysteem waar medewerkers alle mogelijke gevaarlijke situaties en incidenten kunnen rapporteren. Het hoofddoel van dit systeem is om samen met de betrokken medewerkers te leren van (bijna-)incidenten en te kijken hoe we onze processen kunnen verbeteren. Hierbij spelen de zogenoemde aandachtsvelders binnen de teams een belangrijke rol. De aandachtsvelders krijgen ondersteuning van de adviseur beleid en kwaliteit, de arbo-deskundige en de kwaliteitsverpleegkundige om eventuele vragen en knelpunten op te pakken.



Incidenten



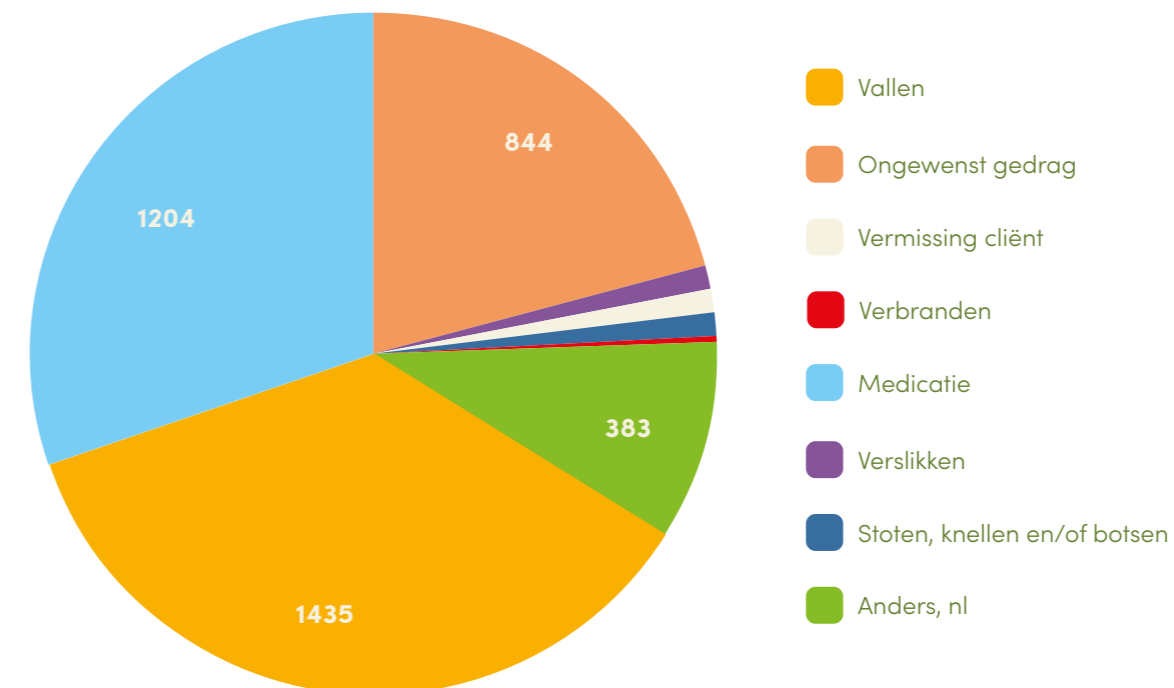
Top 3 meest gemelde incidenten

1. Valincidenten
2. Medicatie meldingen
3. Ongewenst gedrag (zowel verbaal als non-verbaal)

Deze top 3 verschilt wel per locatie. Zo staan bij locatie Bruggerbosch (veelal PG-clianten) de meldingen ongewenst gedrag op nummer 1, waar dit bij de wijkverpleging de medicatiemeldingen zijn

In 2025 zijn er in totaal 3.998 MIC-meldingen geregistreerd, zowel in de categorie ‘gevaarlijke situaties’ als ‘incidenten’. Binnen Liberein zien we een stijgende lijn in het aantal meldingen. Deze toename interpreteren wij niet als een signaal van verminderde kwaliteit van zorg. Integendeel: het groeiende aantal meldingen wijst op een positieve ontwikkeling binnen onze organisatie. Medewerkers ervaren voldoende veiligheid om incidenten te rapporteren. Bovendien is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het vergroten van bewustwording rondom het melden, wat duidelijk zijn vruchten afwerpt.

MIC - Type incident





Interne audits.

Liberein hanteert een meerjaren-auditplan. Door wijzigingen in het team van clustermanagers en de daarbij veranderende visies zijn enkele geplande audits niet uitgevoerd in 2025. Zo zijn de facilitaire audits doorgeschoven naar 2026. De audits die wél zijn uitgevoerd, betreffen de bronaudit (dossieraudit), informatiebeveiliging, ZZP10 (dossieraudit) en infectiepreventie-audit.

De uitkomsten van de audits worden besproken met de betrokken leidinggevende(n).

Als er tijdens de audit verbeterpunten of tekortkomingen zijn vastgesteld, zal de leidinggevende stappen ondernemen om deze aan te pakken samen met het team. In de regiegroep Kwaliteit en Veiligheid worden de acties uit de audits geborgd.

Calamiteiten.

Als een cliënt ernstige gevolgen heeft ondervonden van een gebeurtenis wordt onderzocht of Liberein in de zorg of dienstverlening mogelijk tekort is geschoten. Als dit aan de orde is spreken we van een (mogelijke) calamiteit. Mogelijke calamiteiten worden onderzocht door een calamiteitencommissie. Deze stelt op basis van gesprekken met betrokken professionals, cliënten en naasten en dossieronderzoek vast of het incident voorkomen had kunnen worden en welke verbeterpunten te leren zijn uit de casus. De bevindingen en verbeterpunten worden altijd teruggekoppeld aan de betrokkenen en het is vervolgens aan de teamleider om de verbeterpunten om te zetten in acties. Waar nodig wordt ook melding gedaan bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In 2025 zijn er twee mogelijke calamiteiten onderzocht door de calamiteitencommissie. Bij beide onderzoeken bleek dat er geen sprake was van een calamiteit die gemeld moest worden bij de IGJ. Ook zijn er naar aanleiding van incidentmeldingen een aantal casuonderzoeken geweest door middel van een PRISMA light. Alle onderzoeken hebben inzichten opgeleverd die gebruikt worden om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Obeya en elke dag een beetje beter.

In het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet in het kader van Lean leiderschap en continu verbeteren. Naar aanleiding van het Lean Leiderschapstraject van het managementteam is in 2025 een Obeya-bord ontwikkeld. Dit bord wordt wekelijks gebruikt voor sturing op een aantal kritieke KPI's, waardoor transparantie en samenwerking zijn versterkt. Hierbij worden vier hoofdthema's onderscheiden: kwaliteit, mens & organisatie, bedrijfsvoering en financiën. Het MT zoomt wekelijks in op één van deze thema's.

Voor het domein kwaliteit hebben we op dit moment vier KPI's opgenomen:

- VIM-meldingen: 90% van de meldingen worden binnen vier weken afgehandeld.
- Documentbeheer: de controledatum van documenten mag niet meer dan zes maanden worden overschreden.
- Afhandeling tickets via Servicepunt: tevredenheid van inzender ticket is ≥ 4 (gemeten op een schaal van 1-5)
- Afhandeling tickets via Servicepunt: 80% van de tickets is binnen de afgesproken tijd afgehandeld (afgesproken tijd is afhankelijk van de prioriteit die de ticket krijgt)

Voor 2026 hebben we als doel gesteld om dit verder uit te breiden met KPI's die daadwerkelijk een weerslag geven van de kwaliteit van zorg die we leveren. Hiermee willen we onze prestaties en aandachtspunten steeds concreter maken en gericht sturen op verbetering en borging.

8. Perspectief naar volgend jaar.

Ook in 2026 blijven we trouw aan onze ambitie om als lerende organisatie elke dag een beetje beter te worden. De beweging van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' en het gedachtegoed van de Schijf van Vijf blijven richtinggevend, totdat deze volledig verankerd zijn in onze werkprocessen. We zetten in op het versterken van eigenaarschap, samenwerking en continu verbeteren.

De nadruk op gebied van kwaliteit voor het komende jaar ligt onder andere op:

- **Doorontwikkelen van Zorg thuis inclusief Samenzorg:** We gaan bezig met het implementeren van de visie van Zorg thuis, zetten de uitrol van Samenzorg voort, inclusief het verder aanscherpen van werkprocessen en het versterken van de rol van leefondersteuners.
- **Afronding van het scholingstraject 'Het zit in je.':** We scholen de laatste teams in de twee laatste tranches van het scholingstraject. Daarnaast monitoren we hoe de visie op informele zorg, die in 2025 is geïmplementeerd, in de praktijk wordt toegepast en schaven we bij waar nodig.
- **Experimenteren met het Team van de Toekomst:** We werken aan toekomstbestendige teams door samenwerking over afdelingen heen te stimuleren, welzijnsfuncties en de inzet van naasten beter integreren en competenties verder te ontwikkelen.
- **Meten van cliënttevredenheid:** In 2026 gaan we met de gekozen meetmethode een nieuwe meting doen om te kijken in hoeverre onze resultaten verbeterd zijn naar aanleiding van alle inspanningen die zijn uitgevoerd en of er nieuwe verbeterpunten zijn.
- **Opschalen van pilots met (techno)logische hulpmiddelen:** na een aantal succesvolle pilofasen gaan we in 2026 over tot implementatie en opschaling Liberein breed.
- **Doorbouwen aan Zorgzame Buurten:** We versterken de verbinding tussen zorg, welzijn en de wijk om een inclusieve en ondersteunende leefomgeving voor cliënten te creëren.
- **Doorontwikkeling van het Lean-leerpad:** Het Obeya-bord dat in 2025 is geïntroduceerd, wordt verder benut om sturing op KPI's te versterken en verbeteracties sneller door te voeren. En krijgt een doorontwikkeling naar verbeterborden op team niveau. Daarnaast starten we met het geven van White Belt scholingen om het continu verbeteren breder in de organisatie te verankeren.

Bij al deze activiteiten blijven we medewerkers en cliënten(vertegenwoordigers) actief betrekken, via bevraging, werkgroepen en klankbordgroepen. Zo zorgen we ervoor dat verbeteringen niet alleen op papier bestaan, maar ook voelbaar zijn in de dagelijkse praktijk.

Met alles wat in 2025 in gang is gezet, kijken we met vertrouwen en energie vooruit. In 2026 bouwen we voort op de ingezette ontwikkelingen, versterken we onze deskundigheid en blijven we ons richten op wat écht belangrijk is: het bevorderen van welzijn en het bieden van passende, personsgerichte zorg voor onze cliënten. Samen blijven we werken aan een toekomst waarin iedere cliënt kan rekenen op kwaliteit, aandacht en betrokkenheid.



Ons verhaal.

Wij weten dat het in je zit. Om zelf keuzes te maken. Gewoon te proberen of juist van anderen te leren. Dat moment is nu. De zorg van morgen vraagt vandaag al om verandering. Innovatie. Eigen regie. Zelf als het kan en thuis als het kan. Door te kijken wát er nog kan.

Het zit in ons allemaal. In waar je woont. Waar je werkt. Wat je doet. Maar het zit vooral in jou. Wij zijn de ouderenzorg-organisatie waarbij je het niet alleen hoeft te doen. Als medewerker. Mantelzorger. Cliënt of vrijwilliger. We laten los, maar laten je nooit vallen. Zijn er voor je als je ons nodig hebt. Maar vertrouwen erop dat je het evengoed zelf kunt.

Ga jij uit van je eigen kracht? Dan moedigen we aan om juist datgene eruit te halen. Waar je ook staat. Waar je ook voor gaat. Wij geloven in jou. Maar geloof vooral in jezelf.

Want weet: **het zit in je.**

Alle personen die met hun naam en foto vermeld worden in dit verslag hebben daar toestemming voor verleend.