



Liante
Zorggroep

Kwaliteitsbeeld 2025



Voorwoord

In 2025 heeft Lianté doorgelbouwd op de strategische doelstellingen en de blik vooruit gericht op de beweging “van zorg naar gewoon leven”. Verbeteringen in de interne organisatie gingen hand in hand met intensivering van de regionale samenwerking binnen en buiten de zorg. Voor 2026 staat de formulering van een nieuwe strategie op de rol, terwijl tegelijkertijd wordt doorgelbouwd aan de beweging van zorg naar eigen leven.

We geloven in een samenleving die draait om het leven zelf. Gericht op mogelijkheden, verbinding en eigen regie en niet de zorg als begin- en ijkpunt. Lianté maakt de beweging: van zorgen naar samen leven. Op een vertrouwde plek waar mensen zich gezien voelen in wie ze zijn en waar ondersteuning aansluit op wat het leven vraagt. We geven onze mensen de ruimte om goed te zorgen. Want kwaliteit van zorg en aandacht begint bij werkplezier, vertrouwen en betekenisvol contact.

Wij maken van Lianté de organisatie die staat voor eigenheid en warme verbondenheid. Herkenbaar in de wijk, voelbaar op onze locaties en merkbaar in de levens van iedereen die met ons leeft of werkt.



Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Strategisch speerpunt: Zorg & Welzijn met elkaar verbinden



- Het project “Van contact tot inhuizing” is afgerond en daarmee is er nu uniformiteit over alle locaties, met de client als uitgangspunt en duidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is.
- De Wzd-functionaris legt minimaal 2x per jaar locatiebezoeken intramuraal af, hierbij spreekt hij met de leidinggevende en de regieverpleegkundige van de locatie. Bij ZorgThuis spreekt hij de regiewijkverpleegkundigen minimaal 2x per jaar. Daarbij wordt casuïstiek besproken, het voorkomen van onvrijwillige zorg en bewustwording van onvrijwillige zorg is hierbij het doel.
- Door de regie(wijk)verpleegkundigen is in samenwerking met de Wzd-functionaris een scholing ontwikkeld en gestart tijdens de verschillende teamoverleggen.
- Het uitgangspunt dat welzijn van iedereen is gaf ons het inzicht dat we welzijnsbegeleiders moesten inzetten. Daarnaast is onderkend dat op termijn mantelzorgers en vrijwilligers een grotere rol kunnen spelen in welzijn en welbevinden, net als samenwerking met derden (welzijnsorganisaties). Door nu te zorgen voor medewerkers (welzijnsbegeleiders) met meer ruimte voor coördinatie en coaching, zorgt Lianté dat ze dit op termijn ook op de juiste wijze kan organiseren.



- Het project “Van contact tot inhuizing” zorgt in ieder geval voor uniformiteit. Hopelijk wordt in 2026 ook de impact op de efficiency, de leegstand en de positionering van de afdeling Zorgbemiddeling zichtbaar, alsmede de verbeteringen in de informatiestroom naar cliënten. Om de opbrengst van deze proceswijziging te toetsen wordt er in 2026 een audit op gedaan.



- In de Wzd-scholing is bewustwording een belangrijk thema. Belangrijk om bewust te zijn hoe je eigen referentiekader mede bepaalt hoe je als medewerker naar de Wzd(-maatregelen) kijkt.
- De implementatie van de inzet van welzijnsbegeleiders zorgde op enkele locaties voor gewenningsproblemen. De kaders waren niet meteen duidelijk en de nieuwe functie werd op verschillende wijze ingevuld. Extra aandacht was in ieder geval ook nodig voor de vrijwilligers, om ook die mee te nemen in de veranderingen.



- De werkgroep Wzd & onbegrepen gedrag zal naar verwachting in april 2026 een beleid en implementatieplan omgaan met onbegrepen gedrag opleveren. Gezien onbegrepen gedrag de aanleiding kan zijn tot het uitvoeren van onvrijwillige zorg willen we de medewerkers hiermee handvaten geven hoe met onbegrepen gedrag om te gaan. Zo kan het uitvoeren van onvrijwillige zorg zoveel als mogelijk voorkomen worden.
- Er wordt een scholing ontwikkeld voor de woonondersteuners, de woonzorgassistenten en de medewerkers gastvrijheid. Deze scholing zal gericht zijn op onbegrepen gedrag, oorzaken van onbegrepen gedrag en handvaten voor het omgaan met onbegrepen gedrag. Planning is dat deze scholing in het 1e halfjaar van 2026 zal plaatsvinden.
- De beweging “Van zorg naar gewoon leven” en de bijbehorende aandacht voor “zorgzame gemeenschappen” houdt o.a. in dat de buurt meer naar binnen zal worden gehaald. Daar waar het kan zullen onze locaties als ontmoetingsruimte fungeren voor de buurt. Er is een kwartiermaker aangesteld om o.a. dit vorm te geven.



Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Strategische speerpunten: Vakmanschap & Samenwerken Digitaliseren & Zorgtechnologie



- De samenwerking met partnerorganisaties en gemeenten is geïntensiveerd. Landelijke ontwikkelingen en de provinciale samenwerking (KVR) bevestigen het belang van samenwerking met diverse netwerkpartners.
- Er is een merkidentiteit ontwikkeld van waaruit de positionering van Lianté zal worden vormgegeven. Dat gaat bijdragen aan een hogere inhoudelijke naamsbekendheid. Een eerste begin is het medewerkersmagazine en een subtiele aanpassing van het logo. Dat nieuwe logo is ook al terug te vinden op de nieuwe bedrijfskleding.
- Om goed aan te sluiten bij de behoeften van cliënten zien we dat locaties steeds vaker de samenwerking opzoeken met andere disciplines. Zo zien we dat afgelopen tertiaal een locatie een gedragsdeskundige heeft ingeschakeld en weer een andere locatie het expertiseteam (met o.a. een Specialist Ouderengeneeskunde en een Psycholoog) van Zuid Oost Zorg.



- Als organisatie zonder eigen behandeldienst merken we het tekort aan behandelaren in de ouderenzorg. De organisaties met behandeling hebben hun behandelaren zelf hard nodig waardoor het voor ons lastig is om daar een structurele samenwerking te realiseren. Het gaat hier niet alleen om specialisten ouderengeneeskunde, maar ook bijvoorbeeld ergotherapeuten.
- In 2025 is veel geïnvesteerd in het bouwen aan netwerken op strategisch niveau. De samenwerking op tactisch operationeel niveau moet ook nog verder geïntensiveerd worden.





- De integratie van formele en informele zorg is een belangrijk speerpunt voor de komende jaren voor Lianté.
- Lianté intensificeert de samenwerkingen in de regio, bijvoorbeeld in het samen werken aan zorgzame gemeenschappen. Daartoe is eind 2025 een kwartiermaker aangenomen. Zij gaat op zoek naar kansen die ervoor zorgen dat Lianté nóg meer midden in de samenleving komt te staan. Zodat de beweging van zorg naar eigen leven steeds vanzelfsprekender wordt.
- Vanuit de merkidentiteit worden ook uitingen als website en foldermateriaal herijkt. De positionering wordt verstevigd en meer bekendheid gegenereerd bij potentiële cliënten, verwijzers en partnerorganisaties.



Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Strategische speerpunten:
Zorg & Welzijn met elkaar verbinden
Digitalisering & Zorgtechnologie
Meer zorg, minder regels
Uniformiteit over locaties heen



- De krappe arbeidsmarkt vraagt om diverse initiatieven. Een daarvan is de flexpool. De eerste aanzet daartoe is in 2025 gemaakt. Ook het beter afstemmen van de functiemix aan de zorgvraag werkt mee als antwoord op het arbeidsmarkt vraagstuk. Bijvoorbeeld door de inzet van woonzorgondersteuners.
- In de zomer is gestart met een pilot om de voormalige functie van helpende plus weer in te kunnen zetten, nu de WZA+. Daarmee kon worden voorzien in een behoefte, mede ingegeven door de personeelskrapte in de zomer. Tevens draagt dit bij om waar mogelijk het aantal verschillende gezichten van zorgverleners voor de cliënten te beperken.
- Voor het eerst is het MTO gedaan volgens het format van Actiz. Dat maakt een vergelijk met vorige jaren lastiger, maar geeft o.a. wel meer mogelijkheden voor een vergelijk met andere organisaties in de VVT.
- De inhoud van het werk en de samenwerking met de collega's worden zeer positief gewaardeerd in het MTO.
- Het werken met aandachtsgebieden is ingevoerd om te borgen dat alle onderwerpen in scope zijn en de noodzakelijke aandacht krijgen.
- Een belangrijk kritiekpunt van medewerkers dat uit het MTO naar voren kwam is de ontevredenheid over de manier waarop binnen Lianté veranderingen worden doorgevoerd. Dat verdient zeker aandacht in 2026. Datzelfde geldt voor digitalisering en het gebruik van technologie; ook dat werd als een van de minst aantrekkelijke punten benoemd.



- De inzet van de WZA+ was bedoeld als pilot op 1 locatie maar werd al vrij snel op meerdere locaties ingezet.
- Het werken met aandachtsgebieden laat positieve effecten zien. Met name de aanwezigheid van leidinggevenden en regieverpleegkundigen en/of regiewijkverpleegkundigen in werkgroepen en commissies blijkt van grote meerwaarde. Hun gezamenlijke perspectieven zorgen voor betere afstemming en praktische uitvoerbaarheid van beleidsadviezen of protocollen en tot meer draagvlak omdat het een gezamenlijk product is. Prioritering vindt plaats in de Regiegroep Beleid&Kwaliteit.
- De inzet van zorgtechnologie is een steeds belangrijk aspect in de inkoopvoorwaarden van zorgkantoor en zorgverzekeraars. Liante heeft daar nog de nodige inspanningen te doen.



- De integratie van Zorg en Facilitair gaat verder in 2026.
- De uitrol van MS365 gaat door. Na de medewerkers van Staf & Ondersteuning worden eerst de medezeggenschapscommissies en de leidinggevenden wegwijs gemaakt in het slimmer werken en samen werken, met MS Teams, waarna ook de zorgmedewerkers zullen volgen. Met zogenoemde Digifans (medewerkers-ambassadeurs) proberen we de uitrol laagdrempelig te faciliteren.
- Met het aantrekken van een manager Zorginnovatie en wijkgericht werken wordt een extra stimulans gegeven aan de broodnodige inzet van zorgtechnologie en het positioneren van MPT en VPT.
- In 2026 wordt een start gemaakt om “Bekwaam is inzetbaar” vorm te geven binnen Liante. ‘Bekwaam is Inzetbaar’ gaat over een fundamenteel andere manier van kijken naar werk, waarin bekwaamheid van professionals centraal staat en hun inzetbaarheid daarop wordt afgestemd. Dat betekent dat medewerkers niet uitsluitend op formele functies en diploma’s worden beoordeeld, maar dat er wordt gekeken naar wat iemand daadwerkelijk in de praktijk kan bijdragen. Deze manier van kijken biedt organisaties de mogelijkheid om medewerkers flexibeler in te zetten en biedt medewerkers kansen om hun



vaardigheden te ontwikkelen. Als eerste gaan we onderzoeken wat ervoor nodig is om op deze manier te kunnen gaan werken.

- Reablement is een belangrijk thema in de beweging van zorg naar gewoon leven. De jaarlijkse Radendag zal in 2026 in het thema staan van reablement en het ophalen van input om het verder te brengen: wat betekent het voor Lianté, wat hebben we nodig.



Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Strategisch speerpunt: Vakmanschap & Samenwerken



- In november stond de themamaand in het teken van positieve gezondheid. In deze maand werden verschillende bijeenkomsten, lezingen en workshops georganiseerd.
- Er is een fulltime Coördinator Veiligheid benoemd in plaats van meerdere preventiemedewerkers die dit als bijrol naast hun reguliere werk deden. De Coördinator Veiligheid verricht preventiewerkzaamheden op alle locaties en is o.a. verantwoordelijk voor de RI&E.
- Het leiderschapsprogramma voor MT en leidinggevenden heeft in 2025 plaatsgevonden met zowel gezamenlijke bijeenkomsten als ook eigen programma's. Dit programma moest bijdragen aan het (door)ontwikkelen van een krachtig MT en team van leidinggevenden. Een team dat dezelfde koers vaart en helder richting geeft aan de organisatie.



- Het scholingsbudget is wederom onvolledig benut. Dit terwijl één van onze pijlers in de strategische koers 'vakmanschap' is. Om hierin tijdig bij te kunnen sturen wordt de benutting van het scholingsbudget frequenter gemonitord.
- De medewerkers waren positief over de verschillende bijeenkomsten van de themamaand. Deze werden dan ook goed bezocht. Niet alleen door zorgmedewerkers, maar ook door medewerkers van facilitair en van staf en ondersteuning en vrijwilligers.



- Lianté vindt het belangrijk dat leren en ontwikkelen stevig is ingebed in de dagelijkse praktijk. Medewerkers voeren zelf de regie over hun eigen professionele ontwikkeling en Lianté levert hier een bijdrage aan. Thema's uit de beweging van zorg naar gewoon leven zoals reablement en ook de opmaat naar 'Bekwaam is inzetbaar' zullen een centrale rol gaan innemen in de bouwsteen leren en ontwikkelen.



- 'Bekwaam is Inzetbaar' gaat over een fundamenteel andere manier van kijken naar werk, waarin bekwaamheid van professionals centraal staat en hun inzetbaarheid daarop wordt afgestemd. Dat betekent dat medewerkers niet uitsluitend op formele functies en diploma's worden beoordeeld, maar dat er wordt gekeken naar wat iemand daadwerkelijk in de praktijk kan bijdragen. Deze manier van kijken biedt organisaties de mogelijkheid om medewerkers flexibeler in te zetten en biedt medewerkers kansen om hun vaardigheden te ontwikkelen.



Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Afdeling Beleid & Kwaliteit

Mede door het aantrekken van een beleidsadviseur is er inmiddels een evenwichtige verdeling van de taken binnen de afdeling alsook een merkbare verbetering van de verankering van Beleid en Kwaliteit in de organisatie.

Regiegroep Beleid & Kwaliteit

De inrichting van de regiegroep Beleid & Kwaliteit en de opstart van het verdiepingsoverleg organisatiebreed dragen bij aan een meer samenhangende en structurele aanpak. Professionals voelen zich meer eigenaar van de inhoud en voorstellen vanuit de werkvloer worden op een zorgvuldige manier voorbereid. De regiegroep fungeert daarin steeds beter als toetsings- en voorbereidend adviesorgaan, wat de besluitvorming in het MT ondersteunt en versnelt. De regiegroep is uitgebreid met een vertegenwoordiging van de VVAR. De regiegroep heeft ook een rol in de prioritering om daarmee de werkdruk voor medewerkers behapbaar te houden.

MIM

Nog altijd worden er weinig MIM formulieren ingevuld, waarbij de veronderstelling valide is dat het omslachtige proces daar in ieder geval deels debet aan is. In 2026 wordt opnieuw gezien of dit (in samenhang met de MIC) ten minste gedigitaliseerd kan worden.

MIC

MIC wordt door verpleegkundige of regie(wijk)verpleegkundige geanalyseerd en vervolgens op teamniveau besproken in de teamoverleggen. Daarnaast wordt het op locatieniveau besproken tijdens het kwaliteitsoverleg van de locatie met daarbij de regie(wijk)verpleegkundige, de locatieleidinggevende en de Adviseur Kwaliteit. En vervolgens heeft het een plek in het kwaliteitsdashboard op organisatieniveau. Deze werkwijze wordt in 2026 geëvalueerd.

Klachten

Liante maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Tot halverwege 2025 betrokken we die via Zorgbelang Fryslân, inmiddels hebben we hiervoor een overeenkomst met Quasir. Via deze route zijn er in 2025 geen klachten binnen gekomen. Via de website van Lianté is er ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hier is in 2025 geen gebruik van gemaakt. Bezien wordt of dit beter ingericht kan worden, gericht op registratie, borging en monitoring.



Wzd

De Wzd-functionaris heeft locatiebezoeken afgelegd, regelmatige gesprekken gevoerd met regie(wijk)verpleegkundigen en geholpen bij de scholing van medewerkers.

Naar aanleiding van recente landelijke inspectie-aankondigingen m.b.t. open-deuren-beleid is per locatie de actuele stand van zaken in beeld gebracht.

De resultaten van de bevindingen wijzen niet op risico's. De bevindingen worden echter wel meegenomen in de regiegroep Beleid&Kwaliteit en vervolgens in het verdiepingsoverleg besproken om te bepalen of verdere visievorming voor de toekomst wenselijk is. Afgelopen jaar zijn er geen vormen van onvrijwillige zorg ingezet die een melding vereisten bij de inspectie.

Audits

De thuiszorg van Liante is wederom glansrijk door de Prezo-audit van Stichting Perspekt gekomen. De audit is een onafhankelijke beoordeling van de kwaliteit van zorg en ondernemerschap. Dankzij het positieve resultaat krijgt de thuiszorg van Liante een keurmerk van Perspekt. Een resultaat waar we trots op zijn!

Voor de interne audits wordt een begin gemaakt met een andere proces-aanpak waarbij op meer onderdelen van Liante interne audits zullen worden uitgevoerd. De kwaliteitsadviseur heeft hierin een coördinerende rol. In 2025 zijn o.a. audits uitgevoerd op medicatieveiligheid en het open-deuren-beleid.

Cliëntervaring

Ondanks extra inspanningen om de respons van het CTO te verhogen, waaronder de mogelijkheid om het in het Fries te doen, heeft dat geen vruchten afgeworpen. Desondanks toch nog een respectabele respons als je dat vergelijkt in de branche.

Per locatie zijn de uitkomsten besproken met de cliëntenraad en in de teams. Van daaruit wordt gekeken naar verbeterpunten voor de locatie. Daarnaast is de rapportage gedeeld met relevante werkgroepen zoals de werkgroep medicatieveiligheid t.b.v. het opstellen van verbeterplannen op organisatieniveau.

