



**leermeesters
in zorg**

Kwaliteitsbeeld 2025

Vanuit Vakmanschap leren, leven en beleven!

Inhoud

Inleiding.....	3
Over Coöperatie LIZ.....	4
Bouwsteen 1 – Het open gesprek, het kennen van de wensen en behoeften.	5
Cliënttevredenheid.....	6
Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken	7
Bouwsteen 3 – Het werk organiseren	8
Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen	9
Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit	10
Vooruitblik 2026	11

Inleiding

Binnen Coöperatie LIZ U.A. geloven wij dat goede zorg begint bij het kennen van de persoon achter de zorgvraag. Daarom staat het leven, de wensen en de eigen regie van onze cliënten en collega's centraal in alles wat wij doen. Vanuit deze visie sluiten wij aan bij het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', dat sinds 2024 richting geeft aan het werken aan kwaliteit binnen de langdurige zorg.

Coöperatie LIZ U.A. is een praktijkleerbedrijf. Dit betekent dat leren, werken en ontwikkelen onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn in onze dagelijkse praktijk. Vanuit onze missie "*Vanuit vakmanschap: leren, leven en beleven*" stimuleren wij een omgeving waarin cliënten, collega's en collega's in opleiding samen optrekken. Leren vindt bij ons niet alleen plaats in theorie, maar juist in de ontmoeting en de praktijk van alledag.

Deze manier van werken sluit naadloos aan bij de visie van het Generiek Kompas, waarin het draait om samen leren, reflecteren en continu verbeteren, met als doel een zo goed mogelijke kwaliteit van bestaan. Door leren en ontwikkelen integraal onderdeel te maken van onze zorg, versterken wij zowel het vakmanschap van onze collega's als de kwaliteit van ondersteuning voor onze cliënten.

Dit kwaliteitsbeeld is geen eindrapport, maar een momentopname binnen een continu leerproces. Met dit document willen wij transparant zijn over onze werkwijze, onze resultaten en onze ontwikkelpunten. Wij kijken terug op het afgelopen jaar, waarin wij samen met cliënten, naasten, leermeesters en collega's in opleiding hebben gewerkt aan passende ondersteuning en verbetering van onze zorg en dienstverlening. Tegelijkertijd kijken wij vooruit: waar liggen kansen, wat kan beter en hoe blijven wij leren en ontwikkelen?

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd aan de hand van de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas: Bouwsteen 1, het kennen van de wensen en behoeften, 2 het bouwen van netwerken, 3 het werk organiseren, 4 leren en ontwikkelen en 5 inzicht in kwaliteit van de organisatie. Deze bouwstenen helpen ons om systematisch te reflecteren en gericht te verbeteren.

Over Coöperatie LIZ

Coöperatie LIZ U.A. biedt ondersteuning aan mensen met een zorg- en/of begeleidingsvraag, waarbij het dagelijks leven en de persoonlijke wensen van de cliënt en/ of collega centraal staan. Wij richten ons op het bieden van passende zorg en begeleiding die aansluit bij het unieke verhaal, de mogelijkheden en de doelen van ieder individu.

Wat Coöperatie LIZ U.A. onderscheidt, is onze sterke positionering als praktijkleerbedrijf. Leren is bij ons geen afzonderlijke activiteit, maar een integraal onderdeel van het dagelijks werk. Vanuit onze missie “*vakmanschap: leren, leven en beleven*” creëren wij een omgeving waarin cliënten, collega’s en collega’s in opleiding continu van en met elkaar leren.

In de praktijk betekent dit dat leren plaatsvindt in de dagelijkse zorgsituaties: in het contact met cliënten, in samenwerking met collega’s en in reflectie op het eigen handelen. Dit krijgt onder andere vorm door:

- **Begeleiding en coaching on the job**, waarbij leermeesters, werkbegeleiders en collega’s in opleiding direct feedback ontvangen tijdens het uitvoeren van zorg- en begeleidingsmomenten;
- **Intervisie en teamreflecties**, waarin casussen uit de praktijk gezamenlijk worden besproken en verschillende perspectieven worden verkend;
- **Leren in de driehoek cliënt – leermeester – collega in opleiding**, waarbij de ervaringen en wensen van de cliënt een actieve rol spelen in het leerproces;
- **Laagdrempelig feedback geven**, waarbij collega’s elkaar aanspreken en ondersteunen in het dagelijks werk;
- **Ruimte voor vragen en experimenteren**, zodat collega’s en collega’s in opleiding zich veilig voelen om nieuwe inzichten toe te passen.

Onze strategische koers is gericht op het duurzaam verbinden van zorg, leren en ontwikkelen. Wij kiezen er bewust voor om praktijkleren als fundament van onze organisatie te positioneren. Door te investeren in vakmanschap en een sterk leerklimaat, dragen wij bij aan toekomstbestendige zorg en het behoud en de ontwikkeling van professionals.

Wij geloven dat juist deze manier van praktijkleren bijdraagt aan betere zorg. Door samen te leren en te reflecteren, ontwikkelen collega’s hun vakmanschap en blijven zij zich bewust van wat belangrijk is voor de cliënt. Tegelijkertijd krijgen cliënten de ruimte om actief betrokken te zijn en invloed uit te oefenen op de ondersteuning die zij ontvangen.

De verbinding tussen leren en werken sluit nauw aan bij de uitgangspunten van het Generiek Kompas. Het kompas benadrukt het belang van samen leren, ontwikkelen en verbeteren in de praktijk. Binnen Coöperatie LIZ U.A. geven wij hier dagelijks invulling aan door een open leerklimaat te creëren, waarin feedback, reflectie en samenwerking vanzelfsprekend zijn.

Daarnaast werken wij vanuit een kleinschalige en betrokken structuur, waarin ruimte is voor persoonlijk contact en maatwerk. Ook hierin zien wij leren als een gezamenlijk proces, waarin verschillende perspectieven bijdragen aan betere ondersteuning.

Coöperatie LIZ U.A. is daarmee een lerende organisatie in de volle breedte: een organisatie waarin leren, werken en ontwikkelen continu met elkaar verweven zijn.

Bouwsteen 1 – Het open gesprek, het kennen van de wensen en behoeften.

Binnen Coöperatie LIZ U.A. benaderen wij het open gesprek vanuit een uniek perspectief: het vertrekpunt ligt niet alleen bij de cliënt, maar ook bij de leervraag van de collega in opleiding. Als praktijkleerbedrijf zien wij het als onze opdracht om leren en zorg onlosmakelijk met elkaar te verbinden.

Dit betekent dat wij actief het gesprek aangaan met collega's en collega's in opleiding over hun leervragen, ontwikkelbehoeften en ervaringen in de praktijk. Door deze leervragen centraal te stellen, ontstaat er ruimte voor bewustwording: wat vraagt deze situatie van mij als zorgprofessional, en hoe kan ik beter aansluiten bij de cliënt?

Vanuit deze reflectie maken wij de vertaalslag naar de cliënt. De collega in opleiding leert om niet alleen te handelen, maar om het gesprek aan te gaan en te onderzoeken wat de wensen en behoeften van de cliënt zijn. Op deze manier worden de leervragen van de collega direct gekoppeld aan de zorgpraktijk en aan dat wat voor de cliënt van waarde is.

In de dagelijkse praktijk krijgt dit vorm doordat:

- Leervragen van collega's en collega's in opleiding expliciet worden gemaakt, bijvoorbeeld tijdens team overleggen, coaching en reflectiemomenten;
- Het open gesprek met de cliënt wordt ingezet als leerinstrument, waarbij de collega in opleiding oefent met gespreksvoering en afstemming;
- Leermeesters en collega's coachen op het leggen van de verbinding tussen de leervraag en de behoefte van de cliënt;
- Reflectie plaatsvindt op concrete situaties, waarbij samen wordt gekeken: wat wilde de cliënt, wat deed ik en wat kan anders?;
- Cliënten actief betrokken worden in het leerproces, doordat hun ervaringen en feedback richting geven aan het handelen van de collega.

Door op deze manier te werken, ontstaat een wisselwerking tussen leren en zorgen. De ontwikkeling van de collega in opleiding draagt direct bij aan het beter leren kennen van de cliënt, en daarmee aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en bestaan.

Deze werkwijze sluit aan bij de visie van het Generiek Kompas, waarin het kennen van wensen en behoeften centraal staat, evenals het belang van leren en ontwikkelen in de praktijk. Door het open gesprek te benaderen vanuit zowel de cliënt als de lerende professional, versterken wij beide perspectieven en creëren wij duurzame kwaliteit.

In 2025 hebben wij binnen dit thema gericht gewerkt aan verdere versterking van het open gesprek en de betrokkenheid van cliënten:

- Het vergroten van de bekendheid van de cliëntenraad binnen de organisatie. Door de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de cliëntenraad te vergroten, stimuleren wij dat cliënten en naasten hun stem laten horen en actief bijdragen aan het verbeteren van de zorg. Dit ondersteunt het open gesprek op organisatieniveau.

- Het project “Samen beslissen over (digitale) zorg”. Binnen dit project hebben wij aandacht besteed aan het versterken van gezamenlijke besluitvorming, waarbij cliënten, naasten en collega’s samen keuzes maken over zorg en de inzet van digitale middelen. Dit vraagt om goede gespreksvoering en sluit direct aan bij het beter leren kennen van wensen en behoeften.

Vooruitkijkend blijven wij ons ontwikkelen in deze aanpak. Wij zien kansen in het verder verdiepen van het reflectief vermogen van collega’s en het nog bewuster verbinden van leervragen aan cliëntsituaties, zodat leren en kwaliteit van zorg elkaar blijvend versterken.

Cliënttevredenheid

Cliënttevredenheid is een belangrijk onderdeel van het open gesprek en het kennen van wensen en behoeften. Door actief te luisteren naar cliënten en hun ervaringen te koppelen aan de leervragen van collega’s in opleiding, versterken wij zowel de kwaliteit van zorg als het vakmanschap van onze collega’s.

In 2025 heeft LIZ de cliëntervaringsmeting Generiek Kompas uitgevoerd. De totaalscore is 8,88 gebaseerd op 72 ingevulde vragenlijsten. De score is tijdens het overleg met de cliëntenraad besproken, waarna de teams individueel zijn geïnformeerd en tops en tips verwerkt worden in het verbeterregister.

Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

Bij Coöperatie LIZ U.A. staat het bouwen van netwerken centraal, zowel rondom de collega in opleiding als rondom de cliënt. Een sterk netwerk ondersteunt de ontwikkeling van de collega en draagt tegelijkertijd bij aan de kwaliteit van zorg voor de cliënt. Door deze twee perspectieven te verbinden ontstaat een lerende omgeving waarin professionals, cliënten en hun omgeving samen groeien.

Onze collega's werken intensief samen met diverse organisaties, afhankelijk van de ondersteuningsvraag. Intern wordt gekeken welke collega met welke competenties het best passend is bij een samenwerking. Collega's in opleiding worden hierbij actief betrokken wanneer hun leervraag aansluit op de situatie, zodat leren direct gekoppeld wordt aan praktijkervaring en cliëntbehoeften.

Voorbeelden van samenwerkingspartners zijn:

- Thuiszorgorganisaties in de regio, ziekenhuizen en trajectbegeleiding dementie
- Gemeentes binnen Noord- en Midden Limburg en Noord-Oost Brabant, en het Zorgkantoor VGZ
- Vrijwilligersorganisaties en initiatieven zoals Saar aan Huis, ZorgMies en dagopvangprojecten
- Initiatieven gericht op duurzaamheid, zoals Groene Doener voor hergebruik van hulpmiddelen
- Palliatieve zorg netwerken en kinderspice Kwatro
- Digitaliseringsprojecten zoals SuperNurse en Diagnosebox
- Vitaliteitscentrum Brabant en andere lokale samenwerkingsverbanden met dorpsraden, huisartsen en fysiotherapeuten

Naast zorgpartners werkt LIZ intensief samen met onderwijsinstellingen zoals HAN Hogeschool, Zuyd Hogeschool, ROC's en Summa College. Vanuit de LIZ Academie bieden wij daarnaast toetsing en trainingsvaardigheden aan diverse partners, zoals veiligheidsregio Limburg Noord, scholen, ZZP'ers en burgers (bijvoorbeeld BLS- en PBLs-trainingen).

Onze aanpak is gericht op het volgen van de vraag, of deze nu vanuit de burger of een collega in opleiding komt, en deze ondersteunen totdat de oplossing geborgd is. Voorbeelden zijn:

- Het heruitgiftepunt van hulpmiddelen samen met Groene Doener, waarmee verspilling in de zorg wordt beperkt;
- Vrijwilligersdagopvang waarbij burgers actief participeren en eenzaamheid wordt tegengegaan;
- Projecten die duurzaamheid en creatieve oplossingen koppelen aan onderwijs en praktijkleren, zodat collega's bewust worden van maatschappelijke impact.

Door dit netwerkgericht werken te combineren met praktijkleren, versterken wij vakmanschap, samenwerking en participatie. De collega in opleiding leert om in verbinding te werken met verschillende partijen, terwijl cliënten profiteren van een gecoördineerd, samenhangend netwerk dat hun wensen en behoeften centraal stelt. Deze integrale aanpak sluit direct aan bij de visie van het Generiek Kompas en draagt bij aan duurzame kwaliteitsverbetering.

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Bij Coöperatie LIZ U.A. is het organiseren van het werk gericht op het verbinden van zorg, leren en samenwerking, met oog voor veiligheid, werkplezier en verantwoordelijkheid. Werkprocessen zijn zo ingericht dat collega's in opleiding actief kunnen leren, cliënten centraal staan en de kwaliteit van zorg continu gewaarborgd blijft.

Collega's in opleiding voeren hun taken uit binnen een veilige en begeleide omgeving, waarbij hun leervragen direct gekoppeld worden aan de zorgvraag van de cliënt. Leermeesters coachen on the job, geven gerichte feedback en stimuleren reflectie, zodat leren en werken elkaar versterken. In 2025 is verder gebouwd op eerdere projecten, zoals het heruitgiftepunt van hulpmiddelen in samenwerking met Groene Doener, de hubs voor groei van collega's in opleiding en de verdere doorontwikkeling van het onboardingsprogramma, waardoor nieuwe collega's en cliënten direct inzicht krijgen in het praktijkleerbedrijf.

Samenwerking en afstemming worden afgestemd op de behoeften van de cliënt, waarbij de juiste collega met passende competenties wordt ingezet. Het netwerk rondom de cliënt en de collega in opleiding wordt continu onderhouden, zodat continuïteit en samenhang in zorg gewaarborgd zijn. Relevante samenwerkingen uit eerdere jaren met zorgpartners, vrijwilligersorganisaties en onderwijsinstellingen zijn in 2025 geborgd en verder ontwikkeld, zodat leren, zorg en netwerkvorming hand in hand gaan.

LIZ werkt actief aan optimale arbeidsomstandigheden, plezier in het werk en respectvolle samenwerking. In 2025 is de Verpleegkundige Adviesraad gestart om zeggenschap, eigen regie en verantwoordelijkheid van collega's te vergroten. Door verschillende werkvormen en projecten wordt ondernemerschap gestimuleerd en de bewustwording van eigen talenten verder vergroot.

De kwaliteit van zorg en leren wordt continu verbeterd door feedback, evaluatiegesprekken en medewerkerstevredenheidsonderzoeken. Het evaluatieformat is in 2024 aangepast met tools zoals het Spinnenweb (Positieve Gezondheid) en De Fiets, en in 2025 verder geborgd. LIZ hanteert een overlegstructuur met minimale hiërarchische lagen, zodat interne communicatie, afstemming en duidelijke rollen vanzelfsprekend zijn. Collega's worden hierbij ondersteund bij administratieve taken, overlegmomenten en werkverdeling, zodat continuïteit en efficiëntie in zorgverlening gewaarborgd blijven.

Vragen van cliënten of collega's worden gevolgd en ondersteund totdat een oplossing volledig geborgd is. Projecten, digitale hulpmiddelen en nieuwe werkvormen worden ingezet om leren, netwerkvorming en kwaliteit te versterken. Op deze manier ontstaat een geïntegreerd systeem waarin collega's in opleiding leren in de praktijk, cliënten passende zorg ontvangen en het netwerk rondom zorg en leren optimaal functioneert. Door werk, leren, netwerkvorming en kwaliteitsborging op deze manier te organiseren, ontstaat een lerende organisatie waarin continu verbeteren, persoonsgerichte zorg en professionele ontwikkeling vanzelfsprekend zijn.

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Coöperatie LIZ U.A. is een praktijkleerbedrijf waarin collega's in opleiding en collega's actief leren, hun eigen verantwoordelijkheid mogen nemen en gebruik mogen maken van hun eigen talenten. LIZ creëert een veilig en vertrouwd leerklimaat, zodat leren en ontwikkelen tot hun recht komen. Het doel is dat collega's en collega's in opleiding een leven lang blijven ontwikkelen, flexibel en wendbaar zijn, en optimaal kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

Sinds 2022 werkt LIZ samen met Gilde Opleidingen aan een gezamenlijke opleiding in Zorg en Welzijn, waarin gepersonaliseerd en modulair onderwijs wordt gegeven. In 2025 is de LIZ Academie in Venray verder uitgebouwd als centrale leerlocatie, met flexibele leerroutes die aansluiten bij de persoonlijke leervraag van de collega in opleiding. Het niveau is niet bepalend voor het eindresultaat; collega's kunnen gedurende het traject switchen tussen niveaus, passend bij hun ontwikkeling en talent.

LIZ ziet het praktijkleren als essentieel onderdeel van het leren van en met elkaar. Een goede leeromgeving ontstaat door een combinatie van een platte structuur, open communicatie en werkvormen die talenten verbinden aan taken en rollen. Hierbij wordt gelijkwaardigheid, duidelijkheid en vertrouwen actief gestimuleerd, zodat iedereen zich gewaardeerd voelt als collega en niet alleen als student of stagiaire.

Kennis en vaardigheden worden gedeeld via intervisie, werkoverleggen en netwerkprojecten. De Verpleegkundige Adviesraad, gestart eind 2025, versterkt het benutten van kennis en ervaring, stimuleert zeggenschap en innovatie. Hubs voor collega's in opleiding zorgen ervoor dat leren en werken samenkomen, ook in contact met burgers.

Feedback, evaluatie en borging zijn belangrijke onderdelen van het leerproces. Door kennis en vaardigheden op deze manier te benutten, ontstaat een lerende organisatie waarin praktijkleren, talentontwikkeling, eigen verantwoordelijkheid, veiligheid en samenwerking elkaar versterken en direct bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

Bij Coöperatie LIZ U.A. is evaluatie een vast onderdeel van het dagelijkse werk en het verbeteren van zorgkwaliteit. Collega's in opleiding en collega's krijgen regelmatig feedback in een veilige en vertrouwde omgeving, waarbij tools inzicht geven in functioneren, ontwikkeling en leervragen. Zo kunnen talenten optimaal worden ingezet en wordt eigen verantwoordelijkheid gestimuleerd.

Ook processen en kwaliteit van zorg worden continu gevolgd. Jaarlijks voert LIZ zowel interne als externe audits uit om vast te stellen of doelstellingen, beheersmaatregelen, processen en procedures in de praktijk worden uitgevoerd zoals bedoeld. De interne audits worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij en volgen een programma voor 2024–2026, waarbij eerdere resultaten en de status van processen worden meegenomen.

Daarnaast gebruikt LIZ de MIC/MIM-procedure om te onderzoeken waar verbeterpunten in het primaire proces liggen en de kwaliteit van zorg verder kunnen verbeteren. In 2024 lieten de meldingen zien dat er een aandachtspunt was in de medicatieregistratie. In 2025 is de digitale medicatieregistratie binnen Nedap geïmplementeerd, waardoor de MIC-meldingen rondom medicatie duidelijk zijn afgenomen. Dit laat zien dat verbeteracties direct effect hebben en het leren en ontwikkelen van collega's ondersteund wordt. LIZ ziet meldingen en feedback als waardevolle kans om te leren, fouten te verkleinen en processen te optimaliseren.

Ook cliënten worden actief betrokken bij kwaliteitsverbetering. LIZ stimuleert een open houding rondom klachten en signalen, en biedt ruimte aan cliënten en hun vertegenwoordigers om aan te geven wat goed gaat en waar verbetering nodig is. In 2025 zijn er geen klachten volgens de klachtenprocedure ontvangen, wat bijdraagt aan het vertrouwen in de organisatie.

Door deze evaluaties en verbeterprocessen te integreren in het dagelijks werk, borgt LIZ dat leren, ontwikkelen en het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg hand in hand gaan. Projecten zoals Samen beslissen over (digitale) zorg en de Verpleegkundige Adviesraad ondersteunen dit proces, waardoor collega's, collega's in opleiding en cliënten profiteren van een veilige, transparante en continu lerende organisatie.

Vooruitblik 2026

Coöperatie LIZ kijkt met vertrouwen naar 2026, voortbouwend op de stappen die in 2025 zijn gezet. Het praktijkleerbedrijf blijft het hart van de organisatie, waarbij collega's in opleiding en collega's volop ruimte krijgen om hun talenten te ontwikkelen, eigen verantwoordelijkheid te nemen en in een veilig en vertrouwd leerklimaat te groeien. De hubs en de LIZ Academie vormen hierbij een belangrijke basis om leren, werken en cliëntgerichte zorg naadloos te verbinden.

In 2026 wordt verder ingezet op het vergroten van de groep collega's in opleiding, met behoud van de kwaliteit van begeleiding en een continue focus op een leven lang leren. Ook de betrokkenheid van cliënten blijft centraal.

Daarnaast gaat LIZ in 2026 aan de slag om bewustwording bij professionals te vergroten en hen te ondersteunen signalen van disbalans vroegtijdig te herkennen. Ook wordt strategievorming omtrent digitale en hybride zorg verder uitgewerkt, zodat LIZ in staat blijft om innovatieve zorgvormen effectief in te zetten en cliënten optimale keuzes te bieden.

Kwaliteitsverbetering en innovatie blijven nauw verbonden met evaluatie en feedback. De ervaringen van collega's, cliënten en partners worden systematisch benut om processen te optimaliseren, nieuwe leer- en samenwerkingsvormen te ontwikkelen en digitale ondersteuning, verder te benutten.

Tegelijkertijd blijft LIZ werken aan duurzame zorgpraktijken, burgerparticipatie en samenwerking in netwerken, zodat leren, leven en beleven ook in 2026 op een geïntegreerde manier vorm krijgt. Zo blijft de organisatie niet alleen een plek waar zorg van hoge kwaliteit wordt geleverd, maar ook een omgeving waarin collega's, collega's in opleiding en cliënten zich blijven ontwikkelen, betrokken voelen en bijdragen aan een lerende, wendbare en toekomstbestendige organisatie.