

## **Buurtzorg Nederland**

*Buurtzorg Nederland is het succesverhaal van Jos de Blok. Met zelfsturende teams, geen managementlaag en persoonlijke zorg voor de cliënt, is het vernieuwende concept van Buurtzorg een schot in de roos. Voor patiënten én medewerkers.*

### **1. Inleiding**

Buurtzorg Nederland heeft een vernieuwend concept voor 'zorg aan huis' ontwikkeld. Met kleine teams bestaande uit (wijk)verpleegkundigen en wijkzickenverzorgenden, biedt deze thuiszorgorganisatie verpleging, persoonlijke verzorging en individuele begeleiding aan bij cliënten thuis. De Buurtzorgteams worden ondersteund door een regiocoach en een klein landelijk hoofdkantoor gevestigd in Almelo. Er zijn geen planners of managers werkzaam bij Buurtzorg Nederland. Alles wordt zelfstandig door de teams geregeld. Inmiddels werken er ruim 750 teams, verspreid over heel Nederland.

Het initiatief van buurtzorg is eigenlijk niet nieuw. Het groene kruis werkte op ongeveer dezelfde manier begin 20e eeuw, maar wist zich niet door te ontwikkelen.

Stichting Buurtzorg werd in oktober 2014 uitgeroepen tot Beste Werkgever van Nederland. In datzelfde jaar werd Buurtzorg voor het vierde jaar op rij uitgeroepen tot beste werkgever in de zorg.

### **2. Principes**

Stichting Buurtzorg Nederland is opgericht door Jos de Blok. Zijn filosofie is: vertrouwen en verantwoordelijkheid in plaats van controle en achterdocht. Hiermee doelt hij op het feit dat bij zorginstellingen waar hij in het verleden heeft gewerkt, misschien onbewust, controle en achterdocht leidraad zijn. Door minder controle uit te voeren op de verpleegkundige kan deze veel beter zijn of haar werk doen.

Aansturen op zelfredzaamheid is een belangrijk onderdeel van de visie van Buurtzorg Nederland. 80 procent van de cliënten heeft korter dan drie maanden zorg nodig. Kernwaarden die tekenend zijn voor buurtzorg zijn: betrouwbaar, niet moeilijk doen als het makkelijk kan, denken in oplossingen, praktisch en collegiaal.

### **3. Ontwerp**

Buurtzorg Nederland ontwikkelde in 2006 een vernieuwend concept voor zorg thuis. Bij het leveren van de zorg wordt gestreefd naar betere oplossingen voor de cliënt die duurzaam zijn en effectief. Omdat er wordt gewerkt met zelfsturende teams kan men beter aansluiten bij de specifieke wensen en behoeften van de cliënt. In de teams werken (wijk)verpleegkundigen samen met wijkzickenverzorgenden, waarbij hun oplossend vermogen en professionaliteit ten volle worden benut. De teams zijn zelf verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de werkzaamheden. De Buurtzorgteams worden ondersteund door een regiocoach en een klein landelijk hoofdkantoor.

#### **4. Waardepropositie**

Bij Buurtzorg Nederland worden verschillende waarden gecreëerd.

Buurtzorg werkt met zelfsturende teams. Teamleden kunnen zelf hun dagplanning maken. Dit geeft een bepaalde vrijheid die als zeer prettig wordt ervaren. De werkdruk is een stuk lager en men kan betere en meer persoonlijke zorg leveren. Dit levert direct meer waarde op voor de zorgbehoevende. De persoonlijke zorg, die geleverd wordt door mensen uit dezelfde wijk, wordt door de zorgbehoevende als zeer positief ervaren. Omdat bij Buurtzorg Nederland geen managementlaag bestaat, kunnen de wijkteams ongestoord hun werk doen.

De wijkverpleegkundige verloor in de loop der jaren steeds meer haar passie voor het werk omdat er steeds meer managers kwamen waar ze verantwoording aan moest afleggen. Ook waren er steeds meer mensen betrokken bij de uitvoering van het werk.

De zelfsturende teams bij Buurtzorg hebben de vrijheid om zelf te plannen en zelf de keuzes te maken die het beste zijn voor de patiënt. Er is geen managementlaag waar verantwoording aan afgelegd dient te worden waardoor er snel geschakeld kan worden. Hiervan profiteert de patiënt omdat persoonlijke zorg op maat geboden kan worden.

#### **5. Community**

Buurtzorg Nederland bestaat in 2016 tien jaar. Ieder wijkteam is verantwoordelijk en voelt zich ook verantwoordelijk voor zijn of haar 'bedrijf'. Zo regelt ieder team alles zelf, zoals planning, PR en personeelsaanneemingen. Het verantwoordelijkheidsgevoel dat bij iedereen aanwezig is, bevordert de betrokkenheid binnen de wijkteams. Bovendien worden problemen samen met collega's opgelost en er worden er geen acties of sancties opgelegd door managers die zelf niet uit de zorg komen.

Buurtzorg Nederland is de afgelopen tien jaar enorm sterk gegroeid, maar zonder actief mensen te werven. De mensen komen zelf naar Buurtzorg toe. Dit gebeurt via mond-tot-mondreclame. Vijf keer per jaar organiseert Jos de Blok congressen voor de medewerkers en andere geïnteresseerden, verspreid door heel het land. Tijdens een congres worden diverse workshops gegeven en is er een informatiemarkt. Verschuiving in de zorg van zorgcentra naar zorg in de wijk, en de ontwikkelingen bij zelfsturende wijkverpleegkundigen, vragen om nieuwe, innovatieve oplossingen. Het afstemmen van middelen, communicatie, software en diensten op deze trends komt tijdens de congressen aan bod.

#### **6. Resultaten**

Ondanks het hoge tarief, zijn de zorgkosten van Buurtzorg lager dan die van andere thuiszorginstellingen. Cliënten krijgen minder uren zorg per persoon, maar vinden de geboden zorg van hoge kwaliteit.

In een onderzoek van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is gekeken naar de kosten-kwaliteitverhouding en naar de thuiszorgkosten per cliënt per jaar.

Thuiszorgkosten bedragen gemiddeld in Nederland 7.995 euro. Bij Buurtzorg is dat bedrag 6.428 euro. In Nederland heeft dit geresulteerd in een groei van vier medewerkers in 2006, naar circa 800 teams met in totaal bijna 10.000 medewerkers eind 2015. De netto omzet in 2013 was 217 miljoen euro.

Alle positieve ervaringen zijn niet ongehoord gebleven. Buurtzorg wordt momenteel naar veel verschillende landen geëxporteerd, waaronder Amerika, China en Japan maar ook naar landen in Europa zoals België, Noorwegen en Zweden.

Stichting Buurtzorg werd in oktober 2014 uitgeroepen tot Beste Werkgever van Nederland. Daarnaast werd het in 2014 voor het vierde jaar op rij opgeroepen tot beste werkgever in de zorg.

## 7. Conclusie

In Nederland ervaart Jos de Blok nog steeds weerstand, vooral vanwege het schrappen van de managers, ondanks zijn successen over de hele wereld. Zelf zegt hij dat dit komt doordat in de thuiszorg voornamelijk vrouwen werken. Waar mannen waarschijnlijk sneller last van status en/of egovraagstukken hebben, gaan vrouwen hier gemakkelijker mee om.

Dat buurtzorg Nederland succesvol is blijkt wel uit de jaarcijfers die het ieder jaar naar buiten brengt. De onderscheidingen zoals beste werkgever van Nederland en beste werknemer in de zorg tonen aan dat Buurtzorg Nederland goed is voor haar werknemers.

**Adres:** Pastoor Ossestraat 61  
7609 RX Almelo  
**Telefoon:** 0900-6906906  
**E-mail:** [info@buurtzorgnederland.com](mailto:info@buurtzorgnederland.com)  
**Website:** <http://www.buurtzorgnederland.com>

**Casusauteur:** Erwin Bosman, student Social Enterprise Design van de Minor BM, Hogeschool Utrecht

NB: Jammergenoeg: Erwin Bosman niet de database ingevuld, waar door het lang onduidelijk was of de eigenaar van de case toestemming heeft gegeven. En hij niet alle vragen heeft beantwoord. Zo weten we bv niet of dit een duurzaam businessmodel is, er sprake is van een circulair model, of het streven er naar, wat het bereik is en of het toegestaan is verder onderzoek te doen.