

Volkskrant - Met kleine zorgteams die flexibel werken brengt Buurtzorg Nederland het werkplezier terug in de thuiszorg. Medewerkers runnen hun eigen organisatie en beslissen zelf over de cliënt gefaciliteerd door software van Ecare Services.

'Mijn frustratie was levensgroot toen ik nog bij een grote thuiszorgorganisatie werkte. Dan kwam je, bij een klant voor wondverzorging, moest ik eerst nog wachten tot mijn collega klaar was met de wasbeurt of de steunkousen. Voelde mijn collega zich opgejaagd, ik me gefrustreerd en de klant ook. Nu ik mijn eigen winkeltje heb, kan ik de klant helemaal naar eigen inzicht verzorgen'

Rinkje Sorgdrager is wijkverpleegkundige in Amsterdam-West voor Buurtzorg Nederland. Ze leidt een van de 46 zogeheten Buurtzorgteams van deze snelgroeiende nieuwkomer op de zorgmarkt. 'Buurtzorg Nederland werd begin vorig jaar in Almelo opgericht door verpleegkundige Jos de Blok. Hij wilde de menselijke maat terugbrengen in de zorg, met kleine zelfstandige teams die rechtstreeks in contact staan met de huisarts of het ziekenhuis. 'Ik merkte dat het steeds moeilijker werd om als wijkverpleegkundige plezier in je werk te houden', vertelt De Blok. 'In die grote -logge organisaties zie je het werkplezier dalen en de kosten stijgen.'

Sjoerd Groen (46) was een van de eerste verpleegkundigen die zich aanmeldde bij Jos de Blok en zijn eigen team formeerde. 'Ik had schoon genoeg van het werk bij mijn organisatie. Er ging zoveel energie op aan frustratie en boosheid over het management. Ook bij de klant was die aanwezig. Ik had soms cliënten die veertig verschillende medewerkers per maand zagen langskomen. Maar als je dat ter sprake probeerde te brengen, luisterde niemand.'

Nu is Groen coördinator van het Buurtzorgteam in Amsterdam-Zuid. 'Mijn werk is weer leuk. Samen denken we na over de beste oplossingen voor de klant. Het is zo bevredigend om alles in eigen hand te hebben en niet meer afhankelijk te zijn van leidinggevenden. We bepalen zelf onze koers en nemen zelf onze beslissingen. Als een huisarts ons belt met een vraag om acute zorg te leveren, dan gaan we er meteen op af. De administratieve afhandeling komt daarna wel.'

Dat was ook precies de doelstelling van Buurtzorg Nederland: de professionaliteit van de verpleegkundige ten volle benutten en deze naar eigen inzicht zorg laten verlenen. 'Verpleegkundigen zijn prima in staat om hun eigen zaken te regelen', zegt De Blok. 'Managers richten alleen maar schade aan, met hun focus op het draaien van zo min mogelijk uren. Wij willen gewoon goede zorg leveren.'

Het resultaat van deze visie is dat klanten bij Buurtzorg Nederland geen versnipperde zorg krijgen door verschillend gekwalificeerde medewerkers, maar dat alle zorg door een en dezelfde wijkverpleegkundige wordt geleverd. 'Het lijkt duurder, maar het tegendeel is waar', legt De Blok uit. 'Onze klanten zijn veel sneller uit de zorg en we leveren maar 40 procent van de zorg die is geïndiceerd. Toch is de klant veel tevredener. Dat komt omdat geen tijd verloren gaat aan coördinatie van 'de zorg:

De filosofie van Buurtzorg Nederland is om te denken vanuit de samenhang uit de buurt. Dus gebruik maken van netwerken en voorzieningen uit de eigen wijk. Er is geen sprake van dikke managementlagen of stroperige besluitvorming. De wijkteams zijn 24 uur per dag direct bereikbaar via een mobieltje.

Dit tot grote vreugde van huisartsen, ziekenhuizen en zorgverzekeraars die unaniem laaiend enthousiast zijn over de nieuwkomer. 'Soms ben ik uren bezig, om de best mogelijke oplossing voor een cliënt te zoeken', vertelt Groen. 'Laatst bijvoorbeeld nog voor een langdurig chronisch zieke patiënt. Uiteindelijk vonden we een oplossing die erin resulteerde dat hij ons niet nodig had. Ook al levert het ons niets op, ik behoud wel het bevredigende gevoel dat ik die klimt heb kunnen helpen.'

De teams van wijkverpleegkundigen kunnen zich deze onrendabele uren veroorloven omdat de overheadkosten van de organisatie met 8 à 10 procent ruim de helft lager zijn dan bij een gemiddelde thuiszorgorganisatie. De filosofie van De Blok luidt: 'Wij sturen niet, maar faciliteren onze teams alleen maar.'

De teams krijgen van Buurtzorg Nederland een laptop met een speciaal ontworpen softwareprogramma (SaaS) waarop ze hun administratie bijhouden en zelf roosters kunnen maken. Het systeem is volgens directeur Edwin Oude Middendorp van Ecare Service heel gebruiksvriendelijk. 'Alle wijkverpleegkundigen hebben toegang tot de dossiers van de klant, ook vanuit huis. Als ze worden opgeroepen kunnen ze meteen zien wat er aan de hand is met een bepaalde klant en naderhand hun eigen observaties toevoegen.'

De verpleegkundigen houden via het softwaresysteem hun eigen uren en hun productiviteit bij. Deze informatie wordt landelijk gebundeld en daarmee kunnen de teams hun eigen prestaties afzetten tegenover het landelijk gemiddelde. De Blok: 'De verpleegkundigen weten zelf het best waarom zij een bepaalde klant meer zorg verlenen. Wij gaan ze daar niet op aanspreken. Je moet niet meer registreren dan nodig is.'

Groen heeft bij Buurtzorg Nederland het plezier in zijn werk weer hervonden. 'Onze cliënten zijn tevreden, en wij geloven met een klein enthousiast team dat we kwalitatief betere zorg leveren. Dat is bevredigend. Je moet flexibel zijn en 's avonds en in het, weekeinde willen werken, maar ik weet nu wel weer , waarom ik gekozen heb voor werk in de zorg.'