

Kwaliteitsbeeld Buurtzorg Nederland 2024 - maart 2025

1. Introductie

Als je zorg nodig hebt, wil je een zo goed mogelijk leven kunnen leiden en zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De cliënt die zorg ontvangt van Buurtzorg Nederland is verzekerd van goede zorg, uitgevoerd door deskundige medewerkers. In dit kwaliteitsbeeld beschrijven we welke zorg cliënten van Buurtzorg mogen verwachten en wat dit voor hen betekent. We laten zien hoe Buurtzorg in 2024 heeft gewerkt aan kwaliteit van zorg en wat de resultaten hiervan zijn voor cliënten en hun naasten.

2. Doel van het kwaliteitsbeleid

Buurtzorg streeft ernaar om mensen de ondersteuning te bieden die nodig is voor een waardig en zelfstandig leven thuis. Het kwaliteitsbeleid is erop gericht de **kwaliteit van bestaan** van cliënten te verhogen. Dit doen we door zorg te bieden die aansluit bij iemands wensen en situatie en continu te verbeteren op basis van ervaringen. Buurtzorg wil dat cliënten de zorg als **persoonlijk, betrouwbaar en van hoge kwaliteit** ervaren. Het kwaliteitsbeleid helpt ons om dit waar te maken: het zet de koers uit voor goede zorg, betrokken medewerkers en voortdurende ontwikkeling.

3. Maatschappelijke context

In 2024 stonden we voor uitdagingen in de zorg, zoals een groeiende zorgvraag en schaarste aan zorgprofessionals. Buurtzorg heeft in dit jaar belangrijke stappen gezet om met deze ontwikkelingen om te gaan. We hebben de inzet van externe krachten (zzp'ers) vrijwel volledig afgebouwd, zodat cliënten zo veel mogelijk **vertrouwde gezichten** zien. Tegelijkertijd is de interne capaciteit versterkt: veel collega's kozen voor een groter contract, waardoor we nu 5% meer formatie (fte) hebben dan in 2023. Dit betekent dat er meer vaste medewerkers beschikbaar zijn om zorg te verlenen.

Buurtzorg speelt in op demografische veranderingen door het werk anders te organiseren en nauwer samen te werken in de buurt. De visie "*De buurt als ecosysteem*" – waarin de buurt, cliënten, professionals en mantelzorgers samen een ondersteunend netwerk vormen – is in 2024 steeds meer omarmd en toegepast. Dit past bij de maatschappelijke beweging naar zorg dicht bij huis, in verbinding met welzijn en de lokale gemeenschap. Dankzij deze visie en onze manier van werken konden we in 2024 **meer cliënten helpen** dan ooit, terwijl de ervaren kwaliteit hoog bleef.

Terugblik en vooruitblik

- In 2024 lag de focus binnen Buurtzorg op het verbeteren van de continuïteit van zorg en het versterken van de teams. Cliënten kregen zorg van een klein, vast team en waardeerden dit zeer.
- We hebben vooruitgekeken en plannen gemaakt om de zorg verder te verbeteren. Een en ander werd vastgelegd in het transitieplan '*De buurt als ecosysteem*'.
- In 2025 gaan we hiermee concreet aan de slag, zodat we voorbereid zijn op de toekomst en de zorg passend blijft bij de veranderende vraag in de samenleving.

1. Een open gesprek

Het kennen van wensen en behoeften

Een goede kwaliteit van zorg begint bij het kennen van de wensen en behoeften van de cliënt. Buurtzorg faciliteert daarom een open gesprek tussen de cliënt, diens naasten en de zorgprofessionals. Tijdens de intake en in de vervolgcontacten wordt besproken wat voor de cliënt belangrijk is en welke zorg het beste past.

- **Zorgplan:** samen met de cliënt (en mantelzorgers) stellen onze (wijk)verpleegkundigen een zorgplan op waarin de benodigde ondersteuning en doelen vastliggen.
- **Open communicatie:** cliënten en naasten voelen zich gehoord; vragenlijsten en gesprekken laten zien dat mensen de geboden zorg als passend en duidelijk ervaren.

Scholingen		
Thema's	Status	Doel voor 2025
Positieve gezondheid	Aangeboden	Verduurzamen en terug laten komen in de verschillende nieuwe trainingen. Standaard onderdeel van zorgproces / OMAHA.
Sociale Benadering	In ontwikkeling	Aanbod nieuwe training voor alle medewerkers.
Motiveren en Onderhandelen	Aangeboden	Teams hebben toegang tot trainingen op de leeromgeving.

2. Zorgen doen we samen

Samenwerking in de buurt

Goede zorg kunnen we niet alleen bieden – **zorgen doen we samen**. Buurtzorg werkt intensief samen met andere zorg- en welzijnsorganisaties in de buurt, evenals met huisartsen, specialisten en vrijwilligers. Samen stemmen we de inzet van hulp op elkaar af.

- **Mantelzorgers:** onmisbare partners, die we actief betrekken bij de zorgverlening.
- **Netwerkbenadering:** nauwe samenwerking in de buurt maakt dat cliënten zich ondersteund voelen door een kring van mensen.

De buurt als ecosysteem

Onze visie omarmt de buurt als ecosysteem. Naast professionele zorg kijken we ook naar wat buurtgenoten, vrijwilligers of welzijnsinitiatieven kunnen betekenen. Hierdoor voelen cliënten zich gedragen door de hele gemeenschap.

Scholingen		
Thema's	Status	Plannen voor 2025
Geïntegreerde Wijkzorg	Aangeboden	Teams hebben toegang tot trainingen en onderhouden afspraken met betrokken disciplines (fysiotherapeut / ergotherapeut etc.)
Preventieve Huisbezoeken	Aangeboden	Organiseren van een webinar en presenteren van een nieuw zorgpad op dit thema.
Netwerkwijkzorg	Aangeboden	Teams hebben toegang tot informatie o.a. het schillenmodel van Buurtzorg. Ook hernieuwde aandacht hiervoor in de kaders van Buurtzorg.
Onbegrepen Gedrag (GGZ)	Aangeboden	Scholing is gestart in 2024, evaluatie volgt in 2025. Samenwerking met BuurtzorgT (GGZ) wordt voortgezet
Wijkgerichte preventie	In onderzoek	Onderzoek met 22 projecten voortzetten, resultaten ophalen, evalueren en mogelijk opschalen.

3. Het werk organiseren

Generalistisch werken

Om kwalitatief hoogstaande zorg te leveren, is het belangrijk om na te gaan **hoe we het werk organiseren**. Buurtzorgteams werken steeds meer *generalistisch*:

- **Minder verschillende zorgverleners:** cliënten zien een beperkt aantal vaste medewerkers voor vrijwel alle zorgtaken.
- **Afwisseling en werkplezier:** medewerkers hebben een mix van tijdsafhankelijke en tijdsafhankelijke taken, waardoor roosters efficiënter en aantrekkelijker worden.

Scholingen		
Thema's	Status	Plannen voor 2025
Gebruik zorgdossier	Aangeboden	Hernieuwde training op basis van vernieuwde wijkdossier en (nog) meer gericht op uitkomsten.
'Vraag het LIZ' app voor mantelzorgers en cliënten	Aangeboden	Gestart in 2024, wordt beoordeeld en aangepast in de loop van 2025.
Digitale zorg	Aangeboden	Vernieuwde trainingen zijn aangeboden in 2024, opschaling vindt plaats in 2025.

Contracten en teamgeest

- De keuze om minder met zzp'ers te werken en meer medewerkers met een vast contract in dienst te nemen, zorgt voor **stabiliteit en vertrouwen**.
- In 2024 is het aantal contracturen toegenomen, wat resulteerde in 5% meer fte's. Hierdoor is de continuïteit van zorg toegenomen.

Zelfsturing en verantwoordelijkheid

- Zelfsturende teams hebben professionele autonomie en nemen beslissingen op de werkvloer.
- Ondersteuning door regiocoaches wanneer nodig.

Deze aanpak bevordert de kwaliteit, omdat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor "hun" cliënten en snel kunnen inspelen op veranderingen.

4. Leren van wat beter kan

Reflectie en ontwikkeling

Buurtzorg stopt nooit met verbeteren: we zijn steeds bezig met **leren en ontwikkelen**.

- **Teamreflecties:** regelmatig wordt besproken wat goed gaat en wat beter kan.
- **Incidenten als leerkansen:** als er iets misgaat, leren we daarvan in openheid.
- **Opleiding en training:** we hebben in 2024 onder meer ingezet op training voor het voeren van een goed gesprek met cliënten en mantelzorgers en op het inzetten van digitale hulpmiddelen.

Transitieplan 'De buurt als ecosysteem'

- In 2024 hebben we dit plan opgesteld als raamwerk voor de komende jaren.
- In 2025 gaan we concreet uitvoering geven aan verbetertrajecten rondom preventie, samenwerking en wijkgericht werken.

Op deze manier verankeren we een cultuur waarin professionals en cliënten blijven leren, zodat onze zorg aansluit op wat mensen écht nodig hebben.

Scholingen		
Thema's	Status	Plannen voor 2025
Verpleegtechnische handelingen	Continue proces	Jaarlijkse carrousels en trainingen.
Wondzorg	Continue Proces	Specifieke (externe) trainingen voor wondverpleegkundigen en aandachtsvelders.
Ziektebeelden	Aangeboden	Colleges over veelvoorkomende ziektebeelden. Evalueren en nieuw ontwikkelen in 2025.

5. Goede zorg

Persoonlijke en veilige zorg

Alle inspanningen komen samen in **goede zorg** voor cliënten. Goede zorg is veilig, betrouwbaar en afgestemd op de persoon. Buurtzorgmedewerkers volgen professionele standaarden, houden incidentmeldingen (MIC's) bij en bespreken knelpunten binnen het team.

- **Kleine, vaste teams:** zorgen voor continuïteit en vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener.
- **Menselijke maat:** er is aandacht voor de persoon achter de zorgvraag, met tijd voor een praatje en oog voor wat de cliënt zelf kan.

Scholingen en overige activiteiten		
Thema's	Status	Plannen voor 2025
Integrative nursing	Aangeboden	Informatie is beschikbaar op de leeromgeving, collega's zijn beschikbaar om hier toelichting op te geven binnen de teams.
MIC meldingen	Continue proces	Meldingen worden geanalyseerd. Collega's krijgen een terugrapportage en adviezen.
Autonomie en Vrijheid (WZD)	Continue proces	Teams hebben toegang tot informatie op de leeromgeving en worden ondersteund door experts (SO/VS/WZD functionaris).

Hoogtepunten 2024

- Meer dan 70.000 cliënten ontvangen hulp van Buurtzorg.
- De gemiddelde tevredenheid van cliënten is 9.2; een bewijs dat mensen onze zorg waarderen.
- Door de aanpak met vaste teams en voldoende personele bezetting, behoudt Buurtzorg de menselijke maat ondanks de groei.

Reflectie op kwaliteit

Buurtzorg heeft in 2024 op alle gebieden gewerkt aan kwaliteitsverbetering, in samenwerking met cliënten, naasten en professionals:

- **Cliënten en mantelzorgers**
 - worden vanaf het begin betrokken bij de zorgplanning en hun feedback vormt de leidraad voor verbeteringen.
 - Veel cliënten geven aan dat ze zich serieus genomen voelen en ervaren de zorg als persoonlijk.
- **Zorgprofessionals**
 - Zelfsturende teams voelen zich verantwoordelijk voor hun cliënten en zoeken continu naar manieren om de zorg te verbeteren.
 - Er is een hoge medewerkerstevredenheid, mede door meer contracturen en ruimte voor eigen initiatief.
- **Belangrijke thema's**
 - **Continuïteit van zorg:** onder meer door afname van externe inhuur en opbouw van vaste contracten.
 - **Samenhang in de zorg:** multidisciplinaire samenwerking in de wijk en het versterken van mantelzorg.
 - **Veiligheid en leren:** open cultuur, MIC-meldingen worden besproken, scholing en ontwikkeling.

Deze inzet heeft geleid tot positieve resultaten: de continuïteit is verbeterd, meer cliënten konden geholpen worden en we bleven hoge waarderingcijfers houden.

Resultaten van cliëntervaringen en mantelzorgers

- **Cliëntwaardering**
 - Gemiddeld een 9.2 voor de geboden zorg.
 - Cliënten benoemen regelmatig dat de vaste gezichten en het persoonlijke contact voor hen het verschil maken.
- **Mantelzorgfeedback**
 - Mantelzorgers waarderen met name de toegankelijkheid van de teams.
 - Enkele verbeterpunten gaan over het nog beter structureren van de communicatie en afspraken.

Buurtzorg heeft hiermee een stabiele en warme relatie met zowel cliënten als hun naasten, wat de kwaliteit van bestaan van mensen thuis verder ondersteunt.

Perspectief naar volgend jaar

Transitieplan in uitvoering

In 2025 gaan we het transitieplan *'De buurt als ecosysteem'* uitvoeren, met de nadruk op:

- **Preventie en vroegsignalering:** projecten waarin we eerder in contact komen met kwetsbare burgers.
- **Buurtgerichte samenwerking:** intensievere samenwerking met welzijn, vrijwilligers en andere partijen.
- **Doorontwikkeling generalistisch werken:** ervaringen uit 2024 benutten om roosters en contracten nóg beter in te richten.

Investeren in mensen

We blijven inzetten op goed werkgeverschap en kennisdeling:

- **Behoud en werving:** het succes van 2024 met meer fte's voortzetten.
- **Scholing en uitwisseling:** teams die voorop lopen in een bepaald thema delen hun kennis met andere teams.

Voor cliënten betekent dit dat Buurtzorg persoonlijk, nabij en betrouwbaar blijft, en zich verder ontwikkelt om de zorg van morgen vorm te geven.

Met deze speerpunten bouwen we in 2025 voort op de sterke basis die in 2024 is gelegd. Zo zorgen we ervoor dat we klaar zijn voor de toekomst, zonder de menselijke maat te verliezen.
