

# Buurtzorg

Jos de Blok



Van Tiel naar Teal



# Buurtzorg Nederland 2015

---

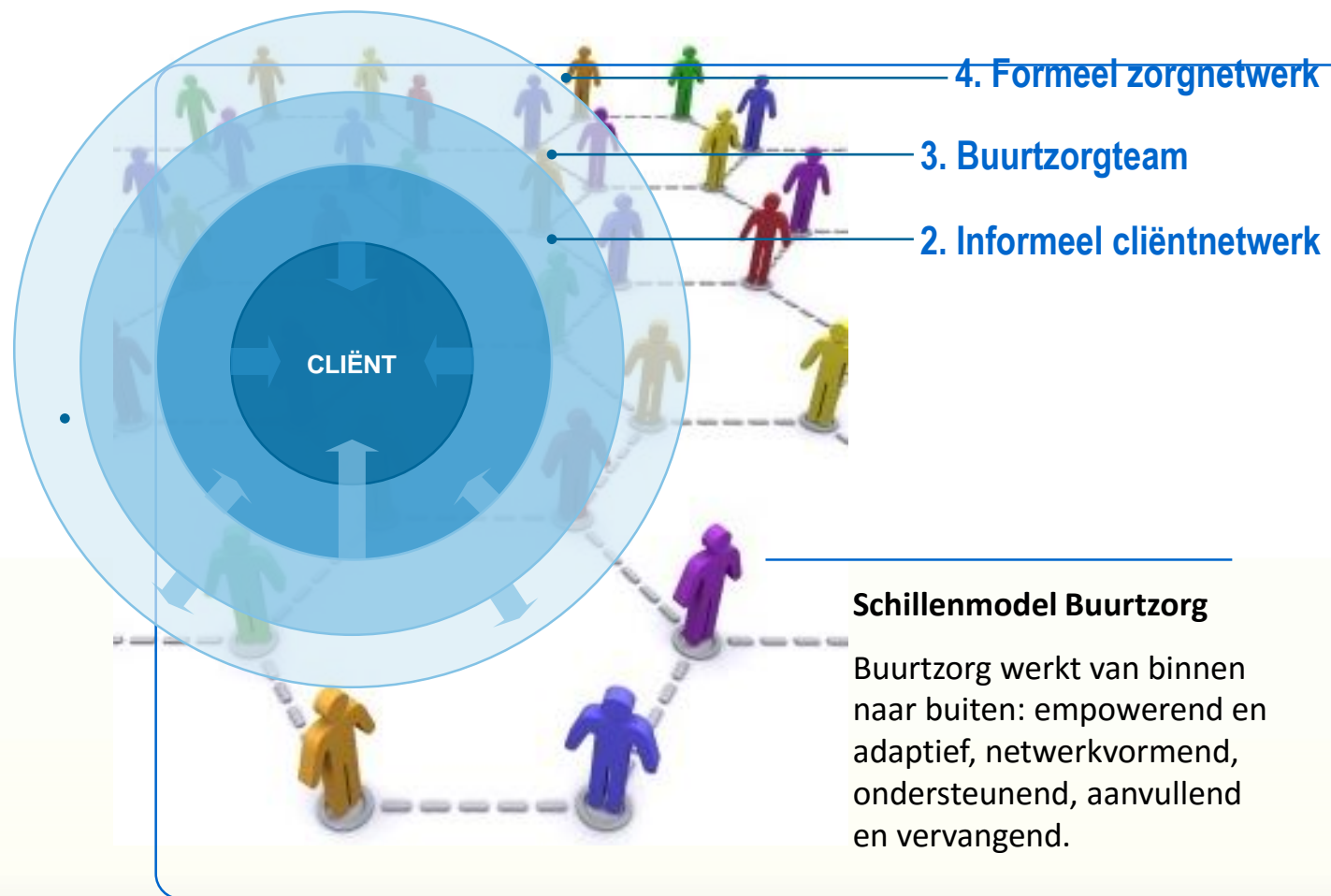
- 850 locaties
- 9700 collega's
- 70.000 cliënten op jaarbasis
- Omzet 315 miljoen euro
- Overhead: 45 personen backoffice (financiële administratie / cliëntadministratie / personeelsadministratie) 17 regiocoaches / 2 directeuren (en vrienden)
- Instroom: 150-200 collega's per maand

## Buurtzorg Nederland: een transitie

---

- Maatschappelijke gezondheidszorg
- Relatie cliënt – professional centraal
- Oplossingen in plaats van uitvoeren indicatie
- Dus: splitsing administratief en professioneel proces
- Buurtzorgweb en Buurtzorgplein: kennis, informatie en communicatie

# Schillenmodel



# Buurtzorg en zelforganisatie

---

- Vakmanschap / beroepsethiek
- Vertrouwen
- Reflectie
- Dialoog
- Alles draait om de cliënten!
- Cultuur: doe maar normaal!
- Leren van ervaringen

# Buurtzorg en zelforganisatie

---

- Zelf plannen en roosteren
- Zelf verantwoordelijk voor kwaliteit
- Zelf verantwoordelijk voor financiën
- Zelf opleiding regelen
- Zelf collega's aannemen
- Zelf voor je collega's zorgen
- Zelf werk / privé balans bewaken

# Organisatie

- Eenvoudig
- Overzichtelijk
- Optimale regelruimte
- Maximaal 12 medewerkers per team
- 40 à 50 cliënten
- Van intake tot uit zorg; generalisten!
- 50% wijkverpleegkundigen





## Wat doen die coaches dan?

---

- Niet in de weg lopen
- Koffie drinken
- Er zijn wanneer het nodig is!
- Begeleiding bij ziekte
- Ondersteunen bij start nieuwe teams
- Vragen stellen
- Reflecteren en niet oordelen

## Nieuwe varianten

---

- Buurtdiensten
- Buurtzorg plus
- Buurtzorg Jong
- BuurtzorgT
- Buurtzorgpension
- Buurtzorghuis
- Buurtzorgkliniek
- Internationaal: Zweden, USA, Azie, UK, CZ

BUURTZORG







## Financiële structuur

---

€ eenvoudig

€ transparant

€ integer

€ maatschappelijk verantwoord

€ solidariteit

Geen planning en controlcyclus!!

## HRM, Kwaliteit en ander spul

---

- Wie heeft er behoefte aan HRM?
- En wie aan functieprofielen?
- Wie houdt van procedures en regels?
- Wie is dol op kwaliteitshandboeken?
- Wie kijkt uit naar jaarlijkse plannengekte?
- Wie leeft op van het vergadercircus?
- Wie doet dit allemaal toch?

# Buurtzorgweb





## Overige resultaten

---

- Cliënttevredenheid 9
- Medewerkerstevredenheid 8,7
- 5x beste werkgever van Nederland
- Overhead 8%
- 1500 nieuwe collega's per jaar

## Vragen bij 'teal'

---

- Wie zijn je klanten?
- Wat zijn je diensten?
- Zijn die diensten anders te organiseren?
- Wat vinden medewerkers ervan?
- Wat is de maatschappelijke waarde?
- Maw: hoe worden de diensten ervaren?  
(binnen en buiten)

## Tips voor kantelaars en gamechangers

---

- Hoe zit het met je aangeleerde managementgedrag?
- Ben je wel bezig met 'de klant'?
- Organiseer je wel 'logisch'?
- Maak je het allemaal niet te complex?
- Waar zou je van af willen?
- Zijn er niet te veel (onnodige) regels?
- Experimenteer!!

# Dilemma's

---

- Hoe hou je die (nare) buitenwereld buiten?
- Compromissen? Liever niet!
- Visieverschillen: wat maakt het uit?
- Kennis van zaken: is dat wel nodig?
- Leiderschapsstijl: wie kan het niet?
- Risico's: wat is acceptabel?
- Wie beslist over wat?

# Boeken

---

- Let's reinventing organizations
- Organizational innovation by integrating simplification
- Het alternatief (voor de zorg)
- Menselijkheid boven bureaucratie
- Eerst buurten dan zorgen
- Zelfsturende team en coachen van zelfsturende teams
- Nederland Kantelt

## Conclusies

---

- Redeneer vanuit mensen
- Hou het eenvoudig
- Kijk naar kosten en opbrengsten per klant en naar opbrengsten voor 'de menscheid'
- Bevorder kennisuitwisseling (over inhoud en werkwijzes: wat werkt?)
- Streef naar geluk!!

A black and white photograph of a park bench. The bench is made of wooden slats and has a blue rectangular sign with white text that reads "BUURTZORG". The bench is situated on a grassy area with trees and a building in the background. Another bench is visible in the distance to the left.

BUURTZORG