

*Verlag Atelier Beroepstrots
met Lies Rutten,
wijkverpleegkundige bij Buurtzorg*

“Eerst buurten dan zorgen”

Datum: 16 mei 2011

Locatie: Goed Werk Hub, Den Haag

Op maandagavond 16 mei 2011 vond in de Goed Werk Hub in Den Haag het Atelier Beroepstrots plaats met Lies Rutten, wijkverpleegkundige bij Buurtzorg.

Zij werd geïnterviewd over haar werk door Alexandrien van der Burgt, voorzitter van de Stichting Beroepseer.

Rutten is vanuit een bureaucratische thuiszorgorganisatie overgestapt naar Buurtzorg. Tijdens het Atelier vertelt ze haar verhaal, van de muren waar ze tegenaan liep in haar vorige werk tot aan de oplossingen die Buurtzorg biedt.

Lies Rutten is Voortrekker van de Stichting Beroepseer. Voortrekkers zijn professionals die – vaak tegen de stroom in – hun nek hebben durven uitsteken. Tijdens deze Ateliers staat het in contact brengen van mensen met elkaar centraal. Om zo Goed Werk te stimuleren en te leren van elkaars ervaringen.

Aan het atelier namen twee rijksambtenaren deel, van het Ministerie van OCW en van BZK, een docent verpleegkunde aan de Hogeschool Rotterdam, een verpleegkundige en een ziekenverzorgende van een grote thuiszorgorganisatie in Tilburg, en verpleegkundigen uit Nieuwegein. Daarnaast waren aanwezig een oogarts, twee docenten van de transfergroep Rotterdam, een verpleegkundige van Buurtzorg en een communicatie-expert, werkzaam in het onderwijs.

Rutten opent het Atelier met een filmpje van een man die te midden van een aantal andere mensen begint te dansen. Langzaam sluiten steeds meer mensen zich bij hem aan. Dit om te illustreren hoe Buurtzorg zich in de loop van de jaren ontwikkeld heeft. Er zijn steeds meer verpleegkundigen en ziekenverzorgenden die zich bij Buurtzorg aansluiten.

Na het filmpje vertelt Lies Rutten over het verloop van haar carrière. Na een start als verpleegkundige in Uden, belandde ze in leidinggevende functies. Tijdens haar werk als interim-manager van een zorgorganisatie kwam ze er bij gesprekken met verpleegkundigen achter dat ze aan de verkeerde kant van de

tafel was beland. Haar hart ligt bij de patiënten, bij het vak zelf. Rutten besloot om weer als wijkverpleegkundige te gaan solliciteren bij een thuiszorgorganisatie. Hier is ze aangenomen en heeft opnieuw bepaalde kneepjes van het vak moeten leren.

De organisatie waar Lies Rutten werkte, veranderde. Handelingen werden gedifferentieerd. Even een afwasje meenemen voor een cliënt was niet meer toegestaan. Alles werd voortaan geregistreerd. Rutten vond dat de patiënt hierdoor tekort gedaan werd.

Op een congres van de beroepsorganisatie hoorde ze Jos de Blok spreken over Buurtzorg. Later kwam ze erachter dat zij op het punt beland was, dat ze genoeg had van de bureaucratische organisatie waarvoor ze werkzaam was. De patiënt moest weer centraal komen te staan!

Rutten nam contact op met Jos de Blok. De eerste reactie van haar daarna was: kan het echt zo simpel? Samen met een aantal collega's is Rutten op zoek gegaan naar een pand en naar huisartsen om te kijken of zij patiënten door willen sturen. De verantwoording binnen Buurtzorg is beperkt tot het simpel en efficiënt verantwoording afleggen van vijf aspecten: patiëntenzorg, kantoor tijd, bereikbaarheid, vakantie en ziekte. Men gaat ervan uit dat de medewerkers goed werk leveren en via het digitale net leren ze van elkaar.

Rutten geeft aan dat het plannen van werkdiensten in het begin lastig was. Er was sprake van een paar informele leiders die Buurtzorg in Nootdorp trok. Dat is veranderd. Er wordt meer overlegd. Hierdoor duren vergaderingen soms wat langer, maar het is goed voor de organisatie. Binnen Buurtzorg werken alleen verzorgenden IG, geen verzorgenden AG of helpenden; de reden hiervoor is dat zij niet alle handelingen mogen verrichten. Dat kan niet in zulke kleine teams.

Buurtzorg werkt met een makkelijk systeem om alles te registreren. In totaal werken er landelijk zo'n 15 mensen op de administratie en ongeveer 15 regiocoaches, voor 3000 mensen in het veld. De totale overhead is 6 á 7 %.

Een verpleegkundige uit de thuiszorgorganisatie in de regio Tilburg vertelde dat haar organisatie 7000 medewerkers heeft waarvan er 2000 mensen in de overhead werken. Dat moet allemaal verdiend worden door de mensen in de uitvoering. Hun werk is veel meer opgesplitst, vertelde ze. De productiviteit van Buurtzorg is zo hoog volgens Lies, omdat ze met goed opgeleide zorgverleners werken, een lage centrale overhead hebben en werken met een zeer effectief ict-systeem.

Het lastige van werken voor Buurtzorg is dat je moet oppassen dat het niet ten koste gaat van je privéleven. Cliënten willen vaak dezelfde mensen zien. Dat is wel eens lastig. Het ziekteverzuim bij Buurtzorg is heel laag; daarnaast wordt met vaste oproepkrachten gewerkt. Zodat duidelijk is wie er werkzaam zijn. Het motto "eerst buurten dan zorgen" wil zeggen dat je eerst moet kijken wat er speelt, voordat je met professionele hulp aan komt zetten. Rutten geeft aan dat de sociale omgeving van de cliënt daarbij ook een belangrijke rol speelt.

De vraag die door verschillende aanwezigen op het Atelier naar voren gebracht wordt, is of het concept van Buurtzorg ook toe te passen is in andere organisaties. In veel gevallen is verandering à la Buurtzorg nodig. Bij laag opgeleid personeel is het concept lastiger uit te voeren omdat dit voor beperkingen zorgt.

De aanwezige verpleegkundigen geven aan dat de ethiek van de ouderenzorg momenteel ver te zoeken is. Door de grote overhead en bureaucratie is het steeds moeilijker om ethisch verantwoorde zorg in hun grote instelling te leveren. Hoe is dit te veranderen van onderop? Uit het gesprek hierover met de andere deelnemers aan het Atelier komt naar voren dat “de managers een spiegel voorhouden” erg belangrijk is. Met het zoeken naar bondgenoten vergroot je invloed binnen een organisatie. Doordat veel verpleegkundigen op dit moment te lief zijn, gebeurt er niet genoeg.

Neem zelf initiatief. De dansende jongen in het filmpje begon ook gewoon. Met luisteren en respect tonen is veel te bereiken. *Iedereen* kan zelf het verschil maken! Dat was de boodschap van Lies Rutten in dit Atelier. Buurtzorg is succesvol omdat het uitgaat van het principe: vertrouwen in elkaar. Én, ga ook eens buiten het systeem staan om je er dan weer mee te verbinden.