

## Kwaliteitsbeeld Buurtzorg Nederland 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 2025 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

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 2025 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 2025 **meer cliënten helpen** dan ooit, terwijl de ervaren kwaliteit hoog bleef.

Buurtzorg onderscheidt zich door een uitzonderlijk lage overhead. Slechts 6,7% van de totale kosten wordt besteed aan overhead, tegenover gemiddeld 16,9% bij vergelijkbare organisaties in de benchmark. Deze efficiëntie is het directe resultaat van het Buurtzorgmodel: vertrouwen in professionals, eenvoudige administratieve processen en zelfsturende teams die zelf verantwoordelijkheid nemen. Door deze lage overhead kan een groter deel van het budget direct naar zorg en hogere salarissen voor zorgprofessionals. De waardering hiervoor is zichtbaar in de cijfers: de Net Promoter Score (NPS) van medewerkers is 66%, tegenover slechts 4% in de rest van de sector verpleging, verzorging en thuiszorg. Ook cliënten waarderen Buurtzorg bovengemiddeld, met een NPS van 83,8% tegenover 54,8% als sectorgemiddelde.

### Terugblik en vooruitblik

- In 2025 ligt 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 zijn we in 20 gemeenten gestart met het project 'de buurt als ecosysteem'. In 4 gemeenten trekken we vanuit Buurtzorg de kar.

## 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 2026
Positieve gezondheid	Aangeboden	Verduurzamen en terug laten komen in de verschillende nieuwe trainingen. Standaard onderdeel van het zorgproces / OMAHA.
Sociale Benadering	In ontwikkeling	Opschalen training.

## 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 cirkel van mensen.

### De buurt als ecosysteem

Onze visie omarmt de buurt als ecosysteem. Naast het bieden van 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 2026
Geïntegreerde Wijkzorg	Aangeboden	Teams hebben toegang tot trainingen en onderhouden afspraken met betrokken disciplines (fysiotherapeut / ergotherapeut etc.). In 2026 zal een ergotherapeut in dienst worden genomen voor het geven van advies en instructie op plaatsen waar geen ergotherapeut beschikbaar is.
Preventieve Huisbezoeken	Aangeboden	Organiseren van een webinar en presenteren van een nieuw zorgpad op dit thema. Dit sluit aan op de landelijke en regionale ontwikkelingen op het gebied van de verpleegkundige adviesgesprekken.
Netwerkgzorg	Aangeboden	Teams hebben toegang tot informatie over o.a. het schillenmodel van Buurtzorg. Ook is hiervoor hernieuwde aandacht in de kaders van Buurtzorg.
Onbegrepen Gedrag (GGZ)	Aangeboden	Na een positieve evaluatie, breder inzetten en meer promoten.
Wijkgerichte preventie	In onderzoek	Promotieonderzoek afronden en brede discussie voeren over hoe dit landelijk uitgebreid kan worden.

### 3. Het werk organiseren

#### Deskundigheidsmix

De deskundigheidsmix binnen de buurtzorgteams bestaat uit 1/3 wijkverpleegkundigen, 1/3 verpleegkundigen in de wijk en een 1/3 wijkziekenverzorgenden. Daarnaast zijn er verpleegkundig specialisten en collega's met specifieke expertise binnen de teams, die ook voor andere teams uit de regio te benaderen zijn. Teams zijn generalistisch samengesteld, zodat zij breed inzetbaar zijn voor de zorgvragen in hun wijk. Signalering, beschikbaarheid en samenwerking worden geborgd doordat elk team zelf verantwoordelijk is voor de planning, de afstemming met de huisarts en het schakelen met verpleegkundig specialisten en specialisten ouderengeneeskunde wanneer de zorgvraag hierom vraagt.

#### 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 2026
Gebruik zorgdossier	Aangeboden	Hernieuwde training op basis van het vernieuwde wijkdossier en (nog) meer gericht op uitkomsten en dat invulling geeft aan vernieuwde normenkader.
'Vraag het LIZ' app voor mantelzorgers en cliënten	Aangeboden	Doorontwikkeld in 2025, zal breder worden ingezet in 2026.
Digitale wijkverpleging	Aangeboden	Teams zijn breed geschoold. Aanbod aan technologieën wordt onderzocht en uitgebreid.

#### Capaciteit

- In 2025 is de capaciteit ongeveer gelijk gebleven. Door een daling van de gemiddelde zorginzet, hebben we alsnog bijna 2000 cliënten meer kunnen ondersteunen dan in 2024

### Zelfsturing en verantwoordelijkheid

- Zelfsturende teams hebben professionele autonomie en nemen beslissingen op de werkvloer.
- Zij krijgen ondersteuning van de 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 blijven 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 2025 onder meer ingezet op training voor het voeren van een goed gesprek met cliënten en mantelzorgers en op de inzet van digitale hulpmiddelen.

### Transitieplan ‘De buurt als ecosysteem’

- In 2024 hebben we dit plan opgesteld als raamwerk voor de komende jaren.
- In 2025 zijn we gestart met het uitvoeren van trajecten rondom preventie, samenwerking en buurtgericht werken.
- In 2026 zijn in alle buurten de eerste effecten zichtbaar. Op basis van zichtbare effecten wordt er geleerd en deze bevindingen zullen we breder gebruiken binnen Buurtzorg.

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 2026
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 2026.

## 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 2026
Integrative nursing	Aangeboden	Informatie is beschikbaar op de leeromgeving, collega's zijn beschikbaar om hier toelichting over te geven in 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 over de leeromgeving en worden ondersteund door experts (SO/VS/WZD-functionaris).

### Hoogtepunten 2025

- Meer dan 72.000 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 2025 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.
  - De NPS-score is 83,8%, ruim boven het sectorgemiddelde van 54,8%. De resultaten per team zijn intern besproken en vormen input voor gerichte verbeteracties in 2026.
- **Mantelzorg Feedback**
  - Mantelzorgers waarderen met name de toegankelijkheid en bereikbaarheid 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, hetgeen de kwaliteit van bestaan van mensen thuis verder ondersteunt.

---

## Perspectief naar volgend jaar

### Transitieplan in uitvoering

In 2026 wordt het transitieplan *'De buurt als ecosysteem'* verder uitgevoerd 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 en 2025 worden gebruikt om het werk nog aantrekkelijker te maken en om een betere combinatie te creëren tussen tijdsafhankelijke activiteiten en tijdonafhankelijke momenten, waardoor er flexibiliteit ontstaat bij het plannen.

### **Investeren in mensen**

We blijven inzetten op goed werkgeverschap en kennisdeling:

- **Scholing en uitwisseling:** teams die voorop lopen in een bepaald thema delen hun kennis met andere teams. Specifiek wordt in 2026 de leeromgeving vernieuwd, worden de zelfsturingsprincipes via een aantal columns en filmpjes breed uitgerold en wordt de vernieuwde 'training sociale benadering' landelijk aangeboden. Daarnaast worden de Buurtzorgcongressen en 'Ons Festival 2026' georganiseerd als centraal kennisdelingsplatform.

**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 2026 voort op de sterke basis die in 2025 is gelegd. Zo zorgen we ervoor dat we klaar zijn voor de toekomst, zonder de menselijke maat te verliezen.