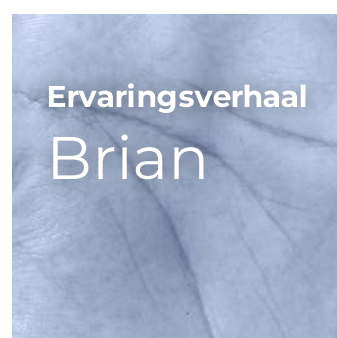
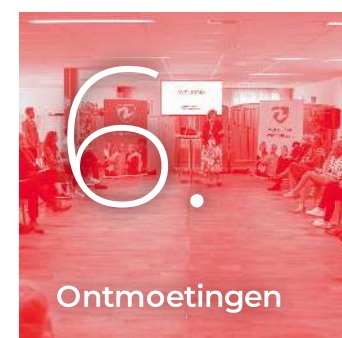
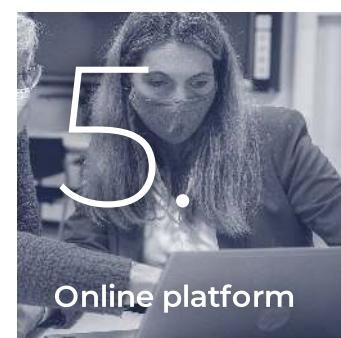
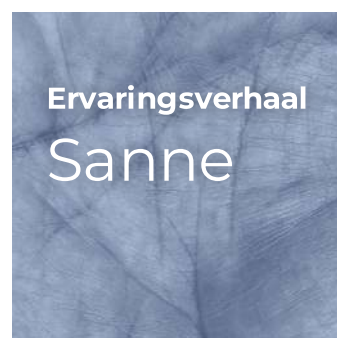
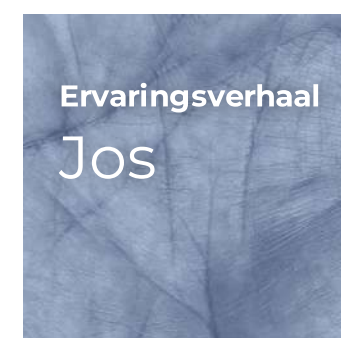




Het eerste jaar van de Nationale Zorgreserve

**Een burgerinitiatief voor
crisissituaties in woord en beeld**



Het roer in handen

Lees verder



Het is maart 2020. Het coronavirus heeft Nederland in zijn greep en legt het land plat. Geen andere sector staat zo onder druk als de zorg. Spontaan staan duizenden oud-zorgprofessionals op. Ze willen hun oude beroep weer (tijdelijk) oppakken. Helpen waar het maar kan. Die hulp is indrukwekkend. Maar ook: overweldigend. Want niemand heeft een draaiboek klaarliggen voor zo'n situatie. Niemand weet waar te beginnen. Toch blijkt het de start van iets moois. Mensen zoeken elkaar op. Organisaties werken intensief samen.

Vrijwel direct zijn er maar liefst 7000 zorgprofessionals verbonden aan COVID-19 Extra Handen aan het bed, dat later een vervolg zal krijgen in Extra Handen voor de Zorg. Waar mogelijk worden oud-zorgprofessionals ingezet. Overal wordt hard gewerkt. Té hard, soms. De crisis van te weinig professionals in de zorg verandert door de impact van corona in een bizarre werkelijkheid die mensen dóór doet laten werken, ook wanneer zij niet meer kunnen. Midden en zeker aan het eind van 2020 wordt het zorgmedewerkers soms bijna letterlijk zwart voor de ogen. En dat terwijl inmiddels duidelijk is dat de pandemie nog wel even gaat duren.

De start van de Nationale Zorgreserve

Vanuit COVID-19 Extra handen aan het bed wordt in 2020 de stichting Extra ZorgSamen opgericht. Die stichting roept in 2021 de Nationale Zorgreserve in het leven. In dit jaaroverzicht lees je hoe we de Nationale Zorgreserve hebben gevormd. Het voelde vreemd om aan het begin van 2021, middenin de crisis, de ruimte te nemen om te experimenteren. Maar mede daardoor kon de Nationale Zorgreserve oktober 2021 starten met haar operationele beschikbaarheid.



Dat betekent trouwens niet dat het concept af is. Verre van, zelfs. We moeten en blijven samen leren en ontwikkelen. Juist in de crisis ontdekten we onze veerkracht en de kracht van vertrouwen. Wanneer de Nationale Zorgreserve klaar zal zijn? Écht klaar zal het de komende jaren niet zijn. Daarvoor is de vraag en de crisis in arbeid in zorg te groot. Innoveren, veranderen, mensen binden en boeien draait om de lange adem. Leren en ontwikkelen, niet vervallen in de oude werkwijze. Niet doen wat we eerder deden, maar juist meebewegen met wie beschikbaar, bereikbaar en inzetbaar zijn. Inspelen op wat van ons gevraagd wordt. In maart 2020 was dat het coronavirus, nu, in het voorjaar van 2022, is dat de ondersteuning bij medische hulp aan vluchtelingen uit Oekraïne. Misschien is dát wel innovatie: faciliteren op basis van veerkracht en vertrouwen. Ruimte geven aan de mensen die de handen ineen slaan. Ruimte geven aan het hart dat klopt voor de zorg. En zeker weten dat we met duizenden zijn én blijven.

Verslag van een zoektocht

In dit verslag delen we de reis van de Nationale Zorgreserve. Een reis die eigenlijk meer een zoektocht was. Een zoektocht naar manieren om, met de inzet van oud-zorgpersoneel, een duurzame bijdrage te leveren aan crisisbestrijding. Een zoektocht naar het binden en boeien van een duizenden zorgreservisten. Die stand-by staan. Zichtbaar, bereikbaar en inzetbaar.

José Geertsema
Bestuurder Extra ZorgSamen

Alle hens aan dek

Lees verder



De basis voor de Nationale Zorgreserve wordt gelegd in maart 2020, als oud-zorgprofessionals onder COVID-19 Extra handen aan het Bed, later onder de naam Extra Handen voor de Zorg opstaan en bijspringen om de zorg te ontlasten.

De zorg staat op omvallen en het land staat in brand. Voormalige zorgmedewerkers, die bijvoorbeeld al met pensioen zijn of de zorg hebben verruild voor een andersoortige loopbaan, staan op. Ze zijn meer dan bereid om in te springen. Om de zorg voor patiënten en cliënten te waarborgen, om collega-zorgprofessionals te ontlasten en om zorgorganisaties te ondersteunen. Om er, kortom, voor te zorgen dat iedereen de zorg krijgt waar hij of zij recht op heeft. Al snel weet Extra Handen voor de Zorg talloze oud-zorgprofessionals aan zich te binden.

Samenwerkingsverband

In die eerste dagen en weken van de crisis slaat een aantal betrokken professionals de handen ineen. Zij willen zich inzetten om het potentieel aan ervaring en inzet van al die betrokken burgers die zich melden te helpen organiseren, om tot daadwerkelijke inzet te komen. COVID-19 Extra Handen aan het bed wordt geboren.

Het initiatief groeit uit tot een breed, niet-commercieel samenwerkingsverband van regionale werkgeversorganisaties verenigd in RegioPlus, Nu'91, CNV, Actiz, andere brancheverenigingen, beroepsverenigingen, Extra ZorgSamen en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Samen zetten zij het initiatief voort als Extra handen voor de zorg.



Goede wil alleen is niet genoeg

Het overweldigende aanbod van oud-zorgmedewerkers blijkt in de praktijk lastig te koppelen aan de enorme vraag vanuit de zorg. Ondanks dat iedereen zijn uiterste best doet, vallen tegen het eind van 2020 de resultaten van Extra handen voor de zorg tegen. Van de 22.800 oud-zorgmedewerkers die hun hulp hebben aangeboden zijn er 2.800 ingezet.



Rapport Evaluatie Extra handen voor de Zorg

Hoe dat kan? Niemand heeft ervaring met het organiseren van crisishulp op deze schaal. Een kant-en-klaar plan is er niet. Bovendien is slechts een beperkt organiserend vermogen beschikbaar: alle aandacht gaat immers naar de acute zorgvraag. Ondanks dat iedereen zijn uiterste best doet, zijn niet alle zorgprofessionals met een zorgdiploma ingezet en krijgen zorgorganisaties met een hulpvraag geen extra handen.

Ook blijkt er een mismatch te zijn tussen de motivatie van mensen om zich in te willen zetten en de wijze waarop zij benaderd worden. Mensen die zich aanmelden, doen dat vooral vanwege het 'menselijke' of 'zachte' aspect. Ze willen aandacht en zorg geven. Zorgorganisaties richten zich juist op de 'hardere' aspecten: kennis en kunde, uren en beschikbaarheid. En dat terwijl de inzet van oud-zorgprofessionals geen zaak is van 'of-of'. Het is een zaak van 'en-en'.

Advies commissie Werken in de Zorg

De commissie Werken in de Zorg vatte in zijn advies aan de minister van Medische Zorg in december 2020 de ervaringen met Extra Handen voor de Zorg treffend samen: "Alles overziend is er echter een kans nauwelijks gegrepen. Hoe mooi is het als mensen die een positieve ervaring opdoen door tijdelijk bij te springen in de zorg een carrièreswitch naar de zorg gaan overwegen? De commissie ziet een gemiste kans om veel mensen voor de langere termijn in de zorg te interesseren en binnen te halen."

Maar de commissie merkt ook op: "Daarbij beseft de commissie overigens dat oordelen met de wijsheid van vandaag altijd makkelijker is en dat er in de beginperiode vanuit het niets, improviserend en naar eer en geweten door velen hard hieraan gewerkt is."

Oprichting Nationale Zorgreserve

Aan het eind van 2020 is dus duidelijk dat het anders moet. Het al genoemde advies van de commissie Werken in de Zorg had niet voor niets als titel: *Mooi initiatief, lessen geleerd, nu verbeteren!* Corona is nog lang niet bedwongen, de zorg is nog steeds overbelast. Er is behoefte aan een aanpak die niet alleen nu, maar ook in de toekomst reservisten en zorgorganisaties aan elkaar verbindt. Een plek waar ze elkaar kunnen vinden, maar ook waar ze samen kunnen werken aan training en scholing. Die behoefte leidt in het begin van 2021 tot de oprichting van de Nationale Zorgreserve.

3. Aan de slag met een Nationale Zorgreserve

Een plan voor méér handen in tijden van crisis

Lees verder



In het begin van 2021 ontwikkelt de stichting Extra ZorgSamen een plan om te komen tot een nationale reserve van oud-zorgprofessionals, ook wel zorgreservisten genoemd. Het plan heeft dan nog de werktitel Zorgreservisten-NL. Later zal die naam wijzigen naar de Nationale Zorgreserve.

De Nationale Zorgreserve moet een duurzame community worden van zorgreservisten die in tijden van crisis en urgentie flexibel inzetbaar zijn. Ze moet zorgen voor warme communicatie met de zorgreservisten, hen binden en boeien én snel en flexibel kunnen inspringen op de behoeftes van de doelgroep. Daarnaast wil men met de Nationale Zorgreserve innovatieve en creatieve oplossingen bedenken voor het capaciteitstekort in de zorg en bouwen aan relaties.

Missie

De missie van de Nationale Zorgreserve is ervoor te zorgen dat zorgreservisten die in tijden van crisis kunnen en willen inspringen in de zorg, worden ingezet daar waar zij nodig zijn. Er wordt samengewerkt in regionale netwerken van zorgreservisten en zorgorganisaties, waarbij de lijnen van de veiligheidsregio's worden gevolgd.

De Nationale Zorgreserve is een programma van de stichting Extra ZorgSamen en wordt gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).



Een nieuwe benadering

Om van de Nationale Zorgreserve een succes te maken, is een nieuwe benadering nodig, weet Extra ZorgSamen. Een benadering die niet uitgaat van blauwdrukken, maar van een ontdekkingstocht waarop je vooraf niet precies weet wat je onderweg tegen gaat komen. Want: de vorming van regionale communities van zorgreservisten en het bedenken van creatieve oplossingen is een ontwikkelingsproces.

Een andere aanpak betekent ook: de reservist en zijn intrinsieke motivatie staan centraal. Zorgreservisten zijn oud-zorgprofessionals die over een zorgdiploma beschikken, maar niet (meer of volledig) in de zorg werkzaam zijn. Er kan op ze gerekend worden, maar ze bepalen zelf wanneer én waar ze werken. Het zijn geen uitzendkrachten die de opgevallende plek van een verpleegkundige of verzorgende zomaar even kunnen opvullen. Daarom werkt de Nationale Zorgreserve met afgebakende activiteitenpakketten. Deze activiteitenpakketten scheppen duidelijkheid over de inzet van de reservist: wat kan hij of zij bieden in het aantal uren dat hij beschikbaar is? Dat geeft in tijden van crisis wederzijds vertrouwen voor de samenwerking.

Doelen bij de **start** van Nationale Zorgreserve:

- Inzichtelijk maken wie potentiële zorgreservisten zijn.
- Zorgreservisten 'zien': contact maken, aandacht geven, binden en boeien, 'we doen het samen'.
- De Nationale Zorgreserve opzetten en duurzaam inrichten vanuit de behoefte van de beroepsgroep, zodat ze aangesloten blijven.
- Gezamenlijk ontwikkelen van activiteitenpakketten voor de zorg.
- Zicht houden op de balans tussen vraag en aanbod van zorgreservisten en acties in gang zetten voor werving of opleiding.
- Knelpunten oplossen, voor zover mogelijk binnen het netwerk van betrokkenen.

Doelen Nationale Zorgreserve voor de **langere termijn**:

- Bereikbare, beschikbare en inzetbare zorgreservisten met een paspoort van vaardigheden vanuit het principe 'bekwaam is bevoegd'.
- Het duurzaam opzetten van regionale community's van zorgreservisten in de 25 veiligheidsregio's.
- Het duurzaam faciliteren van de samenwerking tussen zorgverlenende organisaties, zorgprofessionals en zorgreservisten, zodat zorgreservisten ingezet kunnen worden ten tijde van crisis.
- Ontzorgen van zorgreservisten en zorgorganisaties door de administratieve lasten van arbeidscontracten te faciliteren.

Aanstelling klankbordgroep en programmateam

De Nationale Zorgreserve start klein, om bij bewezen succes te kunnen opschalen. Zo wordt continu naar sociale innovatie gestreefd. Daarbij wordt steeds nauw samengewerkt met zorgorganisaties, zorgprofessionals en het samenwerkingsverband Extra Handen voor de Zorg. Om deze groep mee te nemen in het ontwikkelingsproces van de NZR, wordt een klankbordgroep ingesteld. Daarin zijn onder meer een aantal grote werkgevers, zorgorganisaties en V&VN vertegenwoordigd. Er wordt een programmateam samengesteld dat aanvankelijk bestaat uit een programmamanager en vier community managers. Deze community managers zijn zelf zorgprofessional (geweest) en willen als boegbeeld en aanjager fungeren. Daarnaast worden professionals op het gebied van processen en IT en communicatie aangeschakeld.

Het programmateam gaat aan de slag met de ontwikkeling van een duurzame Nationale Zorgreserve. Zij richten zich allereerst op het aanbrengen van focus in de missie van de Nationale Zorgreserve vanuit de drie doelgroepen (zorgreservist, zorgprofessional en zorgorganisaties). Ook willen ze leren van andere initiatieven in de zorg of andere sectoren, een online platform/community creëren en zorgreservisten werven en selecteren. Ook onderzoeken ze wat zorgreservisten nodig hebben om niet alleen aan boord te komen, maar ook te blijven. Het programmateam is een pril maar gedreven team dat vol energie en creativiteit op zoek gaat naar innovatieve en creatieve oplossingen en waar nodig reflecteert, leert en bijstuurt.

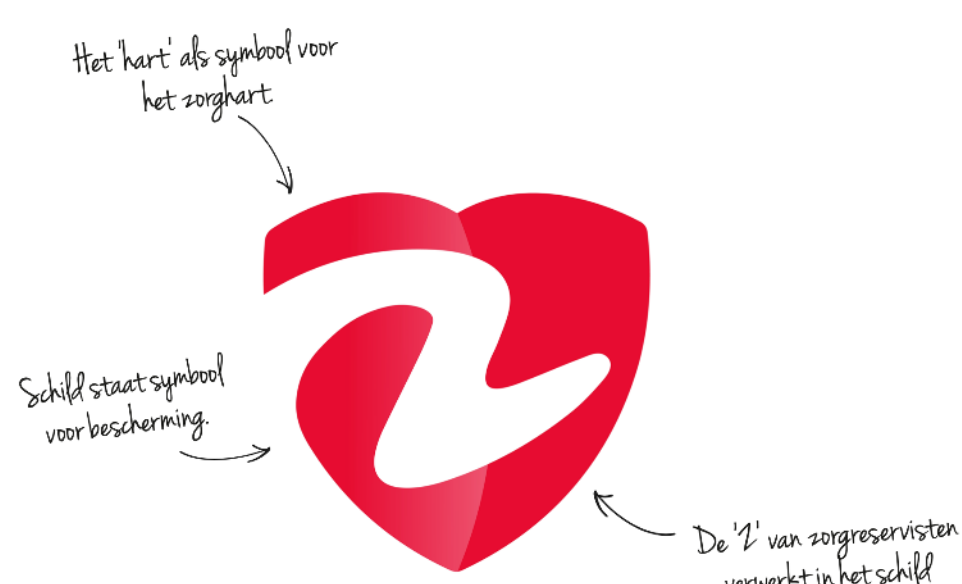
Identiteit krijgt handen en voeten

Het logo, de huisstijl en de website van de Nationale Zorgreserve zijn een 'zichtbare identiteit om trots op te zijn'.

In februari 2021 ontwikkelt marketing- en communicatiebureau Emotion een visuele identiteit voor de Nationale Zorgreserve. Er komt een logo en huisstijl, een website en een payoff: **'Met elkaar'.**

Voor elkaar'.

Het logo van de Nationale Zorgreserve heeft de vorm van een rood hart. Dat staat voor het zorghart dat bij de zorgreservisten altijd is blijven kloppen. Tegelijk heeft het ook de vorm van een schild: symbool voor bescherming. In de 'kronkel' is de Z van Zorg en van Zorgreservist te herkennen. Alle betrokkenen, van het programmateam tot stakeholders in het veld en het ministerie, zijn razend enthousiast over het resultaat. 'We hebben nu ook een zichtbare identiteit om trots op te zijn.'



Ervaringsverhaal

Jos Kaldenhoven

Verpleegkundige,
fotograaf en vrijwilliger

Lees verder



"Je kunt de
broeder uit de
zorg halen, je
haalt de zorg niet
uit de broeder"



Twee jaar geleden ging verpleegkundige Jos Kaldenhoven (68) met pensioen. Sindsdien heeft hij alweer ruim een jaar diensten gedraaid in zijn oude team. “En dat had ik niet willen missen”, aldus Jos.



“Leeftijd is maar een getal. Ik heb mijn deskundigheid en daarmee draag ik graag bij aan de zorg. Ik heb mijn kinderaantekening gehaald en ben jarenlang kinderverpleegkundige geweest. In tijden van crisis zou ik dat zo weer doen. De zorg voor kinderen zit wel in mijn vingers. Maar ook voor volwassenen kan ik iets betekenen. Daarom heb ik me aangemeld voor de Nationale Zorgreserve.

Iedereen met zorg in het bloed kan bijdragen

Ik hoop van harte dat ik niet nodig ben als zorgreservist. De zorg heeft voldoende crisissen doorgemaakt. Het personeelstekort in de zorg is geen crisis, maar al jarenlang een structureel probleem; daarvoor is de Nationale Zorgreserve niet bedoeld. Maar als er straks weer corona-afdelingen in het ziekenhuis komen, dan kan ik als zorgreservist ondersteunen. Iedereen met ervaring in de zorg kan iets betekenen, ook als je ouder bent. Kijk maar om je heen wat je kunt doen.”

Een goed gesprek met de patiënt

Als kinderverpleegkundige kwam Jos op verschillende plekken: in Engeland, in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht en op de couveuseafdeling van het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch. “In Engeland was de zorg heel hiërarchisch, als 'staff nurse' kon ik daar echt niet even de wc schoonmaken. Hier in Nederland doe je het echt met z'n allen.”

Na een burn-out is Jos gaan fotograferen, maar de zorg bleef altijd: lesgeven aan verpleegkundigen, een studieboek schrijven voor verpleegkundigen en werken in het technisch team van Vivent, een thuiszorgorganisatie. “Het technisch team geeft onder meer bloedtransfusies, doet palliatieve zorg en zorgt voor pijnbestrijding. Je hebt veertig minuten per behandeling en dat geeft je de tijd om ook te praten met de mensen. Ik kon mijn eigen tijd indelen, heerlijk was dat.”

“Leeftijd is maar een getal. Ik heb mijn
deskundigheid en daarmee draag ik
graag bij aan de zorg.”

Oog voor de mens

Jos is niet alleen verpleegkundige en fotograaf, maar ook vrijwilliger bij wensstichting Shamajo, fotograaf bij 'Make a memory', bestuurslid van Hart, een lokale politieke partij, blogger en nog steeds vrijwilliger bij de Zonnebloem. Als hij vrij is, gaat hij graag met de camper op pad, samen met zijn vrouw Marion. Toch: “Je kunt de broeder uit de zorg halen, je haalt de zorg niet uit de broeder. In coronatijd ben ik eerst-verantwoordelijke geweest op een van de vaccinatielocaties van de GGD. Dat waren weken van 50-60 uur. De meeste mensen zijn binnen 45 seconden geprikt, maar ik zie het direct als iemand tijd nodig heeft. Als iemand angstig is of er speelt een persoonlijk verhaal, dan maak ik tijd voor een gesprek. Mensen in de wachtrij begrijpen dat echt wel. Je kunt niet met de waan van de dag meegaan, het is belangrijk om altijd oog te houden voor de mens met wie je te maken hebt.

Zorg is verrijking

Ooit werkte ik op het secretariaat van een middenstandsorganisatie. Zeven jaar lang heb ik op kantoor gezeten. Tot ik meeding met de Zonnebloem. Zo ontdekte ik dat zorgen in mijn bloed zit. Daarna ben nooit meer uit de zorg weggegaan. In salaris was het toen een flinke achteruitgang, maar de zorg verrijkt je leven.”

4. Proeftuinen

Handen uit de mouwen

Lees verder



Nationale
Zorgreserve

Van maart tot juli 2021 wordt in de praktijk onderzocht hoe zorgreservisten het beste samengebracht en ingezet kunnen worden. Dat gebeurt in proeftuinen bij vier zorgorganisaties in Nederland.

In de proeftuinen onderzoekt het programmateam samen met zorgprofessionals, (potentiële) zorgreservisten en hun werkgevers hoe zorgreservisten het beste samengebracht en ingezet kunnen worden. De proeftuinen worden opgezet bij zorgorganisaties waar op dat moment vanwege de coronacrisis behoefte is aan extra zorgcapaciteit. Dat zijn:

- Woonzorgcentrum Samen in Schagen, Noord-Holland-Noord
- Albert Schweitzer Ziekenhuis in Dordrecht, Zuid-Holland-Zuid
- Rivas Zorggroep/ Beatrixziekenhuis in Gorinchem, Zuid-Holland-Zuid
- Ziekenhuisgroep Twente in Almelo, Twente

Onderzoeksvraag

In de proeftuinen wordt antwoord gezocht op de centrale vraag: wat is de juiste formule voor het duurzaam inzetten van zorgreservisten in de regio?

Deze vraag wordt ontleed in de volgende deelvragen:

- Bij welke (deel)taken kan een professional ondersteuning gebruiken tijdens een crisis?
- Bij welke taken kunnen zorgreservisten ondersteuning bieden tijdens een crisis?
- Hoe zorgen we voor het samenbrengen van zorgreservisten en hulpvrager in crisistijd?
- Wat is er nodig om een zorgreservist in crisistijd snel te onboorden binnen een organisatie, aansluitend bij de bestaande processen en structuren?

In elke proeftuin worden een of meerdere deelvragen nader onderzocht. Lessen van de ene proeftuin worden meegenomen naar de volgende proeftuin. De community managers begeleiden het proces van begin tot eind. Van de eerste gesprekken binnen de zorgorganisatie tot en met het begeleiden en de verslaglegging van de eindevaluatie. Zij organiseren de inzet, vangen de zorgreservisten op, observeren wat er tijdens de inzet op de werkvloer gebeurt en fungeren als vraagbaak.

Rekruteren

De proeftuinen spelen een belangrijke rol in de werving van nieuwe zorgreservisten. Potentiële zorgreservisten worden in samenwerking met de proeftuinorganisaties benaderd via de lokale en regionale media. De groei zal niet met tientallen tegelijk plaatsvinden, maar met enkele zorgreservisten per keer. De zorgreservisten worden 'warm' onboard door de community managers. Van deze eerste zorgreservisten worden er in de proeftuinen in totaal 35 ingezet.

Reflecteren en evalueren

De proeftuinen vinden plaats in de periode maart tot juli 2021. In elke proeftuin worden teams van zorgreservisten ongeveer zes dagen ingezet. Soms gebeurt dat in dezelfde week, maar in veel gevallen wordt de inzet verspreid over meerdere weken. De community managers observeren wat er op de werkvloer gebeurt en reflecteren daar vervolgens op met betrokkenen. Bij aanvang, tijdens en na de diensten stellen de community managers zowel individueel als in groepsverband vragen aan de zorgreservisten, de zorgprofessionals, hun afdelingshoofd en overige betrokkenen. Daarnaast vullen zij na de proeftuindagen een online vragenlijst in. Ook worden er na afloop van de proeftuin twee reflectiebijeenkomsten ingepland om bevindingen op te halen: één met de ingezette zorgreservisten en één met de betrokken personen uit de zorgorganisatie.

Activiteitenpakketten

Omdat zorgreservisten niet (meer) actief zijn in het zorgproces, wordt besloten niet te werken met functies, maar met activiteitenpakketten. Dat betekent dat zorgreservisten zorgprofessionals ondersteunen met concrete activiteiten. Zij dragen geen eindverantwoordelijkheid. In samenwerking met zorgprofessionals en onderzoeks- en adviesbureau FWG worden vier activiteitenpakketten op vier verschillende niveaus ontwikkeld. Voor activiteitenpakketten 1 en 2 is geen BIG-registratie nodig, voor activiteitenpakketten 3 en 4 wel. De activiteitenpakketten zijn voor 80 procent van de werksituaties bruikbaar en kunnen voor de overige 20 procent op maat worden aangevuld.

Sommige proeftuinen komen snel op stoom. Bij andere proeftuinen duurt het interne proces een stuk langer. Bestuurders, afdelingshoofden, HR en planning, communicatie, VAR – vele partijen zijn betrokken bij de beslissing om al dan niet te experimenteren met de inzet van zorgreservisten en met de randvoorwaarden die daarbij horen. De kwaliteit van het proces is daarin uiteindelijk leidend; bij alle vier de proeftuinen heeft een zorgvuldig besluitvormingsproces plaatsgevonden.

Simulatie en werkelijkheid binnen de proeftuinen

Begin mei 2021 lijkt de derde coronagolf op haar retour. De vaccinatiegraad stijgt en het kabinet presenteert een stappenplan voor heropening van de samenleving. In de proeftuinen is op het moment dat zorgreservisten worden ingezet, geen sprake (meer) van een echte crisis. Om toch goed onderzoek te kunnen doen, wordt een crisis gesimuleerd: een deel van het zorgpersoneel dat normaal gesproken op de werkvloer aan het werk zou zijn, vervult tijdelijk andere taken, zoals de administratie. In geval van nood kunnen zij wel direct bijspringen.



Om ook op een efficiënte manier met het online platform te leren werken, wordt samen met de zorgorganisatie een hulpvraag geformuleerd. Die wordt op het platform geplaatst. Alle zorgreservisten hebben toegang tot dit platform. Zij krijgen via de regionale berichten te horen dat er een hulpvraag open staat en worden gevraagd om zich in te schrijven voor diensten.

Bevindingen en lessen uit de proeftuinen

De proeftuinen leveren veel waardevolle informatie op. Deze bevindingen en lessen worden gebruikt zorgreservisten eerder bereikbaar, inzetbaar en beschikbaar te maken. Daarbij focust de Nationale Zorgreserve zich op het draaiboek voor zorgorganisaties en het werkproces voor reservisten op het platform te optimaliseren.

Dit zijn de belangrijkste bevindingen uit de proeftuinen.

- Uit alle proeftuinen blijkt dat zorgprofessionals het prettig vinden om tijdens spitsuren ondersteund te worden met ADL-zorg, opruimen, hulp bij eten en drinken, halen en brengen van patiënten en huishoudelijke werkzaamheden. Ook worden zorgreservisten regelmatig ingezet voor het doen van controles. Het grote voordeel van een zorgreservist ten opzichte van een leerling of stagiair is dat de zorgreservist een 'klinische blik' heeft en op basis van ervaring de controles en observaties kan beoordelen. Zijn de uitkomsten van de controles anders dan verwacht, dan trekt hij of zij aan de bel.
- De proeftuinen laten zien dat een zorgreservist een paar uur nodig heeft om zijn of haar draai te vinden. Na een dag weet de zorgreservist de weg in het werk, en ervaren zowel de zorgreservist als de zorgprofessional de zorgreservist als volwaardig medewerker. Dat betekent voor de begeleiding dat een zorgreservist vanaf de tweede dag redelijk zelfstandig met het activiteitenpakket aan het werk kan. [Hart van Nederland reportage Sanne](#)
- De zorgreservist kan afhankelijk van het gekozen activiteitenpakket meer ondersteuning bieden dan basiszorg. Van de 35 ingezette zorgreservisten waren er 4 nog BIG-geregistreerd. Zij zijn ingezet op activiteitenpakket 3. De ervaring leert echter wel - en dat is ook wenselijk - dat ondanks de BIG-registratie, de dienstdoende zorgprofessional zich eindverantwoordelijk blijft voelen en daardoor niet alle werkzaamheden overlaat aan de zorgreservist.
- De activiteitenpakketten bieden niet alleen houvast aan de zorgreservist, maar helpen ook bij het managen van de verwachtingen van de zorgprofessional over de inzet van de zorgreservist.
- Zorgreservisten zijn allemaal nerveus voordat ze hun eerste dienst draaien. Begrijpelijk, want ze zijn al een tijd uit het vak. Na een paar uur meedraaien weten en voelen bijna alle zorgreservisten echter weer waarom ze ooit voor de zorg hebben gekozen. Ze willen helpen en zich nuttig maken. Wanneer ze de weg eenmaal goed kennen, geven zorgreservisten aan dat ze zich onderdeel van het verpleegteam voelen, wat wordt beaamd door de zorgprofessionals. Een inwerkperiode of een kennismaking voorafgaand aan de inzet van zorgreservisten wanneer er een crisis of piek is, kan een goede match en een snelle inzet bespoedigen.
- Er is in de proeftuinen relatief veel animo voor avond- en weekenddiensten. Zorgreservisten geven als verklaring dat dit makkelijker is te regelen in de combinatie met ander werk (reguliere baan) of met het thuisfront. Tegelijkertijd is ook een aandachtspunt dat zorgreservisten in combinatie met hun reguliere werkzaamheden niet te veel dagen aaneengesloten werken.
- In de proeftuinen ligt de nadruk vooral op het organiseren van de inzet van zorgreservisten. In de evaluaties geven diverse zorgreservisten aan behoefte te hebben aan een vorm van nazorg vanuit de Nationale Zorgreserve.
- Idealiter is alle administratie rond de inzet van zorgreservisten voorafgaand aan hun inzet al geregeld. Denk daarbij aan een 0-urencontract bij de organisatie van inzet, VOG, kopiëren van diploma's en andere formulieren die nodig zijn om te mogen werken. Het is handig dat een zorgorganisatie op de inzetpagina van het platform aangeeft welke gegevens en documenten aangeleverd moeten worden zodat de zorgreservist dat alvast kan regelen. Het is ook goed te onderzoeken of al deze formulieren echt noodzakelijk zijn voor inzet in tijden van crisis. Tot slot moet rekening worden gehouden met de limiet op het aantal keren dat een 0-urencontract mag worden verlengd.
- Als een zorgreservist een VOG aanvraagt, doet hij dit voor een bepaalde zorgorganisatie. Met het oog op de inzet van zorgreservisten bij verschillende organisaties zou het efficiënter zijn als een VOG geaccepteerd wordt in de hele regio en niet slechts bij één organisatie. Dit geldt eveneens voor andere verplichtingen zoals infectiepreventie, check cv, diploma's.

Na de proeftuinen: draaiboek voor zorgorganisaties

De bevindingen en lessen worden verwerkt in een eindrapportage. Op basis daarvan wordt een draaiboek voor zorgorganisaties opgesteld. Daarin staat het hele proces van inzet van zorgreservisten via de Nationale Zorgreserve beschreven: vanaf het eerste, oriënterende gesprek met het team van de Nationale Zorgreserve, tot het formuleren en plaatsen van de hulpvraag. En van het (aanvullend) werven van zorgreservisten in de regio tot het voorbereiden van de inzet, het inroosteren van zorgreservisten en het monitoren en bijsturen van de inzet. Het online platform wordt op basis van de bevindingen uit de proeftuinen doorgelicht en verbeterd en de website van de Nationale Zorgreserve wordt verder gevuld.



Reportage
Michiel van Sluijs

"Het is betekenisvol werk, waar je trots op mag zijn."



Reportage
Annemiek Ooyen-van Wijngaarden

"Ik ben graag zo breed mogelijk inzetbaar. Medische handelingen, complicaties: ik houd van de afwisseling."

Ervaringsverhaal

**Sanne
Staat**

IT-adviseur

Lees verder



"Er is zó veel wat
je kunt doen als
zorgreservist"



Sanne Staat is opgeleid tot verpleegkundige, maar werkt inmiddels al 12,5 jaar bij een woningbouwcorporatie, waar ze meerdere functies heeft gehad. “Als iets op mijn pad komt wat ik leuk vind, dan ga ik er gewoon voor”, zegt ze er zelf over. Onlangs ging ze aan de slag als zorgreservist.

In 2004 kwam Sanne in dienst bij het Delta Psychiatrisch Centrum, waar ze een BBL-opleiding volgde tot verpleegkundige niveau 4. Gedurende die opleiding werkte ze 3 jaar lang in een psychiatrisch ziekenhuis en 1 jaar in een regulier ziekenhuis. “Na mijn opleiding heb ik een aantal maanden vrijwilligerswerk gedaan in een ziekenhuis in Kenia. Na terugkomst meldde ik me aan voor een nieuwe zorgopleiding, maar daar was geen plek meer. Ik ben toen vakantiewerk gaan doen bij woningcorporatie Trivire en kon daar starten met een bacheloropleiding maatschappelijke dienstverlening. Na 7 jaar als woonmaatschappelijk werker werd het tijd voor iets nieuws en heb ik mij intern omgeschoold tot adviseur informatiemanagement.”

“Is dat niet wat voor jou?”

Het was dus nooit een bewuste keuze om uit de zorg te stappen. “Het is gewoon zo gelopen”, zegt Sanne. Haar zorghart is dan ook altijd blijven kloppen en ze voelde gelijk de drang om iets te doen toen de coronacrisis uitbrak. “Ik wilde van betekenis zijn. Al was het maar ter ondersteuning van verpleegkundigen en er zijn voor de patiënten. Dat werd enorm gestimuleerd door mijn werkgever. Nog voordat ik zelf het idee had om bij te springen, stuurde mijn manager mij allerlei oproepen door. ‘Is dit niet wat voor jou?’, zei hij dan. Toen heb ik voor mezelf de knoop doorgehakt en me aangemeld bij Nationale Zorgreserve.”

**“Je krijgt er zoveel dankbaarheid
en voldoening voor terug.”**

Warm ontvangen

Sanne startte in een proeftuin en draaide 3 diensten mee in het Albert Schweitzer ziekenhuis in Dordrecht. “In aanloop naar mijn eerste dienst ben ik goed begeleid door Nationale Zorgreserve en heb ik mij kunnen voorbereiden met een e-learning.” Toch was haar eerste dag behoorlijk spannend: “Ik was weer even dat jonge schoolmeisje van vroeger. Loop ik niemand voor de voeten, dacht ik vaak. Maar al bij binnenkomst viel alle spanning van me af. Ik werd heel warm ontvangen op de afdeling. Bovendien merk je direct dat je kennis en ervaring meeneemt. Je bent niet meer de leerling van vroeger. Het werk verliep heel soepel.”

Goed te combineren

Na haar 3 diensten in de proeftuin is Sanne vastbesloten vaker te willen werken als zorgreservist en te reageren op hulpvragen op het platform. “Je krijgt er zoveel dankbaarheid en voldoening voor terug.” En het is goed te combineren met haar vaste baan. “Mijn werkgever staat volledig achter me.” Op dit moment is Sanne bezig om haar BIG-herregistratie te halen, zodat ze als zorgreservist meer verpleegtechnische handelingen kan doen. “Maar ook zonder BIG-registratie is er zó veel wat je kunt doen. Tegen iedereen die twijfelt om zich aan te melden, wil ik zeggen: gewoon doen. Je staat versted van jezelf!”

Sanne was in mei 2021 te zien bij Hart van Nederland. Bekijk het item [hier](#) terug.

Een plek voor verbinding en ontmoeting

Lees verder



Het online platform van de Nationale Zorgreserve is dé plek waar zorgreservisten en zorgorganisaties elkaar vinden en ontmoeten. Het platform speelt een belangrijke rol in het binden en boeien van zorgreservisten en het verbinden van reservisten onderling.

Het online platform wordt stap voor stap ontwikkeld. Zo leveren de lessen uit de proeftuinen belangrijke input voor het platform. Maar ook de klantreis, ontwikkeld om het platform en de website verder te verbeteren, zorgt voor belangrijke aanpassingen voor de leesbaarheid en gebruiksvriendelijkheid. Zo wordt in de klantreis onderzocht of de navigatie op het platform en de website kloppen, of de informatie begrijpelijk is en of knoppen en links goed werken. Een belangrijk voordeel van de technische opzet is dat het onboardingproces vanaf het begin wordt afgedwongen: als iemand zich aanmeldt als zorgreservist, wordt altijd een onboardinggesprek gevoerd vóórdat iemand op het platform wordt toegelaten.

Altijd regie over de eigen inzet

De Nationale Zorgreserve werkt met een eigen regiemodel: de zorgreservist heeft een hoge mate van autonomie. Dat werkt zo: op het online platform kunnen zorgorganisaties een hulpvraag plaatsen. Ze worden bij het plaatsen van die hulpvraag ondersteund door de Nationale Zorgreserve – die controleert en publiceert de hulpvraag. Daarna ontvangen reservisten een notificatie. Zij kunnen dan zelf – wanneer ze zichzelf bevoegd en bekwaam voelen én beschikbaar zijn – in de agenda aanklikken wanneer ze ingezet kunnen worden. De ervaring leert dat die eigen regie zorgt voor meer beschikbare capaciteit en betrokkenheid van reservisten. Bovendien sluit deze werkwijze aan bij de intrinsieke motivatie van reservisten om te helpen en draagt het bij aan het bouwen van stevige regionale community's. Zorgorganisaties die werken met de Nationale Zorgreserve, hebben inmiddels een groep van 30 tot 40 zorgreservisten om zich heen verzameld. Doet de organisatie een oproep, dan is het rooster binnen een paar dagen gevuld.

Om het proces nog laagdrempeliger te maken, is het online platform in het najaar uitgerust met een roosterfunctionaliteit. Dat wil zeggen dat hulpvragers een rooster kunnen 'openzetten'. Zorgreservisten geven vervolgens aan wanneer zij inzetbaar zijn en de zorgorganisatie kan het rooster vervolgens gebruiken in de eigen planning. De contactpersoon van de zorgorganisatie heeft alleen toegang tot het deel van het platform waar de hulpvraag en het rooster staan. Daar kan hij of zij zien wie zich hebben ingeschreven en hen benaderen om de administratieve kant van de inzet te regelen: overleggen van diploma's en VOG, bepalen activiteitenpakket, opstellen 0-urencontract, eventueel bedrijfskleding, pasje, etc. In 2022 wordt deze administratieve stap ook binnen het platform ingeregeld, waardoor reservisten nog sneller inzetbaar zijn.



"Zorgreservisten horen er bij ons helemaal bij"



Lees [hier](#) het artikel

Regiopagina's

Op de regiopagina van de veiligheidsregio kunnen de zorgreservisten die in die regio wonen, contact met elkaar zoeken, de hulpvragen van zorgorganisaties uit hun regio zien, het regionale reservistennieuws volgen en direct reageren op hulpvragen. Waar in eerste instantie slechts een paar veiligheidsregio's (de regio's waar de proeftuinen plaatsvonden) op het online platform een eigen pagina hebben, krijgen in september en oktober 2021 alle veiligheidsregio's een online omgeving.

Privacy en beveiliging



Bij het ontwikkelen van het online platform speelt privacy en beveiliging een belangrijke rol. Allereerst is er aandacht voor dataminimalisatie. Dat betekent dat de Nationale Zorgreserve alleen die gegevens opslaat die strikt noodzakelijk zijn en die niet aan verandering onderhevig zijn (dus: geen beschikbaarheid, wel contactgegevens). De reservist houdt ook hier zelf de regie op en kan te allen tijde zelf gegevens aanpassen of verwijderen.

Daarnaast stelt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dat bij het verwerken van persoonsgegevens het principe van Privacy By Design toegepast dient te worden. Dit betekent dat er zoveel mogelijk technische en organisatorische maatregelen moeten worden genomen, in een zo vroeg mogelijk stadium, om de privacy van betrokkenen te waarborgen. Om hier op de juiste manier invulling aan te geven, stelt de stichting Extra ZorgSamen een uitgebreid privacy- en securitybeleid op. We maken naar buiten toe duidelijk hoe wij met data omgaan en dat wij zo min mogelijk data verzamelen. Daarnaast houdt de Nationale Zorgreserve er een strikte werkwijze op na. Daarbij laten we ons leiden door de controls voor informatiebeveiliging die bij ISO27001 / NEN7510 en BLO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) worden gehanteerd. Een audit die eind 2021 wordt uitgevoerd, bevestigt dat de Nationale Zorgreserve volgens de geldende richtlijnen werkt.

Ons beleid bevat de volgende uitgangspunten:

1. We verzamelen zo min mogelijk data, net voldoende om te kunnen opereren
2. Als er data wordt verzameld, slaan we die bij voorkeur op binnen Europa
3. We zijn transparant over welke data we verzamelen en met welk doel
4. We nemen beveiligingsmaatregelen op het juiste niveau en waar mogelijk hoger
5. We implementeren alle mogelijke procedures voor onvoorziene situaties zoals datalekken

6. Ontmoetingen

Verantwoordelijke community

Lees verder



Zorgreservisten binden, boeien en behouden. Dát is de missie van de Nationale Zorgreserve. Ontmoeting en gesprek van mens tot mens is daarvoor onmisbaar. Dat kan in het groot – landelijk of regionaal – of kleinschalig – in een skillslab bij een zorgorganisatie.



Om die ontmoeting te faciliteren, vindt op 18 september 2021 de eerste Nationale Zorgreserve-dag plaats. Een dag om kennis te maken, ervaringen uit de proeftuinen uit te wisselen en daar samen lessen uit te trekken. En een dag om mensen te bedanken. De Nationale Zorgreserve-dag vindt – heel toepasselijk – plaats in de Korporaal Van Oudheusden kazerne in Hilversum: de kazerne waar medisch personeel van Defensie en van de Defensiereserve wordt getraind. Een fysieke bijeenkomst voor alle zorgreservisten is niet mogelijk. In plaats daarvan komen 20 zorgreservisten op zaterdag 18 september 2021 bijeen voor een eerlijk gesprek. Naast de zorgreservisten zijn ook vertegenwoordigers van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aanwezig, evenals leden van de raad van toezicht van Extra ZorgSamen, waaronder Diederik Gommers en voorzitter Cathy van Beek. Gastheer is kolonel Jeroen Hulst. In de diverse gedachteswisselingen tussen alle aanwezigen wordt één ding duidelijk: we gaan nog meer van elkaar leren en de toekomst vormgeven. Met elkaar en voor elkaar.

Bijzondere sprekers

Hugo de Jonge, minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), bedankt aan het begin van de dag de zorgreservisten met een persoonlijke videoboodschap voor hun inzet in de afgelopen tijd. Ook kijkt hij vooruit naar de verdere opbouw van de Nationale Zorgreserve. Cathy van Beek opent vervolgens de fysieke bijeenkomst als voorzitter van de raad van toezicht van Extra ZorgSamen. Jeroen Hulst, kolonel van het Defensie Gezondheidszorg Opleidings- en Trainingscentrum, houdt een bevlogen verhaal over (zelf)leiderschap. José Geertsema, oprichter en bestuurder van Extra ZorgSamen en programmamanager van de Nationale Zorgreserve, vertelt aan de hand van haar eigen persoonlijke ervaring waarom de zorg in het algemeen en de Nationale Zorgreserve in het bijzonder haar zo nauw aan het hart liggen. Ze vertelt hoe ze leerde niet weg te kijken als ergens pijn en onmacht is en hoe je, door vol te houden en hoop te blijven houden, bereid blijft om door te gaan.



Inzicht in behoeftes

Daarna gaan de aanwezigen met elkaar in gesprek. Dat doen ze aan de hand van stellingen. Bij alle zorgreservisten staat de liefde voor de patiënten en cliënten voorop. Dat is duidelijk. Juist daarom is het mooi inzicht te krijgen in de uiteenlopende meningen en behoeftes die ze hebben met betrekking tot andere onderwerpen, zoals de gewenste mate van autonomie, de administratieve processen, de financiële beloning et cetera.

Overhandiging speldje

Aan het einde van de bijeenkomst overhandigt Diederik Gommers een Nationale Zorgreserve-speldje aan alle ingezette zorgreservisten. Voor iedereen heeft hij een persoonlijke boodschap. Groot is de trots van de zorgreservisten om dit speldje te mogen ontvangen. Een klein, maar veelzeggend symbool als erkenning voor en bevestiging van de inzet en identiteit van de zorgreservist.



Kickoff 50 regionale bijeenkomsten van zorgreservisten groot succes



Lees [hier](#) het artikel

Eerste regionale bijeenkomst in Noord-Holland Noord



Lees [hier](#) het artikel



Ervaringsverhaal

Marijke

Oma en mantelzorger

Lees verder



"Ook na mijn pensioen is mijn 40 jaar ervaring in de zorg van grote waarde"



Na een leven lang werken in de zorg heeft Marijke de energie om zelfs na haar pensioen bij te springen als zorgreservist. Vijf jaar geleden ging Marijke met pensioen, ze is mantelzorger, vrijwilliger bij het Rode Kruis en een hospice en ze heeft zich nu ook aangemeld als zorgreservist.



“Ik heb geen BIG registratie meer, maar mijn 40 jaar ervaring in de zorg is niet zomaar weg. Deze wil ik graag inzetten waar en wanneer het het hardst nodig is.”

Sinds haar 6e wist Marijke al dat ze de zorg in wilde: “Ik zorg graag voor mensen en je krijgt er zoveel voor terug”. Ze begon op haar 16e als aspirant leerling verpleegkundige in het St. Antonius ziekenhuis te Utrecht, waar ze na haar A opleiding ook de CCU en IC opleiding volgde. Nadat ze trouwde, naar Twente verhuisde en kinderen kreeg, stopte ze net als veel generatiegenoten met werken. Maar na een aantal jaren besloot ze als herintreder terug te keren in de zorg. En ze werkte nog ruim 24 jaar met veel plezier in het ziekenhuis in Almelo.

Zorghart

Marijke is naast IC verpleegkundige ook vrijwilliger bij het Rode Kruis en al 18 jaar vrijwilliger bij het Leonardus Hospice. Marijke: “Ik ben altijd wel actief gebleven. In het hospice kan ik ook veel kwijt; van mensen begeleiden tot coördineren. Het is heel divers en dankbaar werk en het ligt mij echt na aan mijn hart”. Marijke vindt het heel fijn dat ze ook in haar eigen regio kan helpen in tijden van crisis. Marijke: “Ik kan zelf heel goed aangeven wat ik nog kan betekenen voor de zorg. De IC ken ik natuurlijk heel goed, maar ook op verpleegafdelingen zou ik mij nuttig kunnen maken, ook al ben ik niet meer BIG geregistreerd. Met wijkverpleging heb ik geen ervaring en past misschien minder goed bij; op een hulpvraag daar zou ik minder snel reageren”.

“Ik kan zelf heel goed aangeven wat ik nog kan betekenen voor de zorg.”

Veiligheid

Zoals voor alle zorgprofessionals geldt is veilig kunnen werken van essentieel belang. Daarom vindt Marijke het belangrijk eerst gevaccineerd te zijn voor ze als zorgreservist ingezet wordt. Marijke: “Ik wil mij veilig voelen, niet alleen voor mezelf, maar ook voor mijn naasten en de mensen waar ik voor zorg. Tijdens de eerste golf waren er te weinig persoonlijke beschermingsmiddelen, waardoor zowel ik als mijn omgeving onnodig risico liep om besmet te raken.”

Nationale Zorgreserve

Marijke is blij dat ze in crisistijd ergens in kan springen waar de urgentie hoog is. Marijke: “Ik ben natuurlijk al op leeftijd en ben niet iedere dag beschikbaar. Dat komt omdat ik vrijwilligerswerk doe, mantelzorger ben en kleinkinderen heb waar ik graag bij oppas. Maar ik kan en wil me zeker meerdere dagdelen inzetten tijdens crisissituaties. Mijn BIG registratie heb ik niet meer, maar mijn klinische blik en ervaring neemt niemand mij meer af. Deze wil ik graag inzetten waar en wanneer dit het hardst nodig is.”



Het aantal zorgreservisten groeit in 2021. Toch zijn we nog niet zover dat de landelijke dekking van 75 reservisten per veiligheidsregio gehaald wordt. Een landelijke wervingscampagne én media-aandacht voor de Nationale Zorgreserve leiden tot een flinke groeispurt.

Om meer zorgreservisten te werven, wordt een landelijke wervingscampagne gelanceerd. Daarnaast sluit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) contracten met een aantal werving- en uitzendbureaus om potentiële zorgreservisten aan te dragen bij de Nationale Zorgreserve. Het doel is om voor het einde van het jaar 2021 in alle 25 veiligheidsregio's minimaal 75 zorgreservisten paraat te hebben staan. Voor de wervingscampagne en het onboarden van zorgreservisten wordt extra capaciteit in het programmateam ingezet.

Zorgreservist worden: een bewuste keuze

In de wervingscampagne wordt het hebben van een zorgdiploma en zorgervaring steeds benadrukt als voorwaarde om zorgreservist te kunnen worden. Dat lijkt effect te hebben: onder de mensen die zich als potentieel zorgreservist aanmelden, zitten opvallend weinig mensen die niet voldoen. Mensen die zich aanmelden, hebben er goed over nagedacht en kiezen er bewust voor zich als zorgreservist aan te melden. Onder de aanmeldingen die via de uitzendbureaus binnenkomen, bevinden zich verhoudingsgewijs meer mensen die niet binnen het profiel passen: mensen zonder zorgdiploma, mensen die tijdens de harde lockdown van het jaar daarvoor zonder werk thuis kwamen te zitten en toen beschikbaar waren maar nu niet (meer), mensen die geen idee hebben wat de Nationale Zorgreserve doet, hoe het werkt en wat van hen verwacht wordt, of die zich daar na uitleg niet aan willen verbinden.

Urgentie in de zorg leidt tot media-aandacht

In oktober krijgt de Nationale Zorgreserve vanwege de wervingscampagne veel media-aandacht. Zo presenteert de NOS begin oktober groots de steun van het kabinet voor een nationale zorgreserve. Ook besteden Hart van Nederland, EenVandaag en Goedemorgen Nederland aandacht aan de Nationale Zorgreserve en worden paginagrote wervingsadvertenties in de regionale dagbladen geplaatst. Deze media-aandacht leidt tot een enorme aanwas van nieuwe zorgreservisten. Om al deze mensen volgens onze eigen afspraak binnen 48 uur te kunnen spreken over de wederzijdse verwachtingen en hen te kunnen onboarden, wordt het programmateam (tijdelijk) uitgebreid.



Brian Stuivenberg (30) is in het dagelijkse leven kwaliteitsadviseur. Daarnaast rondt hij zijn master Innovatie in de gezondheidszorg af. Sinds zijn zestiende heeft hij (bij)banen in de zorg.



“Officieel ben ik nog verpleegkundige, maar na mijn HBO-V ben ik ben aan de slag gegaan als kwaliteitsverpleegkundige in de ouderenzorg. Bij het verpleegtehuis waar ik werkte, kwam ik begin 2020 in het corona-uitbraakteam. Daar coördineerde ik alles wat nodig was om de coronazorg in het verpleegtehuis te leveren. De eerste golf viel mee, maar eind 2020 hadden we enorm veel uitbraken. Dat betekende veel overlijdens, de telefoon áltijd aan, een emotioneel zware periode en met kerst werken omdat veel personeel ziek was.

Praten over de laatste fase

Dat ik in de ouderenzorg ben gaan werken, was een bewuste keuze. Mijn vader is overleden toen ik zeventien was. Ik heb voor hem gezorgd voordat hij stierf. Wat ik achteraf gezien toen heb gemist, is de voorbereiding op de dood. Er werd helemaal niet over gepraat, niet met mij maar ook niet met mijn vader. Ik vind het belangrijk om het gesprek aan te gaan met ouderen. Niet zozeer over de dood zelf, maar wel over de laatste fase. Er is veel winst te behalen, want de kwaliteit van leven gaat omhoog als je weet hoe iemand de laatste fase wil invullen.

"De voldoening is groot als ik iemand blij kan maken."

Wat kunnen wij daarin betekenen?

Om mijn studie af te kunnen ronden en om mijn kennis te verbreden heb ik ander werk gezocht; dat werd kwaliteitsadviseur. Voor mijn eindscriptie onderzoek ik waarom zorgverleners het ongemakkelijk vinden om het gesprek aan te gaan over het levenseinde en hoe ze dit zouden kunnen doen. Iedereen denkt na over de dood, ook al wordt er niet over gesproken. Als ik erover begin, merk ik dat het een hele opluchting is voor de ander. Hoe was je leven, hoe ga je om met het verlies van zelfregie, wat kun je nog wél? Hoe wil je je laatste fase in en hoe kunnen wij daarbij ondersteunen? Als je dit van iemand weet, kun je erop inspelen. Ook wanneer iemand dementerend of bedlegerig wordt, kun je iets betekenen. Misschien was muziek luisteren belangrijk in het leven, of vindt iemand het fijn om te worden aangeraakt

Ouderenzorg is uitdagend

Tijdens de opleiding is er weinig aandacht voor de mentale kant van de zorg; het draait vooral om de medische handelingen en het 'beter worden'. De technische handelingen lijken vaak spannender. Studenten vinden de ouderenzorg vaak saai en gaan liever in een ziekenhuis werken. Dat stigma zou ik graag willen wegnemen. De ouderenzorg is juist heel complex en uitdagend. Mensen komen niet zomaar in een verpleegtehuis terecht, dan is er echt wel iets aan de hand.

De voldoening is groot

Als zorgreservist in de ouderenzorg heb ik geen eindverantwoordelijkheid. Ik hoef geen infusen aan te leggen en heb meer ruimte om het gesprek met mensen aan te gaan en activiteiten te ondernemen. Ik werk vier dagen in de week bij Arkin en ben mijn scriptie aan het schrijven. De overige tijd zet ik me graag in om de druk in de zorg een beetje weg te nemen. In normale tijden ben ik graag met vrienden, ga ik tennissen of naar het theater. Maar als ik een klein beetje kan bijdragen door ouderen een glimlach te geven of een praatje te maken, dan doe ik dat nu liever dan ontspannen met vrienden. De voldoening is groot als ik iemand blij kan maken."

8. De vierde coronagolf

Een praktijkproef zonder weerga

Lees verder



Nationale Zorgreserve

In oktober 2021 is de Nationale Zorgreserve voor het eerst operationeel. Tijdens een nieuwe ervaring van het aantal coronabesmettingen komt de zorg aan patiënten en cliënten in ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen en in de thuiszorg in het gedrang.

De vierde golf neemt eind januari 2022 af. Een uitgelezen kans om deze praktijkervaring met alle betrokkenen te evalueren. Wie zijn onze zorgreservisten? Hoe hebben zij de inzet in 2021 ervaren? En wat vinden zorgorganisaties belangrijk bij de inzet van zorgreservisten? De inzichten die deze evaluatie opleverde, delen we hierna.

Enorme toename

Het programmateam is dan al tijdelijk uitgebreid om nieuwe zorgreservisten die zich aanmelden, binnen 48 uur te kunnen onboarden. Dat is maar goed ook, want in oktober komt daar een enorme toename van zorgorganisaties bij. Meer dan 130 organisaties weten de Nationale Zorgreserve in die periode te vinden. Alle organisaties worden warm onboard bij de Nationale Zorgreserve en het merendeel van de organisaties gaat over tot het uitzetten van een hulpvraag.



“Zonder zorgreservisten was het ons niet gelukt”



Lees [hier](#) de reportage

Veel wat in de maanden daarvoor is bedacht, blijkt goed te werken. Maar niet alles. Zorgorganisaties die zich aanmelden, zijn op zoek naar capaciteit om de roosters te vullen. Maar als het erop aankomt, gaat vaak gaat toch de voorkeur uit naar het bekende: de inhuur van mensen met actuele diploma's, of dat nu uit de eigen flexibele schil is of via uitzendbureaus. Daarnaast blijkt het voor zorgreservisten niet altijd makkelijk om regionaal inzetbaar te zijn. Soms is de reisafstand van de woonplaats naar de zorgorganisatie te groot. Zeker als organisaties lastig bereikbaar zijn met het openbaar vervoer, is het moeilijk om beschikbare diensten ingevuld te krijgen. Verder ervaren veel zorgreservisten de administratie als een grote ballast. Bij iedere organisatie waar zij willen helpen, volgt een enorme papierwinkel. De tijd die het kost om alle papieren in te vullen, staat vaak niet in verhouding tot de duur van de inzet.

Ervaringen uit de eerste hand

Om een systematischer beeld te krijgen van de lessen en ervaringen rond de inzet van de Nationale Zorgreserve tot dan toe, wordt in 2022 onderzoek gedaan onder zorgreservisten en zorgorganisaties.

Er is gewerkt met twee vragenlijsten: één voor zorgreservisten en één voor zorgorganisaties. De vragenlijst voor zorgreservisten dient vooral om een beeld van deze groep te krijgen. Wie zijn ze, waar zitten ze, wat is hun achtergrond, wat zijn hun drijfveren, wat hebben ze nodig om zich duurzaam te verbinden aan de Nationale Zorgreserve? De vragenlijst voor zorgorganisaties geeft inzicht in wat zorgorganisaties belangrijk vinden als het gaat om de inzet van crisiscapaciteit via de Nationale Zorgreserve.



“We kunnen heel veel capaciteitsproblemen zelf opvangen, maar niet alles”



Lees [hier](#) de reportage

Het aantal zorgreservisten dat aan het onderzoek deelneemt, is representatief voor de gehele groep zorgreservisten. Het aantal deelnemende zorgorganisaties is in omvang beperkt. De resultaten uit de vragenlijst voor zorgorganisaties geven daarom vooral een globaal beeld van de thema's die bij zorgorganisaties spelen rond de inzet van zorgreservisten.

Van de zorgreservisten die hebben meegedaan aan het onderzoek valt

70%

in de leeftijdscategorie 60 jaar of ouder.

De binding van zorgreservisten ligt vooral in de zorg zelf: bij de patiënten/cliënten, bij hun vak en bij de (collega's) van de zorgorganisatie waar ze worden ingezet. Hun binding met de Nationale Zorgreserve als geheel en met de regionale community's is lager. Ook geven ze aan minder behoefte te hebben aan regionale en landelijke bijeenkomsten.

Een groot deel van de zorgreservisten geeft aan behoefte te hebben aan bijscholing en aan meeloopdagen bij zorgorganisaties om hun inzetbaarheid op peil te houden. Hoe dit vorm zou kunnen krijgen, is iets wat nader onderzocht moet worden.

Zorgreservisten die al eens zijn ingezet, zijn actiever op zoek naar mogelijkheden om zichzelf in te zetten dan zorgreservisten die nog niet eerder zijn ingezet.



Een groot deel van de zorgorganisaties geeft aan de inzet van zorgreservisten een volgende keer anders en beter voor te zullen bereiden.

De zorgorganisaties die aan het onderzoek hebben meegedaan, waarderen bij de ingezette zorgreservisten vooral de hands on mentaliteit, hun motivatie, het makkelijk de weg en hun draai kunnen vinden en hun fysieke en mentale belastbaarheid.

Zaken die door de zorgorganisaties uit het onderzoek als minder positief zijn ervaren, zijn digitale vaardigheden en de omgang met moderne apparatuur, net als de inzetbaarheid in uren.

De zorgorganisaties die hebben meegedaan aan het onderzoek geven aan het lastig te vinden om op basis van de beschikbaarheid van de zorgreservisten het werk te organiseren.

Het niet reageren op een hulpvraag wordt in

bijna de helft

van de gevallen veroorzaakt doordat de gevraagde locatie van inzet te ver is van de woonplaats van de zorgreservist.



In totaal is bij de

17

zorgorganisaties die aan het onderzoek hebben meegedaan, aan

23

zorgreservisten een langduriger contract aangeboden en geaccepteerd waardoor zij ook na crisis inzetbaar zijn bij de zorgorganisatie.

Bevindingen onderzoek onder zorgreservisten en zorgorganisaties



Lees [hier](#) het onderzoek

Verder bouwen aan de Nationale Zorgreserve

Lees verder



In 2022 wordt er gewerkt om de Nationale Zorgreserve door te blijven ontwikkelen. Samen leren en verbeteren, zodat zorgreservisten nog beter bereikbaar, beschikbaar en inzetbaar worden. En blijven.

Daarbij is niet het werven van reservisten het grootste knelpunt, maar juist het zorgen dat processen goed zijn ingeregeld en het concept goed geïmplementeerd is bij zorgorganisaties. De ervaring van Stichting Extra ZorgSamen, die naast de Nationale Zorgreserve ook in samenwerking met de GGD-GHOR de GGD-Reservisten ontwikkelde, leert ons dat mensen zich nog steeds massaal aanmelden. De doorontwikkeling en verbetering sluit bovendien aan op de politieke wens om naar de toekomst toe een structurele zorgreserve voor crisissituaties te hebben, en op de aanbevelingen van de Taskforce Ondersteuning Optimale Inzet Zorgverleners.

Verbeteren ondersteuning en inzetbaarheid van zorgmedewerkers

Niet alleen via de concrete ervaringen van de Nationale Zorgreserve ontdekken we hoe we zorgreservisten het beste kunnen mobiliseren en inschakelen voor de zorg. Ook bestuurlijk wordt er onderzoek naar gedaan.

De minister van VWS heeft de Taskforce Ondersteuning Optimale Inzet Zorgverleners gevraagd concrete maatregelen te identificeren die bijdragen aan de ondersteuning van zorgmedewerkers en hun inzetbaarheid én die op korte termijn uitvoerbaar zijn. Voor 2022 hebben we met de minister afgesproken dat er een landelijke voorziening moet komen die de administratie bij de inzet van zorgreservisten stroomlijnt. Daarmee wordt de inzet van reservist bij zorgorganisaties eenvoudiger.

Door de Nationale Zorgreserve verder te ontwikkelen, dragen we bij aan een (nog) betere ondersteuning van zorgorganisaties en zorgprofessionals. Nu en in de toekomst. Hoe de Nationale Zorgreserve er over een paar jaar zal uitzien, weten we nu nog niet. Het ministerie van VWS doet momenteel onderzoek naar de toekomstige structurele inrichting. Wat Extra ZorgSamen en de Nationale Zorgreserve daarbij inbrengen, is een andere manier van werken en doen. We laten zien hoe je betrokken burgers die willen bijdragen, bindt en geboeid houdt. Zodat ze graag zorgreservist worden en blijven. We laten zien dat niet de administratie en personele organisatie van de zorginstelling centraal moet staan, maar de beschikbaarheid en mogelijkheden van de zorgreservist.

In 2022 wordt gewerkt aan de volgende punten:

Differentiatie

Er zijn grote verschillen tussen regio's en, daarbinnen, tussen organisaties. Die verschillen vormen één van de meest complexe vraagstukken bij het landelijk organiseren van reservistencapaciteit. Want waar in de ene regio op papier en in praktijk de veiligheidsregio de regievoerder is, nemen in andere regio's andere gremia in meer of mindere mate verantwoordelijkheid. Ook de mate van regionale samenwerking en het beeld van een crisis verschillen vaak.

Daarnaast zien we dat in de afgelopen 2 jaar het woord 'zorgreservist' een containerbegrip is geworden voor iedereen die tijdelijk iets in de zorg wil doen. In de toekomst moeten we onderscheid maken tussen een zorgreservist die bij crisis ingezet wil worden én de oud-zorgmedewerker die in een flexpool als warme schil om de zorg heen wil werken. Daarom worden in 2022 worden het profiel van de reservist en externe positionering verder ontwikkeld. Daarbij besteden we nadrukkelijk aandacht aan de verschillende manieren waarop we deze doelgroepen binden en boeien.

Zorgorganisaties op het platform

Zorgreservisten en zorgorganisaties vormen samen de regionale community op het online platform. De doorontwikkeling van het platform richt zich zoveel mogelijk om de administratieve lasten van zorgreservisten en zorgorganisaties te verminderen.

Digitaal paspoort

In 2022 verstevigen we de regionale samenwerking tussen zorgreservisten en zorgorganisaties. Uit het plan dat Extra ZorgSamen op verzoek van het ministerie van VWS schreef én in de afspraken die de Taskforce Ondersteuning Optimale Inzet Zorgverleners maakte met de Nationale Zorgreserve, blijkt dat een digitaal paspoort voor reservisten noodzakelijk is. Met zo'n digitaal paspoort krijgen reservisten en zorgorganisaties direct toegang tot cv, werkervaring, bewezen vaardigheden, diploma's en VOG.

Investeren in opleiden

Zorgreservisten hebben affiniteit met de sector, maar ze zijn er ook een tijd uit. Dat doet iets met het zelfvertrouwen van een reservist. De Nationale Zorgreserve organiseert periodiek regionale bijeenkomsten waar zorgreservisten elkaar ontmoeten (dialoog), aan hun vaardigheden werken (skillslab) en kennismaken met zorgorganisaties (stage). Daarnaast zijn er regelmatig online bijeenkomsten over het gebruik van het online platform, het delen van ervaringen en het bespreken van wensen. Voor hen die willen en daarvoor in aanmerking komen, voorzien we in BIG-herregistratie.

Groeien

De Nationale Zorgreserve heeft de ambitie om in 2022 te groeien naar een totaal aantal van 2000 zorgreservisten, verspreid over de veiligheidsregio's. Daarmee wordt de dekking van zorgreservisten zowel landelijk als per regio meer verspreid. Ook draagt dit bij aan de ontwikkeling van sterke regio's waarbij er tijdens crises snel samengewerkt kan worden.

Bekendheid

De Nationale Zorgreserve is jong met haar 1-jarig bestaan. In 2022 richten we ons het vergroten van de bekendheid van de werkwijze en toegankelijkheid van de Nationale Zorgreserve.

De handen op elkaar!

Lees verder



De Nationale Zorgreserve was in 2021 volop in ontwikkeling. Deze cijfers laten zien hoe het aantal zorgreservisten, zorgorganisaties en hulpvragen gedurende het jaar toeneemt.

Vooraf in de maanden augustus tot en met december groeit het aantal zorgreservisten aanzienlijk.



Aanmeldingen

Aan het einde van 2021 hebben

137

zorgorganisaties en bijna

1.300

oud-zorgprofessionals zich aangemeld.

Diensten

Een kleine

1.000

diensten bij

77

zorgorganisaties.

Hulpvragen

137

organisaties hebben geïnformeerd.

Voor

87

organisaties zijn hulpvragen uitgezet.

Bij

77

organisaties zijn er inschrijvingen geweest.