



## Leren van Brabant: nazorg na corona



De Wever in Noord-Brabant was één van Nederlands eerste zorgorganisaties met een coronabesmetting. Vóór de landelijke lockdown begon goed beschouwd hier de nazorg van de medewerkers al. Het was voor De Wever vooral een kwestie van snelheid. HRM-manager Rianne Jasperse van De Wever: 'Wij zitten tegen de Belgische grensstreek aan. Zestig collega's wonen in Vlaanderen. Toen duidelijk werd dat de volgende dag de grens dichtging, hebben we 's avonds voor iedereen een brief gemaakt waarmee ze toch de grens over konden.' Dit is deel 2 uit de drieluik over corona in Brabant en de geleerde lessen.

### 'Zorg voor elkaar'

Twee weken eerder maakte de personeelsbezetting van De Wever al reuzenstappen. Rianne Jasperse: 'We besloten tot het opzetten van een programma dat medewerkers moest ondersteunen en ontlasten. Bijvoorbeeld door de inzet van coronahulpverleners. We hebben intern en extern mensen geworven die ter ondersteuning op besmette locaties konden worden ingezet, zodat onze vaste zorgmedewerkers zich volledig op hun eigen werk konden richten.'



‘De coronahulpen waren ondermeer nodig voor de gesprekken met de familie, extra schoonmaakwerk en hulp bij het beeldbellen. Veel mensen waren boos omdat ze hun naasten niet meer konden bezoeken. Coronahulpen gingen die gesprekken met de familie. Iedereen vanuit onze organisatie kon coronahulp worden, maar we keken wel of er enige affiniteit met de zorg was. Coronahulpen zijn geen vrijwilligers. Ze kregen allemaal een contract en een salaris conform FWG 10.’ Ook fysiotherapeuten, teamcoaches en leerlingen – (‘We hebben er enige honderden’) – werden ingezet. Zo konden leerlingen in coronatijd toch hun stages afmaken.’

### **‘We zaten in een bubbel’**

Extra ondersteuning was fijn. Maar dat laat onverlet dat op besmette afdelingen niet alleen bewoners, maar ook medewerkers zelf een gevoel van isolement hebben ervaren. Verpleegkundige Suzanne van Vugt van

zorgcentrum De Eikelaar in het Brabantse Udenhout (onderdeel van zorgstichting 't Heem) : 'We zaten in een soort bubbel. Collega's van andere locaties hadden niet goed in de gaten wat in De Eikelaar de impact van de fatale besmettingen was. Op andere locaties ging het gewone leven min of meer door. 'Zullen we vanmiddag langskomen om even bij te praten?', mailden ze dan. Nee dat gaat dus niet. Het was ook zo moeilijk voor te stellen wat we hier meemaakten.' Dat bubbelgevoel had ook te maken met het feit dat ontwikkelingen een onverwachte wending namen.



Sectormanager zorg Carolien Gaakeer van servicecentrum Het Laar in Tilburg: 'In onze cohortgroep werkten in het begin medewerkers en bewoners die elkaar kenden. Op die basis hadden medewerkers ook ingestemd met werken op de cohortafdeling. Maar iets later kwamen er bewoners bij die voor de medewerkers nieuw waren: bewoners met dementie en onbegrepen gedrag. Dat was lastig en legde extra druk op die afdeling. Dat hadden we ons van tevoren niet zo gerealiseerd. Bij een nieuwe uitbraak willen we de medewerkers

waarschuwen dat er bewoners op de cohortafdeling bij kunnen komen die ze niet kennen.'

## **Verzuim omhoog, toch voldoende mensen**

De crisis leidde op HR-gebied tot bijzondere situaties. Zo was bij Het Laar het verzuim hoger, maar bleven er wel voldoende mensen inzetbaar. Carolien Gaakeer: 'De stijging in het verzuim was vooral aan onszelf als organisatie toe te schrijven. Mensen met luchtwegklachten stuurden we naar huis met de boodschap 'Zorg vooral goed voor jezelf' Achteraf was dat wellicht niet nodig geweest. Inmiddels testen we medewerkers met twijfelachtige klachten zelf. Bij iedereen was tot nu toe de uitslag negatief. Maar ja, dat wisten we niet toen nog niet iedereen kon worden getest. Ondanks een hoger verzuim hielden we voldoende medewerkers over om de crisis op te vangen. We hadden namelijk even geen teamoverleg, geen werkgroepsbijeenkomsten en geen scholingsdagen. Daardoor hielden we per saldo voldoende bezetting over.'

Niet overal in Noord-Brabant ging het hetzelfde met dat verzuim. Bij De Wever werd het normale verzuim van 8 à 9 procent maar een fractie hoger. Rianne Jasperse van De Wever 'We waren bang dat het naar 15 tot 20 procent zou stijgen.' De inzet van vele extra mensen in coronatijd, kan een reden zijn waarom nauwelijks medewerkers uitvielen tijdens de crisis.

## **Topdown uitrollen**

Er is nog een stressfactor die niet zozeer te maken heeft met emoties rond lijdende en stervende bewoners, maar met het dictaat van de plotselinge veranderingen. Bij Het Laar was dat goed merkbaar. Het Laar heeft zoals alle verpleeghuizen voortvarend een actieplan over de organisatie uitgerold. Dat was nodig, maar dat gaf daar ook wrijving. Carolien Gaakeer: 'We werken hier met zelforganiserende teams. Maar alle coronamaatregelen hebben we topdown besloten en ingevoerd. Dat gaf irritaties. Logisch, want topdown staat haaks op het principe van zelforganisatie. Maar het kon niet anders. Bij een tweede besmettingsgolf kunnen we dat wel meer vanuit zelforganiserende teams doen, gezien de kennis en ervaring die we nu hebben opgedaan rond het virus en de aanpak.'

## **Nieuwe emotionele periode**

De Brabantse zorgverleners wijzen erop dat de druk op het personeel niet ophoudt nu het virus snel aan kracht inboet. Suzanne van Vugt van De Eikelaar spreekt van een nieuwe emotionele periode. 'Die is misschien nog wel heftiger dan de periode van de besmettingen. Mensen zagen hun ouders voor het eerst sinds weken weer in het echt.'



De bewoners zijn in die periode écht achteruitgegaan. Ze hebben twee maanden op hun kamer gezeten, in eenzaamheid, zonder veel activiteiten, weinig beweging, waardoor ze minder aten en afvielen. Dat zie je aan deze mensen af. Het is een schok om zo je vader of moeder opnieuw te ontmoeten. En met de voorzichtige openstelling kwamen de discussies op gang wie van de zes kinderen uit het gezin wél en wie niet op bezoek kon komen. En of we echt geen uitzonderingen kunnen maken. Ook voor ouderen zelf zijn dit onmogelijke keuzes.'

Suzanne: 'Wij als zorgpersoneel worden over deze zaken als eerste door bewoners en de familie benaderd. Sommigen denken dat wij de beslissing nemen over de bezoeksregeling. Het is zó moeilijk allemaal'.

## Geleerd van de virusaanpak

De Brabantse organisaties zijn niet van plan om helemaal terug te keren naar de periode vóór de crisis. Een

paar zaken zijn blijvend anders. Rianne Jasperse van De Wever: ‘Precies weten we het nog niet, maar we zijn op dit moment – juni 2020 – aan het bekijken welke onderdelen van ‘Zorg voor elkaar’ we kunnen behouden als onderdelen van het aanbod dat past bij goed werkgeverschap.

Ook Carolien Gaakeer van Het Laar zegt dat sommige coronamaatregelen blijvend zijn. ‘Maximaal drie mensen op een teampost, afstand houden, beeldbellen als vast onderdeel naast het elkaar ontmoeten. We zijn nu trouwens bezig met een pilot met onze teamposten. Op één afdeling hebben we de teampost omgebouwd tot een ontmoetingsplek voor bewoners en medewerkers. Het kantoor van dat team is nu een statafel in de gang. Misschien doen we het zo wel voor alle teamposten. Past ook bij onze visie ‘Aangenaam leven met Het Laar’: niet achter de computer op je teampost: je bent er voor de bewoners.’

## Mensen zijn moe

Voorlopig moeten de mensen vooral op adem komen. Carolien Gaakeer van Het Laar: ‘Je merkt dat mensen moe zijn. Sommige tijdrovende zaken zoals het maken van een jaarplan schuiven we nog even voor ons uit. De zomervakantie staat voor de deur. Wij zeggen: neem gewoon je vakantie op. Spaar het niet op tot het najaar, want het kan zijn dat we dan we bij een tweede virusgolf weer iedereen nodig hebben.’ Carolien verwacht geen blijvende geestelijke schade bij de collega’s. ‘Toch maak ik mij over een paar medewerkers wel zorgen. Die hebben het ook door het virus namelijk ook privé voor de kiezen gehad. We bieden deze groep maatwerk-begeleiding aan.’

In het kader van nazorg doen Het Laar en De Wever ook mee aan de [pilot over teamreflectie](#). Die proef is gebaseerd op de debriefing die militairen na afloop van een missie krijgen.

## Vooruitzicht op tweede golf

Mocht het virus terugkeren, dan wil Het Laar minder rigoureuus omgaan met het bezoek. ‘Helemaal dichtgaan, dat kan niet meer. Dat kun je mensen niet aandoen. In het begin kon het niet anders, omdat we niet goed wisten wat de risico’s waren. Maar we doen het volgende keer echt anders en hopen dat de politiek hierin meedenkt. Ik sprak een bewoner die zei: ‘Ik heb liever corona dan dat ik niemand meer zie.’ Mensen zijn door de sluiting écht achteruitgegaan.’ Suzanne van Vugt van De Eikelaar wijst er op dat de tweede golf zelf niet zozeer het probleem zal zijn: ‘We weten nu goed wat we moeten doen. Maar het is vooral het idee vooraf dát er een tweede golf kan komen. Dat zet alles hier in een somber decor.’

## Eén team geworden

Verzuimcijfers, nieuwe vormen van begeleiding, anders met elkaar omgaan: het lijken allemaal details vergeleken bij het grote leed dat bewoners, medewerkers en familie meemaakten. In zorgcentrum De Eikelaar overleden binnen anderhalve week vijf van de 35 bewoners. Suzanne van Vugt: ‘De emoties liepen hoog op. De familie mocht er pas bij toen echt de terminale fase was aangebroken. Na het overlijden was er geen

afscheid mogelijk. En geen laatste woorden van onze kant, voordat de kist naar buiten werd gedragen. Collega's keken elkaar aan en zeiden: 'Wat gebeurt hier eigenlijk?'

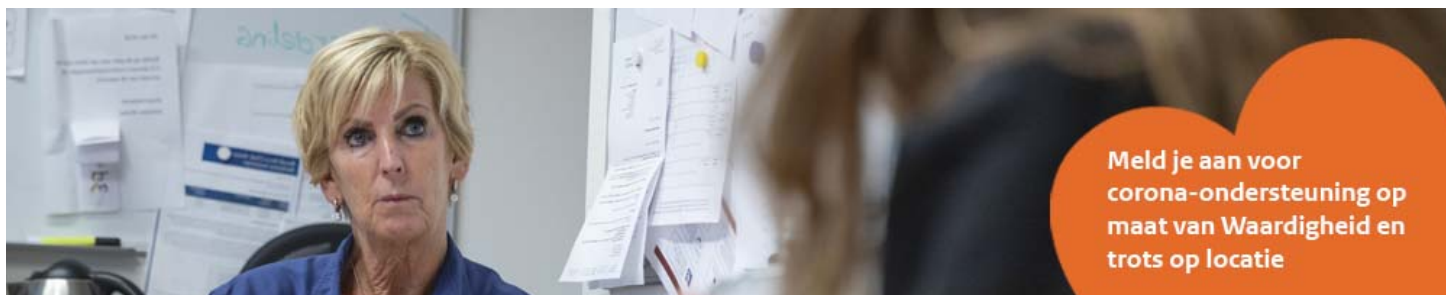
HRM-manager Rianne Jasperse van De Wever: 'Medewerkers hadden soms langdurige relaties met ouderen die zijn overleden. Nu zijn er lege kamers en teveel medewerkers voor de diensten, omdat we nu met minder bewoners zijn. Dat zijn nieuwe facetten. Het is een rare tijd.' Maar er is ook een positieve keerzijde.

Suzanne: 'De huishoudelijke dienst, de keuken: die werden voor de crisis gezien als aparte groepen waarmee je als verpleging en verzorging minder direct contact had. Maar door de corona zijn we allemaal één team geworden: zorg en niet-zorg. Het was zoiets van 'Waar we nu voor staan, kunnen alleen maar oplossen als we het met z'n allen doen.'

Door: Rob van Es

## Meer weten

- Meer weten over de monitoring, testbeleid en werkdruk personeel in het kader van corona? Kijk onder punt 2. van de [CoronaWegwijzer](#)
- Bekijk ook het eerste artikel uit de drieluik over corona in Brabant en de geleerde lessen met als thema 'samenwerking': [Leren van Brabant: 'Virus bracht ons dichterbij elkaar'](#)
- Lees ook het artikel over [Teamreflectie: Hoe als team verder na corona?](#)
- Alles over corona in de verpleeghuiszorg kun je vinden in onze [CoronaWegwijzer](#)
- Ook voor urgente HR-vraagstukken gerelateerd aan corona is ondersteuning op maat beschikbaar en staan deskundige coaches klaar om corona-ondersteuning te bieden. Alle informatie vind je op [deze speciale pagina over corona-ondersteuning](#)



### tags:

[Corona](#) (155), [De Wever](#) (23)

**thema's:**

[Arbeidsmarkt](#) (150), [Deskundigheid professionals](#) (176), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (391)