

Enquête ontlasten zorgpersoneel tijdens coronacrisis

Uit de enquête 'hoe zorgpersoneel ontlast kan worden tijdens de coronacrisis' waarop 69 HR-managers uit de branche ziekenhuizen hebben gereageerd, zijn de onderstaande thema's en vraagstukken gedestilleerd. Dit document eindigt met een aantal concrete verzoeken, vragen en suggesties, bijvoorbeeld om de huidige regelingen (tijdelijk) aan te passen. Daarbij kan worden opgemerkt dat er in algemene zin geen behoefte is aan nieuwe centrale regelgeving, maar maatwerk centraal staat: "Niks opleggen, maar inspireren om het zelf te organiseren".

Allereerst zien de instellingen de volgende opdrachten voor de NVZ:

- NVZ maak je landelijk hard voor extra beschermingsmateriaal, laat krachtig van je horen en gebruik de politieke wegen. Onderneem landelijke actie richting leveranciers en politiek om het probleem op te lossen.
- NVZ blijf, ook na de coronacrisis, landelijk actief aandacht vragen voor voldoende gekwalificeerd personeel.
- Het advies over het annuleren van geplande reizen/activiteiten door werknemers van NVZ is erg onpraktisch. Het zou helpen om één lijn te hebben en te adviseren hoe de kosten (die niet vermeden of verhaald kunnen worden en op verzoek van de werkgever zijn) ten gevolge van geannuleerde reizen/activiteiten te vergoeden.
- NVZ onderneem actie tot realisatie van een feitelijke objectieve communicatiestroom: bijvoorbeeld door het maken van webinars en/of een dagelijkse Q&A om feiten en fabels in de veelheid van berichtgeving te onderscheiden.
- De verwachting is dat de NVZ zich sterk maakt bij de overheid om tot een regeling/oplossing te komen voor de extra kosten die gemaakt moeten worden om de zorg die nodig is te realiseren.

Beloning en waardering

Het (financieel) belonen en waarderen van de medewerkers is in de instellingen [1] (nog) geen onderwerp van gesprek, óf [2] het is onderwerp van gesprek óf [3] men heeft concrete voorstellen en afspraken gerealiseerd. Daarnaast is een tweedeling te zien in het belonen en waarderen van de medewerkers. Enerzijds wordt het extra financieel belonen gezien als een oplossing, terwijl er ook instellingen zijn die de cao-regelingen als voldoende beoordelen of geen extra financiële ruimte beschikbaar hebben. Anderzijds is er een grote groep die de immateriële waardering en erkenning centraal heeft staan of als een belangrijke aanvullende component ziet naast de financiële beloning. Hiertoe worden ook de ontlastende en ontzorgende maatregelen gezien (zie later in dit document).

Het financieel belonen van medewerkers komt terug in de volgende elementen: eenmalige bonus, gebruikelijke vergoedingen volgens de Cao Ziekenhuizen, vergoeden van extra werkuren, bonus voor (extra) inzet, vergoeding voor overwerk en onregelmatigheid, toeslag voor werken op bepaalde afdelingen (corona gerelateerd), belonen van mensen die extra (opgeleid worden om andere) taken te doen dan huidige functie, extra en langdurige bereikbaarheid belonen, tegemoetkomingen in vervoerskosten.

Concrete regelingen die instellingen toepassen, overwegen of van plan zijn te activeren:

- Vergoeding van de annuleringskosten van door de werkgever ingetrokken reizen;
- Een voorstel rondom het niet vervallen van de wettelijke vakantie-uren wanneer de coronacrisis voortduurt; bijvoorbeeld verlofuren van 2019 tot 01-01-2021 op te nemen i.p.v. tot 01-07-2020;
- Vrijstelling van (kwetsbare) medewerkers die tot de risicogroep behoren of wiens huisgenoten tot de risicogroep behoren d.m.v. vrijstellen van arbeid met behoud van loon;
- Medewerkers in bijzondere omstandigheden vrijstellen van arbeid met behoud van loon: bijvoorbeeld bij overlijden van (pleeg)ouder waarna mantelzorg noodzakelijk is aan achtergebleven (pleeg)ouder die tot risicogroep behoort.

Daarnaast worden de volgende suggesties gedaan:

- Het tijdelijk stopzetten van de 30% meerwerkregeling binnen WAB;
- De huidige afspraken via wet- en regelgeving over de inzet van personeel zijn niet altijd passend voor het werk dat nu van medewerkers gevraagd wordt. Het zou daarvoor goed zijn om een eenvoudige heldere en ruimhartige regeling te maken voor al die mensen die zich extra inzetten;
- Het voorstel zoals dat er ligt voor het lage ww-tarief voor extra gewerkte uren zal gaan helpen;
- Alle gewerkte meeruren ten opzichte van de reguliere arbeidsduur per week te registreren als COVID-19-uren en te belonen met een extra percentage op het uurloon. Maar: deze niet mee te nemen in de JUS om te voorkomen dat de continuïteit van de bedrijfsvoering in de toekomst spaak loopt omdat medewerkers massaal JUS-uren gaan opnemen dan wel laten uitbetalen. Ingaand vanaf 23 maart 2020 tot de piek van de Corona-crisis flink is afgenomen. Dus: als een medewerker nu een contract heeft van 32 uur maar 38 uur werkt, krijgt diegene 6 uren bijvoorbeeld 150/175% uitgekeerd, maar komen er geen 6 JUS-uren bij;
- Er moet aandacht gaan komen hoe we het vaste personeel na de coronacrisis kunnen accommoderen hun meeruren etc. op te laten nemen, en daarmee te laten herstellen, zonder dat het extra werkdruk creëert bij het aanwezige personeel;
- Extra uren boven JUS extra vergoeden;
- Het vergoeden van een vast bedrag per extra dienst;
- Nu geen extra regeling invoeren, dit geeft extra druk op alle HR-afdelingen.

Veiligheid

De veiligheid van medewerkers wordt veiliggesteld door de ziekenhuizen: protocollen zijn aanwezig en er wordt gewerkt naar de richtlijnen van het RIVM naast de bestaande regels. Het grote probleem is - en de zorgen van de ziekenhuizen liggen hoofdzakelijk bij - de beschikbaarheid van beschermingsmiddelen. Met communicatie uitingen worden alle medewerkers, zorg én ondersteunende afdelingen, verantwoordelijk gemaakt om een steentje aan de veiligheid bij te dragen. Ook instructiefilms, virtual reality en digitale tools worden hiervoor ingezet.

Personele inzet en samenwerking

Algemeen valt te concluderen dat flexibele inzet van medewerkers in de ziekenhuizen via externe én interne uitzend- en/of wervingsbureaus is gerealiseerd. Intern betekent dit de vrijgemaakte capaciteit te matchen met de veranderde vraag vanuit de afdelingen. De planning en roostering vergt een slimme en flexibele omgang met aanpassingen, vrije- en verschoven diensten om maatwerk te kunnen realiseren.

Een ander middel dat wordt ingezet is de herziening van functies, taken en werkzaamheden om extra capaciteit te creëren. Zoals de coördinatie en inzet van medewerkers van de niet-acute afdelingen van het ziekenhuis en vrijwilligers, waaronder gepensioneerden, zodat verpleegkundigen zich op specifieke taken kunnen richten. Net als het afschalen van electieve OK-programma's en polibezoeken en het bijscholen van medewerkers in het niet primaire proces om ook inzetbaar te laten zijn.

Een laatste aspect is dat de uitwisseling van kennis tussen instellingen op gang begint te komen, zoals het delen van arbeidsjuridische documenten en managementinformatie. Maar ook de organisatie en realisatie van snelle manieren van scholing en inwerkprogramma's.

Enkele specifieke aspecten, die in sommige organisaties al gerealiseerd zijn:

- De behoefte om geen concurrentie t.a.v. arbeidsvoorwaarden te creëren;
- De uitwisseling van personeel met andere instellingen realiseren;
- De realisatie van een coronasupportteam voor patiënten en families zodat verpleegkundigen op andere taken kunnen focussen;
- Een coronaloket voor medewerkers met vragen realiseren.

Pagina

4/4

Interne Communicatie

In de instellingen worden diverse communicatiewijzen georganiseerd met onder anders blogs, vlogs, urgentie, Q&A, dagelijkse rapportage en mailing en videoberichten. De medewerkers worden geïnformeerd en toegesproken door de Raad van Bestuur, managers en leidinggevendenden over onder andere waarom, hoe en wanneer. Maar ook vindt informatievoorziening plaats met instructies via webinars en filmpjes.

Ontzorgende maatregelen

Maatregelen die medewerkers ontzorgen betreffen zowel maatregelen op de werkvloer als ondersteunende diensten om privé-ontzorging te bieden. Het gaat daarbij om de realisatie van:

- Organisatie en bemiddelen voor de kinderopvang (24/7), onderwijsbegeleiding van kinderen en ook een financiële vergoeding voor kinderopvang;
- Boodschappenservice zowel in het ziekenhuis, als de behoefte dat de zorgmedewerkers buiten de openingstijden in de supermarkt terecht kunnen;
- Parkeerbeleid voor medewerkers optimaliseren;
- Aanbod van vrijwilligers en aanbod van hulpvaardige ondernemers coördineren;
- Mantelzorg, zou een samenwerking met de thuiszorg georganiseerd kunnen worden?

De ondersteuning van realisatie woon-werkverkeer vraagt speciale aandacht. Instellingen staan in contact met gemeenten en vervoersbedrijven om tot een oplossing te komen. Ook worden overnachtingen overwogen en contact met hotels wordt daarvoor dan ook gezocht.

Enkele concrete maatregelen voor tijdens het werk:

- Stoelmassage
- Blauwlichtbrillen voor nachtdiensten
- Rusttijden/rustruimten bieden

Psychosociale ondersteuning

Een belangrijk, veelvuldig benoemd onderwerp waar vragen ofwel suggesties voor zijn is de psychosociale ondersteuning van de medewerkers. Instellingen zetten in op, of onderzoeken de mogelijkheden voor: coachingsgesprekken, peer support ofwel collegiaal support team, crisisopvangteam, geestelijk verzorgers, psychologen, bedrijfsmaatschappelijk werk, medisch maatschappelijk werk, mindfulness app, nadrukkelijke aandacht voor rust, ontspanning en pauzes. De vraag is of bijvoorbeeld de GGZ betrokken kan worden.

Openstaande vragen, behoeften en suggesties

- Kan een oplossing worden gevonden voor de onvoorziene extra kosten t.a.v. de arbeidsvoorwaarden?
- Aandacht voor de vraag hoe wordt omgegaan met de ZZP'ers die nu worden ingezet? (o.a. gelet op rol bemiddelingsbureaus, tarieven en verdeling werk)
- Hoe kan worden omgegaan met de vraag die de HR-afdelingen voortdurend krijgen over medewerkers, die zelf tot een hoog risico groep behoren of waarvan gezinsleden tot een hoog risico groep behoren? Op dit moment is elke organisatie druk om hiervoor een standaard beleid te maken en worden bedrijfsartsen overvraagd. Wellicht is dit iets om met algemene regels te komen? Dit betreft de veiligheid van eigen medewerkers, maar ook bescherming van collega's en patiënten.
- Landelijke uitgangspunten kunnen geformuleerd en gedeeld worden: bijvoorbeeld wat te doen op het moment dat er te weinig materialen zijn? Welke keuzes maak je?
- Kunnen we in deze tijd van crisis de medewerkers 'verplichten' tot een fulltime aanstelling?
- Kunnen we de zorgverzekeraars stimuleren om met een financiële bonus te komen voor de zorg?
- Kunnen we landelijk of regionaal psychosociale ondersteuning organiseren? Bijvoorbeeld door landelijk of regionaal een contactpunt te hebben waar medewerkers terecht kunnen om even stoom af te blazen, om even support te krijgen. Het zal met name voor jonge artsen, arts-assistenten en verpleegkundig personeel zwaar zijn om in korte tijd zoveel sterfgevallen te moeten meemaken. Voorstel: een landelijke

hulprijn voor zorgpersoneel. Landelijke ondersteuning met een landelijk nummer en inrichting zou erg helpen - wellicht met providerboog erachter. Mogelijk kunnen we daarvoor het aanbod zoals PsyQ dat destijds bood reactiveren?

- Een vanuit de overheid ingezette coördinator per ziekenhuis kan helpen om de coördinatie van vraag versus aanbod rondom alle ondersteunende/ontzorgende diensten in goede banen te leiden. Een mogelijkheid zou zijn om de vraag per ziekenhuis intern op te halen en deze vraag neer te leggen bij een externe coördinator die het aanbod vanuit de gemeenschap/overheid/... reguleert.
- De maatregel om kinderopvang voor mensen in de zorg overeind te houden is cruciaal geweest. Het is belangrijk dit op terreinen als vervoer ook zo te organiseren. Vitale medewerkers in de zorg moeten we helpen zich op de zorg te concentreren. Als dat kan via het bieden van 'thuisdiensten' is dat grote winst. Wellicht zijn daar met bedrijven afspraken over te maken.
- Als werkgevers kinderopvang vergoeden voor medewerkers zijn hier kosten aan verbonden. Deze kosten zijn onderhevig aan loonheffing. De overheid zou werkgevers en werknemers hierin tegemoet kunnen komen door:
 - Deze tijdelijke meerkosten voor de werkgever (indien van toepassing) tijdelijk vrij te stellen van loonheffing (= aan te wijzen als een gerichte vrijstelling)
 - Deze extra opvangkosten via de kinderopvangtoeslag geheel of voor een groot deel te vergoeden aan medewerkers
 - Volledig te vergoeden aan de werkgever (die het voor zijn medewerkers heeft betaald).
- Alle registratieverplichtingen met de beroepsverenigingen opschorten
- Alle registraties en administratieve handelingen in het kader van de verrichtingen t.b.v. de DBC-registratie (tijdregistraties) per direct opschorten en financiering op andere manier organiseren
- Uitzonderingspositie WAB (voor 1 juli moeten alle medewerkers een verklaring afgeven dat ze een vast contract hebben omdat dit aantoonbaar moet zijn). Hier moeten we ons personeel nu niet mee belasten. Nb. Ook de administratie en contracten moeten hiervoor opnieuw worden ingericht, terwijl de HRM-afdeling zich nu juist moet richten op het aantrekken en bewaken van verpleegkundigen.
- Voor nu de NIAZ-accreditaties opschorten.
- Voor alle zorginstellingen lage WW-tarieven toepassen als maatschappelijk signaal.
- Het aanvragen van werktijdverkorting lijkt voor ziekenhuizen niet van toepassing. Toch hebben we een groep medewerkers die gedurende de coronacrisis waarschijnlijk geen/minder werk heeft. Deze medewerkers betalen we wel door. Anderzijds is er een grote groep medewerkers die we juist meer dan normaal inzetten. Dit brengt een financiële last met zich mee. Mogelijk kunnen ziekenhuizen een compensatie ontvangen voor de extra loonkosten die gedurende deze crisismaanden gemaakt worden.
- Er is een (kleine) groep medewerkers die eerder dan vijf jaar voordat voor hen de AOW inging met pensioen is gegaan. Deze medewerkers hebben bij de belastingdienst verklaard dat zij niet meer gaan werken voor het deel dat zij pensioen opnemen. Mogelijk kan voor deze groep medewerkers tijdelijk een ontheffing komen, als zij ingezet worden tijdens de coronacrisis.
- Verzoek om het aanbieden van vaste uren aan medewerkers conform WAB voor de komende maanden uit te stellen. Er is een groep oproepkrachten die we door de crisis minder inzetten. Het kost als werkgever veel geld als we hen nu conform WAB een aanbod voor vaste uren moeten doen.
- De aandacht en waardering voor de zorg is nu maximaal. Zorg dat dit besef vastgehouden wordt. Ook als de eerste golf van solidariteit voorbij is. Dit is, hoe triest ook, een gelegenheid om de aantrekkelijkheid van de zorg weer in de picture te zetten: vooral de impact, het belang en de maatschappelijke relevantie.
- Mooiste wat VWS kan doen is de medewerkers centraal een hart onder de riem steken via een commercial op televisie. En dan niet alleen artsen, schoonmakers en verpleegkundigen, maar ook hun familie/naasten in het zonnetje zetten. Juist aan de erkenning lijkt nu de meeste behoefte van medewerkers.