

Koploper vertelt: Richtje Ubels van COVID Capaciteit Center

Achter elk Koploperinitiatief van het Actie Leer Netwerk zit een impactmaker. Iemand die het voortouw neemt, die gaat voor verandering en beweegt. [Suzanne Verdonschot](#) - innovatie onderzoeker bij Kessels & Smit - interviewt de mens achter de Koploper. Over hoe het initiatief tot stand kwam, wat belangrijke momenten in het traject waren en waar de betrokken organisaties het voor doen. In dit artikel een uitgewerkt interview met [Richtje Ubels](#). Zonder zorgachtergrond werd zij gevraagd om op een nieuwe manier te kijken naar personele inzet bij [Amaris](#), als manager bij het flexbureau. Op haar tweede werkdag ging Nederland in de lockdown en veranderde haar opdracht. Richtje is het gezicht achter de Koploper [COVID Capaciteit Center](#).

Richtje Ubels over COVID Capaciteit Center

Tijdens de eerste golf van de COVID-19-pandemie, had Amaris zelf een corona-uitbraak. Het was alle hens aan dek, alles alleen doen en op korte termijn denken. Dat dit anders moest bij een tweede golf was duidelijk. Het COVID Capaciteit Center (CCC) werd opgezet: een regionale flexpool met meer dan 100 zorgprofessionals van alle niveaus die over zeven deelnemende zorgorganisaties werden verdeeld. Een nieuwe groep werd aangesproken op de arbeidsmarkt: werknemers die flexibel willen werken. Zoals zorgmedewerkers die veel uren, maar enkel nachtdiensten willen werken. Er ontstond een win-winsituatie. Zij kregen hun flexibele uren en de organisaties extra medewerkers wanneer er een tekort dreigde.

Met het COVID Capaciteit Center probeerden ze de schaarste en de kennis die er is op een goede manier te verdelen. Richtje Ubels: “We geloven dat door samen te organiseren de kwaliteit verhoogt en we een nieuwe groep uit de markt kunnen benutten: namelijk de mensen die uren willen werken die we als één organisatie moeilijk kunnen bieden en graag op verschillende plekken willen werken.”

Hoe COVID Capaciteit center tot stand kwam

Tijdens een corona-uitbraak bij Amaris belde Richtje Ubels een aantal detacheringsbureaus op. Een van die bureaus kon tot wel tien medewerkers leveren, op de voorwaarde dat ze allemaal ingezet werden. Daarnaast vond er ook iets anders plaats: “Een van de instellingen had wel bedden, maar een tekort aan personeel. Wij hadden juist wel weer personeel op dat moment. Toch regelen we als zorgorganisatie individueel de pieken en dalen. Toen realiseerde ik me dat er meer mogelijk was.” Richtje Ubels stapte naar haar directeur met de vraag of het niet voor de hele regio georganiseerd moest worden. De directeur was enthousiast en het idee ging gelijk naar de bestuurders.

Dit resulteerde in het COVID Capaciteit Center met drie overlegstructuren. Een intern overleg, een overleg met de planner vanuit het CCC en een afgevaardigde planner vanuit elke organisatie en een strategisch overleg met weer een afvaardiging van de verschillende organisaties.

Betekenisvolle momenten

In alle hectiek zijn ze begonnen met het bijhouden van wie met wie heeft gebeld in Excel. Dit proces verliep chaotisch, tot er een doorbraak was voor Richtje Ubels: “We hebben Intus van het plansysteem gevraagd om het

systeem in een week te implementeren, terwijl ze daar normaal vijf maanden over doen. Toen het systeem werkte, ontstond er rust. In plaats van een crisiscentrum werden we een professionele organisatie.”

Volgens Richtje Ubels geeft het gevoel van urgentie een bepaald vertrouwen. Niets doen is geen optie. De eerste drie organisaties stapten vrij snel in. Maar of het buiten de COVID-19-pandemie ook zo snel was gelukt, weet Richtje Ubels niet. “Wat nu bijvoorbeeld erg geholpen heeft, is dat wij afspraken hebben gemaakt dat de financiering volledig via ons loopt. Dat kan, omdat het wordt betaald uit de meerkosten coronaregeling. We willen na de crisis een doorstart maken, maar daar ontstaat het pijnpunt: hoe gaan we dat organiseren?”

Hier doet ze het voor

Niet elke organisatie deed in eerste instantie mee, maar zoeken dan toch contact op het met COVID Capaciteit Center. Richtje Ubels: “Ze hebben een probleem, een grote uitbraak, te veel tekorten en vragen wat wij voor ze kunnen betekenen. Dan is het gaaf als we daar binnen 24 uur mensen hebben lopen. Vanaf dat moment doen zij ook mee. Dan weet je: daar doe ik het voor.”

COVID Capaciteit Center zonder COVID

De zorgmedewerkers uit de flexpool hebben een nulurencontract. In de periodes dat de besmetting cijfers laag zijn en het tekort aan personeel minder dringend, is er minder werk voor hen. Daar heeft Richtje Ubel moeite mee: “Ik word er zenuwachtig van. We hebben al die mensen die ik niet hoeft te laten werken. Maar ik wil wel dat ze aan ons gebonden blijven, zodat we kunnen schakelen bij een nieuwe golf.”

Ook de doorstart na de crisis is een lastig vraagstuk. Enerzijds willen ze verder zonder dat het duurder wordt. Kies je dan voor een rechtsvorm of een andere financiële constructie? Anderzijds is de vraag hoe ze met het CCC kunnen inspelen op de vragen die de organisaties ook écht hebben. “Bijvoorbeeld meer specialistische functies zoals wondverpleegkundige of specialist ouderenverpleegkundige. Dat is iets waar iedereen wel wat in ziet, maar de schaal is veel kleiner. We willen het wel gaan combineren met een flexpool voor de regio. Dat is een vorm die sommige organisaties wel spannend vinden, want hoe verhoudt zich dat tot de eigen flexpool?”

Meer verhalen van de impactmakers achter de Koploperinitiatieven lezen? Bekijk de andere interviews:

COVID Capaciteit Center

Meer lezen over de Koploper COVID Capaciteit Center? Lees het Koploperverhaal!

[Ga naar koploperverhaal](#)