

Werken via een platform is de zorg van morgen

In gesprek met ...

René Baljon



Het zorglandschap verandert ingrijpend.

Organisaties staan voor de uitdaging om nieuwe vormen te vinden om aan de zorgvraag te voldoen en maatwerk te leveren die recht doet aan cliënten, patiënten en medewerkers. Movimento gaat in gesprek met initiatiefnemers achter vernieuwende zorgconcepten om te horen wat hen beweegt. Waarom werden zij zorgondernemer en op welke zorgvragen is hun initiatief een antwoord?

René Baljon is sinds 2020 directeur van thuiszorgorganisatie Blinkers dat gebruik maakt van een uniek platform om de vraag naar en het aanbod van zorg beter op elkaar af te stemmen.

'Blinkers komt voort uit PrivaZorg', begint René met vertellen, 'PrivaZorg was een beetje een rebelse organisatie die de thuiszorg op een andere manier wilde organiseren door alleen met zzp'ers te werken en plaatselijke steunpunten te ontwikkelen met lokale ondernemers. In 2019 ontstond de noodzaak om een duurzame oplossing te vinden voor problemen binnen de organisatie. Tegelijkertijd was Fundis - dat van oorsprong een klassieke vvt-organisatie is - aan het onderzoeken hoe de toekomst van de zorg eruit moet komen te zien. Zij ontwikkelden een model waarbij alles wat te maken heeft met zorg voor kwetsbare burgers in aparte bedrijven werd ondergebracht met elk hun eigen focus, wat van Fundis een netwerkorganisatie maakte. Omdat ze ook bezig waren met de vraag: hoe ziet de toekomst van de zorg eruit, liet die constructie toe dat ze konden experimenteren. Want het is ook een maatschappelijke opdracht om bij te dragen aan de ontwikkeling van de zorg.' De ontwikkelingen bij Fundis leken ook voor PrivaZorg een antwoord op de opdracht die het zichzelf had gesteld en in oktober 2020 sloegen beide organisaties de handen ineen. Uit die bestuurlijke fusie ontstond Blinkers.

Zorgkloof

'Fundis ontwikkelde een programma dat ze "de zorg voor morgen" noemen en dat een aantal speerpunten kent, waaronder technologie en arbeidsmarkt. Vanuit die twee thema's zijn ze samen met Roamler Care het project Funler gestart, om te kijken of het mogelijk was een platform dat Roamler eerder al in de retail had neergezet, ook te introduceren in de thuiszorg', gaat hij verder. 'Het was een eerste stap om te onderzoeken of zorgvraag en -aanbod op een andere manier dan gebruikelijk op elkaar afgestemd konden worden, vanuit de belofte om onbenut arbeidspotentieel in beweging te krijgen.' Uit dat experiment kwamen veelbelovende inzichten: 'Een banketbakker bijvoorbeeld die geschoold was op niveau 3 ging na zijn werk een paar uur in de week als zorgverlener aan de

slag, want dat kon via Funler.' Het was een antwoord op de enorme vraag naar zorgverleners die steeds zichtbaarder wordt. 'Er is een zorgkloof aan het ontstaan: er zijn steeds meer ouderen, de vraag neemt toe en tegelijkertijd keldert het aantal zorgverleners. We dachten dat dat pas over vijf tot zeven jaar zou spelen, maar covid-19 heeft het versneld. Het ziekteverzuim is hoog en mensen verlaten gefrustreerd de zorg of gaan als zzp'er aan de slag omdat ze zelf weer de regie willen krijgen over hun werkzaamheden.' Het is een landelijke trend die zich niet alleen in de thuiszorg aftekent, maar over de hele breedte van de zorg. René: 'Jaarlijks verlaten ongeveer 15.000 mensen de zorg. Deels omdat ze met pensioen gaan, deels omdat ze gefrustreerd zijn en deels omdat ze in andere sectoren gaan werken. Die beweging is heel groot.'

Technologie implementeren is complex

Toch is het allemaal niet zo vanzelfsprekend als het klinkt, vertelt René. Uit eigen ervaring bij NAAST, waar hij van 2017 tot 2019 directeur was, weet hij dat het ingewikkeld is om technologische ontwikkelingen te koppelen aan de zorg. Juist omdat het zoeken naar innovatie binnen de zorg hem zo goed past, is hij gedreven om het succesvol te laten zijn. En hij gelooft er heilig in dat het kan: 'Toen ik bij NAAST werkte, ontwikkelde een vriend een platform waarop installateurs op zzp-basis opdrachten oppakten. Het interessante is namelijk dat je geen organisatie meer nodig hebt. Je hebt een virtuele organisatie die via dat platform het werk organiseert. Ik heb dat gedachtegoed toen al geïntroduceerd, maar dat was toen nog te vroeg.' Maar wat maakt het implementeren van nieuwe technologische ontwikkelingen in de zorg zo complex?

'Zorgverleners hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel en van daaruit zullen ze altijd maximaal risicomijdend zijn. Alles is geënt op die ene patiënt waarbij het mis zou kunnen gaan, dat is een ingebouwde behoefte aan zekerheid en gevoel van verantwoordelijkheid. Je kunt én wilt het je ook niet permitteren dat je iets mist.'

Meerdere oplossingen

Ondanks dat is het met de groeiende vraag naar zorg en de toenemende uitstroom van zorg-medewerkers misschien wel onoverkomelijk dat digitale oplossingen ook in de zorg worden geïmplementeerd: 'Er is niet één oplossing voor de zorgkloof die ontstaat. Ik denk dat het digitaliseren van de zorg door bijvoorbeeld zorg op afstand, beeldzorg en het gebruik van sensoren, een deel van de oplossing kan zijn. Een ander deel is dat we onze mindset moeten gaan veranderen en keuzes moeten gaan maken omdat sommige dingen niet meer kunnen. Op een gegeven moment wordt de continuïteit van zorg belangrijker dan de kwaliteit.' Het is een beetje vloeken in de kerk geeft hij toe: 'Maar dat meneer Jansen elke ochtend om acht uur zorg krijgt door zijn vaste zorgverlener kunnen we straks niet meer garanderen. Dan mag meneer Jansen blij zijn dat er iemand komt. En het is ook niet meer zeker dat het om acht uur is, of elke dag. We zullen fundamentele keuzes moeten gaan maken en de zorgconsument moeten opvoeden dat het niet allemaal meer vanzelfsprekendheid is, maar wel van het juiste kwaliteitsniveau', benadrukt hij.

Lastige boodschap

René beaamt dat dat een lastige boodschap is: 'Mensen zeggen vaak: ik betaal al vijftig jaar premie voor mijn zorgverzekering, dus nu heb ik recht op zorg. Dat is het denkpatroon en zo zijn we opgevoed, maar de vanzelfsprekendheid dat je altijd zorg krijgt is er niet meer.' Hij geeft een paar voorbeelden: 'Mensen wachten dagen op palliatieve zorg. Het verkeerde-bed-probleem, waarbij mensen niet uit het ziekenhuis ontslagen kunnen worden of juist toch naar huis gestuurd worden en sterk moeten leunen op familie en mantelzorgers, bestaat al jaren. Alles staat onder druk. Zorgprofessionals, de politiek en verzekeraars zullen die boodschap moeten gaan brengen en de publieke opinie beïnvloeden.' Een eenduidige oplossing is er dan ook niet, zegt hij nogmaals: 'Wij hopen met Blinkers een deel van de oplossing te zijn door een platform neer

te zetten waar een "zorgcrowd" op gaat bewegen van mensen die op het juiste niveau zorg kunnen verlenen. Dat zichzelf organiseert eigenlijk.'

Onbenut arbeidspotentieel

Daarmee komt René nog even terug op het tekort aan zorgverleners: 'Tijdens corona had je het initiatief "extra handen voor de zorg", maar ik las artikelen van gefrustreerde mensen die zeiden: "Ik bood me aan om een dag per week in het ziekenhuis te komen werken en ze wilden me niet." Dat is doodzonde! Die mensen kunnen fantastisch bij ons werken. De belofte van Blinkers, en dat is ook onze grootste uitdaging, is dat we onbenut arbeidspotentieel in beweging willen krijgen. Wat ik belangrijk vind', legt René uit, 'is dat we heel vaak praten over regie bij de cliënt, maar laten we het in godsnaam ook hebben over regie bij de zorgverlener. Want als je regie bij de zorgverleners neerlegt en zij hun eigen werk kunnen organiseren, zelf kunnen kiezen op welk niveau ze zich willen laten scholen, dan ben je een veel aantrekkelijker omgeving om in te werken of blijven werken.' Blinkers biedt die mogelijkheid, maar waar haalt het de mensen vandaan in een toch al krappe markt? 'Toen ik bij NAAST ging werken werden veel helpenden in de thuiszorg ontslagen. Ik heb gezegd: we gaan die mensen allemaal terughalen en ze gaan via ons gewoon weer werken. We zijn bijvoorbeeld ook met een groot pensioenfonds in gesprek om te kijken of zij gepensioneerd kunnen gaan aanspreken om bij ons te komen werken. En voordat ik bij Blinkers kwam werken las ik een artikel waarin stond dat 80.000 jongeren open staan voor een sociale dienstplicht. Het zou toch fantastisch zijn als je die via ons platform zou kunnen laten werken? Dat je studiekosten worden verlaagd bijvoorbeeld als je een jaar lang 24 uur per week zorg verleent. Daar ligt een enorm potentieel.'

Drempels verlagen

Want dat is waar Blinkers uniek in is: zorgvraag en zorgaanbod op een laagdrempelige manier koppelen. 'Bij ons kun je op alle momenten zelf

bepalen wanneer je wilt werken. Al is het maar een dag in de week, of bijvoorbeeld voor een uur per dag twee cliënten bij jou in de wijk.' Daarom start Blinkers deze zomer met taakgericht opleiden: 'Via het platform gaan we mensen ook laten zien dat als ze er iets bij leren ze daarmee extra inkomen kunnen genereren. Het gaat niet om hele opleidingen van drie of vier jaar, maar om blokjes. En met een hele set blokjes bij elkaar kunnen ze misschien met een klein zetje uiteindelijk een diploma halen. Mensen die nu aan de zijlijn van de arbeidsmarkt staan krijgen daardoor de gelegenheid zich te laten scholen. Zo komen 55-plussers slecht aan werk, las ik afgelopen week. Bij ons kun je altijd werken, zelfs als je geen zorgachtergrond hebt. Met het behalen van deelcertificaten kun je al snel aan de slag. Zo verlagen we de drempels om in de zorg te gaan werken.' Want dat de behoefte aan zorgverleners groot is staat buiten kijf: 'Ik heb wel eens gekscherend gezegd dat we een quorum zouden moeten afspreken hoeveel kinderen per gezin in de zorg moeten gaan werken om te zorgen dat we zorg kunnen blijven verlenen', voegt hij er lachend aan toe, 'want we moeten het wel met zijn allen gaan *cheffen* dadelijk!' Zover is het nog niet: 'Blinkers zit nu nog in een fase waarin het onvoldoende zorgverleners heeft. Daarom zijn we actief gaan werven met een uitgebreide campagne via de radio bijvoorbeeld. We willen mensen binnenhalen die gediplomeerd zijn en mensen die via taakscholing gecertificeerd gaan worden.'

Zzp'ers niet per se kostenopdrijvend

De ervaringen tot nog toe zijn positief: 'Sommigen vinden het ingewikkeld, want voorheen werd het werk georganiseerd en de digitale vaardigheden van mensen zijn wisselend. Maar er zijn er ook die het heel prettig vinden. Voor zzp'ers is het heel makkelijk dat de administratieve lasten aan de achterkant sterk vereenvoudigd zijn en dat het gebruik van het platform voor hen kosteloos is. Dat is niet bij alle platforms zo en je ziet in toenemende mate dat men geïnteresseerd is in hoe Blinkers dat organi-

seert. Bij ons zijn zzp'ers niet de flexibele schil van onze organisatie, zij zijn onze organisatie.' Maar een veel gehoord bezwaar tegen het inzetten van zzp'er is dat het de kosten van de zorg opdrijft. René: 'Het allerbelangrijkste zijn de kwaliteit en continuïteit van zorg. Over doelmatigheid en kostenbeheersing zijn we in gesprek met verzekeraars. De regieverpleegkundigen bijvoorbeeld hebben we in loondienst. Zij stellen vast hoe een zorgarrangement eruit komt te zien en zijn daarom de belangrijkste knop waaraan wij kunnen draaien. Als je het dan over doelmatigheid, kwaliteit, continuïteit en kostenbeheersing hebt, laten we dan de discussie voeren hoe we kunnen meten dat we dat leveren zodat we kunnen aantonen dat het juist niet kostenopdrijvend is. De arbeidsmarkt is niet zo maakbaar dat je kunt zeggen: we willen geen zzp'ers. We hebben ze allemaal keihard nodig!'

Droom voor overmorgen

'Het klinkt natuurlijk als een mooi verhaal en het is ook een mooi verhaal, maar het is ook ingewikkeld. Want je moet een organisatie totaal ombouwen. Je moet anders denken, anders organiseren. Dat is nog veel complexer dan het invoeren van een technisch hulpmiddel als een platform. Het vraagt om een totale verandering van processen en een cultuuromslag.' Maar de droom heeft hij duidelijk voor ogen: 'Een platform waar straks meerdere organisaties gebruik van maken en waar een enorme groep zorgverleners aan verbonden is van verschillende niveaus, met een verschillend aantal uren, misschien ook wel met vrijwilligers en mantelzorgers, zodat we via dat platform een heel deel van die thuiszorg met elkaar kunnen organiseren. We hebben het platform al wel volledig ingevoerd, maar het is nog niet klaar. Blinkers en Roamler Care werken nauw samen onder de vlag van Fundis. Het is echt co-creatie, want het is geen mooi modelletje dat je invoert. We hebben een visie en die zijn we aan het concretiseren. De worsteling van vandaag en morgen is best groot, maar de droom voor overmorgen is groots.'

Erik Sprang: 'Wat fijn en goed om te zien dat René het echt aandurft om vanuit een heldere visie tegen de stroom in te zwemmen door processen om te keren en te acteren vanuit kansen in plaats van beperkingen. Dit denken en handelen hebben we veel meer nodig om te kunnen anticiperen op de vragen die op ons afkomen. Want dat er veel op ons af gaat komen is geen vraag, maar is iets wat we weten en het vraagt leiderschap om dat proactief anders beet te pakken.'

*Dit artikel is het eerste in een reeks met gesprekken die Movimento voert met initiatiefnemers van nieuwe zorgconcepten. Volgende keer: **Rosanne Peuscher**, manager behandeldienst Brentano.*

