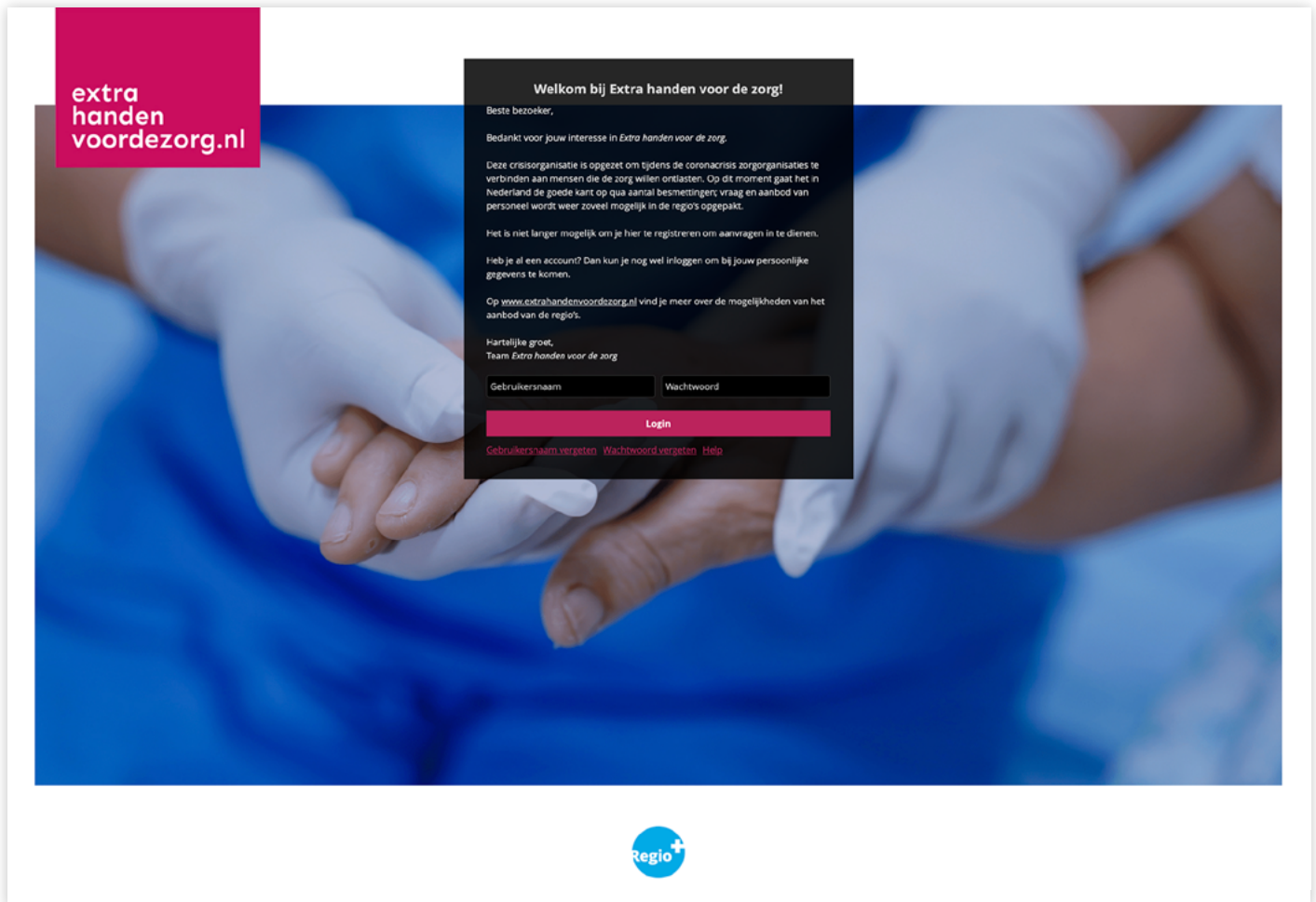


Extra handen voor de zorg: RegioPlus lanceerde een portal voor matching van werk en duizenden enthousiaste vrijwilligers



Jelle Boonstra (directeur-bestuurder RegioPlus), Annick Delanghe (projectleider eelloo) en Jan Anton van der Graaf (manager ict RegioPlus) vertellen hoe ze samen een gigantische klus klaarden. Binnen zes weken – extreem snel – lanceerden ze een digitale portal voor matching van zorgpersoneel dat wil bijspringen.

‘WE HEBBEN NIET GENOEG MENSEN!’

Wie is RegioPlus? “Wij zijn het landelijke samenwerkingsverband van veertien regionale werkgeversorganisaties voor zorg en welzijn”, vertelt directeur-bestuurder Jelle Boonstra. “Vanaf eind februari 2020 zagen we dat in Limburg en Brabant een zeer grote druk op de zorg kwam. In die regio’s werkten ook veel zorgmedewerkers die zelf ziek werden; ze hadden carnaval gevierd of kwamen terug van wintersport uit de risicogebieden. Heel snel werd duidelijk: we hebben niet genoeg mensen!”

VRIJWILLIGERS

“Toen begon het”, vervolgt Jelle zijn verhaal. “Twee voormalige verpleegkundigen uit Nijmegen benaderden een van onze werkgeversorganisaties. Ze zeiden: ‘Wij willen wel bijspringen. Kunnen we een oproep doen aan mensen die ooit werkten in de zorg? Kunnen we hen vragen vrijwillig te helpen waar nodig?’” Die eerste oproep kwam er. Jelle: “Hij leverde meteen al 4500 aanmeldingen op.”

EXTRA HANDEN VOOR DE ZORG

In hoog tempo kwamen allerlei lijnen bij elkaar: werkgeversorganisaties vanuit RegioPlus, het ministerie van VWS, beroepsvereniging NU’91, Actiz, studenten geneeskunde – ze verenigden zich in het initiatief Extra handen voor de zorg. Er kwam een eerste database om vrijwilligers en zorginstellingen te matchen. Toen het initiatief groeide, bleek dat de database meer moest kunnen.

RegioPlus nodigde vier bedrijven uit die een portal konden bouwen. De keuze viel op eelloo. Jelle: “Bij eelloo hebben ze veel technische expertise en ervaring met dergelijke systemen. Wij hadden er vertrouwen in. En terecht: ze deden precies wat ze beloofden.” Binnen zes weken werd de portal gelanceerd en bevatte al snel de gegevens van ruim 15.000 mensen die wilden bijspringen.

COMMUNICEREN

“Wat ik heel mooi vind van eelloo, is dat ze volop werken aan communicatie richting de gebruiker”, zegt Jelle. “Ze kunnen veel tegelijk: onder hoge tijdsdruk een systeem bouwen én de communicatie managen. Daaraan merk je dat ze van oorsprong niet uit de

“Vanaf dag één was eelloo toegewijd.”

ict komen; het zijn psychologen en HR-specialisten. En ze zeiden vanaf het begin: ‘Wij voelen dit als een maatschappelijke opdracht, als iets belangrijks waar we een rol in willen spelen.’ Dat hebben we gemerkt.”

OP EEN RIJDENDE TREIN

Annick Delanghe van eelloo: “Dit is een traject waarover je gewoonlijk vier, vijf maanden doet. Nu hadden we één maand ontwikkeltijd, met een uitloop naar zes weken. We zijn op een rijdende trein gesprongen, want veel mensen hadden zich al aangemeld. Dus informatie uit verschillende bronnen moest samenkomen in deze ene portal. Wat er al was, hebben we samen met RegioPlus beter gemaakt.”

TOEKOMSTBESTENDIG

“We zijn blij dat het mogelijk is geweest om duizenden hulpvaardige mensen uit het hele land te matchen met aanvragen vanuit zorginstellingen”, zegt Annick. En ze kijkt vooruit: “Voor deze portal hebben we nieuwe functionaliteit toegevoegd om op een intelligente manier werk aan mensen toe te wijzen en vraag en aanbod in de zorg – en in andere branches – veel beter op elkaar af te stemmen. Want de portal matcht op basis van wat iemand kán. Welke werkzaamheden zijn er nodig en wie past daarbij? Door zo te kijken naar

Jelle Boonstra



Jan Anton van der Graaf



mensen en werk creëren we bovensectorale mobiliteit, zoals dat heet. Stel: je hebt een tandartsassistent die nog nooit in een ziekenhuis heeft gewerkt. Zo iemand kan bepaalde werkzaamheden misschien toch prima uitvoeren. Bij eelloo dragen we deze visie al heel lang uit: ga niet zo zitten op strakke functieomschrijvingen. Kijk wat iemand kan, waar iemand goed in is. En koppel dan de werkzaamheden aan de juiste mensen.”

WAAR VALLLEN DE GATEN?

Het initiatief Extra handen voor de zorg trok mensen met de meest uiteenlopende achtergronden. “Allerlei mensen wilden helpen”, zegt manager ict Jan Anton van der Graaf van RegioPlus. “Oud-zorgmedewerkers, studenten en andere vrijwilligers. Ook niet-medische mensen. Het was natuurlijk voorspelbaar waar de behoefte lag: de zorg wilde verpleegkundigen met een ic-opleiding. Maar die zijn zeldzaam. Ook wij kunnen die niet in groten getale leveren. Ziekenhuizen besloten toen de hoogcomplex zorg in te vullen met eigen personeel uit de laagcomplex zorg. Dus er ontstond behoefte om gaten te vullen die daar vielen. En daar konden wij wat betekenen.”

“We zijn op een
rijdende trein
gesprongen.”

MENSENWERK

“Alle benodigde data staan in de portal”, zegt Jan Anton. “Wat kunnen mensen wel en niet? Wat is hun ervaring? Wanneer zijn ze beschikbaar? De medewerkers van onze veertien werkgevers-organisaties zoeken de juiste mensen en bieden die aan bij de zorginstellingen.”

Jan Anton is heel tevreden met het resultaat en de aanpak: “Een portal is maar een portal. Een database waarin je kunt zoeken. Dat klinkt eenvoudig. Maar het succes staat of valt met het proces eromheen met de leverancier. Dat is heel belangrijk voor het gebruik.

Waar staan we en hoe verder?

De krachttoer is voltooid. De portal heeft gedaan wat hij moest doen. Hij is nog steeds actief maar wordt steeds minder gebruikt. Gelukkig, want dat betekent dat de zorg het weer steeds beter aan kan. Wat heeft het opgeleverd? Na de eerste golf hebben zich nog 10.500 mensen aangemeld, daarvan zijn ruim 7.000 mensen aangeboden om ingezet te worden op bijna 1400 aanvragen vanuit 400 zorginstellingen. Of en hoe de portal in de toekomst ingezet gaat worden moet nog bepaald worden. We zijn blij dat ie er was en we met zoveel vereende krachten een bijdrage hebben kunnen leveren om de crisis het hoofd te bieden.

Vanaf dag één was eelloo toegewijd en professioneel. Gebruikers en testers uit onze veertien regio's kregen ruim gelegenheid om hun ideeën terug te koppelen aan eelloo. Daardoor is de acceptatie groot. Annick en ik hebben wekelijks virtuele inloopsprekken gehouden. Daar kon iedereen terecht met zijn vragen en suggesties. Dat is voor mij een teken van de toewijding van eelloo; ze blijven betrokken nadat het systeem is opgeleverd.”

WETEN HOE HET VOELT

“Het leuke is dat de mensen van eelloo oorspronkelijk geen ict-diehards zijn”, zegt Jan Anton. “Dat heeft een groot voordeel: ze kunnen zich goed voorstellen hoe een gebruiker zich voelt. Ze hebben daar oog en oor voor. Onze gebruikers vinden dat de portal er goed uitziet en fijn werkt.”

Annick Delanghe



Meer informatie

Wil je meer weten over deze klantcase of over eelloo? Neem contact op met Annick Delanghe: a.delanghe@eelloo.nl of (06) 53 65 67 15.