



Tekst: Bureau HHM

## Continuïteit én flexibiliteit bij Koraal regio Noordoost-Brabant

**Koraal biedt zorg en onderwijs aan mensen van alle leeftijden met ernstige (verstandelijke) beperkingen en complexe gedrags- en/of psychiatrische problemen. In de regio Noordoost-Brabant (NOB) heeft Koraal enkele voorzieningen voor kinderen en jeugdigen die intensieve behandeling met 24-uurs zorg nodig hebben. Voor deze intramurale behandelen werkt Koraal NOB met een planning- en roostersystematiek die enerzijds de continuïteit voor cliënten bevordert en anderzijds ruimte biedt voor flexibiliteit voor medewerkers die daar behoefte aan hebben.**

### Hoe ziet de flexvorm eruit?

De systematiek kent meerdere lagen:

- Kernteam: op basis van de zorgbehoefte van cliënten wordt een capaciteitsplanning gemaakt en een basisrooster. Op het basisrooster wordt een kernteam van groepsoepvoeders gevormd.
- Teamflex: ieder kernteam heeft een teamflexmedewerker die openvallende diensten oppakt. Zij worden op basis van hun beschikbaarheid ingepland op de planbare roosterverstoringen, zoals scholing en verlof.
- Flexpool: kan de teamflexmedewerker de dienst niet overnemen of is sprake van langer durende afwezigheid zoals zwangerschapsverlof, dan gaat de dienst naar de flexpool.
- Als de flexpool geen oplossing kan bieden, doet de organisatie een beroep op een uitzendbureau.

Het basisrooster staat voor vrijwel het hele jaar vast. Het kernteam bepaalt de invulling van het basisrooster. Iedere medewerker geeft daarbij aan wat zijn mogelijkheden en voorkeuren zijn. Een roosteraar adviseert het team bij de invulling van het rooster en checkt op naleving van de werktijdenwet.

Teamflexmedewerkers zijn gekoppeld aan meerdere teams om hen voldoende diensten te kunnen laten draaien. Teamflexmedewerkers kunnen daarnaast extra diensten oppakken die voor de flexpool worden opengezet.

Medewerkers die vanuit de flexpool worden ingezet, kunnen in de roosterapp hun beschikbaarheid aangeven en zien welke diensten openstaan. Dit is een real time systeem waarin direct de match kan worden gemaakt tussen medewerker en team. De flexpool bestaat uit zowel ervaren mensen die meer flexibiliteit willen, als nieuwe medewerkers die willen ontdekken

wat voor hen de beste plek is. Ook stagiairs, die hun 3e jaar HBO hebben afgerond, kunnen vanuit de flexpool worden ingezet.

Ieder kernteam heeft een medewerker die aanspreekpunt is voor de flexmedewerkers (teamflex en flexpool). Deze zorgt voor een goede verbinding tussen kernteam en flexmedewerker. Zo weten de flexmedewerkers bij wie ze terecht kunnen met vragen en zijn zij goed aangehaakt op het team.

Deze systematiek is alleen in gebruik voor de groepsoepvoeders in de intramurale zorg. Andere functies, zoals orthopedagogen en teamleiders, zorgen onderling voor vervanging en bij langer durende uitval wordt een tijdelijke medewerker aangetrokken. Koraal NOB heeft de flexpool ook enige tijd ingezet voor ambulante zorg, maar dit bleek niet goed te werken. De vraag naar ambulante zorg is heel wisselend waardoor de benodigde flexcapaciteit moeilijk te bepalen is. Ook blijft een medewerker bij een ambulante traject langer betrokken en kun je niet zomaar afschalen, waardoor het lastig is om daarnaast voor de leefgroepen beschikbaar te zijn.

### Waarom is de flexvorm ingezet?

Het doel van de huidige planning- en roostersystematiek is om zoveel mogelijk continuïteit en stabiliteit te creëren voor cliënten en medewerkers. De voorgaande roostersystematiek hield alleen rekening met momenten dat medewerkers niet konden; er werd hierdoor veel gewisseld en geschoven. De behandeling van cliënten is juist gebaat bij een stabiel team met zoveel mogelijk dezelfde medewerkers. De huidige roostersystematiek sluit bovendien beter aan bij de mogelijkheden van medewerkers. Bij de roostering is ook een aantal regels (opnieuw) ingesteld, waaronder een maximum aantal diensten dat een medewerker mag ruilen op maandbasis. Het basisrooster staat in principe

voor een jaar vast; daardoor geeft het rooster voor een langere periode duidelijkheid over welke diensten ze werken. Wil je meer flexibiliteit als medewerker, dan kun je worden ingezet vanuit de teamflex of flexpool.

## Wat zijn de ervaringen met de flexvorm?

### Wat levert het de organisatie op?

Als werkgever vindt Koraal NOB het belangrijk om medewerkers mogelijkheden te bieden om de balans werk-privé goed te houden. Door de keuze uit verschillende schillen/lagen (kernteam, teamflex of flexpool) is er voor veel 'werkwensen' een invulling te bedenken. Ook kunnen nieuwe medewerkers een goede keuze maken op welke groep ze het beste passen, doordat ze verschillende teams leren kennen. De mogelijkheid van inspraak op het rooster maakt dat medewerkers meer tevreden zijn over hun diensten.

Door de omvang van de flexpool kan het merendeel van de opvallende diensten intern worden opgelost en is er minder uitzendpersoneel nodig. Het werken met een flexpool vindt Koraal prettig omdat dit eigen medewerkers zijn die je goed mee kunt nemen in de visie en werkwijze van de organisatie en omdat je ze voor langere tijd aan je kunt binden.

Op een aantal punten zijn de afspraken voor de inzet van medewerkers veranderd ten opzichte van de start:

- In eerste instantie was de afspraak dat nieuwe medewerkers altijd in de flexpool starten om veel verschillende groepen te leren kennen en dan (eventueel) een keuze te maken voor een vaste groep; nu kan een medewerker ook direct op een groep worden ingezet als er een match is.
- De gedachte was dat kernteammedewerkers binnen één team zouden werken. Om tegemoet te komen aan de wens van sommige medewerkers voor een groter contract, kunnen kernteammedewerkers nu op meerdere afdelingen werken wanneer er niet voldoende formatie binnen de eigen groep is.

Een actuele ontwikkeling is de groeiende vraag naar 1 op 1 begeleiding van cliënten binnen de leefgroepen. Niet iedere flexpoolmedewerker is hiervoor geschikt. Koraal NOB onderzoekt daarom de mogelijkheid om binnen de flexpool een groep medewerkers in te stellen die deze individuele trajecten kunnen bieden.

### Wat is het voordeel voor de medewerkers?

#### En de nadelen?

Kernteammedewerkers vinden het prettig dat het rooster aansluit op hun mogelijkheden en wensen en dat ze inbreng hebben op de invulling van het basisrooster. Een ander voordeel is dat ze voor langere tijd duidelijkheid hebben over hun rooster, waardoor ze ook privéafspraken verder vooruit kunnen plannen. Hierdoor is er meer rust in het rooster.

Teamflexmedewerkers waarderen de mogelijkheid om op verschillende groepen te werken vanwege de variatie in het werk, terwijl ze toch de cliënten en de collega's goed kennen.

Voor flexpoolmedewerkers staat de flexibiliteit voorop; zij kunnen zelf (binnen de kaders van hun contract) bepalen wanneer ze een dienst draaien. Dit is bijvoorbeeld handig als je daarnaast een studie volgt. Ook kunnen ze aangeven voor welke groepen ze een voorkeur hebben, dan houden roosteraars daar rekening mee. Voor nieuwe medewerkers en stagiairs in de flexpool is het bovendien prettig om verschillende groepen te leren kennen en zo te kunnen ontdekken waar hun persoonlijke voorkeur ligt (zowel qua cliëntproblematiek als qua kernteam). Als iemand toch graag wat sneller naar een keuze voor een vaste groep toe wil, is dat in overleg vaak mogelijk. Een nadeel van werken vanuit de flexpool is dat je niet altijd het gewenste aantal diensten kan werken, vooral in periodes met weinig vakanties. Ook moet de flexpool de bereikbaarheidsdiensten invullen.

De impact van de maatregelen rond Covid-19 was tweezijdig: enerzijds namen vaste medewerkers minder vakantie op en kwamen er minder diensten beschikbaar voor de flexpool, anderzijds mocht je niet werken als je klachten hebt en vielen daardoor meer diensten open.

### Hoe draagt het bij aan kwaliteit voor de cliënt?

De cliënten die in de 24-uurs behandelzorg verblijven, hebben veel behoefte aan veiligheid en voorspelbaarheid; vaste medewerkers geven een gevoel van vertrouwdheid en zorgen voor eenduidigheid in de werkwijze. De roostersystematiek draagt bij aan deze continuïteit en stabiliteit in het team door de vaste teamflexmedewerker.

## Wat zijn adviezen voor andere organisaties die deze flexvorm overwegen?

- Een verandering roept vaak in eerste instantie weerstand op bij medewerkers; benoem daarom duidelijk wat de voordelen zijn, zoals bijvoorbeeld meer invloed op je rooster en een betere balans werk-privé.
- Neem de medewerkers goed mee in het proces en focus in de communicatie op het beoogde resultaat. Een succesfactor was ook dat samen met de teams is vastgesteld welke werkzaamheden er zijn, om daar de capaciteitsplanning op te baseren (binnen de financiële kaders).
- Zorg voor een goed aanspreekpunt voor teamflex- en flexpoolmedewerkers. Nabijheid is belangrijk om te voorkomen dat de flexmedewerker op een eilandje terechtkomt. Bij Koraal NOB hebben de aanspreekpunten ook aandacht voor de persoon en zijn ontwikkeling; zij zien hoe iemand functioneert en kunnen mensen begeleiden bij hun groei als groepsopvoeder.
- De behoefte aan arbeidsflexibiliteit verschilt per medewerker en kan ook bij een nieuwe levensfase veranderen; zorg dus voor verschillende niveaus van flexibiliteit en bespreek met medewerkers wat hun wensen hierin zijn.

