



Het succes van vrij roosteren

Huisartsenzorg Oude IJssel (HZOIJ) startte in oktober als eerste regio in het land met vrij roosteren voor de diensten van de huisartsen op de huisartsenpost. De eerste ervaringen zijn buitengewoon positief. Boven verwachting zelfs, stelt huisarts spoedzorg en medisch manager huisartsenpost HZOIJ Karlijn Ravenshorst.

TEKST: FRANK VAN WIJCK BEELD: HZOIJ

Het verhaal over de knelpunten in de ANW-zorg is voor alle huisartsen en voor alle huisartsenposten in het land herkenbaar. “Het speelde bij ons natuurlijk ook”, vertelt Ravenshorst. “De praktijkhouders vonden het zwaar wegen dat ze alle diensten moesten doen of moesten verkopen. Zeker als ze er niet in slaagden juist die diensten te verkopen die ze graag kwijt wilden. En ze hadden geen keuze, want ze zijn als enigen verantwoordelijk voor het invullen van de diensten. Ook de waarnemers waren niet tevreden, want die wilden meteen mee kunnen roosteren, met als argument dat dit hun flexibiliteit zou verhogen en hen in staat zou stellen meer diensten te doen.”

Vrij roosteren

Geen wonder dat het idee van vrij roosteren Ravenshorst direct aansprak. Het concept van Vrij Roosteren is gebaseerd op het Scandinavische drie-ronden-model. De software voor Vrij roosteren waarmee de HZOIJ werkt is ontwikkeld door de WaarneemApp. Geert Jan van Holten, kaderhuisarts spoedzorg en praktijkhoudend huisarts heeft het concept bedacht en de WaarneemApp gevraagd de software hierbij te ontwikkelen. Het vrij roosteren op de HAP werkt als volgt: in fase 1 mogen praktijkhoudend en waarnemend huisartsen (die zich vrijwillig committeren aan een aantal uren dienst) intekenen op een leeg rooster. Ze mogen hun vakanties blokkeren en hebben vrije keuze in wanneer ze willen werken en het aantal en soort diensten dat ze willen doen. Niet gevestigde huisartsen (waarnemers) mochten in Doetinchem kiezen of ze mee wilden roosteren in fase 1, met daarmee meer keuzevrijheid, of gedurende het jaar diensten wilden overnemen, zoals in het huidige roostersysteem. Veertig procent van deze niet gevestigde huisartsen heeft gekozen om mee te roosteren in fase 1 met een eigen uren quotum. In fase 2 wordt er

door de software een concept rooster gepubliceerd aan de hand van beslisregels en de keuzes en voorkeuren die de huisartsen hebben aangegeven. De beslisregels konden we als HAP zelf bepalen. Zo is er een beslisregel voor tevredenheid. Deze zorgt dat iedereen evenveel van zijn of haar voorkeuren krijgt toegekend. In dit conceptrooster mag iedereen nog gedurende een vastgestelde periode vrij ruilen en diensten oppakken. In de laatste fase krijgen alle huisartsen die het verst van hun urenquotum zitten een mail dat zij nog een aantal diensten moeten oppakken, doen zij dit niet, dan zal de software hen een overgebleven dienst toewijzen om het rooster te sluiten.

Ravenshorst: “Ik zag direct: dit is wat we nodig hebben. En daarbij verdienen de initiatiefnemers van WaarneemApp een vermelding, want die hebben dit goed uitgedacht en gefaciliteerd.” Ze werkte het plan uit, legde het voor aan haar bestuur en kreeg daar het positieve advies om het voor te leggen aan de leden. “De huisarts die al 21 jaar de ANW-roosters maakt vond het direct een goed plan en in de ledenvergadering was ook iedereen enthousiast”, vertelt ze. “Maar dan moest het wel meteen per 1 januari 2023 ingevoerd worden, werd daarbij besloten. Begrijpelijk, want we maken altijd het ANW-rooster voor een heel jaar. Als je dit niet zou doen, loop je het risico dat de waarnemers zich al in een andere regio zouden intekenen voor diensten en dus minder beschikbaar zouden zijn.”

Gedifferentieerde tarieven

De afspraak werd gemaakt dat de tarieven van de diensten gedifferentieerd zouden worden. Diensten op feestdagen worden beter betaald dan avonddiensten op werkdagen. Idem voor het wisselweekend in de zomervakantie bijvoorbeeld. Ravenshorst: “We spraken af dat de >>

praktijkhouders het verschil tussen de hogere tarieven en het tarief dat de Nederlandse Zorgautoriteit hiervoor had vastgesteld samen zouden financieren. Dat geld zou in een pot gaan, en zelfs hiermee was in die ledenvergadering direct 85 procent van de huisartsen akkoord. Dat was best fenomenaal.”

En toen kwam daar ineens het Integraal Zorgakkoord, met gedifferentieerde NZa-tarieven voor de ANW-diensten. “In mei was al duidelijk dat in het Integraal Zorgakkoord iets gezegd zou gaan worden over vrij roosteren”, zegt Ravenshorst. “Maar pas in de concepttekst, die in september beschikbaar kwam, werd iets gemeld over die gedifferentieerde tarieven. Toen kwamen overal in het land de huisartsen in beweging, en werden wij ineens platgebeld omdat wij alle voorbereidingen al hadden getroffen om daadwerkelijk met vrij roosteren en gedifferentieerde tarieven aan de slag te kunnen gaan.”

Grote voordelen

Wat zijn de voordelen van vrij roosteren? Ravenshorst: “Voor de praktijkhouders betekent het vrijheid in de keus wanneer zij willen werken, bijvoorbeeld om wel of niet te werken in de nacht of op een vrije dag, maar ook in het soort dienst. Het wordt niet meer opgedrongen. Er zijn zelfs huisartsen die in eerste instantie tegen het plan hebben gestemd, maar die nu zeggen dat ze er toch blij mee zijn. Het creëert ruimte om iedereen in te zetten op basis van zijn kwaliteiten, en dat zal de kwaliteit van het werk op de huisartsenpost ook ten goede komen.”

De veertig procent van de waarnemers die zich heeft geëngageerd aan een urenquotum en in fase 1 heeft mee geroosterd heeft nu al ingetekend voor meer diensten dan alle waarnemers samen in 2022. “Veel efficiënter dus, precies zoals we hadden gehoopt”, zegt Ravenshorst. “En die overige zestig procent kan nog steeds intekenen voor diensten. Dat kunnen ze ook gedurende het jaar nog doen, want iedere huisarts behoudt het recht om zijn diensten te koop te zetten. Waarnemers hebben nu veel meer keuze tussen veel of weinig diensten doen. Daarbij hoeven ze niet te kiezen uit wat vrijkomt, maar kunnen ze meteen aan het begin van de roosterperiode al kiezen en dus veel beter plannen in hun agenda’s.”

Met het vrij roosteren heeft HZOIJ ook een aanpassing gedaan in de achterwachtfunctie. Hierbij is besloten om van een naar twee achterwachten te gaan. Er was al een achterwacht bij drukte en er is nu ook een achterwacht bij ziekte. Het oorspronkelijke achterwachttarief is verdeeld onder deze twee achterwachten. Ravenshorst: “Het kost dus niet meer geld. Door de achterwacht bij ziekte weet je zeker dat je een dienst last minute nooit meer terugkrijgt

als iemand ziek wordt, dat is tot op heden wel het geval en wordt vanzelfsprekend als een belasting ervaren. Uiteraard zijn er wel afspraken over wanneer de achterwacht bij ziekte ingeschakeld mag worden, om misbruik te voorkomen. Vooral deze achterwacht bij ziekte haalt veel druk weg bij praktijkhouders. Het is namelijk nooit fijn om een collega van de Hagro op te zadelen met een dienst wanneer je ziek bent.”

Ruime mogelijkheden

Vrij roosteren biedt de huisarts de mogelijkheid om heel veel wensen door te geven voor de invulling van de ANW-diensten. “Je kunt bijvoorbeeld het minimum en maximumaantal gewenste uren opgeven”, zegt Ravenshorst. “In de software is ook een beslisregel dat een huisarts die minimaal drie nachtdiensten op rij wil doen hierbij voorrang krijgt. Hiervan is al meer dan tweehonderd keer gebruikgemaakt. Het is zowel voor de praktijkhouders als voor de waarnemers een interessante optie. Qua software zijn heel veel beslisregels mogelijk. Punt hierbij is wel: hoe complexer je het maakt, hoe complexer het wordt voor de huisartsen om hun wensen op de juiste manier door te geven. Je moet de systematiek dus wel leren kennen en begrijpen, om zeker te weten dat je krijgt wat je wilt.”

In het rooster is alle huisartsen voor het hele jaar zes weken vakantie geboden. “Het is gelukt het rooster rond te krijgen zonder iemand te hoeven inroosteren tijdens zijn vakantie”, zegt Ravenshorst. Begin december is het rooster gesloten voor 2023. Ik had niet verwacht dat het direct zo’n doorslaand succes zou worden. We hebben maar anderhalf procent diensten hoeven toewijzen. Iedereen heeft dus echt de ruimte gekregen om de diensten te doen die hij wil doen. Het is winst voor beide partijen, zowel de praktijkhouders als de waarnemers.”

Goed te kopiëren

Zoals Ravenshorst al stelde, bestaat overal in het land belangstelling voor de aanpak die HZOIJ als eerste in de praktijk heeft gebracht. “Ik ben ervan overtuigd dat die aanpak goed te kopiëren is”, zegt ze. “De manier waarop wij het roosteren hebben aangepakt, is zowel voor kleine als voor grote huisartsenposten toepasbaar. Bovendien kan iedere huisartsenpost zijn eigen beslisregels aan het systeem toevoegen, zoals wij hebben gedaan met de voorrang voor huisartsen die intekenen voor drie nachtdiensten op rij. Het is een grote verandering die we hebben bewerkstelligd, maar wel een die een antwoord biedt op een onderdeel van het werk waarop het echt knelde.” <<