Kamerstress in de GGZ

Van een afstand lijkt het dagelijks werk van professionals in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) op dat van andere kenniswerkers: een afwisselende combinatie van individueel bureauwerk en vele gesprekken en besprekingen; een deel gebeurt (sinds corona) thuis en op afstand.

De (poliklinische) werkomgeving heeft ook veel weg van een standaard kantoor, met veel bureaus, kamers en vergaderruimten. Toch zie je, als je inzoomt, belangrijke verschillen, die maken dat het optimaliseren van de manier van werken en het gebruik van de werkomgeving een wezenlijk andere opgave is. Dat ontdekten we de afgelopen jaren in onze samenwerking met een aantal GGZ instellingen en vormde de aanleiding voor een geanimeerde, verdiepende bijeenkomst met vertegenwoordigers van negen GGZ instellingen en drie YNNO adviseurs. We delen hier graag de belangrijkste uitkomsten.

Wicked problem

De kern van het GGZ werk gebeurt in spreek- en behandelkamers. Het delen van deze kamers biedt potentieel grote efficiency- en flexibiliteitsvoordelen. Maar het introduceert tegelijkertijd een wicked problem: hoe voorkom je dat behandelaren de hele tijd moeten verkassen, of en toe mis grijpen, of zelfs ruzie krijgen over de kamers – hoe voorkom je kamerstress? Het vraagstuk is zo lastig, omdat er veel verschillende kanten aan zitten, die onderling samenhangen: van ruimtebezetting, weekspreiding en kamerinrichting tot planningssysteem, gedragsafspraken en werkcultuur. Het raakt direct het werkplezier en de autonomie van medewerkers en bovendien de kwaliteit en efficiency van de zorg. En het maakt nogal uit door welke stakeholder-bril je kijkt: die van de cliënt, de behandelaar, de secretariaats-medewerker, de manager of de bestuurder. Geen wonder dus, dat er in de praktijk wordt geworsteld met de materie en dat best practices nog zeer schaars zijn. Is het dan eigenlijk wel een realistische missie en zijn de beoogde voordelen alle moeite wel waard? Dit vroegen we ons tijdens de bijeenkomst in ernst af, om via een stevige discussie uiteindelijk op tweemaal 'ja' uit te komen.

Van urgentie naar potentie

Sinds de coronapandemie is het 'kameel patroon' – met pieken op de dinsdag en donderdag – versterkt en de gemiddelde bezettingsgraad van ruimten verder gedaald. Als facilitair manager of bestuurder is het moeilijk om aan te zien dat er op woensdag en vrijdag veel lege ruimten zijn, terwijl je weet hoeveel geld er met de huisvesting gemoeid is – je voelt de urgentie om hier iets aan te doen. Terwijl behandelaren een hele andere urgentie ervaren, wanneer zij op de drukke dagen soms geen vrije kamer kunnen vinden. Hoe kun je vanuit deze situatie tot een constructieve aanpak komen waar alle stakeholders in mee willen gaan? Het begint met het inzichtelijk maken van de potentiële mogelijkheden en voordelen van meer flexibel en over de week gespreid ruimtegebruik. Enkele instellingen gebruiken hier met succes sensordata voor. Die maken duidelijk wat de feitelijke bezetting is en waar de verborgen leegstand precies zit. Het is voor behandelaren vaak een eye-opener dat er op bepaalde momenten en plekken (vaak zelfs op de drukke dagen) ruimte beschikbaar is, waar ze geen gebruik van maken – zij zouden dus prettiger, met minder kamerstress, kunnen werken door dat wel te gaan doen.
Voor de organisatie is de potentiële besparing op vierkante meters en huisvestingskosten zeer substantieel, geschat werd 30 – 40%. In een sector waar de budgetten chronisch onder druk staan, kan dit een groot verschil maken. Door te besparen op huisvestingskosten kan meer geld worden vrijgemaakt voor bijvoorbeeld het werven en binden van medewerkers, investeringen in digitalisering, en kwalitatieve verbetering van de werkomgeving. Deze analyse is helder en goed uit te leggen aan alle stakeholders.

Beweging in werkpatronen

Met flexibel gebruik van ruimten valt pas écht veel voordeel te behalen wanneer de behandelafspraken evenwichtiger over de werkweek worden gespreid, dus meer plaatsvinden op woensdag en vrijdag en zo mogelijk ook 's avonds en in het weekend. Dat is bovendien in het belang van de cliënten; die willen graag meer flexibiliteit om de afspraken beter af te stemmen op hun leefpatroon. Hier stuiten we op vaste werkpatronen en 'verworven rechten', die je – zeker in een krappe arbeidsmarkt – niet zomaar kunt veranderen.
Dat wil niet zeggen dat veranderen onmogelijk is. Het is de kunst om een geleidelijke beweging op gang te brengen, door bewustwording te stimuleren en barrières weg te nemen. Denk aan vaste overleggen, zoals wekelijkse MDO's, die mogelijk online of hybride kunnen plaatsvinden, zodat het niet langer aantrekkelijk is om daar (behandel)afspraken ommheen te plannen. Het is niet nodig dat alle behandelaren ineens hun werkpatroon rigoureus omgooien, maar wel degenen voor wie het niet uitmaakt of juist aantrekkelijk is om te veranderen. Zet in op meer variatie en differentiatie van individuele werkpatronen, passend bij de toenemende behoefte aan eigen regie.

Integraal faciliteren

Goede faciliteiten en professionele begeleiding van het veranderproces zijn cruciale succesfactoren. Juist hier komt veel stress uit voort, als het niet goed wordt ingevuld. Behandelaren zijn allergisch voor onduidelijkheid, extra handelingen en gebrekkige tools doordat zij al veel werk- en regeldruk ervaren. Omdat fysieke, digitale en sociale aspecten nauw met elkaar samenhangen, is een integrale, multidisciplinaire aanpak een must. Het heeft geen zin om één onderdeel te verbeteren, het geheel moet optimaal functioneren.
Een onderdeel dat eruit springt, is de planning/roostering van ruimten. Dit vraagt om geavanceerde en gebruiksvriendelijke software (geïntegreerd met EPD- en agendasystemen), die bijvoorbeeld zorgt voor minimale kamerwisselingen voor een behandelaar, gedurende de dag. Daarnaast valt er veel te winnen door behandelteams meer verantwoordelijkheid te geven voor hun eigen ruimteplanning.

Wordt vervolgd

De bijeenkomst bevestigde ons beeld dat GGZ instellingen worstelen met het optimaliseren van de manier van werken en het gebruik van de werkomgeving, met wanneer wordt ingezet op efficiënt, flexibel gebruik van spreek- en behandelruimten. Maar er zijn zeker mogelijkheden en het is beslist de moeite waard om die te benutten. Het vraagt een goed-begeleid veranderproces en een investering in ondersteunende middelen, vanuit een integrale benadering. Een complexe opgave, waarbij het delen van kennis en praktijkervaring met collega-instellingen zeer welkom is, zo concludeerden de deelnemers. Vanuit YNNO zullen we dit graag ondersteunen.

- Frederik van Steenbergen & Jan-Gerard Hoendervanger

> "Het is de kunst om een geleidelijke beweging op gang te brengen, door bewustwording te stimuleren en barrières weg te nemen."



Jan Gerard Hoendervanger
Adviseur Huisvesting & Organisatie

Andere blogs over Huisvesting & Werkplek

Blog

Kantoorbezetting verhogen

Waarom blijven medewerkers thuis? Ontdek hoe meten, slimme inrichting, duidelijke afspraken en voorbeeldgedrag de kantoorbezetting structureel verhogen.

Blog

Kosten van kantoorinrichting per m^2

Wat kost kantoorinrichting per m^2? Overzicht van richtprijzen van 300 tot 1.500 euro, de factoren die de prijs bepalen en tips voor budgetbewaking.

Blog

Huurcontract kantoor loopt af

Loopt je huurcontract af? Lees waarom je anderhalf tot twee jaar vooraf begint, hoe je verlengen en verhuizen vergelijkt en wat je in het contract regelt.



Elke maand nieuwe inzichten, gewoon in je inbox.

Elke maand delen we wat we leren in het veld: hoe organisaties werken aan betere samenwerking, meer draagvlak, slimme technologie en duurzame werkplekken. Compact, inspirerend en direct toepasbaar in jouw praktijk.

NAAM

E-MAILADRES

VERSTUREN

Contact YNNO
Creative Valley
Ortellaslaan 9, 3528 BA Utrecht,
Nederland
+31 30 747 05 00
info@ynno.com

© YNNO 2026 – All rights reserved