Kamerstress in de GGZ – deel 2: ‘Meten is delen’

Het delen van spreekkamers in de (GGZ-)zorg zou veel kunnen opleveren. De meeste instellingen worstelen hier echter mee. Het blijkt een complex vraagstuk dat hiermee verbanden is – zo concludeerden we tijdens de bijeenkomst ‘Kamerstress in de GGZ’ die YNNO eerder dit jaar organiseerde.

Tijdens de vervolgbijeenkomst bij Arkin zoomden we in op de inzet van technologie voor ruimtereservering en bezettingsmeting, als enabler voor stressloos en efficiënt kamergebruik. Het bleek een solide basis om samen stappen in de gewenste richting te zetten. Een mooi vervolg op de eerste bijeenkomst.

Kamerstress

Tijdens de eerste bijeenkomst werd duidelijk dat aan flexibel en efficiënt gebruik van spreekkamers zoveel lastige kanten zitten, dat het met recht een *wicked problem* mag heten. Als het werkplekconcept niet goed functioneert, zorgt dat voor veel stress bij behandelaren en leidinggevenden. Tegelijkertijd bieden de potentiële voordelen zo groot, zowel voor de organisatie als voor behandelaren en cliënten, dat vasthouden aan persoonsgebonden kamers eigenlijk een no go is. De gedeelde conclusie was, dat de implementatie vraagt om een integrale aanpak – bricks, bytes & behaviour. We verondersteldden dat een geavanceerd, gebruikersvriendelijk reserveringssysteem een essentiële *enabler* is. Vandaar dat we voor de vervolgbijeenkomst op zoek gingen naar een werkend praktijkvoorbeeld op dit gebied, wat we vonden bij Arkin.

Arkin biedt hoogwaardige geestelijke gezondheidszorg in een grootstedelijke omgeving. Het werkgebied omvat Amsterdam, Utrecht, Hilversum en Amersfoort. Arkin heeft ruim 70 locaties waar mensen met verschillende vormen van problematiek terecht kunnen. De organisatie omvat 11 specialismen die samen het hele spectrum van de ggz beslaan. Van preventie en ggz-basiszorg tot specialistische psychiatrie en verslavingszorg en van forensische en intensieve zorg tot reclasseringstoezicht en spoedeisende hulp.

Reserveren en meten

Bij Arkin heeft men al enkele jaren ervaring met GoBright, een systeem voor het reserveren van ruimten en werkplekken dat gekoppeld is aan sensoren die de bezetting continu meten. Inmiddels functioneert het op 15 locaties met meer dan 500 spreekkamers, zo’n 100 groeps-/vergaderruimten en ongeveer 350 werkplekken. Medewerkers kunnen op vijf verschillende manieren een ruimte of plek reserveren: via Outlook, via een touchscreen bij de kamer of een overzichtsscherm in de hal, en via de website of app van GoBright. Ad-hoc gebruik wordt ook gefaciliteerd, want je kunt gemakkelijk zien welke plek vrij is en direct aangeven dat je die plek in gebruik neemt.

Arkin heeft het systeem top-down geïmplementeerd, met veel ruimte en aandacht voor maatwerk wat betreft het gebruik ervan door teams op de verschillende locaties. Denk aan: hoe ver je vooruit mag reserveren, of behandelaren zelf plannen of dat een secretaresse dit voor hen doet, hoe je capaciteit beschikbaar houdt voor ongeplande behandelsessies, etc. Dit is crucial, want uiteindelijk zijn gedrag en cultuur bepalend voor een succesvolle implementatie. Het systeem is slechts een hulpmiddel, zo luidt unaniem de conclusie.

De integratie van reserveren en meten biedt belangrijke voordelen. Medewerkers hebben hierdoor de mogelijkheid om gemakkelijk te reserveren en zo de beschikbare capaciteit goed te benutten. Managers en staffunctionarissen hebben nauwkeurig en betrouwbaar inzicht in het daadwerkelijke gebruik. Op basis daarvan sturen zij op meer gedeeld gebruik – ook over de grenzen van teams, bedrijfsonderdelen of gebouwdelen heen – en maken een meer gelijkmatige spreiding van aanwezigheid over de werkweek bespreekbaar.

Doorslaggevende data

Alle deelnemers hebben binnen hun instelling te maken met een kloof tussen de ervaren en de daadwerkelijke ruimtebezetting. De perceptie van behandelaren wordt beïnvloed door negatieve ervaringen (af en toe misgrijpen) en doordat zij hoofdzakelijk op de drukste dagen aanwezig zijn. Zij zijn er niet makkelijk van te overtuigen dat de bezettingsgraden van spreek- en behandelruimten over het algemeen laag zijn en er dus nog veel onbenutte capaciteit is. Als wordt voorgesteld om kamers (op grotere schaal) te delen en efficiënter te benutten, gaan hun hakken in het zand.

De ervaring is dat het gebruik van goede data, waarvan de betrouwbaarheid niet ter discussie staat, echt het verschil kan maken. Het gaat om inzicht in verborgen, onbenutte capaciteit binnen een bepaalde locatie, maar ook om kengetallen (zoals het aantal kamers per fte en bezettingsgraden) en gebruikerservaringen van andere locaties. Tijdens de bijeenkomst ontstond het idee om dit soort informatie tussen instellingen uit te wisselen.
Bij Arkin lukt het op deze manier om stapsgewijs panden efficiënter te benutten, in goed overleg met de gebruikers. Uiteindelijk kan op deze manier ook overtollig vastgoed worden afgestoten. Dat resulteert in kostenbesparing voor de zorg en reductie van de ecologische voetafdruk van de organisatie.

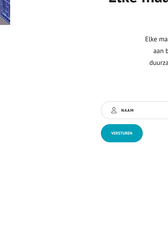
De businesscase

De door Arkin gedeelde ervaringen roepen bij de andere deelnemers de vraag op, of zij hun bestuurders kunnen overtuigen om te investeren in een soortgelijk systeem? De investeringskosten voor sensoren, overzichtsschermen, roompanels, aansluitpunten en bekabeling zijn aanzienlijk. Bovendien zijn er implementatiekosten mee gemoeid en doorlopende kosten voor software licenties en functioneel beheer.
Welke opbrengsten staan hier tegenover? In financiële zin gaat het vooral om besparingen door efficiënter en flexibeler gebruik van vastgoed. Theoretisch lijken deze goed te becijferen en het zou al snel kunnen gaan om een veelvoud van de genoemde kosten. In de realiteit ben je echter afhankelijk van huisvestingsprojecten en het huurcontracten die daadwerkelijk kansen bieden om (delen van) gebouwen af te stoten, het aantal gebruikers van een locatie te verhogen of te verhuizen naar een kleiner pand. Voor de businesscase is het lastig wanneer dit soort toekomstige besparingen onzeker zijn qua omvang en timing.
Er zijn ook belangrijke niet-financiële opbrengsten, die kunnen bijdragen aan een positieve businesscase. Medewerkers en teams krijgen meer regie over het gebruik van de ruimtes. Dat zij zelf makkelijk kunnen plannen, reserveren of gebruiken, op basis van afspraken die zij onderling maken, zorgt voor minder kamerstress. Mogelijk draagt het zelfs bij aan werkplezier, productiviteit en kwaliteit van zorg.

Hoe gunstig de businesscase uitpakt, hangt af van je vertrekpunt. Als je (zoals de deelnemers aan deze bijeenkomst) stelt dat doorgaan met vaste, persoonsgebonden kamers sowieso niet wenselijk en toekomstbestendig is met het oog op doelmatigheid, flexibiliteit en duurzaamheid, dan gaat het feitelijk om de keuze tussen flexibel of gedeeld kamergebruik met of zonder (geavanceerd, gebruikersvriendelijk) reserverings- en meetsysteem. In die vergelijking zijn er veel goede argumenten om te kiezen voor ‘met, want ‘zonder’ geeft veel meer weerstand en stress, waardoor je uiteindelijk ook minder ver komt met het optimaliseren van het ruimtegebruik. Als je de mogelijkheid hebt om te investeren en de eerder genoemde randvoorwaarden kloppen, doe het dan – top-down, organisatiebreed maar met maatwerk in de gebruikersafspraken op basis van werkstijlen.

- Frederik van Steenbergen & Jan-Gerard Hoendervanger

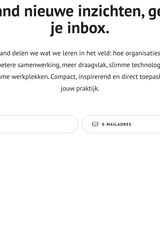
> “Het systeem is slechts een hulpmiddel.”
>
> 
>
> **Jan Gerard Hoendervanger**
> Adviseur Huisvesting & Organisatie



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 m²

Wat kost kantoorinrichting per m²? 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
Orteliuslaan 9, 3528 BA Utrecht, Nederland
+31 30 767 05 00
info@ynno.com

Direct naar
Homepagina
Over ons
Projecten
Word YNNOer
Veelgestelde vragen
Ons initiatief Youmeet

YNNO media
Leun achterover, zet je koptelefoon op en laat je meeneuren in de boeiende wereld van werk.

LUISTER HIER

© YNNO 2026 – All rights reserved