



**Crisisteam**s prepareren zich  
voor de grote coronagolf

# HUISARTSEN RAMPENOPVANG PLAN: VAN PAPIER NAAR REALITEIT



Het coronavirus is elke dag voorpaginanieuws. Sinds de laatste week van februari staan alle huisartsenorganisaties op scherp, landelijk en in de regio. De huisartsen rampenopvangplannen blijken goud waard. De rollen en taken zijn verdeeld, alle betrokkenen weten waar en bij wie ze moeten zijn, zeker op cruciale momenten. De landelijke en regionale crisisteam draaien op volle toeren. Hieronder verhalen van LHV'ers in de frontlinie van de strijd.

TEKST: CORIEN LAMBREGTSE // FOTOGRAFIE: ED VAN RIJSWIJK

-----  
**Lisette Romijn,**  
lid LHV-crisisteam en  
huisarts:

### **‘Het beste advies is: bewaars de rust’**

‘Heldere communicatie is de ultieme uitdaging in een crisis.’ Lisette Romijn, huisarts, LHV-beleidsmedewerker en lid van het LHV-crisisteam fungeert als spin in het web. Ze communiceert met de regio's, maar zit ook aan de landelijke overlegtafels om het huisartsenperspectief in te brengen.

‘Ze staan als een huis: de structuren voor overleg en coördinatie en de huisartsen rampenopvangplannen. Van de Mexicaanse griep tien jaar geleden hebben we veel geleerd; we zijn veel beter voorbereid op een crisis. Er zijn landelijke aanspreekpunten en zeven regionale crisiscoördinatoren. We hebben een toolkit Uitbraak infectieziekten, een e-learning Vermijdbare zorginfecties, een lijst met praktische tips voor de huisartsen en nog veel meer. Het is goed om te zien dat het werkt.

Ik heb elke dag contact met de regionale crisiscoördinatoren en ook met InEen, NHG, RIVM, GGD en VWS. Samen met het NHG zitten we bijvoorbeeld in het landelijke Outbreak Management Team (OMT). Daar overleggen deskundigen, onder meer van het RIVM, over de maatregelen die moeten worden genomen.

Daarnaast participeren we ook in het landelijk bestuurlijk adviesorgaan (BAO), dat over de adviezen vanuit het OMT beslist. Wij bekijken die adviezen vanuit het perspectief van de huisartsenzorg. Ook geven wij vragen door die wij van huisartsen krijgen. Wat zeggen we tegen zwangere vrouwen, hoe gaan we om met eigen personeel dat tot de risicogroep behoort? Natuurlijk moet iedereen zijn gezonde verstand gebruiken, maar het is ook belangrijk dat er duidelijke richtlijnen zijn.

Goede communicatie is cruciaal in een crisis, maar ook ontzettend lastig, omdat de ontwikkelingen zo snel gaan. In een weekend begin maart hoorde ik Jaap van Dissel van het RIVM tijdens een persconferentie ineens zeggen dat in Brabant alle mensen, inclusief zorgprofessionals, met verkoudheid thuis moesten blijven. Toen ben ik onmiddellijk in actie gekomen. Dat zou echt grote problemen in de zorg opleveren. Wie zou er dan nog kunnen werken? Op maandag is die maatregel gelukkig bijgesteld voor zorgprofessionals. Maar in feite had dit eerst goed besproken moeten worden om paniek te voorkomen.

Hoe goed je je ook voorbereidt, bij een crisis gaat het toch altijd anders dan je denkt. Op papier kan alles goed geregeld zijn, maar de realiteit is weerbarstig. Social media zijn op zichzelf geweldig, maar onrust is zo gezaaid. En soms is er te veel informatie. Daarom zeg ik tegen alle huisartsen: houd je aan de richtlijnen van RIVM, NHG en GGD. Check de informatie op hun en onze website. Alle



informatie die wij als LHV in de dagelijkse update naar buiten brengen, is bij die partijen gecheckt. Het is belangrijk dat we dezelfde boodschap brengen. Het beste advies is: bewaar de rust.'

-----  
**Carin Littooi,**  
lid LHV-crisisteam,  
bestuurslid LHV en  
huisarts:

**'Het is onvermijdelijk dat je soms achter de feiten aanloopt'**

'Alles draait nu even om het coronavirus.' Carin Littooi begint elke ochtend vroeg met een overleg met NHG en InEen, en eindigt de dag met een overleg met het LHV-crisisteam. Daartussen heeft ze andere overleggen, staat ze de pers te woord en werkt ze ook nog in haar praktijk. 'Het lukt alleen omdat het hele team van ons gezondheidscentrum me zo geweldig steunt.'

'Ergens in januari heb ik intern binnen de LHV een mailtje gestuurd: zijn we voldoende opgelijnd voor een grootschalige uitbraak van het coronavirus in Nederland? Daar kreeg ik heel snel antwoord op, want gelukkig zijn we dat. De afstemingslijnen zijn helder, alle regio's hebben een huisarts rampen opvangplan (HaROP) en een harop-coördinator. Eind januari hebben LHV, NHG en InEen de koppen bij elkaar gestoken: hoe trekken we samen op in deze crisis? Sindsdien overleggen we elke ochtend waar we staan, wat er moet gebeuren en hoe we de taken verdelen. Ik breng in wat we de avond ervoor als LHV-crisisteam hebben besproken. Elk lid van het crisisteam heeft die dag overleggen gehad in Den Haag of in de regio's, ook met andere organisaties of besturen, en geeft daar een samenvatting van. We kijken terug naar wat de dag heeft gebracht, wat er de volgende dag moet gebeuren en wat

dat betekent voor de communicatie naar onze leden.

Er is een enorme behoefte aan informatie. Dat zien we aan de duizenden bezoekers van onze website. Iedereen wil alles zo vroeg en zo snel mogelijk weten. Dat begrijp ik. Maar wij brengen alleen naar buiten wat zeker is en wat gecheckt is, bijvoorbeeld door het RIVM. Dat betekent dat we soms later met informatie komen dan we zouden willen. In een crisis is het onvermijdelijk dat je soms achter de feiten aanloopt. Besluiten worden vaak onder hoge druk en met spoed genomen.

Waar wij zelf als LHV grote druk op hebben gezet, is het tekort aan bescher-

is ongeloflijk om te zien hoe collega's elkaar ondersteunen en op elkaar letten. Ik weet zeker dat we dit samen kunnen doorstaan.'

-----  
**Koen van Vugt,**  
lid crisisteam  
West-Brabant:

**'Het wordt moeilijk als veel huisartsen uitvallen'**

'Een jaar geleden was het een oefening, nu is het echt.' Koen van Vugt is lid van het crisisteam in West-Brabant. Hij is praktijkhoudend huisarts in Etten-Leur en bestuurslid van de LHV-huisartsenkring West-Brabant.

'Op vrijdagmiddag 28 februari belde de directeur van onze huisartsenpost. 'Ik denk dat we een crisis hebben. Over een half uur komen we als crisisteam bij elkaar.' Zo zijn we begonnen en sindsdien hebben we elke dag overleg. Ik ben continu bereikbaar en pak altijd mijn telefoon op.

Niemand weet hoe lang dit gaat duren. We zijn in een oorlogssituatie, zoals onze Italiaanse collega's zeggen. Als crisisteam voeren wij de chain of command aan: wij bepalen wat er gebeurt en wanneer. De huisartsenposten, de zorggroepen en de crisiscoördinatoren binnen de hagro's organiseren het en voeren het uit. We proberen iedereen te informeren en te betrekken om te voorkomen dat er wilde verhalen rondgaan.

Een van de eerste stappen in onze regio was het scheiden van de virale en niet-virale patiënten. We hebben alle huisartsenpraktijken en de huisartsenpost gevraagd voor beide groepen aparte tijdsblokken aan te houden en speciale, virale spreekuren in te stellen. Al snel daarna hebben we besloten deze maatregel op te schalen. Alle virale patiënten gaan direct naar een centrale locatie en komen dus niet meer in de huisartsenpraktijken, om

**'Goede communicatie is cruciaal in deze crisis, maar ook ontzettend lastig, omdat de ontwikkelingen zo snel gaan'**

mingsmiddelen. Ongeloflijk dat dat zo slecht was geregeld. Ook zijn we samen met VPH en InEen al vroeg naar de NZa gestapt om per 1 april een financiële regeling te hebben. We merken dat er bij huisartsen financiële onzekerheid ontstaat omdat de reguliere zorg op dit moment grotendeels wegvalt. We willen niet dat financiële zorgen mensen afleiden van het zorginhoudelijk werk dat nu moet gebeuren. We hebben alle huisartsen hard nodig.

Je kunt wel zeggen dat mijn leven op dit moment helemaal in het teken staat van het coronavirus. Ik zit er middenin: bij de LHV, in onze praktijk en ook thuis, want mijn man is positief getest. Of ik dat bedreigend vind? Nee. Ik heb geeneens tijd om bang te zijn. Wij zijn als huisartsen gewend om continuïteit van zorg te bieden. Dat is een van de kernwaarden van ons vak. Dat doen we nu ook. Het

besmetting te voorkomen. Dat kan een huisartsenpraktijk, een huisartsenpost of een andere locatie zijn. De visites aan virale patiënten worden ook vanuit de huisartsenpost gedaan. Dat betekent wel dat alle huisartsen meer diensten moeten gaan doen. Dat wordt dan weer geregeld door de zorggroepen. Zo neemt iedereen zijn rol.

We hebben een jaar geleden nog geoeffend met het huisartsen rampenopvangplan, nu is het echt. Natuurlijk hadden we een aantal dingen nog beter kunnen voorbereiden, maar tot nu toe heb ik het gevoel dat we het aankunnen. Als er veel huisartsen uitvallen, zal het moeilijk worden. Daarom is het van ongelooflijk belang dat er voldoende beschermingsmiddelen voorradig zijn om huisartsen en ander personeel te beschermen. Zij draaien immers de spreekuren en doen de visites bij virale patiënten.

Wat andere crisisteam van ons kunnen leren? Ik raad ze aan om snel en proactief op te treden. Achteraf gezien hadden wij de virale en niet-virale patiëntenstromen eerder kunnen scheiden. Dus alle virale patiënten meteen naar de huisartsenposten. Dat is het veiligst en meest overzichtelijk.'

.....

**Anoek Nietsch,**  
waarnemend huisarts, lid  
crisisteam Oost-Brabant  
**'De situatie kan  
zomaar totaal  
anders zijn'**

**A**ls bestuurslid van kring Zuidoost Brabant, is waarnemend huisarts Anoek Nietsch lid van het Regionaal Overleg Acute Zorg. Nu zit ze ook in het crisisteam Oost-Brabant. 'Waarnemers staan klaar om bij te springen.'

'Voor waarnemers is het op dit moment wat rustiger in de dagpraktijk, omdat bijna overal de normale zorg is afgeschaald. Ik merk het zelf ook. Het voor-

deel is dat als er via de waarneem-app een oproep wordt gedaan om diensten te vervullen, bijvoorbeeld in een 'islatiepost' waar virale patiënten apart worden opgevangen, dan zijn die diensten in no time opgevuld. De bereidwilligheid van waarnemers om diensten te vervullen, is groot.

We hebben als crisisteam elke dag overleg. Wat dat betreft, komt het dus wel goed uit dat het niet zo druk is in de praktijk waar ik waarneem. Het is mooi om te zien dat we met het huisartsen rampenopvangplan voortbouwen op een goed functionerend netwerk. Mensen weten elkaar te vinden. Ik ben de verbindende schakel naar het Regionaal

**'Als crisisteam  
voeren wij de *chain  
of command* aan:  
wij bepalen wat er  
gebeurt en wanneer'**

Overleg Acute Zorg (ROAZ), waaraan ook de ziekenhuizen, de GGD en de ambulancedienst deelnemen. Dat we dat netwerk de afgelopen jaren goed hebben onderhouden, geeft nu slagkracht. Het gaat op dit moment goed in de huisartsenzorg. We hebben allemaal het gevoel dat we in de stilte voor de storm zitten. De situatie in de regio kan zomaar totaal anders zijn. Daar zijn we op voorbereid. Huisartspraktijken kunnen opschalen als het nodig is, maar het zal moeilijk worden als het in de ziekenhuizen gaat vastlopen. Als de IC's vol liggen en we geen patiënten meer kunnen insturen, krijgen we als huisartsen heel veel werk.

Ik weet zeker dat de waarnemers klaar staan om ook in die situatie hun steentje bij te dragen. We zijn allemaal gepassioneerd voor ons vak. Er heerst een groot samenhangingsgevoel. Deze crisis

kunnen we met alle huisartsen samen het hoofd bieden.'

.....

**Renske Kramer,**  
LHV-crisiscoördinator  
Brabant

**'Als mensen in de  
frontlinie niet veilig  
kunnen werken, is er  
een groot probleem'**

'Het gedoe over beschermende middelen zouden we er niet bij moeten hebben.' Renske Kramer, LHV-beleidsmedewerker in Brabant, ondersteunt als regionale crisiscoördinator de drie crisisteam in West-, Midden- en Noordoost-Brabant. 'We hadden allerlei knelpunten voorzien, maar dit knelpunt niet.'

**'D**e crisisteam hebben als taak om de huisartsenvoorziening in crisistijd in stand te houden.

We hebben er nu veel profijt van dat we elk jaar hebben geoefend met het huisartsen rampenopvangplan. De rollen en taken zijn verdeeld, er is een duidelijke overlegstructuur. Ook zijn mensen getraind in scenariodenken, waardoor we weten wanneer en op welke manier we de zorg gaan opschalen. Dat geeft rust, hoe hectisch alles ook is.

Als medewerker van het regiokantoor ondersteun ik de vijf kringbesturen in Brabant. Op dit moment ben ik fulltime bezig met het coronavirus. Fysiek kan ik me niet opsplitsen, maar ik doe wat ik kan om te zorgen dat de kringen en de andere huisartsenorganisaties met elkaar verbonden zijn. In de crisisteam werken de huisartsenposten en de LHV-kringen in ons gebied nauw samen. Er is een duidelijke communicatiestructuur met de huisartsenpraktijken. Elke hagro heeft een crisiscoördinator, die aanspreekpunt is voor het crisisteam. Die verbindingen blijken nu heel goed te werken. Daarnaast ben ik ook de verbindende

# Gestroomlijnde zorg

## Synchronizing Healthcare

CGM HUISARTS is het meest complete en betrouwbare Huisarts Informatie Systeem. De juiste patiëntgegevens zijn hierin van levensbelang. CGM stroomlijnt zorgdata, geeft meer inzicht en bevordert een goede samenwerking in de zorg. [www.cgm.com/nl](http://www.cgm.com/nl)



CompuGroup  
Medical



schakel met het landelijke crisisteam in Utrecht. Als er bij ons knelpunten zijn, breng ik die over naar het landelijke crisisteam. Het landelijke team heeft korte lijnen met VWS, RIVM en GGD. Op die manier proberen we snel te schakelen, maar dan nog kost het veel moeite om een probleem als het tekort aan persoonlijke beschermingsmiddelen opgelost te krijgen. Dat betekent dat er veel tijd wordt gestoken in het zoeken naar mondkapjes en andere beschermende materialen via alternatieve kanalen. Dat geeft heel veel ruis en gedoe.

We hadden allerlei knelpunten voorzien, maar dit knelpunt niet. Want beschermingsmateriaal zou landelijk vanuit het ministerie worden geregeld. Als mensen die in de frontlinie werken, niet veilig kunnen werken, hebben we een groot probleem. Artsen kunnen immers ook ziek worden of een besmettingsbron voor eigen patiënten worden.

Waar wij ons als crisisteams op voorbereiden? Op een mogelijke grote golf. We zijn voorbereid op opschaling naar samenwerking binnen hagro's of 24-uurszorg vanuit centrale punten in de regio. In de ene regio in Brabant wordt de urgentie al meer gevoeld dan in de andere, omdat er ook binnen de provincie nog verschillen zijn. Maar dat kan elke dag anders worden.

Vanuit de hagro's kregen wij de vraag om

als regionaal crisisteam vooral directief en proactief sturing te geven, omdat wij meer zicht hebben op wat er speelt en wat er nodig is dan zij. Er wordt dus veel van het crisisteam verwacht.'

.....

**Monique Roedoe,**  
LHV-manager  
communicatie  
& public affairs:

**'Er is grote behoefte aan eenduidige, overzichtelijke informatie'**

Het landelijke LHV-crisisteam zorgt ervoor dat alle lijnen bij elkaar komen. Monique Roedoe, LHV-manager communicatie & public affairs, zorgt er met haar team voor dat huisartsen en pers op de hoogte blijven. 'Als wij iets publiceren, kun je er zeker van zijn dat het klopt.'

'Tot nu toe was het huisartsen rampenopvangplan (HaROP) een papieren verhaal. Nu is het realiteit. We hebben als crisisteam dagelijks overleg, om alles te doen wat nodig is zodat huisartsen

hun werk kunnen blijven doen. De LHV bracht op vrijdag altijd al een nieuwsbrief uit, nu geven we dagelijks op de website een update over de stand van zaken rond het coronavirus. Er is bij huisartsen grote behoefte aan eenduidige, overzichtelijke en heldere informatie, daar proberen wij in te voorzien.

Wij werken daarbij nauw samen met het NHG en InEen. We verwijzen naar elkaar om te voorkomen dat we dezelfde informatie op meerdere plekken bieden. Het NHG maakt in nauw overleg met het RIVM de richtlijnen voor het werk in de huisartsenpraktijk en op de huisartsenposten. Wij als LHV richten ons op alles wat nodig is om goede huisartsenzorg te geven. Tegelijkertijd is de LHV de stem en het gezicht van de huisartsen naar de buitenwereld. We informeren de pers over wat er in de huisartsenzorg gebeurt en over problemen waar huisartsen tegenaan lopen, zoals het tekort aan persoonlijke beschermingsmiddelen. Daar krijgen we talloze vragen over, van huisartsen én de pers. Wij zorgen ervoor dat er bestuursleden en huisartsen beschikbaar zijn om dat verhaal te vertellen. Zo bewaken we de juiste beeldvorming. Wij willen geen onnodige paniek, maar we zijn wel kritisch waar het moet.

Het is ontzettend belangrijk voor onze leden dat ze op de informatie van de LHV kunnen bouwen. Dat betekent dat we liever iets later zijn, omdat we informatie eerst gecheckt willen hebben, dan dat we te snel onjuiste informatie verstrekken. Er is al genoeg verwarring. Als wij iets publiceren, kun je er zeker van zijn dat het klopt.

Als wij merken dat er onder huisartsen verwarring is, bijvoorbeeld over richtlijnen, dan kaarten wij dat samen met het NHG aan bij het RIVM of VWS en vragen wij specifieke richtlijnen voor de huisartsenzorg. In het dossier Coronavirus op de LHV-website staat een overzicht met alle praktische tips die wij voor huisartsen hebben verzameld. Ook geven wij adviezen over beeldbellen en videoconsult en informatie over financiële regelingen. Al deze informatie en het nieuwsoverzicht houden wij voortdurend actueel.' ¶

## Alles over het coronavirus/COVID-19

Op zoek naar informatie over COVID-19 en wat dat voor uw praktijk betekent? Kijk voor praktische tips, een toolbox, een e-learning, nieuwsoverzichten en nog veel meer op de LHV-website:

- **LHV-dossier Coronavirus:**

<https://www.lhv.nl>, op de homepage vindt u direct het dossier. Zie ook de pdf met Praktische tips voor huisartsen.

- **Toolkit Uitbraak infectieziekten**

De LHV stelt de E-learning Vermijdbare zorginfecties in de huisartsenpraktijk gratis beschikbaar voor alle huisartsen. U vindt de toolkit en de e-learning via de homepage van de LHV-website.