

Hoeveel moet dat kosten?

“Hoeveel moet dat kosten?” hoor ik naast mij. Het haalt mij meteen uit mijn mijmering over de Raad van Toezicht-vergadering gistermiddag. Voor de drukke kraam op 't Hof in Amersfoort is het een geroezemoes van jewelste. De man herhaalt: “Hoeveel moet dat kosten?” De bloemenverkoper op de markt zegt dat belangrijker is wat het doet met zijn vrouw als hij die mooie bos bloemen geeft.

Ik glimlach en bedenk me dat dat antwoord gisteren in andere bewoordingen eveneens aan bod kwam. Alleen had ik gisteren bepaald niet in de indruk dat uw ‘gulden een daalder waard’ was toen we de investeringsbegroting bespraken en inzoomden op de kosten van ICT.

Applicatielandschap als geprakte spaghetti

Onwillekeurig denk ik ook terug aan een werkbezoek ruim tien jaar terug in een ziekenhuis, waarbij de verantwoordelijk ICT-manager trots vertelde hoe weinig er werd uitgegeven aan automatisering. Dat was ook te merken. Verpleegsters en assistenten van artsen moesten meerdere inlogschermen langs om zaken vast te leggen of te raadplegen. Systemen lagen er om de haverklap uit, managementinformatie werd extracomptabel bij elkaar gefietst. Het applicatielandschap had alle kenmerken van een geprakt spaghetti-bord, waardoor alle energie ging zitten in het in de lucht houden. Er was geen capaciteit voor vernieuwing.

Ogenschijnlijk lage kosten, terwijl de realiteit was dat door de ingebakken inefficiëntie en de gebrekkige ICT-ondersteuning de operationele kosten veel te hoog waren. Laat staan dat de vraag aan de orde kwam hoe ICT de werkprocessen beter zou kunnen faciliteren met verbeterde ‘patiëntreizen’ en een gestroomlijnd primair proces, waar artsen en verplegend personeel gelukkig van worden. Andere tijden.

Hoeveel mag ICT kosten?

Hoeveel mag ICT kosten? Een rapport van KPMG in 2015 over de informatievoorziening en behoefte van de RvC in de financiële sector concludeerde dat de informatievoorziening inzake IT-kosten ernstig te kort schoot. 60 procent gaf aan dat er geen rapportage is die goed inzicht geeft in IT-kosten, terwijl 92 procent van de commissarissen dit wel belangrijk vond. Zou dat in de zorgsector anno 2018 heel anders zijn?

Alvorens de vraag kan worden beantwoord hoeveel ICT mag kosten, is het dus essentieel te zorgen voor een

adequaat inzicht in kosten. Heeft de Raad van Toezicht van een gemiddelde zorgorganisatie een goed inzicht in de investeringen en het kostenniveau van ICT? Welke kosten worden er überhaupt meegenomen? Toch een essentiële randvoorwaarde die moet ingevuld alvorens een meer intelligente analyse inclusief vergelijkingen met benchmarks of collega-instellingen. Mijn eigen waarneming is dat hier zeker slagen in worden gemaakt, maar dat er ook nog een boel werk aan de winkel is.

Ik zie iets vergelijkbaars ook terug bij zorgorganisaties die na vele jaren zonder aandacht voor ICT, besluiten dat het nu echt tijd wordt voor een ICT- of informatiestrategie. Inhoudelijk prima, zelfs ronkende, verhalen passeren de revue in de presentatie voor de Raad van Toezicht. Vaak inhoudelijk goed doordacht en waar hard aan is gewerkt door de eigen organisatie onder leiding van een door de wol geverfde externe consultant.

Waar is de financiële paragraaf?

De stip op de horizon is gezet, de ambities zijn gedeeld en de contouren van het projectplan voor het komende jaar zijn al zichtbaar. Maar hoe vreemd... Waar is de financiële paragraaf gebleven? En dan hebben we het niet alleen over de initiële investeringen maar ook een meer integrale benadering van total cost of ownership voor de komende jaren.

Dus stel ik de vraag: “Hoeveel moet dat kosten?”



Henk van der Stelt is professioneel toezichthouder in de zorg met de portefeuilles financiën en ICT.

