

Succes verzekerd?

Tijdens onze thema-middag 'Innovatie en digitalisering' wordt een aantal innovatieprojecten met veel enthousiasme door meerdere medewerkers uit de organisatie gepresenteerd. Mooie voorbeelden van hoe je digitalisering op een innovatieve manier kunt inzetten. De sfeer in de meeting wordt steeds beter door het aanstekelijke enthousiasme over de behaalde resultaten. Ook passeren de overwonnen barrières de revue. De trots op de bereikte resultaten zwelt in een gezamenlijk gevoel van trots verder aan. Wat doen we het hier goed!

Wel jammer - en een gemiste kans - dat er geen energie is gestoken in de mislukte projecten met de daar uit geleerde lessen.

Een van de collega's in de Raad van Toezicht benoemt de behoefte om het niveau van de individuele showcases te ontstijgen. En om gezamenlijk te reflecteren op welke factoren het succes bepalen. Kunnen we het schepnet halen door al deze projecten om zo algemeen toepasbare lessen te halen? Er ontspint zich een mooi gesprek met de innovatiemedewerkers en het bestuur.

Toe te passen lessen

Een aantal vaker toe te passen lessen of inzichten die het succes van innovatie-initiatieven bevorderen drijven naar boven. In deze column wil ik er een aantal delen:

- Het adaptatievermogen van gebruikers en professionals. Een succesvolle implementatie vereist nu eenmaal dat veranderingen moeten plaats vinden. En we weten allemaal hoe moeilijk het voor bijna iedereen is om met veranderingen om te gaan. Een vereiste is niet alleen een minimaal niveau van digigeletterdheid, maar ook alle lessen uit de algemene veranderkunde zijn hier een op een toepasbaar. Dus haal je handboek Change management nog maar eens uit de boekenkast!
- Een ander vereiste is om de kennis te kunnen omzetten in opschaalbare businessmodellen. Hierbij gaat het om de combi van kunnen opschalen, maar ook financiering. Als dat niet goed is geregeld, is een implementatie gedoemd te mislukken op grotere schaal dan de pilot.
- Gebruiksvriendelijkheid lijkt een open deur maar is essentieel voor succes. Om die reden is zo vroegtijdig mogelijk betrekken van gebruikers en patiënten in je innovatie-ontwerp van essentieel belang.
- Vernieuwend bezig zijn, vereist ook contractinnovatie. Zowel in relatie tot deelnemende partijen als de zorgverzekeraars. Bekijk goed wat je zelf in je eigen organisatie uitstekend kan doen, maar heb ook oog voor externe partijen die je kunnen helpen en versnelling kunnen aanbrengen door hun kennis en ervaring. Laat je inspireren door hun maatschappelijke ondernemerschap.

- Oog hebben bij digitalisering op technologieplatformen kan niet meer ontbreken. Hoe is het geregeld met de interoperabiliteit, het integraal verzamelen van gegevens, het analyseren en ook omzetten hiervan.
- Start klein en doe het gewoon. Heb hierbij focus en schaal pas op na de leerfase. En niet te vergeten: zorg ervoor dat de innovaties adequaat worden ingebed in de organisatie en onderken dat een succesvol innovatieprogramma een aantal jaren bestrijkt.
- Hoe triviaal het wellicht lijkt, zorg voor een goede basis ICT-infrastructuur. Anders krijg je alsnog de boemerang van mislukking in je nek verderop in het project.
- En tot slot: richt je niet op de techniek, maar op de procesveranderingen. Dat zorgt er ook voor dat innovaties niet worden toegevoegd aan de huidige zorgprocessen en alleen maar tot stapeling van complexiteit leiden, maar dat er daadwerkelijk substitutie plaats vindt.

Reflectie op bovenstaande lessen uit de praktijk en toepassing van deze succesfactoren, maakt dat succes inderdaad verzekerd is!



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

