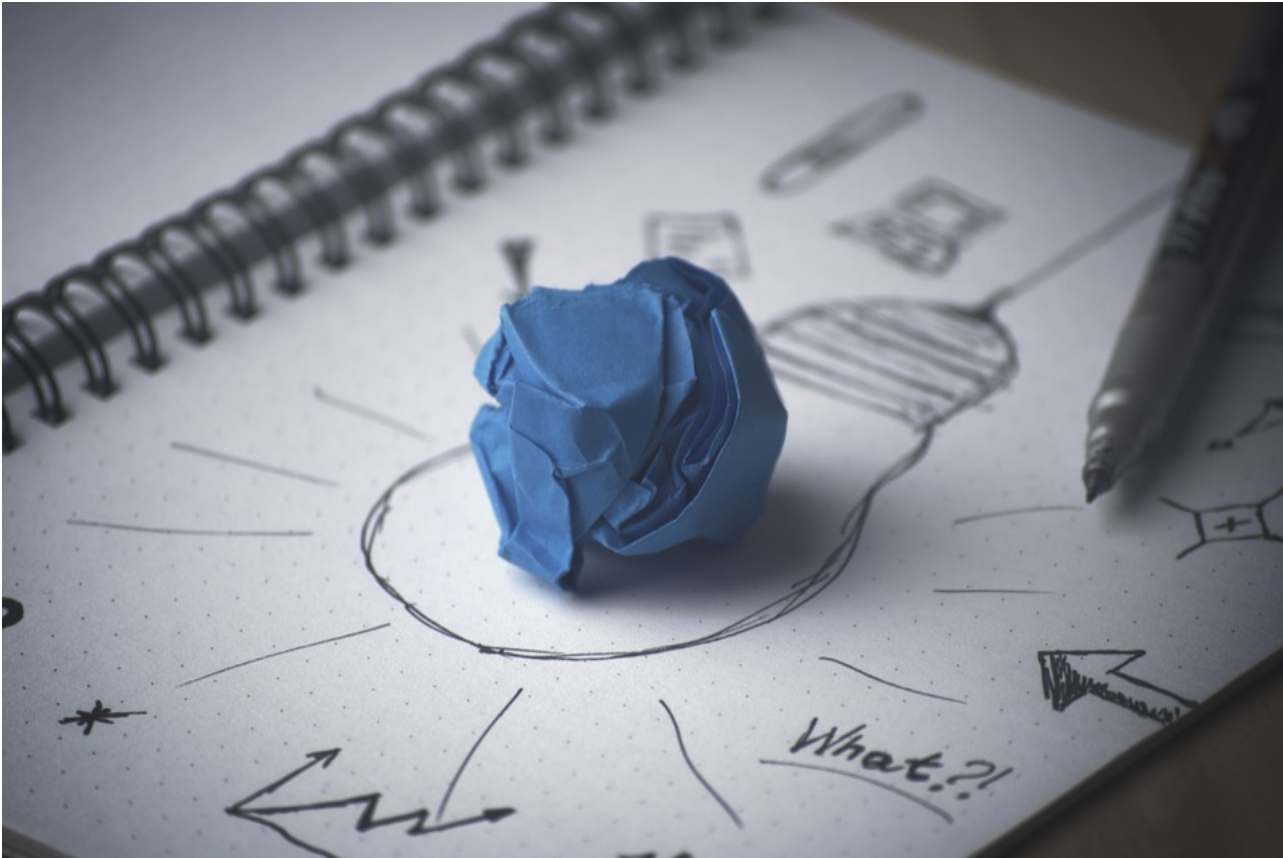


Disrupt je eigen organisatie - 3

20 december 2018



Pas wanneer je dergelijke grote vragen durft te stellen, kun je grote innovatiestappen maken. En durf je deze stappen te maken, dan pas ga je met disruptieve innovatie in de praktijk voorbij aan de hype, schrijft Wouter Wolters (Buro Wisselstroom) in dit derde deel van zijn blogreeks (lees [hier deel 1](#) en [deel 2](#)).

Maar hoe dan?

We kunnen in de zorg veel leren van hoe disruptieve innovatie aangepakt wordt door start-ups en grote spelers in het bedrijfsleven. Bijvoorbeeld door te kijken naar de manier waarop hun dienstverlening organiseren, hoe zij hun eigen werkprocessen daarnaar vormen en daarmee zich flexibeler kunnen aanpassen aan klantbehoeften en ontwikkelingen in de maatschappij. De hamvraag is dan natuurlijk: "hoe kunnen we in de zorg profiteren van de methoden die in het bedrijfsleven worden ingezet om disruptief te innoveren?" Gerichte innovatie start niet bij technologie maar altijd bij onderzoek naar waar het het meest loont om te innoveren. Een goed startpunt is nagaan waar de grootste pijn zit van je cliënten of patiënten. Het maken van een klantreis of service blue print zijn goede methoden om dit te doen.

No pain, no gain

Om eerst op hoofdlijnen een indruk te krijgen van waar de grootste pijn zit, is onderstaande pijnpunten-model van Rachel Botsman zeer bruikbaar. Op basis van jarenlang onderzoek toont ze met het model vijf pijnpunten die de meeste aanleiding gaven voor disruptieve innovatie.

Met het model ga je na welke veelvoorkomende aanleidingen voor innovatie ook op jouw organisatie van toepassing zijn. Vervolgens kijk je of je dit kunt omkeren door het tegenovergestelde te doen.

VS.

Van aanleiding voor innovatie naar waarde



het pijnpuntenmodel van Rachel Botsman.

In deze vijfdelige blogserie gaan we in elke blog in op een van de pijnpunten uit het model. In deze derde blog richten we ons op het pijnpunt gebrek aan vertrouwen.

Gebrek aan vertrouwen

Bij gebrek aan vertrouwen gaat het om wantrouwen door fraude, onduidelijke communicatie, onbegrijpelijke voorwaarden en constructies. Denk bijvoorbeeld aan de ingewikkelde constructies en taal van verzekeringspolissen. Disruptief innoveren op dit pijnpunt werkt het beste door bijvoorbeeld extreme transparantie en hoge mate van begrijpelijke taal/ interfaces. Reik (orthopedagogisch behandelcentrum voor mensen met een licht verstandelijke beperking) kreeg vragen en opmerkingen van cliënten die zich afvroegen wat behandelaren over hen schrijven, waarom zij niet in dat systeem kunnen en waarom er gerapporteerd wordt in taal die zij niet begrijpen.

Dit creëerde het beeld van een schaduwboekhouding met alle wantrouwen van dien. Reik nam dit uiterst serieus door. In plaats van van het ECD rapporteren cliënten (!) en medewerkers nu via een module in het online behandelplatform Jouw Omgeving. Steeds vaker rapporteren cliënten eerst en vullen medewerkers dit aan. Alle betrokkenen (waaronder ouders) hebben 24/7 toegang tot de rapportage en kunnen reageren. Doordat er nog maar één plek is waar gerapporteerd wordt, móét het wel in een taal die voor iedereen begrijpelijk is (om te voorkomen dat je als behandelaar overstelpt wordt met vragen). Op deze manier worden cliënten actief betrokken en wordt radicale transparantie gegeven over de geboden zorg en de voortgang ervan. Bijkomend voordeel is dat ouders nu veel beter en op dagelijkse basis inzicht krijgen in de goede zorg die Reik dagelijks biedt aan hen kinderen.

De webapplicatie EZLP (Elektronisch Zorg Leefplan) is een ander mooi voorbeeld van hoe

transparantie geboden kan worden. Het EZLP helpt om op basis van 15 basisbehoeften overzicht en inzicht te krijgen in wat een cliënt zelf nog kan en waar hij hulp bij nodig heeft. Dit wordt direct vertaald in hoe de eventuele zorgkeuzes zich verhouden tot de besteedbare tijd binnen het zorgzwaartepakket. Door dit inzicht en overzicht is een cliënt veel beter in staat zelf actief keuzes te maken.

Sessie tijdens openingsmanifestatie

Durf je het aan om eens alles ter discussie te stellen? ICT&Health [organiseert 21 januari a.s. de openingsmanifestatie](#) van de e-healthweek 2019. Tijdens de manifestatie verzorgt Buro Wisselstroom een *exclusieve sessie* voor maximaal 12 duo's van een manager/ bestuurder en een inhoudsdeskundige van middelgrote tot grote zorgorganisaties. Na een korte inspiratiesessie ga je onder begeleiding aan de slag door disruptieve innovatie toe te passen op een van je zorgpaden of behandelingen en een bijbehorend pijnpunt. In korte tijd ontwikkel je gezamenlijk de contouren van een mogelijk disruptief concept. Hierna presenteert ieder duo zijn/ haar concept. Meld je binnenkort aan voor deze sessie want het aantal plekken is zeer beperkt. Aanmelding [voor de openingsmanifestatie](#) is een vereiste.

Win een disrupt your own business-workshop t.w.v. €8000,-

Tijdens de plenaire afsluiting van de openingsmanifestatie roepen we de winnaar uit. Het duo met het beste pijnpunt en disruptieve concept wint een vervolgtraject bestaande uit een korte pijnpuntanalyse, inspiratiesessie op maat (gericht op het betreffende pijnpunt) en een Disrupt Your Own Business-workshop (t.w.v. €8000,-). Hierin ontwikkelen we gezamenlijk een disruptief concept op het pijnpunt. ICT&Health volgt de winnende organisatie, het traject en de uitkomsten door er aandacht aan te besteden in haar magazine en door het ontwikkelde concept te laten presenteren tijdens de ICT&Health international conference in juni 2019.

Volgende week donderdag kunt u de volgende blog lezen.

Wouter Wolters is een ervaren strateeg, spreker en auteur en is oprichter van [Buro Wisselstroom](#), adviesbureau voor de menselijke kant van digitale zorginnovatie.