

# ICT tools of the trade en de 5 W's

19 mei 2017

Ondanks deze belangrijke constatering wekt het helaas menig keer de verbazing dat bij de selectie en keuze van systemen en middelen het huiswerk niet goed gedaan wordt. En dat leidt tot pijnlijke en kostbare mislukkingen plus gemiste kansen.

## **Stapsgewijze vraagverkenning**

Projectcrashes, het niet aanslaan of voldoen aan de verwachtingen is te voorkomen door het volgen van een eenvoudige verhelderende vragenstructuur. Met 5 W 's: Wat, Waarom, Wie, Waarmee en Wanneer.

## **Niet eerst lanceren en dan pas nadenken**

Het overslaan van essentiële stappen in deze 5 W's kan tot veel frustratie en onheil leiden. Een bekend praktisch voorbeeld zijn managers die met het Wanneer beginnen. Zij beginnen met een datum x voor de lancering van de e-health applicatie 'en dan kopen wij de applicatie Y er nog wel even bij'.

Dan krijg je zoiets als bij de Noord-Koreaanse raketten. De wens om te lanceren en daarmee te profileren staat voorop. En dan volgt het voortijdig crashen in zee of ontploffen boven de basis van technisch onrijpe projectielen. Om het over de verontruste boze burens nog maar niet te hebben.

## **Het Wat**

Bij de inzet van ICT en E-health is er meestal sprake van drie partijen.: 1. De aanbieder van het product of applicatie en regelmatig ook het advies van een onderzoeksbureau. 2. De professionele zorgverlener die er mee gaat werken. En 3. De cliënt / patiënt die met diens Gezondheid, Leefstijl of Welzijn (GLW) hiervan profiteert.

Als alle drie een andere opvatting hebben over Wat het is en wat je er mee kunt vormt dat al een garantie voor mislukking.

Wat ook mis kan gaan, is dat mensen zich er niet in kunnen vinden, de meerwaarde er niet van inzien of denken dat de anderen er niets mee kunnen of doen.

## **Het Waarom**

Het Waarom is verassend genoeg een vaak vergeten vraag. Een bekend voorbeeld is het ongebreideld Big Data verzamelen zonder precies te weten waarom eigenlijk. Waarom doe je het dan?

Bovendien is het Waarom tweeledig:

- Waarom wel?
- Waarom niet?

Je moet hen altijd beide stellen! Een professional dient goed te kunnen afwegen waarbij een instrument als Tool of the Trade wel en juist ook niet toepasbaar is.

## **E-health splijtzwam**

Een typisch voorbeeld van een dergelijke splijtzwam is het inzetten van e-health voor de eigen regie, management en kracht bij de GLW. VWS in het wel-kamp benadrukt de voordelen van 70-80% van de mensen die dat zelf kunnen en daarin niet betutteld hoeven te worden. De ontvangers zien het allemaal zitten, de zorgverlening en overheid zijn er rijp voor en we besparen flink op de kosten.

Een niet onaanzienlijk aantal zorgverlener ziet dit echter juist niet zitten. Onbetrouwbaar of niet bewezen dat het daadwerkelijk werkt, onze klanten willen het niet, het is technisch te moeilijk en het schendt privacy, zijn veelgehoorde argumenten.

Bij beide gezichtspunten zitten waardevolle zaken die te verbeteren en/of op te lossen zijn. Je moet dat bij de implementatie dan uiteraard wel mee nemen.

## **Het Wie**

Wie gaat er straks mee werken en wie ontvangt dit type zorg(-proces of -systeem) eigenlijk? Als het niet klikt, of raakt dat je er iets mee kan is het meteen einde oefening. Klikt het wel dan moeten de Wie-personen er ook nog mee aan de slag kunnen, een gevoel van meerwaarde ervaren en er mee kunnen scoren.

## **Het valt dringend aan te raden om de genoemde doelgroepen:**

- Eerst in representatieve panels te bevragen over hun wensen en noden in deze;
- Bij het brainstormen en daarop volgend ontwikkelen al direct mee te nemen;
- Betrekken tijdens het testproces;
- Zorgen (via training) voor voldoende kennis, vaardigheden en ervaring.

## **Het Waarmee**

Het gaat hierbij om zowel het product of de applicatie zelf, als de bijbehorende faciliteiten en financiering. Op grond van de eerste 3 W's vallen de producteisen al goed te definiëren. Daaruit volgen wat er nodig is om de zaak draaiende te krijgen. En hoeveel dat uiteindelijk gaat kosten en/of oplevert.

## **Het Wanneer**

Te starten met het projectmanagement richting de datum van introductie. Gevolgd door een testversie en/of pilot en daarna de definitieve uitrol. Te vroeg uitrollen geeft een onrijp product waarmee nog niet efficiënt gewerkt kan worden. Hier loop de organisatie het risico om kansen te missen of zelfs het risico om imagoschade op te lopen. Te laat implementeren kan het tijdig beschikbare professionele zorgaanbod schaden.

## **LSD en de BOB**

Gebruik bij implementatie deze twee andere handige praktische hulpmiddelen. LSD, staat voor Luisteren Samenvatten en Doorvragen, en werkt echt geestverruimend. De essentie

verheldert, je slaat geen dwaalwegen in en vrijwel iedereen begrijpt uiteindelijk het Wat en Waarom.

Gebruik in het proces van beslissen het BOB-model. Eerst de Beelvorming. Daarna de Oordeelsvorming en tot slot het Besluit. Dan gebeurt er weinig overhaast en worden er niet snel relevante zaken gemist.