



Zorg leert van over de muur heen innoveren

Joris Arts en Christian Vader organiseren sinds 2017 twee maal per jaar de tweedaagse innovatietrip voor zorgprofessionals. De kleine en grote bedrijven die bezocht worden, hebben over het algemeen juist niets met zorg te maken, maar maken wel een punt van innovatie. De zorg kan leren van wat andere branches op dit gebied al voor elkaar hebben. Het is 'over de muren heen kijken'. Samen met de huisartsen-CIO uit onze regio (want innoveren, is mijn overtuiging, werkt vaak het beste regionaal) was ik deze keer mee.

& DOOR BART TIMMERS

's Morgens rond 8:30 uur verzamelen 35 mensen zich in het hoofdkantoor van NS. Het lukt showmasters Joris en Christian om op ludieke wijze het bonte gezelschap aan elkaar te introduceren. Het echte programma vangt dan aan met de twee innovatiemanagers van NS, Silke Wesselink en Rembert Sierksma.

Hun belangrijkste conclusie: "Het is niet de vraag wat voorgaat: daily business of innovatie. Innovatie is daily business!" Het meeste werk van de innovatie-afdeling is toch vooral het stimuleren, sturen en ondersteunen van ideeën vanaf de werkvloer. Bij veel ideeën wordt stapsgewijs gewerkt, als er een groot risico is, wordt er nog relatief weinig geld voor uitgegeven. Maar door het continu te monitoren kan dat bedrag naarmate het risico kleiner lijkt te worden, voorzichtig worden verhoogd. Een voorbeeld van een snelle sprint is die waarbij AI ingezet kan worden om vacature-

teksten beter en slimmer te schrijven.

Wat de zorg kan leren van de NS

Innoveren is dagelijkse werk. Heb een neus voor initiatieven die er leven op de werkvloer en zorg voor een cultuur waarin dat opgepikt kan worden en gestimuleerd. Riskante of nog heel premature ideeën kunnen daar onderdeel van maken, evalueer stapsgewijs of het nut al concreter lijkt te worden en verhoog het budget daar parallel aan.

Nachtwacht in beweging

Met de bus bereiken we het Rijksmuseum, waar een gids ons laat zien dat het museum ook voor mensen met een visuele beperking toegankelijk is. Ondersteund met platen om aan te voelen en een beeldend verteld verhaal brengt hij de Nachtwacht in beweging. Ook andere zintuigen komen aan bod.

Chefrany Laitenu (functioneel beheerder) en Evita Goettich (museum-innovator), verzorgen het prikkelende, interactieve tweede deel, meer gericht op de zorg. Aan ons de uitdaging te bedenken of kunst bij een aantal zorgthema's een rol kan spelen. Duidelijk is in ieder geval dat kunst veel los maakt, nog los van het feit of overal 'de' oplossing voor wordt gevonden in deze relatief korte tijd.

Wat de zorg kan leren van het Rijksmuseum

Wees creatief in het nadenken over hoe je je praktijk ook aantrekkelijk en toegankelijk houdt voor mensen met beperkingen. En maak regelmatig ruimte om te brainstormen, waarbij dwarsverbanden uit andere richtingen behulpzaam kunnen zijn. Kunst in al zijn verschijningsvormen kan creativiteit stimuleren.

Vermogen om nice te zijn

Voor het derde deel van de dag verplaatsen we ons naar Rotterdam. CitizenM is niet alleen de plek waar we gaan overnachten, maar ook de plek waar Loes Mannens (head of product) en Pim Neijzenhuizen (director Customer strategy) ons vertellen over de innovatieve manier waarop CitizenM 15 jaar geleden zijn entree in de hotelwereld maakte. Focus op de customer experience. Vertrouw niet op de hotelschool, maar selecteer mensen ('ambassadors') op hun vermogen 'nice' te zijn, de opleiding komt daarna wel.

Geef ze ook creatieve ruimte om het de gast naar zijn zin te maken. De lobby is mooi, stijlvol en luxueus, heel veel Vitra-meubels en kunst. Het voelt echt als een fraaie huiskamer. In de visie van CitizenM is dit ook de plek waar je liever bent dan op je kamer, buiten het slapen om. De kamer is dan ook relatief klein, maar wel van alle gemakken voorzien. Stijlvol en modern, een uitstekend bed en uitgebreid te individualiseren (belichting, airco).

Wat de zorg kan leren van CitizenM

Focus je vooral op 'niceness' in plaats van protocollen. Kijk welke klant/patiënt je voor je hebt. En denk na welke ervaring die patiënt heeft als hij je instelling of spreekkamer in komt, wat valt daar te verbeteren?

Heilige Boontjes

Dag 2 startte met een wandeling door een late zomerzon-overgoten ontwakend Rotterdam, op pad naar Heilige Boontjes. Een briljante naam voor een koffietent opgericht door een ras-Rotterdammer met een crimineel verleden die nu crimineel goede koffie brandt, schenkt en verkoopt met hulp van jongeren die om welke reden dan ook een kans nodig hebben om hun rol in de maatschappij te (her)ontdekken.

Rodney van den Hengel legt dit alles uit in een bij vlagen ontroerend verhaal waar toch de humor van af spat. Na een nogal roerige start in zijn leven, hielp hij later op nogal onconventionele wijze jongeren die dreigden af te glijden in het criminele milieu. Zijn expliciete boodschap: Geef ze werk en een inkomen en je bent van heel veel problemen af! Ook heb je alle sociale lagen nodig om een serieus maatschappelijk probleem op te lossen.

Het voorlopige eind van een lang en boeiend verhaal is dat hij een oud politiebureau kon kopen en daar koffie is gaan branden en verkopen. Vervolgens bood hij mensen die niet zomaar in het arbeidsproces mee kunnen of

konden komen, mogelijkheden om weer een weg terug te vinden.

De koffie wordt ook verkocht via de webshop van Heilige Boontjes. Bovendien importeert hij de koffie zelf uit Afrika en probeert de mensen daar ook daadwerkelijk een beter inkomen te geven door een eerlijke prijs te geven. Zijn tweede boodschap is dan ook dat we onze koffie té goedkoop drinken, over de ruggen van de boeren daar.

Wat de zorg kan leren van Heilige Boontjes

Denk na over je plek in de maatschappij. Betaal een eerlijke prijs voor iets van waarde. Een bestaansminimum is een heel belangrijke factor voor gezondheid. En humor helpt bij bijna alles.

Rake start

Tijdens de wandeling naar het ErasmusMC werd nog zeer geanimeerd nagepraat over deze rake start van de ochtend. Het verhaal was bij aankomst wat feitelijker en droger, maar niet minder interessant.

Nicole Hunfeld coördineert hier als programamanager een project om in 2030 de IC CO2-neutraal te krijgen. Een flinke opgave bij een bedrijfstak waar ongeveer 18 kg. afval per patient per dag geproduceerd wordt! Ook hier weer is het opvallend hoe goed de medewerkers betrokken worden bij de plannen. Vanaf de werkvloer komen al veel suggesties voor verbetering. Maar er worden ook studenten bij betrokken om gericht onderzoek te doen.

Wat de zorg kan leren van:

Het vergroeningsproject van de ErasmusMC IC: blijf consequent nadenken over wat je verspilt. Is het nodig, kan het anders, kan het hergebruikt worden? Enthousiasmeer je medewerkers er ook voor. En minder vervuilen is zeker als je de maatschappelijke kosten erbij betreft, uiteindelijk vaak goedkoper.

Resultaten worden gedeeld. En heel vaak blijkt: Het is niet per se duurder, maar vaak nog goedkoper, zeker als je de maatschappelijke kosten van vervuiling meetelt in je berekening.

Echt op maat

Vanuit Rotterdam is het beste vervoermiddel: een Feyenoord-bus! Met deze bus vertrekken we weer richting Utrecht, voor de laatste innovatie-inspiratie bij Home Studios. Vanuit

bestaande grote bouworganisaties opgericht om klanten ook te ondersteunen bij de laatste fase van hun nieuwbouwproject. De koper krijgt dan bij oplevering uiteindelijk een huis dat echt op maat is afgebouwd.

De manier waarop dat gepresenteerd wordt, is innovatief. In het pand zijn zelfs complete huizen nagebouwd. Stap voor stap worden daarna de wensen in kaart gebracht en kan de klant zowel fysiek als virtueel zien wat er bedoeld wordt. Klanten krijgen van het begin af aan een digitaal portfolio waar al hun keuzes in terug te vinden zijn. Bovendien is er een grote 3D-ruimte waar het ontwerp ook nog eens visueel fraai aangeboden wordt.

Wat de zorg kan leren van Home Studios

Een klant heeft baat bij digitale inzage om beter overzicht te hebben (of het nu inrichting van je huis is of je gezondheid). Probeer zo veel mogelijk om te ontzorgen. Maak gebruik van zowel fysiek contact als digitale mogelijkheden om je klanten te helpen, wees hybride.

Neus op de problemen

Als zorgprofessional ben je vaak de hele dag aan de slag om problemen op te lossen. Wat de innovatietrip doet, is je laten loskomen van je positie, met je neus op die problemen. Het geeft je inzage in hoe anderen problemen oplossen. Het laat zien hoe het beter kan.

Deze innovatietrip schudt de bouwsteentjes in je brein op, zorgt ervoor dat patronen die al vast zijn gaan zitten, weer loskomen. Laat je anders kijken naar mogelijkheden om te innoveren. En dat is erg waardevol. In plaats van te blijven turen: kijk ook eens over de muren! ■

CV



Bart Timmers runt samen met twee collega-huisartsen sinds 1992 een groepspraktijk met in totaal zo'n 7500 patiënten. Naast de zorgverlening aan patiënten heeft Bart het ICT-gedeelte voor zijn rekening genomen. Hij kijkt daarbij verder dan zijn eigen groepspraktijk en denkt actief mee in de regio als het gaat om het stimuleren van ICT-gebruik en eenduidige werkwijze.

