

KERNKAART 5

In deze kaart staan de belangrijkste uitkomsten van de vijfde bijeenkomst van het lerend netwerk van de KETENALLIANTIE. Deze bijeenkomst ging over grensverleggend ketenmanagement, met ondernemen en vraagsturing als aandachtspunten. We zijn gestart met een inventarisatie en selectie voorbeelden van grensverleggend ketenmanagement, met daarna een presentatie van Hans van Houcke van het INK. Het INK werkt aan een nieuwe brochure over ketenmanagement. Deze brochure verschijnt eind 2006. We sluiten af met onorthodoxe (werk)vormen van ketenmanagement.

Voorbeelden van grensverleggend ketenmanagement

De deelnemers aan het lerend netwerk zijn zelf betrokken bij de onderstaande voorbeelden van grensverleggend management:

- Dienst snelle interventie-eenheden
- Videonetwerken in zorgketens
- Standaardisatie Informatiediensten
- Jezelf kwetsbaar opstellen
- Jongere in eigen omgeving opvangen/behandelen
- Standaardisatie Elektronisch Procesverbaal
- Klantonderzoek -> klantpatronen
- Zelf in gesprek met kinderen
- Beautycontest van projecten (resultaatsmeting)
- Doorbraakprojecten in zorg
- Klantprincipes met klant expliciteren

Wat aan het lijstje opvalt, is dat grensverleggend ketenmanagement in ieder geval inhoudt:

Direct contact met de klant/cliënt!
Afspraken over informatie-uitwisseling!
Nieuwe kaders!
Het (tussen)resultaat laten zien!

Ketenmanagement volgens het INK

Daarna heeft Hans van Houcke van het INK een presentatie gegeven over ketenmanagement. Hij heeft de voorwaarden/hoofdaandachtspunten voor ketenmanagement geschetst. Het lijken open deuren, maar veel (beginnende) ketens hebben ze nog niet georganiseerd. Dus ze blijven relevant.

Het gaat om de volgende voorwaarden/aandachtspunten:

Vertrouwen: elkaar kennen en erkennen, de competenties daarbij als uitgangspunt nemen.

Transparantie: over wat, waarom en wie wat doet. Kortom, concrete en heldere afspraken maken.



Uitkomsten van het lerend netwerk Ketenalliantie Sept. 2006

Onderlinge afhankelijkheid: inzien en ook naar elkaar uitspreken dat je elkaar nodig hebt.

Ketendoelen en ketenresultaten: ervoor zorgen dat partners dezelfde prestatiefocus hebben.

Ketenregie, informatievoorziening en coördinatie: ergens komen mensen en informatie bij elkaar en leidt dit tot (nieuwe) acties.

Daarnaast presenteerde Hans elementen van het bijbehorende veranderingsproces. We noemen er een enkele:

1. Zorg voor urgentiegevoel door een gemeenschappelijk ervaren probleem,
2. Benut de verbeterbereidheid van de partners: zet hier projecten voor op,
3. Regisseer in gezamenlijkheid; bepaal gezamenlijk doelen en resultaten,
4. Zorg voor kartrekkers; die werken op basis van inhoud, uitstraling en informeel gezag, en
5. Meet resultaten en effecten: signaleer afwijkingen en reageer op de afwijkingen.

Meer informatie is binnenkort te lezen in de brochure Ketenmanagement die eind 2006 verschijnt.

Onorthodoxe vormen van grensverleggend ketenmanagement

Verder zijn tijdens de bijeenkomst onorthodoxe (werk)vormen van grensverleggend ketenmanagement verkend. Ze zorgen voor energie, ruimte en verbinding. Schroom niet om ze in te zetten. Ze vergroten vaak de impact van een beoogde verandering.

- Vergroot problemen uit, op een aansprekende wijze en met humor
- Ga de straat op en vraag de burger wat anders moet
- Maak een excursie met de ketenpartners naar een andere keten (andere regio of ander land)
- Vraag het je buurman!
- Zeg als opdrachtgever alle subsidierelaties op en laat nieuwe voorstellen indienen
- Stel een regelvrije zone in
- Laat bestuurders een casus adopteren die buiten de eigen invloedssfeer ligt
- Werk met beelden (bijvoorbeeld over waarden)
- Zet (lees: faciliteer) de klant als ketenregisseur in
- Schrap oude afspraken/convenanten en begin opnieuw met concrete, operationele afspraken
- Speel een rollenspel waarbij elke partner de andere partners een rol geeft zoals die in de praktijk wordt ervaren
- Organiseer spiegelgesprekken: gesprekken met klanten/cliënten waarbij professionals toebehoort zijn
- Organiseer een musical met ketenpartners om diverse rollen te oefenen en ook je eigen grenzen te verleggen

Hebt u wellicht commentaar op het bovenstaande? Aanvullingen of opmerkingen kunt u e-mailen naar info@ketens-netwerken.nl. Alvast bedankt voor uw opmerkingen.

