

KERNKAART 8

In deze kaart staan de belangrijkste uitkomsten van de achtste bijeenkomst van het lerend netwerk van de KETENALLIANTIE. Deze bijeenkomst ging over 'Keteninformatisering en keteninnovatie'. Gastsprekers waren Brian Dommisse (Pheidis Consultants), programmaleider van het programma 'Elektronische Berichtenuitwisseling in de Strafrechtsketen' (www.e-pv.nl) en Frank Vijg, directeur van Meavita (www.meavita.nl). We beginnen met de do's en don'ts voor keteninformatisering. Daarna volgen tips voor innovatie in ketens en netwerken.

Do's & don'ts voor keteninformatisering

Brian Dommisse presenteerde de do's en don'ts voor keteninformatisering: het grootschalig delen van gegevens. De lessen zijn gebaseerd op literatuur (o.a. Grijpink's Keteninformatisering) en op eigen ervaringen opgedaan in ketenprojecten en standaardisatie-initiatieven.

Wat is keteninformatisering eigenlijk?

- In alle gevallen: het verbinden van de applicaties van de afzonderlijke ketenpartners met elkaar of met een centrale ketenvoorziening
- Opzetten en/of verbeteren van de informatie-uitwisseling tussen ketenpartners en ketenvoorzieningen met behulp van ICT
- Formaliseren van samenwerking tussen ketenpartners met behulp van ICT
- Mogelijk maken van ketenprocessen (o.a. door de inzet van centrale ketenvoorzieningen) die zonder ICT niet of nauwelijks mogelijk zouden zijn

Wat levert keteninformatiseringsprojecten ons fysiek op?

- Keteninformatiseringssystemen zoals verwijsindexen en signaleringssystemen
- Gekoppelde netwerken en infrastructuren
- Ketenstandaarden en ondersteunende voorzieningen (o.a. voor verbeteren van gegevensoverdracht)
- Ketenprocescoördinatie
- Ketenmonitoring (managementinformatie over de keten)

Do's	Don'ts
Aanleiding	
<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijk gevoeld probleem is expliciet gemaakt en wordt ondersteund door alle (genoeg) partijen. • Doelstellingen vanuit bestaand keteninitiatief alleen goed te bereiken door ICT voorzieningen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het realiseren van ketenvoorzieningen als doel op zichzelf: informatiseren om het informatiseren.
Scope	
<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke ketenvoorziening die geen enkele partner zelf zou kunnen ontwikkelen. • Verbeteren van bestaande ketenprocessen door 	<ul style="list-style-type: none"> • Veranderen van de informatiehuishouding van afzonderlijke ketenpartners



Uitkomsten van het lerend netwerk Ketenalliantie Dec. 2006

verbeterde informatie-uitwisseling (op basis van standaarden en standaardvoorzieningen).	
Samenwerking en coördinatie	
<ul style="list-style-type: none"> • Investeer in samenwerking zowel bottom-up als top-down en op alle niveaus • Samenwerkingsverbanden formaliseren alvorens (verregaand) te informatiseren. • Zorg voor coördinatie (o.a. door een persoon die verbindt), ondersteuning en beheer (middels duurzame financiering). 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet direct beginnen over regie en een regisseur • Geen enkele ketenpartner is in the lead
Gegevensopslag en -ontsluiting	
<ul style="list-style-type: none"> • Op het ketenniveau alleen het hoogst noodzakelijke vastleggen ("kale" systemen) • Zorg dat je met het totaalplaatje rekening houdt (dus met alle lagen in de gegevensuitwisseling), niet alleen de voorziening zelf 	<ul style="list-style-type: none"> • Leg geen centrale gegevensverzamelingen aan als de informatie ook al elders is te halen • Laat de infrastructuur-mensen je geen oor aannaaien: infrastructuur moet ondersteunend, niet beperkend, zijn
Ketenproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Breng het proces/de processen waar het om draait meer dan voldoende in kaart (minimaal tot het niveau van interactieprocessen en liefst tot het transactieniveau). • Investeer in verbeteringen en verandering t.b.v. het primaire (keten)proces 	<ul style="list-style-type: none"> • Investeer niet in het ketenproces zelf ten aanzien van capaciteit (dus niet weer agenten, rechters, administratief medisch personeel etc. erbij of zwaardere computers als er knelpunten zijn) • Beschrijven en inrichten van de eigen processen van ketenpartners
Afspraken en standaarden	
<ul style="list-style-type: none"> • Betrek partners bij bedenken en vaststellen van afspraken en standaarden. • Sluit aan bij afspraken en standaarden die in de keten van toepassing zijn. • Anders: gebruik open standaarden. • Laat standaarden aansluiten op de behoeften van de keten, niet andersom 	<ul style="list-style-type: none"> • Maak zo weinig mogelijk gebruik van vendor-specifieke standaarden ook als die voor een bepaald proces/issue het beste uit de bus (lijken te) komen. • Gebruik geen interne standaarden van een ketenpartner voor keteninformatisering (behalve misschien als het open standaarden zijn).
Geld	
<ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor centrale financiering van centrale voorzieningen. • Maak voordelen van de voorzieningen per ketenpartner afzonderlijk én op ketenniveau inzichtelijk via een business case. • Subsidieer alleen, als het echt nodig is voor de voortgang, ontwikkelingen bij ketenpartners als die niet voor henzelf nodig zijn maar wel voor anderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij landelijke initiatieven: maak zo min mogelijk regionale afspraken en probeer zo generiek mogelijk te zijn • Subsidieer niet de noodzakelijke ontwikkelingen bij de ketenpartners zelf (en als je het wel doet: resultaatverplichting en betaling achteraf, eerst de vis dan de boter) • Begin niet meteen over afrekenmechanismen voor als de voorziening eenmaal draait



Uitkomsten van het lerend netwerk Ketenalliantie Dec. 2006

Voorbeeld keteninnovatie: Meavita Thuis

Frank Vijg heeft Meavita Thuis (www.meavita.nl) toegelicht. Dit is een concept waarmee patiënten (met name in de ouderenzorg) met nieuwe media vanuit huis informatie wordt aangeboden, en waarmee beperkt informatie wordt uitgewisseld. Meavita ontwikkelt en implementeert het concept op eigen kosten, het is dus een investering. Meavita Thuis omvat nieuwe diensten zoals:

- vanuit huis een spreek/luisterverbinding opzetten met een andere persoon
- het monitoren en coachen van bijvoorbeeld diabetes patiënten
- het bieden van een alarmeringsfunctie.
- informatie voor doelgroepen via themakanalen (zoals bijvoorbeeld 'Veiligheid & senioren').
- de klant een regierol in het afnemen van diensten.

Ten behoeve van deze nieuwe diensten wordt bij huishoudens een 'kastje' geplaatst dat het mogelijk maakt om deze diensten af te nemen. Inmiddels hebben 350 huishoudens zo'n kastje. Dat moeten er 100.000 worden. Het is de bedoeling dat verschillende zorgverleners via Meavita Thuis met patiënten gaan communiceren. Dit heeft weer gevolgen voor bestaande werkprocessen, organisaties alsmede financieringsstromen. Meavita is daarmee een voorbeeld van ketenomkering: beginnen door te doen vanuit de klant/cliënt en aanpassingen in de keten volgen daarna. Het project is nu sterk gericht op het realiseren van een verbeterd loket naar de klanten toe teneinde een voldoende groot marktdeel te behouden c.q. te halen. Het verbeteren van de back-office van de eigen organisatie (wat op zichzelf overigens al een mini-keten is) is daarbij vooral een interne aangelegenheid, andere mogelijke ketenpartners komen in die eerste fase niet echt prominent in beeld. Dat kan echter snel veranderen, want er is al interesse getoond vanuit een tweetal ziekenhuizen en Meavita kijkt ook hoe ze huisartsen er bij kunnen gaan betrekken.

Ofschoon de ontwikkeling van Meavita in de eerste fase niet strikt genomen als keteninformatisering is aan te merken bevatte de casus voldoende lessen voor product- en diensteninnovaties in ketens en netwerken:

- vertrek helemaal en puur vanuit de klant (niet vanuit organisaties, processen of activiteiten)
- kijk naar de mogelijkheden van nieuwe media om tot een nieuw product te komen
- zet het product neer als een marketingconcept: sluit in woorden en beelden aan bij de behoeften en beleving van patiënten/cliënten en maatschappij
- zorg dat medewerkers door middel van netwerken verkopers zijn/worden van het concept in hun eigen omgeving
- ga met de implementatie/uitvoering van het product meteen aan de slag en bouw het product uit in de zin van afnemers en samenwerkingspartners
- maak een infrastructuur of sluit aan bij een bestaande infrastructuur die past bij de beoogde doelen
- zorg voor private financiering (gebruik en beheer) en/of sponsors (voor ontwikkeling). Het gaat immers om het neerzetten van een marktactiviteit
- bouw stapsgewijs nieuwe contractrelaties op met partners. Hier horen nieuwe afspraken en financieringsconstructies bij en dat vergt tijd
- vertrouw in het begin op bestaande kwaliteitseisen die nog sterk van toepassing zijn op afzonderlijke organisatie. Het product moet zich immers nog bewijzen en in een nieuwe context. Het krijgen van veel gebruikers staat in eerste instantie voorop.

