

Samenwerking UMCG en leverancier

Het UMCG staat voor de uitdaging om (de digitalisering en automatisering van) zijn processen voor de bedrijfsvoering opnieuw in te richten, met het oog op strategische doelen zoals een toekomstbestendige organisatie en hogere efficiency, bijdragend aan betere patiëntenzorg. In plaats van een traditionele opdrachtgever–leverancierrelatie, waarin de leverancier enkel uitvoert wat gevraagd wordt, wordt gekozen voor een collaboratieve werkwijze. In dit model werken ziekenhuis en leverancier als partners om samen tot de beste oplossing te komen.

De kracht van deze aanpak ligt in de complementariteit van beide partijen. Het UMCG beschikt over diepgaande kennis van de bestaande werkprocessen, de cultuur en de strategische ambities die met de nieuwe inrichting worden nagestreefd. De leverancier brengt daarentegen expertise mee op het gebied van technologie, implementatie en best practices uit andere instellingen. Door deze kennisvelden samen te brengen ontstaat een rijkere basis voor besluitvorming en ontwerp.

Als uitgangspunt van de samenwerking valt te denken valt aan een gezamenlijke projectgroep waarin vertegenwoordigers van beide organisaties zitting hebben. Vanuit het ziekenhuis nemen inhoudelijk deskundigen, ICT-specialisten en management deel, terwijl de leverancier consultants en engineers inbrengt. Deze groep komt regelmatig bijeen in workshops en co-creatiesessies. Tijdens deze sessies worden knelpunten in de huidige processen geanalyseerd en vertaald naar oplossingsrichtingen die aansluiten bij de strategische doelen van het ziekenhuis. Het gaat daarbij niet alleen om technische oplossingen, maar ook om organisatorische en veranderkundige aspecten die bepalend zijn voor het succes van de implementatie. Zoals gebleken is de veranderkundige implicatie van een herinrichting van processen een cruciaal onderwerp. Een geslaagde collaboratieve aanpak kan bijdragen aan het creëren van draagvlak voor de voorgenomen procesherinrichting binnen het ziekenhuis.

Een onderdeel van een dergelijke werkwijze zou het werken met proefopstellingen en pilots kunnen zijn. In kleine, gecontroleerde omgevingen worden nieuwe procesinrichtingen getest en geëvalueerd ('model offices'). Dit geeft medewerkers de kans om vroegtijdig feedback te geven en zorgt ervoor dat oplossingen beter aansluiten bij de praktijk. De gezamenlijke besluitvorming verloopt op basis van vooraf vastgelegde criteria, zodat keuzes transparant en consistent worden gemaakt.

Een risico van een dergelijke open en collaboratieve aanpak is dat de kosten onbeheerst kunnen oplopen wanneer er geen duidelijke kaders zijn. Om dit te voorkomen wordt de samenwerking volgens de agile werkwijze ingericht, waarbij de cadans van het ziekenhuis en die van de leverancier op elkaar worden afgestemd. Elke fase heeft een heldere scope, concrete deliverables en een vooraf afgesproken budget en tijdslijn. Dit voorkomt dat het project een "open einde" krijgt en biedt beide partijen

houvast. Daarnaast wordt gewerkt met resultaatgerichte contracten: niet het aantal uren staat centraal, maar de oplevering van afgesproken resultaten.

Wijzigingen buiten de afgesproken scope worden alleen doorgevoerd na gezamenlijke goedkeuring en via een formele wijzigingsprocedure onder regie van een Change Advisory Board waarin leverancier en UMCG zitting hebben. Dit zorgt ervoor dat de samenwerking flexibel blijft, maar dat er tegelijkertijd grip is op kosten en tijd.

Transparante rapportages en voortgangsoverleggen maken inzichtelijk waar het project staat, welke risico's er zijn en welke resultaten zijn behaald. Door verantwoordelijkheid en risico's te delen ontstaat bovendien een prikkel voor beide partijen om efficiënt en doelgericht te werken.

De voordelen van deze aanpak zijn aanzienlijk. De oplossingen sluiten beter aan op de praktijk van het ziekenhuis, omdat medewerkers vanaf het begin betrokken zijn bij het ontwerp. De acceptatie van nieuwe processen verloopt daardoor sneller en soepeler. Kosten worden beheerst door duidelijke fasering en afspraken, terwijl de samenwerking een duurzame relatie tussen ziekenhuis en leverancier bevordert. Beide partijen investeren in een gezamenlijke toekomst, waarin innovatie en kwaliteit van zorg centraal staan.

Samenvattend kan worden gesteld dat een collaboratieve werkwijze de beste garantie biedt voor een succesvolle procesinrichting. Door de praktijkkennis van het ziekenhuis te combineren met de technische en organisatorische expertise van de leverancier ontstaat een evenwichtige samenwerking die innovatie stimuleert en tegelijkertijd kosten beheerst. Het ziekenhuis en de leverancier werken niet naast elkaar, maar met elkaar, en dat maakt het verschil tussen een oplossing die slechts functioneert en een oplossing die daadwerkelijk waarde toevoegt aan de zorg.

Het UMCG is benieuwd naar uw opvatting over de inrichting van een dergelijke samenwerkingsvorm.