

## Het moment is nu!

Mag dat eigenlijk wel? Genieten van wat er nu allemaal gebeurt, in “tijden van Corona?” Je ziet de verhaaltjes op Sociale Media. Ze zijn al helemaal gescript. Ze beginnen met zinnestelsels zoals “Begrijp me niet verkeerd, natuurlijk vind ik Corona verschrikkelijk voor alle mensen die ermee te maken krijgen. Mensen die zelf lijden aan de ziekte of die een dierbare moesten verliezen, mensen die in professionele zin onder druk staan, door verlies van hun baan of omdat ze heel hard moeten werken nu. En dan volgt daarna zo’n blijde eikel verhaal over wat Corona ook brengt. En hé, dit is precies zo’n blijde eikel verhaal.

Want wat is dit een interessante tijd voor lean-coaches of andere verbeteraars. In Vogellanden gaat vernieuwing van het zorgaanbod en van de werkwijze viraal. Wat is er anders dan normaal? We hebben momentum. Momentum is een kortstondig drempelmoment van instabiliteit dat betrekking kan hebben op een omslag in een ontwikkeling. Het is een kansrijke situatie en ik zie aandrift, daadkracht, energie, esprit, kracht en werklust. Een kantelpunt dat kan omslaan naar een nieuwe evenwichtige situatie.

Natuurlijk zijn daar beeldbellen met onze patiënten en het gebruik van apps om revalideren op afstand mogelijk te maken. We maken instructiefilmpjes, lieve manieren om contact te leggen met kinderen en ouders, we passen de tijden van contact aan, zodat de ouders even vrij kunnen bellen nu hun kinderen al lekker in bed liggen. We vervangen onderdelen uit onze zorgpaden en we beseffen nu al dat het in de toekomst een heel gewone vraag gaat worden “komt u naar Vogellanden of vindt u het fijner om te beeldbellen?”

Maar ook: we behandelen de mensen met Corona zonder geplande afspraken. De therapeuten en verpleegkundigen zijn samen met de arts gewoon beschikbaar op de afdeling. We bespreken met de patiënt van dag tot dag wat zijn volgende stap is. Ook geen patiëntbesprekingen meer dus. Alles in het hier en nu. We beseffen ons nu al dat het in de toekomst misschien wel het model wordt voor al onze patiënten in de kliniek, want oh wat werkt dit fijn en wat versterkt het ons gevoel dat we het samen doen met de patiënt.

En onze artsen stemmen iedere dag even kort af, net zoals onze managers of nog beter samen. En wat bevat dit goed, want iedereen blijft werken in lijn met de bedoeling en frequent betekent ook dat niets blijft liggen tot volgende week. We zien elkaar morgen immers alweer. En we ervaren nu al de voordelen van deze manier van werken. Gaan we straks terug naar lange overleggen eens per week of houden we het bij frequent en kort? Ik denk dat ik het antwoord al weet.

En dan de rolduidelijkheid en de daadkracht van onze managers en artsen. Wat is het fijn voor iedereen dat er knopen worden doorgesneden en er helder is waar je moet zijn voor wat. En eigenlijk bevat het ook dat we gewoon doen en niet overal lang over dicuzeuren zoals laatst een collega opmerkte. Wat niet goed uitpakt vervangen we vanzelf door een betere manier. Experimenteren. De droom van iedere Lean coach.

Ik kan nog wel even doorgaan: de fantastische nieuwsbrief, de prachtige gebruikershandleidingen voor beeldbellen en apps, het restaurant dat in no time is aangepast aan de anderhalve meter maatschappij, de zorg voor de vitaliteit van onze medewerkers (het ziekteverzuim is met meer dan een procent gedaald), de zorg voor de tuin zodat iedereen lekker naar buiten kan, de hoffelijkheid waarmee mensen elkaar passeren, de heerlijke flauwe grapjes die we zo hard nodig hebben om het dragelijk te maken.

De vraag die ik mezelf en ook de mensen in mijn omgeving blijf stellen is: hoe houden we dit vast? Een belangrijke constatering die ik zelf al heb gedaan: we hadden al focus met maar acht doelen voor de hele organisatie, maar nu hebben we focus in het kwadraat. We wisten natuurlijk al dat focus helpt, vooral ook om duidelijk te maken wat je (nu) niet doet. Nu ervaren we wat het betekent als je echt focus houdt. Hebben jullie nog meer suggesties? Ik hoor ze graag en deel hier vooral jullie ervaringen want samen leren we meer.

Mariëlle Zwaga

Lean-manager in Vogellanden, centrum voor revalidatie en bijzondere tandheelkunde

[m.zwaga@vogellanden.nl](mailto:m.zwaga@vogellanden.nl)