

Fake it till you make it!

We gaan voor de nepcrisis

Iedereen is het eens: de Covid-19 crisis heeft toch wel een hele mooie boost gegeven aan digitalisering in de zorg. Maar hebben we daar echt een virus voor nodig waar we geen vaccin voor hebben? Moeten er mensen voor overlijden om te gaan beeldbellen? Hebben we zo'n noodzaak nodig om de voordelen in te zien van technologie? Nee toch? In plaats van 'Never waste a good crisis', zeg ik 'Let's create a fake crisis'.

Ik heb een royale fantasie. Als kind verzon ik alle toneelstukjes op school voor de vrijdagmiddag. Ik ben al ruim 20 jaar improvisatie-acteur, innovator en houd van schrijven, ontwikkelen en creëren. Dat komt hopelijk goed van pas bij mijn volgende voorstel. Waarom wachten op de tweede ronde corona of een ander virus? Waarom creëren we niet onze eigen crisis?

Een echte crisis heeft volgens de experts de volgende kenmerken:

1. Het gebeurde valt buiten het reguliere proces.
2. Er is een grote kans op publiciteit.
3. Er wordt grote druk gevoeld.
4. Er is sprake van incomplete en tegenstrijdige informatie.

Vier kenmerken maar om na te maken. Dat is appeltje eitje toch? Ik denk even hardop.

Massale secretaressesstaking

Wat zou er gebeuren als de Nederlandse Vereniging van Secretarissen haar leden zou oproepen om massaal te gaan staken. Zij aan zij met de boeren, docenten en anti-racismestrijders. Samen op het Malieveld schreeuwen om aandacht voor secretaressedag, stoelverwarming en snellere WiFi. Stel dat die staking maanden zou duren. Hoe onthand zou het management zijn? Wie doet nou de digitale ondertekeningen? Wie maakt de draaitabel in Excel? Wie print nou stiekem die vergaderstukken uit het digitale vergaderprogramma?

Ik zie de paniek al voor me. En: het valt duidelijk buiten het reguliere proces. De secretaresses staan dagelijks in de krant op foto's met de gebalde vuist in de lucht. De directeuren en managers ervaren grote druk en denken dat de crisis zo weer voorbij is, terwijl de controllers zeggen: "Nope. deze crisis gaat nog wel een tijdje duren". Niemand weet het echt, de secretaresses zelf ook niet. Kortom: tegenstrijdige en incomplete informatie. Ladies and gentleman, we have just created a crisis! En als het maar lang genoeg duurt (en de invalsecretaresses van Randstad solidair zijn) gaan de managers zelf maar aan de slag met al die digitale tools. En met succes natuurlijk.

Papier voor watjes

Ik zie nog veel meer mogelijkheden! We huren de beste hacker in voor een bug in het printerbesturingssysteem die zelfs de beste monteurs niet kunnen repareren. Oh, ik voel de druk al. Het gevolg? Iedereen leest vanaf de iPad of laptop. Papier wordt voor watjes.

Of we zorgen voor een landelijke liftstoring. Iedereen met de trap. Of, of, of: we bieden 80 procent van de zorgprofessionals geen troostprijs van 1000 euro aan maar een gratis vakantie op Curaçao. Allemaal in week 40, 41 en 42. En dan programmeren we de zorgrobots om op die eerste collectieve vakantiedag de zorglocatie op te wandelen. Dan moet het overgebleven personeel er wel mee werken. Kwamen ze nou pas week 44 terug? Oh nee. De informatie zal zo tegenstrijdig zijn.

Wacht, wacht, wacht! Op de landelijke congresdag voor huisartsen doen we een onverwachte buitensportactiviteit. Direct om 09.00 uur in december zonder warming-up. Een massasprint op ongelijke grond samen met dappere blinde hardlopers. Met valpartijen en honderden gebroken benen als gevolg. Huisarts in het gips op de bank, terwijl de pers foto's maakt door het raam. Bam! De zorgverzekeraar kan ze nu eindelijk verplichten tot beeldbellen en consulten vanuit huis.

Man, ik heb nog 100 crisissen in mijn hoofd die staan te springen om er uit gelaten te worden.

Laat die digitalisering maar komen! ■



Suzanne Verheijden is
Strategisch innovatie-
adviseur en ondernemer
Buro StrakZ.

