

Spelsimulatie geeft prikkels voor verbetering

'We zijn werkloos!' De afdeling toetsing verveelt zich stierlijk, terwijl de medewerkers van de centrale administratie zich in de rode vlekken werken. Steeds vaker klinkt de dreun van de stempel 'Spoed' op een formulier. Enig effect sorteert dat niet, de klant wacht nog steeds op antwoord. De spelsimulatie Ease-it draait op volle toeren in het Medisch Centrum Alkmaar (MCA).

De spelsimulatie is inmiddels de vaste afsluiting van het Management Development traject voor (potentieel) leidinggevenden van het MCA. Jantien Aardema, trainer en opleidingsadviseur, speelde de spelsimulatie een aantal malen. *'Ik wilde het zelf beleven en ik vind het fantastisch. Als deelnemer duik je meteen weer in je oude gewoonteged, terwijl je het hele jaar daarvoor bezig bent geweest met leren wat belangrijk is in samenwerking, bij werkprocessen, waar je op sturen moet. Maar tijdens de eerste fase van de simulatie concentreert iedereen zich alleen maar op zijn eigen onderdeel en vergeet de wereld om zich heen. Dat mechanisme haalt de spelsimulatie glashelder naar boven en je ondergaat het aan den lijve. Daardoor onthoud je het ook langer.'*

'Ik word er helemaal gek van', schalt het door de ruimte. De centrale administratie dreigt te bezwijken onder de werklast. En nu slaat ook bij de afdeling classificatie de stress toe. 'Tring', klinkt de bel dreigend, als teken dat er weer een nieuwe aanvraag is binnengekomen. Medewerkers van toetsing en kwaliteit springen bij, de staf grijpt in. Er moet iets gebeuren. Verbetervoorstellen buitelen over elkaar. Er moet meer gespecialiseerd worden, de extra controle kan eruit, afdelingen nemen taken van elkaar over. En daar luidt alweer de bel voor de volgende ronde.

De spelsimulatie is inmiddels de vaste afsluiting van het Management Development traject voor (potentieel) leidinggevenden van het Medisch Centrum Alkmaar.

Aardema: *'Het kan je ook heel veel zelfinzicht bieden: welke rol speel ik, welke mogelijkheden heb ik om te beïnvloeden en doe ik dat vervolgens ook? Je leert de patronen te herkennen en die herkenning neem je mee in je dagelijkse werk. Je ziet het gebeuren. En herkenning en erkenning zijn het begin van verandering.'*

'Dit werkt niet', roept een medewerker wanhopig. De afgesproken wijziging in de procedure is alleen doorgedrongen tot de eigen afdeling. De productie stukt. 'Communiceren is voor 80% luisteren', doceert spelleider Maarten Versteegh. Steeds meer klanten wachten op antwoord. Dit is het moment waarop voor het eerst over de muren van de eigen afdeling wordt gekeken: het algehele proces komt in beeld. 'Mensen, het gaat om het eindresultaat', brengt een staf lid in.

'Mensen die de simulatie twee jaar geleden hebben gespeeld, hebben het er nu nog over', zegt Aardema. *'En dat is natuurlijk wat we beogen met onze investering, het levert echt iets op voor de praktijk. Mensen hebben iets extra's in hun rugzakje en juist op die competenties die wij belangrijk vinden.'*

Bij de laatste ronde krijgen de klanten binnen de kortste keren antwoord. Het proces is sterk vereenvoudigd en verloopt nu soepeltjes. Het werk kan met éénderde van het aantal oorspronkelijke medewerkers worden gedaan. Er is zelfs tijd om aan kwaliteit te werken.

