

Zes afwegingen voor Change & adoptie

Bespreek één verandering of pilot. Leg per gebruikersgroep vast welk gedrag nodig is, wat de overstap belemmert en welk bewijs een vervolgstap rechtvaardigt.

Verandering of pilot

Datum overleg

01 Welk gedrag moet veranderen om het beoogde resultaat te bereiken?

Vertaal de ambitie naar concrete handelingen en beslissingen per gebruikersgroep. Onderzoek welke bestaande routines verdwijnen, welke nieuwe taken ontstaan en waar belangen botsen. Maak onderscheid tussen ontbrekende kennis, een onwerkbaar proces en een product dat nog onvoldoende aansluit.

☐ Besproken Notitie of besluit

02 Is het eigenaarschap voor de verandering ook in de lijnorganisatie geregeld?

Bepaal wie capaciteit vrijmaakt, knelpunten oplost en het gewenste gedrag ondersteunt. Leg vast welke besluiten het projectteam kan nemen en welke bij leidinggevenden of proceseigenaren liggen. Toets of verantwoordelijkheid na oplevering daadwerkelijk kan worden overgenomen.

☐ Besproken Notitie of besluit

03 Welke groepen en situaties moet een pilot vertegenwoordigen?

Kies deelnemers op basis van variatie in werk, digitale vaardigheid, gebruiksfrequentie en uitzonderingen. Formuleer welke aannames de pilot moet toetsen. Spreek vooraf af welke bevindingen aanleiding zijn om te verbeteren, langer te testen, op te schalen of de invoering te heroverwegen.

☐ Besproken Notitie of besluit

Van beoordeling naar vervolgactie

Change & adoptie | Overwegingen 4 tot en met 6

04 Wat moet operationeel gereed zijn voordat gebruikers overstappen?

Beoordeel processen, autorisaties, ondersteuning, instructies en beschikbare capaciteit als samenhangend geheel. Bepaal hoe lopend werk overgaat en hoe lang oude en nieuwe werkwijzen naast elkaar bestaan. Leg vast wie over gereedheid beslist en wat er gebeurt als een voorwaarde ontbreekt.

☐ Besproken Notitie of besluit

05 Hoe onderscheiden we gebruik van daadwerkelijke adoptie en resultaat?

Meet of gebruikers de relevante taken zelfstandig en goed kunnen afronden, naast aantallen logins of deelnemers aan een training. Combineer gegevens met feedback en ondersteuningsvragen. Onderzoek verschillen tussen groepen voordat je conclusies trekt over succes of achterblijvende prestaties.

☐ Besproken Notitie of besluit

06 Hoe worden feedback en terugval onderdeel van structurele verbetering?

Organiseer een herkenbare route voor signalen en maak zichtbaar wie ze beoordeelt. Weeg productaanpassingen, proceswijzigingen en extra begeleiding tegen elkaar af. Reserveer capaciteit voor opvolging en bepaal wanneer een oude werkwijze verantwoord kan worden beëindigd.

☐ Besproken Notitie of besluit

Onze eerste vervolgstap

Actie en beoogd resultaat

Eigenaar

Afgesproken datum