

Draaiboek Werkgroepconferentie

Project: DCS en Zelforganisatie
Auteur: Henk van den Boogaart
Datum: 10 juni 2016
Status: Definitief
Versie: 1.0



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Deelnemers werkgroepconferentie	4
3. Werkgroepconferentie	5
4. Voorbereiding	12
5. Meeneemlijst	12
6. Verantwoording	13
Bronnenlijst	14
Bijlage 1 – persoonlijke badges	15
Bijlage 2 – Actieplan	16

1. Inleiding

De werkgroepconferentie is een laagdrempelige samenwerkingsactiviteit tussen de afdelingen Kwaliteit & Beleid en Informatisering & Automatisering (DCS / ondersteunende dienst) en de zelforganiserende teams uit Maranatha. De werkgroepconferentie staat in het teken van zelforganisatie. Tijdens de werkgroepconferenties wordt er gewerkt aan thema's die spelen op de werkvloer. Deze thema's zijn al geïnventariseerd. Ideeën en oplossingen omtrent de thema's worden bedacht en geconcretiseerd om vervolgens in de praktijk uit te voeren. De werkgroepconferenties kunnen meerdere malen met tussenpozen van 2 maanden georganiseerd worden. Hierdoor kunnen uitgebreide thema's stap voor stap worden uitgewerkt en kunnen behaalde resultaten gepresenteerd en geoptimaliseerd worden.

De werkgroepconferentie is onderdeel van het project 'dienstverlening DCS en zelforganisatie'. De activiteit komt voort uit het onderzoek 'Onbekend maakt onbemind'. De fysieke nabijheid in de samenwerkingsactiviteit zal ten goede komen aan de samenwerking. Voor verdere onderbouwing van deze activiteit zie hoofdstuk 5 'Verantwoording'.

Dit draaiboek beschrijft hoe de werkgroepconferenties zijn vormgegeven. Daarnaast is er een korte verantwoording geschreven waarom deze activiteit het gewenste effect levert en wat het bijdraagt aan de samenwerking.

Het document wordt gezien als een groeidocument. Het is geen vaststaand document. De belangrijkste regel is: stop met wat niet werkt en doe meer van wat wel werkt.

1.1 Benodigde documenten

- De geïnventariseerde thema's zijn te vinden in de map 'DCS en zelforganisatie' onder de bestandsnaam 'Thema's DCS en zelforganisatie'.
- Het implementatieplan van de werkgroepconferentie is te vinden in de map 'DCS en zelforganisatie' onder de volgende bestandsnaam: 'Implementatieplan werkgroepconferentie'. In het implementatieplan zijn de processtappen beschreven om de werkgroepconferentie te implementeren. Door middel van een kwaliteitscyclus wordt de werkgroepconferentie structureel geëvalueerd en verbeterd.
- De persoonlijke badges zijn te vinden in de map 'DCS en zelforganisatie' onder de volgende bestandsnaam 'Persoonlijke badges werkgroepconferentie'. In dit draaiboek zijn de badges opgenomen in bijlage 1.
- Het actieplan is te vinden in de map 'DCS en zelforganisatie' onder de bestandsnaam 'Actieplan werkgroepconferentie'. Een actieplan is opgenomen in bijlage 2.

2. Deelnemers werkgroepconferentie

Dit zijn de deelnemers van de werkgroepconferentie:

- Een afvaardiging van de zelforganiserende teams (Trektochtgroep). Namen worden geleverd door de Manager Welzijn en Zorg.
- Een afvaardiging van de ondersteunende dienst (Trektochtgroep). In eerste instantie afdeling Informatisering & Automatisering en Kwaliteit & Beleid. Na uitvoerige evaluatie de overige afdelingen.
- Managers SVRO.
- Projectgroep ZO.

3. Werkgroepconferentie

Totale duur: 3 uur.

Activiteit	Uitwerking	Tijd	Benodigdheden
Ontvangst	Deelnemers van de werkgroepconferentie welkom heten door middel van gastheer of -vrouw. Elke deelnemer krijgt een persoonlijke badge. Koffie en thee.	15 minuten	Koffie, thee en koek Persoonlijke badge
Opening	Welkomstwoord. Schets in het kort de agenda.	5 minuten	Flip-over met agenda
Kennismakingspel	Binnen 3 minuten moeten alle deelnemers op alfabetische volgorde staan bij de volgende kenmerken: - Voornaam - Afdeling - Functie - Belangrijkste hobby Deze activiteit kan bij de tweede werkgroepconferentie worden weggelaten.	20 minuten	-
Uitleg werkgroepconferentie Gebruikte bronnen:	Werkgroepconferentie is een samenwerkingsvorm. Deze samenwerkingsvorm brengt de teams en de ondersteunende dienst bij elkaar. De thema's die vooraf zijn geïnventariseerd staan centraal. Door middel van verschillende gespreksrondes worden ideeën en oplossingen bedacht door zowel de ondersteunende dienst als de teams. Na 3 rondes wordt er per thema een terugkoppeling gedaan om vervolgens concrete actiepunten op te stellen.	10 minuten	Flip-over met de regels

Moeskops, Nabben & Ribbius, 2005.

Regels van de werkgroepconferentie zijn geciteerd (Coutinho, 2002).

Belangrijkste regels bij de werkgroepconferentie zijn als volgt:

1. Concentreer op wat belangrijk is.
2. Lever een bijdrage door jouw ideeën mee te delen.
3. Spreek met je hart en je verstand.
4. Luister om te begrijpen.
5. Breng ideeën met elkaar in verband.
6. Luister om tot nieuwe inzichten en nog diepzinnigere vragen te komen.
7. Schrijf, krabbel, teken op de tafellakens!

Werkwijze is als volgt:

Deelnemers zijn bij de 1^{ste} ronde ingedeeld bij een tafel. Bij deze tafel komen de deelnemers in de afsluitende ronde terug en formuleren een actieplan. Op de persoonlijke badge staat vermeld waar elke deelnemer begint. Bij elke tafel staat een thema centraal. Per tafel is er een gespreksleider die alle rondes bij dezelfde tafel zit. Door rondes van 20 minuten gaan de deelnemers over het thema in gesprek. De concrete vragen over het thema zijn vermeld bij de tafels. Elke tafel is voorzien van een tafelkleed van flip-overs. Op deze tafelkleden mogen de inzichten en ideeën komen. Na de 1^{ste} ronde gaan deelnemers naar eigen inzicht bij een andere tafel zitten. Er mogen maximaal 5 personen om een tafel zitten. De 2^{de} ronde duurt ook 20 minuten. Het werkt hetzelfde als de 1^{ste} ronde maar nu wordt er verder gebouwd op de inbreng van de eerste groep. De 3^{de} ronde wordt eveneens zo vormgegeven. In ronde 4 gaat elke deelnemer aan de tafel zitten waar hij of zij is begonnen. In 10 minuten moet elke tafel de belangrijkste inzichten, ideeën of oplossingen onder elkaar zetten en een vervolgactie bedenken. Na deze ronde presenteert elke tafel in 30 seconden welke inzichten zij hebben verkregen en welke vervolgactie zij willen ondernemen. In de afsluitende ronde bedenken de deelnemers van de 'trektochtgroep' een actieplan. De tafelgenoten kunnen de deelnemers van de 'trektochtgroep' daarbij ondersteunen. In het actieplan staat wie welke acties wanneer moet uitvoeren om verder te komen met het thema. Voor het actieplan is 30 minuten ingeruimd.

Bij het horen van de bel gaat de volgende ronde in.

Kortom:

- 1^{ste} ronde: 20 minuten → elke deelnemer krijgt een tafel aangewezen middels de persoonlijke badge.
- 2^{de} ronde: 20 minuten → elke deelnemer (behalve de gespreksleider) zoekt naar eigen inzicht een andere tafel op. Maximaal 5 personen aan een tafel.
- 3^{de} ronde: 20 minuten → elke deelnemer (behalve de gespreksleider) zoekt naar eigen inzicht een andere tafel op. Maximaal 5 personen aan een tafel.
- 4^{de} Ronde: 10 minuten → elke deelnemer gaat terug naar zijn of haar eerste tafel. Inzichten worden samengevat en een vervolgactie wordt bedacht.
- Presentatie: 30 seconden → elke tafel presenteert inzichten over het thema en de mogelijke vervolgacties.
- Afsluitende ronde: 30 minuten → ‘trektochtgroep’ actieplan maken, duidelijke afspraken maken over wie wat wanneer oplevert.

Vragen?

1 ^{ste} ronde	Elke deelnemer gaat naar zijn of haar eerste tafel. Dit is vermeld op de persoonlijke badge. In deze ronde krijgen de deelnemers 20 minuten de tijd om met elkaar in gesprek te gaan over het thema. Gedachtes, ideeën, inzichten, etc. mogen opgeschreven worden op de tafelkleden. Bij elk thema staan enkele vragen om het gesprek richting te geven. Bij het horen van de bel gaat ronde 2 in. Iedere deelnemer (behalve de gespreksleider) mag naar eigen inzicht een andere tafel opzoeken. Maximaal 5 personen per tafel. 1 persoon loopt rond om vragen te beantwoorden.	20 minuten	Bel Per tafel: - stiften, pennen - post-its - tafelkleed - Tafelbordje met thema en vragen
2 ^{de} ronde	Deze ronde duurt 20 minuten. Deelnemers gaan aan een andere tafel zitten met een ander thema en andere deelnemers. Zij bouwen voort op de inbreng van de 1 ^{ste} ronde. Bij het horen van de bel gaat ronde 3 in. Iedere deelnemer (behalve de gespreksleider) mag naar eigen inzicht een andere tafel opzoeken. Maximaal 5 personen per tafel.	20 minuten	Zie 1 ^{ste} ronde

3 ^{de} ronde	Deze ronde duurt 20 minuten. Deelnemers gaan aan een andere tafel zitten met een ander thema en andere deelnemers. Zij bouwen voort op de inbreng van de 2 ^{de} ronde. Bij het horen van de bel gaat ronde 4 in. Iedere deelnemer gaat naar zijn of haar 1 ^{ste} tafel.	20 minuten	Zie 1 ^{ste} ronde
4 ^{de} ronde	Deze ronde duurt 10 minuten. Elke deelnemer gaat bij zijn of haar 1 ^{ste} tafel zitten. Met de tafelgenoten worden de belangrijkste inzichten, ideeën, oplossingen, etc. samengevat en een algemene vervolgactie geformuleerd. Deze moet in 30 seconde te presenteren zijn. Bij het horen van de bel beginnen de presentaties.	10 minuten	Zie 1 ^{ste} ronde Lege A4 formulieren
Presentatie	Elke tafel presenteert in 30 seconde belangrijkste inzichten, ideeën, oplossingen, etc. en de algemene vervolgactie. Andere tafels kunnen daar kort op reageren.	15 minuten	-
Afsluitende ronde	Deze ronde duurt 30 minuten. Elke deelnemer van de 'Trektochtgroep' werkt samen met zijn of haar tafel een concreet actieplan uit om aan de slag te gaan. In dit actieplan wordt duidelijk vermeld wie wat en wanneer oplevert en met welk resultaat.	30 minuten	Pennen Actieplan voor elke deelnemer
Evaluatie	Het proces wordt plenair geëvalueerd. Middels flip-overs worden de antwoorden in steekwoorden opgeschreven. De volgende vragen komen één voor één aan bod: - Wat vond je goed gaan bij deze werkgroepconferentie? - Wat vond je minder goed gaan bij deze werkgroepconferentie? - Wat moet de volgende keer anders? En hoe?	15 minuten	3 flip-overs met elk 1 vraag van de evaluatie
Afsluiting	Bedanken voor de inbreng. Koffie en thee.		

3.1 Aanpassing > 2de werkgroepconferentie

De werkgroepconferentie kan meerdere keren herhaald worden al naar gelang de behoefte van de ondersteunende dienst of de zelforganiserende teams. De werkgroepconferenties die volgen na de eerste werkgroepconferentie hebben dezelfde indeling als het bovenstaande programma. Alleen het kennismakingspel komt te vervallen. Bij ronde 1 wijzigt het programma: de deelnemers die aan de thema's hebben gewerkt beschrijven bij hun tafel de bereikte resultaten, waar nog aan gewerkt moet worden en welke vragen zij hebben. De rest van de sessie heeft dezelfde invulling als de eerste werkgroepconferentie.

4. Voorbereiding

De volgende voorbereidingen moeten gedaan worden voor de werkgroepconferentie:

- De materialen verzamelen van de meeneemlijst.
- Deelnemers indelen bij tafels op basis van thema's.
- Gespreksleider per thema kiezen.
- Voor elke tafel een tafelkleed maken van flip-overs.
- Koffie, thee, water en koek klaarzetten.
- Zaal klaarzetten en gezellig maken.
- Flip-over maken met de regels van de werkgroepconferentie en die ophangen in de zaal. De regels zijn (Coutinho, 2002):
 1. Concentreer op wat belangrijk is.
 2. Lever een bijdrage door jouw ideeën mee te delen.
 3. Spreek met je hart en je verstand.
 4. Luister om te begrijpen.
 5. Breng ideeën met elkaar in verband.
 6. Luister om tot nieuwe inzichten en nog diepzinnigere vragen te komen.
 7. Schrijf, krabbel, teken op de tafelkleden!
- 3 keer flip-over vel maken met de evaluatievragen. Op elke flip-over 1 vraag:
 - Wat vond je goed gaan bij deze werkgroepconferentie?
 - Wat vond je minder goed gaan bij deze werkgroepconferentie?
 - Wat moet de volgende keer anders? En hoe?

5. Meeneemlijst

- 3 keer flip-overs (voor tafelkleden, regels en evaluatie)
- Stiften in diverse kleuren. Let op: geen stiften die doordrukken!
- Tape
- Pennen
- Post-its in diverse kleuren
- Voor iedere deelnemer een persoonlijk badge
- Voor iedere deelnemer van de 'trektochtgroep' een actieplan
- Voor elke tafel een bordje met thema en vragen erop
- Koffie, thee en koek
- Aankleding van de zaal (bloemen, decoratie, etc.)
- Bel
- Stopwatch

6. Verantwoording

De werkgroepconferentie is gebaseerd op de principes van 'The World Café method' (Burke & Sheldon, 2010). Over deze methoden zijn verschillende onderzoeken en artikelen gepubliceerd. Verantwoordelijkheid nemen, initiatief tonen en samenwerking worden gestimuleerd in de werkgroepconferentie (Moeskops et al., 2005; Schieffer, Isaacs & Gyllenpalm, 2004).

De werkgroepconferentie waarborgt de fysieke nabijheid in de samenwerking tussen de ondersteunende dienst en de teams. Hierdoor wordt het persoonlijk contact met de ondersteunende dienst mogelijk gemaakt en wordt het 'wij-zij' gevoel verminderd (San Martin-Rodriguez, Beaulieu, D'Amour & Ferrada-Vedelad, 2005). In de literatuur wordt fysieke nabijheid gezien als een belangrijke voorspeller voor succesvolle samenwerking (Lee, Brownstein, Mills & Kohane, 2010).

De werkgroepconferentie maakt het mogelijk om kennis en ervaring vanuit verschillende perspectieven bij elkaar te brengen (Burke & Sheldon, 2010). Dit zorgt naast creatieve ideeën ook voor draagvlak binnen de organisatie. Doordat de ondersteunende dienst en de teams hebben bijgedragen aan de ideeën en oplossingen omtrent een vraagstuk wordt het eigenaarschap en de betrokkenheid van de teams vergroot. Door dit eigenaarschap wordt de motivatie om te werken aan veranderingen verhoogd (Moeskops et al., 2005).

De werkgroepconferentie is een informele manier om samen te werken. Hierdoor is er laagdrempelig contact met de teams en de ondersteunende dienst mogelijk. Dit zorgt voor openheid en creativiteit in de gesprekken en een gelijkwaardige houding tussen de ondersteunende dienst en de teams. Een belangrijke uitkomst is dat de medewerkers zich meer gewaardeerd voelen en vertrouwen krijgen in elkaar (Burke & Sheldon, 2010; Schieffer et al., 2004). Dit stimuleert de samenwerking (Uhrenfeldt, Lakanmaa, Flinkman, Basto & Attree, 2014).

Het kennismakingsspel zorgt er voor dat de ondersteunende dienst en de teams op een laagdrempelige en ongedwongen manier contact maken. Door het actieplan krijgen de ideeën en oplossingen een plek in de organisatie. Hierdoor wordt de uitvoering gewaarborgd (Schieffer et al., 2004). Daarmee is de werkgroepconferentie doelgericht en duurzaam. De afstemming van de rollen en de verantwoordelijkheden verbetert de communicatie en de samenwerking tussen de ondersteunende dienst en de teams (Bender, Connelly & Brown, 2013; Suter et al., 2009). Doordat elke werkgroepconferentie structureel wordt geëvalueerd, wordt de kwaliteit van de werkgroepconferenties verhoogd (Verhagen, 2011).

Bronnenlijst

Bender, M., Connelly, C., & Brouw, C. (2013). Interdisciplinary collaboration: the role of the clinical nurse leader. *Journal of Nursing Management*, 21, 165-174. Geraadpleegd op 5 april 2016, van <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=4ba724df-f604-464e-8ff0-f9bc05b7c66a%40sessionmgr104&vid=6&hid=103>

Burke, C., & Sheldon, K. (2010). Encouraging workplace innovation using the 'World Café' model. *Journal of Nursing Management*, 17, 14-19. Geraadpleegd op 17 mei 2016, van <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=d147b61a-728d-4f56-923b-05de45930ab4%40sessionmgr104&vid=4&hid=113>

Coutinho. (2002). *Café to go!* Gedownload op 6 juni 2016, van https://www.coutinho.nl/fileadmin/documenten/kwaliteitmetbeleid/opdrachten/World_Cafe-methode_Nederlandstalig.pdf

Lee, K., Brownstein, J., Mills, R., & Kohane, I. (2010). Does Collocation Inform the Impact of Collaboration?. *PLoS ONE*, 5, 1-6. Geraadpleegd op 8 juni 2016, van <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371%2Fjournal.pone.0014279>

Moeskops, O., Nabben, I., & Ribbius, C. (2005). Het World Café: Met een grote groep in gesprek over kwesties die ertoe doen. *Management Tools*, 42-50. Gedownload op 6 juni 2016, van <http://www.roodpurper.nl/Publicaties-Workshops/ManTools%20World%20Cafe%20lange%20versie.pdf>

San Martin-Rodriguez, L., Beaulieu, M., D'Amour, D., & Ferrada-Vedelad, M. (2005). The determinants of successful collaboration: A review of theoretical and empirical studies. *Journal of Interprofessional Care*, 19, 132-147. Geraadpleegd op 4 april 2016, van <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=303a0a3f-535a-4654-9cef-fed6e6f2177c%40sessionmgr4004&hid=4113>

Schieffer, A., Isaacs, D., & Gyllenpalm, B. (2004). The World Café: Part One & Two. *World Bussiness Academy*. 18, 1-9. Gedownload op 7 juni 2016, van http://www.sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/SCHIEFFER%20et%20al.%202004%20The%20World%20Cafe%20Part%20One.pdf

Suter, E., Arndt, J., Arthur, N., Parboosingh, J., Taylor, E., & Deutschlander, S. (2009). Role understanding and effective communication as core competencies for collaborative practice. *Journal of Interprofessional Care*, 23, 41-51. Geraadpleegd op 7 april 2016, van <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=410a2f73-112e-4ca4-a933-6a9d665f3590%40sessionmgr114&vid=2&hid=112>

Uhrenfeldt, L., Lakanmaa, R., Flinkman, M., Basto, M., & Attree, M. (2014). Collaboration: a SWOT analysis of the process of conducting a review of nursing workforce policies in five European countries. *Journal of Nursing Management*. 22, 485-498. Geraadpleegd op 6 april 2016, van <http://onlinelibrary.wiley.com.ru.idm.oclc.org/doi/10.1111/j.1365-2834.2012.01466.x/full>

Verhagen, P. (2011). *Kwaliteit met beleid: Basisboek voor sociale studies*. Bussum: Coutinho.

Bijlage 1 – persoonlijke badges

Naam:

Functie:

Tafel:

Tafelgenoten:
.....



Naam:

Functie:

Tafel:

Tafelgenoten:
.....



Bijlage 2 – Actieplan

Actieplan			
Naam			
Thema			
Datum			
Afstemming werkzaamheden			
Wat	Resultaat	Wie	Wanneer