

INHOUD

Inleiding 9

1 Starten met een team 13

- 1 Inleiding 13
- 2 Soorten teams 14
- 3 Samenstelling van een team 15
- 4 Functionele rollen en teamrollen 16
- 5 De teamrollen van Belbin 17
- 6 Teamontwikkeling 20

2 De teamleider 23

- 1 Inleiding 23
- 2 Primus inter pares 24
- 3 Taken en verantwoordelijkheden 24
- 4 Personeelsbeleid in de praktijk 25
- 5 Budgetverantwoordelijkheid 26
- 6 Teamleider en kwaliteit 26
- 7 Netwerken 27

3 Kwaliteit en innovatie 31

- 1 Inleiding 31
- 2 Kwaliteitseisen en kwaliteitszorg 32
- 3 Kwaliteitssysteem 33
- 4 Toezicht en handhaving 33
- 5 Financiering 35
- 6 Certificatie 35

4 Werken aan een missie, een visie en aan doelstellingen 37

- 1 Inleiding 37
- 2 Beleidscyclus van de organisatie 38
- 3 Het teameffectiviteitsmodel 38
- 4 De missie van het team 39
- 5 Een visie ontwikkelen 40
- 6 Doelstellingen formuleren 41
- 7 De doelgroep 41

5	Teamvaardigheden versterken	45
1	Inleiding	45
2	Vergadertechnieken	45
3	Teamleren	46
4	Teamintelligentie	47
5	Ideeën genereren en brainstormen	47
6	Plannen maken en knopen doorhakken	51
1	Inleiding	51
2	Plannen en keuzes maken	51
3	Het werkplan	53
4	Werkplannen uitvoeren	54
5	Beslissen of besluiten?	54
7	Veranderen gaat niet vanzelf	61
1	Inleiding	61
2	Acht fasen van verandering	61
3	Goede voorbereiding	62
4	Voorwaarden scheppen	64
5	Zorgen voor voortgang en borging	66
8	Inzicht in werkprocessen	69
1	Inleiding	69
2	Wat is het primaire proces?	70
3	Het primaire proces in een stroomdiagram	70
4	Van beschrijven naar verbeteren	72
9	Verbeteren: een cyclisch proces	75
1	Inleiding	75
2	Nolan-cyclus: Plan Do Study Act (PDSA)	76
3	Systematisch verbeteren	77
4	Plan-fase	78
5	Do-fase	79
6	Study-fase	80
7	Act-fase	80
10	Verbeterdoelen en indicatoren	83
1	Inleiding	83
2	Uitkomsten voor kinderen en ouders	83
3	Verbeterdoelen kiezen	84
4	Werken met een doelenboom	86
5	Indicatoren formuleren	87

11	Meten van verbeteringen	91
1	Inleiding	91
2	Meetinstrumenten kiezen	91
3	Bestaande meetinstrumenten of een eigen ontwerp	92
4	Gegevens registreren	93
5	Metten en gegevens analyseren	94
6	Excel en grafische feedback	95
12	Borgen en verspreiden	99
1	Inleiding	99
2	Verbeteringen borgen	99
3	Wie zijn de belanghebbenden?	100
4	Belangrijke factoren voor de borging van resultaten	100
5	Verspreiding	101
6	Teamtest	102
13	Intervisie	105
1	Inleiding	105
2	Kennis met elkaar delen	105
3	Probleemoplossend vermogen vergroten	106
4	Intervisiemethoden	106
5	De incidentmethode	107
6	De socratische gesprekstechniek	107
7	De Balint-methode	108
8	Leren innoveren	108
	Literatuur	111
	Fotoverantwoording	113
	Bijlage 1	115
	Werkblad PDSA-cyclus van een verbeterdoel	
	Bijlage 2	117
	Teamtest om de factoren te bepalen voor het vasthouden van veranderingen	
	Bijlage 3	121
	Incidentmethode	
	Over de auteurs	123