


## Het verbeterbord

<b>Visie:</b>	<b>Signalen:</b>	<b>Mijn vraag is:</b>  <b>Aan:</b>  <b>Antwoord:</b>	<b>Aandachtsvelden:</b>
	<b>Compliment:</b>	<b>Team checklist:</b> • • •	
	<b>Wie-Wat-Wanneer:</b> • • •	<b>Overleg:</b>          	

- Een verbeterbord is een bord *van* en *voor* het team
- Het bord heeft tot doel het werk steeds weer te verbeteren en afspraken te borgen
- Het team ziet in één oogopslag hoe ze het doen en aan welke punten wordt gewerkt
- Het team is zelf de eigenaar van het verbeterbord; iedereen doet mee

### Benodigheden

- Verdeling regeltaken: verdeel de aandachtsgebieden onder de teamleden (eventueel om de 6 maanden wisselen)
  - Haccp
  - Voedselverspilling
  - Budget
  - Belangrijke momenten
  - Cliëntladder
  - Snaq en dieet terugdringen
- Verbeterbord
- Post-its
- Vraag en Antwoord kaartjes

## Tussen bordbesprekingen door doe je vier dingen:

### 1) Post-its ophangen

Je hangt post-its op met **signalen**, als je iets ziet. Dat kunnen zijn:

- verbetermogelijkheden, ideeën hoe het beter kan of moet, afspraken waar we ons niet aan houden, fouten
- uitkomsten van audits of andere metingen zoals MIC, klachten, cliënt-metingen, stuurinformatie e.d.
- nieuwe ontwikkelingen, door 'regeltaker' ingebracht, bijv. er is een nieuwe richtlijn of ander materiaal, er is nieuwe informatie van staf of behandelaar, etc.
- ideeën die je hebt gekregen vanuit een ander verbeterbord.
- complimenten; leuk en nuttig om van te leren!

### 2) Acties uitvoeren

- Teamchecklist: het hele team leest de teamafspraken en houdt zich eraan.
- Verbeterbriefje: als je een wat-wie-wanneer-briefje hebt, voer de actie uit.

### 3) Stimuleer collega's om het bord te gebruiken!

- **Iedereen MOET meedoen!**

### 4) De Vraag en Antwoord kaartjes

- Via de Vraag en Antwoord kaartjes kun je aan een collega vragen wat zijn of haar mening is over jouw functioneren op de werkvloer. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de samenwerking met collega's of over jouw manier van omgaan met een cliënt. Maar je kunt ook een praktische vraag stellen via deze kaartjes ("kun jij mij een keer uitleggen hoe de oven werkt?"). Het advies is om niet een té algemene vraag te stellen ("wat vind je van mijn functioneren"), maar om een antwoord op of mening te vragen over een specifiek onderdeel. Deze kaartjes zijn persoonlijk en worden niet besproken tijdens de bordbespreking, tenzij je dit zelf wilt.

## De bordbespreking

- Vooraf: zorg dat je het benodigde materiaal bij de hand hebt.
- Begin meteen, hou het kort en zakelijk; het is een *regel*overleg.
- Kies direct een voorzitter en iemand die schrijft.
- Begin met de wie-wat-wanneer-briefjes: hoe is de stand van zaken, zijn we al een stap verder, kan het er al af?
- Pak vervolgens *de nieuwe signalen*. Als je nog maar weinig tijd hebt: kies de belangrijkste. Je bespreekt met het team wat er met de post-it moet gebeuren. Dat kan zijn:
  - herkennen we niet en/of is niet belangrijk; dan doen we het weg.
  - herkennen we wel, maar heeft nu even geen prioriteit; dan laten we het hangen.
  - herkennen we en willen we mee aan de slag, dan stellen we vast:
    - Is het een punt waar we al een afspraak over hebben, maar waar we ons niet aan houden? Zet het op de teamchecklist om te volgen of het beter gaat.
    - Is het een punt waar een regeltaker iets voor moet uitzoeken, doen, maken, op papier zetten: maak een verbeterbriefje (=wie-wat-wanneer-briefje). Als het punt ook andere teams aangaat, pakt de regeltaker dit samen op met de anderen.
- Rond de bordbespreking af.

**Als je niet bij een bordbespreking was: LEES ALTIJD HET BORD EN HOU JE AAN DE AFSPRAKEN!**

## Tips bordbespreking

- Doe eenmaal per twee weken een bord-bespreking met de medewerkers die die dag werken. Laat het altijd doorgaan, ook al ben je alleen of met z'n tweeën.
- Hang bij het bord:
  - jaarplanning
  - regeltaken-overzicht
- Koppel verbeterbriefjes aan regeltakers zodat kwaliteiten benut worden.
- Zorg dat het bord netjes en overzichtelijk is!
- Als een onderwerp meer tijd nodig heeft of gedeeld moet worden met andere teams: zet het als agendapunt op het werkoverleg.
- Als een punt op de Team checklist blijft staan: laat de regeltaker uitzoeken hoe dat kan en hoe het beter moet (verbeterbriefje).