

## Aandachtspunten

### Teams

- a Teams en teamleden verkeren in verschillende ontwikkel-fasen met consequenties voor de invulling van zelfverantwoordelijkheid en de behoefte aan nabijheid.
- b Behoeftte aan verdieping in ondersteuning bij inhoud en/of processen.
- c Behoeftte aan duidelijkheid over de rollen binnen het team.
- d Behoeftte aan duidelijkheid over samenwerking tussen team, zorgregisseur, gedragsdeskundige en andere (zorg)disciplines.

### Taakhouders- schappen/ ondersteunende diensten

- a Taakhoudersschappen vragen veel. Dat leidt tot werkdruk. Taakhoudersschappen worden verschillend opgevat en uitgevoerd.
- b Past het taakhouderschap bij de persoon?
- c Behoeftte aan herhaling instructie (onder andere bij nieuwe collega's)
- d Behoeftte aan snel antwoord op vragen.
- e Behoeftte aan bezoek ondersteunende dienst op locatie.

### Roosteren

- a De balans min- en plus-uren in de gaten houden. Bij het oplossen van roosterproblemen is de afweging van persoonlijke belangen en die van cliënten/team een probleem.
- b Behoeftte aan duidelijkheid roosterbeleid.
- c Verschil in werkwijze tussen roosteraars is ongewenst.
- d Verschillen van rollen tussen en binnen teams.
- e Opvullen van gaten in het rooster kost veel tijd.

### Visie en beleid

- a Er is behoefte aan duidelijkheid over de visie en het doel van zelfverantwoordelijkheid.
- b Medewerkers voelen zich onvoldoende meegenomen in de ontwikkelingen. Er is behoefte aan stabiel beleid en duidelijkheid over het beleid.
- c Er is vraag naar zichtbaarheid van de managers.

### Communicatie

- Er wordt zowel aangegeven dat er een overload aan informatie is als een gebrek aan informatie.

## Suggesties/mogelijke oplossingen

- a Bepaal de ontwikkel-fase van ieder team, inclusief elk taakhouderschap en de ondersteuningsbehoefte van het team. Gebruik daarvoor een vaste tool. Neem dat op in het teamjaarplan.
- b Onderzoek de inzetbaarheid van zorgregisseur, gedragsdeskundige (inhoud) en teamcoach (proces) op de werkvloer, coaching on the job. Pilot op Populierenstraat.
- c Uitkomsten project functiemix. Het project geeft mede een antwoord op de behoefte aan nabijheid.
- d Organiseer Intervisiebijeenkomsten per team over samenwerking binnen het team, met zorgregisseur, gedragsdeskundige, met andere zorgdisciplines en met teamcoach en manager.
- e Algemeen: biedt een cursus zelfleiderschap aan voor iedereen.

- a Bespreek welke taken door de taakhouders/teams worden uitgevoerd en welke door de ondersteunende diensten. Zo nodig taakhoudersschappen aanpassen en herschrijven.
- b Onderzoek affiniteit met en competentie voor het taakhouderschap.
- c Stroomschema's voor veel voorkomende onderwerpen. Instructies via e-learning, films & bijeenkomsten.
- d Richt een frontoffice in.
- e Ondersteunende diensten hanteren actief de optie (digitaal) bezoek op locatie.

- a Verwerking aandachtspunten in het roosterbeleid. Roosterbeleid publiceren.
- b Instructie taakhouders over roosterbeleid en uitvoering via e-learning.
- c De roosteraars bespreken gewenste eenduidigheid in de uitvoering van het roosterbeleid.
- d Elk team bespreekt het roosterbeleid met de nadruk op ieders rol en verantwoordelijkheid.
- e Het team legt vooraf afspraken vast over de inzet van ieder teamlid bij roosterproblemen.

- a Herhaal de visie op meerdere momenten en licht toe. Teams maken een vertaling naar locatie/teamvisie (zie ook Teams -> Doel/resultaat).
- b Betrek medewerkers bij beleidsontwikkeling. Maak gebruik van een klankbordgroep. Betrek medewerkers bij projectontwikkeling en uitvoering. Koppel tussentijds (gericht) terug.
- c Gebruik natuurlijke momenten waarop de manager dichterbij kan zijn. Bijvoorbeeld bij begrotingskader bespreken, intervisie (zie ook de suggesties bij Teams). Bespreek of de nabijheid op een andere manier kan worden ingevuld.

- a Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van Mijn Gors.
- b Stel communicatierichtlijnen op voor e-mailverkeer.
- c Gebruik naast tekst ook andere vormen zoals beeld en geluid.
- d Voer regie op de informatiestroom naar de medewerkers.

## Doel/resultaat

- a Het team ontvangt ondersteuning die afgestemd is op de behoefte. Het team heeft zicht op de ontwikkelpunten en werkt daar planmatig en met ondersteuning aan. Het team voelt zich gezien en gehoord.
- b Teams ontvangen indien nodig gedurende een substantiële (effectieve) periode coaching on the job.
- c Rolduidelijkheid en goede samenwerking.
- d Rolduidelijkheid en goede samenwerking.
- e Geeft persoonlijk houvast.

- a Beperken van het taakhouderschap tot wat nodig is. Verkleinen en vereenvoudigen. Duidelijkheid over werkwijze.
- b Ruil waar nodig van taakhouderschap of vul kennis aan.
- c Continue beschikbaarheid instructie en info voor taakhouders.
- d Contact met juiste persoon en antwoord op de gestelde vraag.
- e Beter contact en inzicht over en weer.

- a Het roosterbeleid is duidelijk en de basisroosters zijn op orde.
- b De taken en rollen van taakhouder, roosterbureau en team zijn duidelijk.
- c Eenduidige werkwijze, duidelijkheid voor teams.
- d De rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen binnen het team zijn duidelijk.
- e Bij roosterproblemen is duidelijk wat van ieders inzetbaarheid wordt verwacht.

- a De relatie tussen de visie, het beleid en de dagelijkse praktijk wordt inzichtelijk.
- b Medewerkers worden gehoord en geïnformeerd en ze voelen dat ook zo.
- c De manager is zichtbaar en in contact, op momenten dat er geen crisissituatie is.

- a Verbetering vindbaarheid en toegankelijkheid.
- b Vermindering van de hoeveelheid berichten en daarmee meer aandacht voor de noodzakelijke berichten.
- c Meer uitnodigend om kennis te nemen van de informatie.
- d Meer aandacht voor de noodzakelijke berichten.

## Wie

- a Teamcoaches, Zorgregisseur, gedragsdeskundige.
- b Manager, teamcoach, zorgregisseur, gedragsdeskundige.
- c Projectgroep functiemix.
- d Team, teamcoach, zorgregisseur, gedragsdeskundige.
- e Manager, medewerker.

- a Taakhouder, ondersteunende diensten, teamcoach.
- b Taakhouder, ondersteunende diensten, teamcoach.
- c Ondersteunende diensten, teamcoach, communicatie.
- d Ondersteunende diensten.
- e Ondersteunende diensten en teams.

- a Roosterbureau.
- b Roosterbureau, taakhouders.
- c Roosterbureau.
- d Team, taakhouder, teamcoach.
- e Team, taakhouder, teamcoach.

- a Bestuurders, managementteam.
- b Teamcoaches, teams.
- c Projectleider, manager.

- a Communicatie.
- b Communicatie, teamcoaches.
- c Communicatie, teamcoaches, ondersteunende diensten.
- d Managementteam, communicatie.