

## INSTRUCTIE BIJ:

# DE VISGRAATMETHODE

Met de visgraatmethode kan een team heel gestructureerd op zoek naar achterliggende oorzaken van een specifiek proces/thema waar regeldruk op ervaren wordt. Lees verder hoe de werkvorm benut kan worden.

## VOORBEREIDING

### 1. Voordat je start:

- Stel een multidisciplinair team samen dat betrokken is bij het gekozen regeldrukprobleem. Dat wil zeggen dat er vanuit verschillende expertises iemand is aangehaakt om deze discipline te vertegenwoordigen. Bijvoorbeeld: verzorgende, verpleegkundige, teamleider, manager, beleidsmedewerker, ICT-medewerker, facilitair medewerker;
- Zorg ervoor dat er een procesbegeleider is die de visgraat voorbereidt en kan begeleiden;
- Inventariseer bij je collega's welke regeldruk-knelpunten er zijn en waar jullie graag op willen inzoomen.

### 2. Voorbereiding procesbegeleider:

Download het template van de visgraat en/of print deze uit. De zes categorieën gebruik je om de oorzaken van het probleem te structureren. Kies bijvoorbeeld voor:

- **Machines:** oorzaken gelegen in het functioneren van machines of installaties.
- **Methoden:** oorzaken gelegen in de werkmethode, procedures.
- **Mensen:** oorzaken waaraan het menselijk handelen (bijv. personeel) ten grondslag ligt.
- **Materialen:** oorzaken gelegen in gebruikte materialen, hulpstoffen of gereedschappen.
- **Milieu:** oorzaken gelegen in de omgeving zoals locatie, tijd, cultuur.
- **Management:** oorzaken gelegen in het management.

**TIP:** het is in deze rol erg belangrijk om goed door te durven vragen bij je collega's waarom iets een probleem is. Alleen door die waarom-vraag goed en vaak te stellen, kom je bij dieperliggende oorzaken. Durf deze vraag dus te stellen en wees niet tevreden met een antwoord wat nog ruimte overlaat. Het kan helpen om bij aanvang van de werkvorm ook goed uit te leggen dat het jouw rol is om vaker dan natuurlijk de waarom-vraag te stellen, maar dat dit in het belang is van het proces.

# AAN DE SLAG

1. [**± 5 MIN**] Maak een concrete, eenvoudige zin van het regeldruk-probleem waar jullie op willen verdiepen. Zet het probleem aan de 'kop' van de visgraat.

**BIJV:** 'Proces rondom incidenten melden is te tijdrovend', 'Zorgovereenkomst is onnodig ingewikkeld', of 'Er is geen samenhang tussen de documenten in het ECD'.

2. [**± 40 MIN**] De procesbegeleider stelt de vraag: 'Waarom is \*REGELDRUK-PROBLEEM\* een probleem? Je kunt ervoor kiezen om iedereen eerst een antwoord voor zichzelf op te laten schrijven (bijv. op een post-it) en daarna het gesprek met elkaar aan te gaan. Of je slaat dit over en gaat het gesprek meteen open met elkaar aan. Op elk antwoord vraagt de procesbegeleider goed door (je kunt dit gerust 3-5x doen), bijvoorbeeld met de vraag 'Waarom is dit een probleem?' of 'Wat maakt dat...?' of 'Hoe denk je dat het komt dat...?'. Je gaat hiermee door tot het kernprobleem boven tafel is.

**TIP:** Gebruik voor ieder vervolg antwoord een andere kleur post-it, zodat je daarmee duidelijk kunt zien dat je 'een laag dieper in de oorzaak komt'. Je kunt ook met behulp van pijlen tussen verschillende post-its verduidelijken welke verbanden er zijn.

## VOORBEELD:

*'Proces rondom incidenten melden is te tijdrovend.'*

↳ *Waarom is dit proces tijdrovend?*

*'Er is geen duidelijke werkwijze rondom het melden van incidenten.'*

↳ *Wat maakt de werkwijze onduidelijk?*

*'Er vindt geen terugkoppeling plaats waardoor je of zelf moet onthouden dat je iets met een melding moet, of er niets mee gebeurt.'*

↳ *Waarom vindt er geen terugkoppeling plaats?*

*'Er is geen duidelijke afspraak of aangewezen verantwoordelijke voor de terugkoppeling.'*

↳ *Hoe denk je dat het komt dat er geen duidelijke afspraak en verantwoordelijke is?*

*'Niemand weet denk ik echt dat wat de bedoeling is van het melden van incidenten en van wie het eigenlijk moet.'*

...

→ Uiteindelijk komt hierdoor een duidelijk probleem op tafel te liggen, dat specifiek is voor het genoemde probleem. En dus ook duidelijkere oplossingsrichting geeft. Wanneer je met het eerste probleem aan de slag was gegaan was je mogelijk uitgekomen op kortere vragenlijsten. Deze hadden de onderliggende oorzaak van het niet weten waarom de registratie plaatsvindt niet opgelost. Daarom loont het de moeite om met elkaar verder te 'graven' op alle genoemde punten en de dieperliggende oorzaken bloot te leggen.

3. [**± 10 MIN**] Bekijk gezamenlijk alle kernoorzaken en bespreek welke kernoorzaken voor jullie het belangrijkste zijn om mee aan de slag te gaan. Wil je overeenstemming bereiken, dan kan het helpen om hierover te stemmen.

#### 4. [± 10 MIN]

- Spreek met elkaar concrete vervolgstapjes af; zoals nog eens bij elkaar komen of de visgraat voorleggen aan andere collega's.
- Heb je de dieperliggende oorzaken van het probleem scherper in beeld? Dan kun je vervolgstappen nemen om van probleem tot oplossing te komen. Denk hierbij alvast eens na over de volgende vraag: op welke van de drie factoren (of welke combinatie) zit jullie probleem met name? Is dat op 'weten en kunnen', op 'motivatie' of op de 'context'? Door goed toe te spitsen op de dieperliggende oorzaken van het probleem, kun je gerichter met oplossingen aan de slag!

#### DOWNLOAD

### DE VISGRAATMETHODE

**AAN DE SLAG!**

- 1. PROBLEEMSTELLING FORMULEREN**  
Bepaal samen welk probleem opgelost moet worden.  
Schrijf het in het 'hoofd' van de vis.
- 2. BEPAAL SAMEN DE BELANGRIJKSTE OORZAKEN**  
Plaats de oorzaken onder de juiste categorie.  
En vraag door: 'waarom is dit een probleem?'

**BEDENK WELKE CATEGORIËN JE IN DE VISGRAAT WILT GEBRUIKEN.**  
Deze categorieën gebruik je om de oorzaken van het probleem te structureren.  
Kies bijvoorbeeld voor de 6 M's:

- Machines: oorzaken gelegen in het functioneren van machines of installaties.
- Methoden: oorzaken gelegen in de werkmethode, procedures.
- Mensen: oorzaken waaraan het menselijk handelen (bijv. personeel) ten grondslag ligt.
- Materialen: oorzaken gelegen in gebruikte materialen, hulpstoffen of gereedschappen.
- Milieu: oorzaken gelegen in de omgeving zoals locatie, tijd, cultuur.
- Management: oorzaken gelegen in het management.