|  |  |
| --- | --- |
| Tijd | Onderwerp |
| 09.00 | Ontvangst & kennismaking |
| 09.30 | Voorbereiding van het onderzoek |
|  | * Doel * Opbouw |
|  | * Stap 1: informatie verzamelen en voorbereiden gesprekken * Gesprekstechnieken * Stap 2: informatie ordenen |
| 10:45 | Oefening tijdlijn maken |
| 11:15 | Uitvoeren van het onderzoek |
|  | * Stap 3: onderzoeksgebied afbakenen * Stap 4: oorzaken definiëren * Oorzakenboom * Visgraatdiagram * Barrière analyse * Procesveranderingsanalyse * Oorzaak- en gevolgdiagram |
| 12.30 | Lunch |
| 13.15 | Oefenronde 1 |
|  | * Neem casus 1 door * Kies een analysemethodiek * Benoem basisoorzaken * Benoem verbetervoorstellen * Plenaire terugkoppeling van ervaringen en resultaten |
| 14.30 | Oefenronde 2 |
|  | * Neem casus 2 door * Kies een analysemethodiek * Benoem basisoorzaken * Benoem verbetervoorstellen * Plenaire terugkoppeling van ervaringen en resultaten |
| 15.30 | Rapporteren van het onderzoek |
|  | * Stap 5: verbeteringen * Stap 6: rapporteren * *Oefening: rapporteer 1-2 bevindingen van de geoefende casussen* |
| 16.30 | Evaluatie en afronding |