|  |  |
| --- | --- |
| 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 |