



Aan de slag met armoede en schulden

Actieplan voor gemeenten, wijkteams en maatschappelijke organisaties

Colofon

Auteur: Christine Kuiper

Eindredactie: Annemies Gort

Vormgeving: ontwerpburo suggestie & illusie

Datum: februari 2018

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

© Movisie



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS



Welke aanpak van armoede en schulden werkt echt?

Dit actieplan is voor beleidsmakers van gemeenten, medewerkers van sociale wijkteams, maatschappelijke dienstverleners en vrijwilligers. Het ondersteunt bij het gezamenlijk effectief aanpakken van armoede en schulden in jouw gemeente of organisatie. Je vindt hierin de belangrijkste principes die werken bij de aanpak van armoede en schulden.

Als je dit actieplan volgt, ontdek je wat goed werkt in jullie aanpak en wat beter kan. Het levert een sterke gezamenlijke ambitie op en een concreet actieplan gebaseerd op de werkende principes waarmee je die ambitie kunt realiseren.

Vragen?

Neem contact op met Christine Kuiper: c.kuiper@movisie.nl

Tip

Lees eerst meer over wat werkt bij armoede en schulden

- * Kennisdossier [Wat werkt bij de aanpak van armoede](#)
- * Kennisdossier [Wat werkt bij schuldhelpverlening](#)
- * E-learning [Signaleren en begeleiden van financiële problemen door wijkteams](#)

Handig om te weten

- * Ruim de helft van de arme Nederlanders verkeert drie jaar of langer in armoede. Dat zijn 600.000 Nederlanders (SCP, 2016).
- * Ongeveer de helft van de mensen die langdurig arm zijn, bestaat uit werkenden. Hun aandeel is sinds 2005 flink gegroeid, van ruim veertig naar ruim vijftig procent (SCP, 2016).
- * Bij 'nieuwe armen' daalt de kans sterk dat er een eind komt aan hun armoede. Na het eerste jaar stroomt zestig procent uit, na het tweede armoedejaar is dit minder dan twintig procent. Snel ingrijpen is dus cruciaal (SCP, 2016).
- * Maar liefst veertig procent van de huishoudens kampt met betalingsachterstanden (NIBUD, 2015).
- * Nibud: gezinnen met twee kinderen op bijstandsniveau komen structureel 50 euro per maand tekort om alle noodzakelijke uitgaven te betalen.
- * Een op de negen kinderen groeit op in armoede (Kinderombudsman, 2017).
- * Een huishouden in ernstige financiële problemen kost de samenleving 100.000 euro (NIBUD, 2014).

Hoe zit dat in jouw gemeente?

Wat werkt echt?

Het versterken van psychologisch, sociaal, economisch en maatschappelijk kapitaal van mensen blijkt essentieel in de aanpak van armoede.

Onderzoekers wijzen ook op de rol van motivatie, maatwerk, een andere bejegening door professionals/vrijwilligers en de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Het werkt juist niet als we hoge verwachtingen hebben van de redzaamheid van burgers. Veel burgers raken hierdoor onnodig in de problemen.

Ook belangrijk: eerder ingrijpen, schuldenrust creëren en werken aan empowerment.

Tot slot: een sluitende en integrale aanpak is cruciaal. Hierdoor valt niemand tussen wal en schip.

De checklists verderop zijn een concrete uitwerking van de principes die goed werken.

Literatuur

- * Wat werkt bij de aanpak van armoede. Wat we kunnen leren van empowerment en de psychologie van de schaarste. J. Omlo, Movisie, 2016
- * Armoede en Schulden Nederland uit! Movisie/Eropaf! 2016
- * Wat werkt en wie werkt. De rol van ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van armoede en schulden. S. Keuzenkamp. VU, 2017;
- * Wat werkt bij schuldhulpverlening, M. Zuithof, H. Mateman, Movisie 2016
- * Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR, 2016
- * Mobility mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. N. Jungmann en P. Wesdorp, HU, 2017
- * Nadja Jungmann wijst op de rol van motivatie. Tamara Madern benadrukt de noodzaak om maatwerk te leveren. Roeland van Geuns geeft aan dat de huidige wetenschappelijke inzichten, waaronder die van schaarste, vragen om een andere bejegening door professionals. Tine van Regenmortel wijst op het belang van empowerment en het benutten van ervaringsdeskundigheid in de aanpak van armoede.
- * De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. De update. N. Jungmann e.a., 2017

Bij de uitwerking van de checklists is gebruik gemaakt van dit onderzoek:

- * Samen doen wat nodig is om armoede te bestrijden. J. Abma, K. Attema, L. Hansma, M. Nijboer, D. Postma, A. Rietdijk, J. van der Wal. Leeuwarden: Kenniskring Welzijn Nieuwe Stijl, 2017.



Aan de slag met de principes die goed werken!

Volg de vijf stappen en maak een actieplan voor jouw gemeente of organisatie.

STAP 1: VOORBEREIDEN

Actie

Maak een analyse van de situatie in jouw gemeente:

- * Welke feiten en cijfers zijn er beschikbaar over armoede en schulden?
- * Welke doelgroep is in jouw gemeente het meest kwetsbaar?
- * Welke verhalen hoor je van collega's over armoede en schulden?
- * Welke organisaties zijn allemaal betrokken en belangrijk (zowel formeel als informeel)?

Opbrengst

Stap 1 levert een goed beeld op van wat er speelt rondom armoede en schulden.

Deze kennis neem je mee in de volgende fase.

Tip

Analyseren doe je natuurlijk niet alleen. Vorm een clubje van beleidsmakers, uitvoerders en ervaringsdeskundigen. Zo creëer je mede-eigenaarschap en betrek je partijen die actief zijn op het vlak van armoede en schulden er vroegtijdig bij. Samen kom je verder!

STAP 2: VERKENNEN

Actie

Breng in kaart in hoeverre je al doet wat goed werkt. Dit kan op twee manieren:

1. Vul de checklist in en ga vervolgens met elkaar in gesprek over wat je al doet en wat je nog meer kunt doen. Welke verbeteracties kun je daaruit afleiden? Er is een checklist specifiek voor uitvoerende professionals en een checklist specifiek voor beleidsmakers.
2. Maak een klantreis: welke route doorloopt de klant? Waar gaat het goed en waar loopt het spaak? Welke acties haal je daaruit? Dit levert input voor de volgende fase (zie verderop voor de aanpak klantreizen).

Opbrengst

Na deze voorbereidingsfase heb je zicht op de successen, de knelpunten en de mogelijkheden (good practices en werkzame principes).

Tip

- * Laat een cliënt of ervaringsdeskundige meekijken en meedenken. Zij kunnen je een spiegel voorhouden en helpen om cliëntgericht te werken.
- * Armoede en Schulden Nederland uit! Dit is een publicatie die bol staat van inspirerende voorbeelden in Nederland. Zoek de voorbeelden uit die jou aanspreken en die passen bij jouw gemeente. Hoe kun je dit in jouw gemeente realiseren? www.movisie.nl/publicaties/armoede-schulden-nederland-uit

STAP 3: VERBEELDEN

Actie

Formuleer een gezamenlijke ambitie. Kijk naar de acties die nodig zijn om die ambitie te realiseren. Wie gaat wat wanneer doen? Hoe werk je daarin samen? Welke risico's kunnen er op jullie pad komen en hoe kun je deze tackelen?

Opbrengst

Na deze fase heb je een gezamenlijke ambitie vastgesteld. Er ligt een actieplan waarmee je aan de slag kan. De acties zijn verdeeld en er ligt een risico-inventarisatie.

Tip

- * Voorbeeld van een ambitie: 'Wij hebben een sluitende en integrale aanpak gerealiseerd, gericht op preventie en empowerment waardoor we armoede en schulden effectief aanpakken.'
- * De ambitie mag abstract zijn, maar wees concreet in de acties om je ambitie te realiseren. Gebruik hiervoor het PDCA-formulier.

STAP 4: VORMGEVEN

Actie

Nu ga je de ambitie in de praktijk vormgeven. Het is handig om periodiek bij elkaar te komen. Waar loop je in de praktijk tegenaan? Wat lukt wel en wat nog niet? Waar heb je wel en niet invloed op? En wat is nodig voor een doorbraak?

Opbrengst

Na deze fase is de voortgang helder en zo nodig bijgestuurd. Je bent klaar voor de laatste stap.

Tip

* Soms zijn er knelpunten die maken dat de voortgang stagneert. Denk aan gebrek aan tijd, kennis of middelen. Of je wilt iets oplossen wat niet tot jouw bevoegdheid behoort. Ga altijd met elkaar in gesprek over wat nodig is om de ambitie te realiseren. Samen kun je stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat deze knelpunten zo klein mogelijk zijn.

STAP 5: VERANKEREN

Actie

In deze laatste fase ga je oogsten. Wat is er tot nu toe bereikt? Waar zijn jullie trots op en wat vraagt nog om aandacht?

Kijk naar de resultaten die geboekt zijn rondom de profijtgroep en de integratie van wat werkt-elementen in het lokale aanbod (of nieuw aanbod). Kijk ook naar de samenwerking in het netwerk. Hoe kun je als lerend netwerk verder komen en de volgende stap zetten?

Sluit af met acties die bijdragen aan de ontwikkeling van een effectief sluitend netwerk. En wat is er nog nodig voor de verdere ontwikkeling van effectief beleid en effectieve aanpakken?

Opbrengst

Na deze fase is de oogst (tot nu toe) helder en zijn de opbrengsten gevierd. Nu kan het netwerk de volgende stap zetten (door-ontwikkelen!) en zorgen voor continuïteit.

Tip

Plan een uitgebreide eindevaluatie, waardoor je ook heldere aanbevelingen kunt doen voor continuering in de toekomst. Beleid is immers nooit af!



Checklist: Kennis, houding en vaardigheden

Deze checklist bevat de werkzame elementen in de aanpak van armoede en schulden. Vul de checklist zo eerlijk mogelijk in. Ga uit van gemiddelde situaties. Sommige zaken zijn niet op iedereen van toepassing. Daarom hoeft niet iedereen alle vragen te beantwoorden. Voor het formuleren van de te ondernemen actie werk je met de PDCA-cirkel.

CHECKLIST VOOR IEDEREEN

1. Ik ben goed op de hoogte van de psychologie van de schaarste: dus het feit dat mensen in armoede of met schulden chronische stress hebben met als gevolg dat zij niet adequaat handelen.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

2. In mijn directe contact met cliënten houd ik rekening met de oorzaken en effecten van deze chronische stress. Bijvoorbeeld in mijn houding (empathie), door de cliënt uit te leggen hoe schaarste werkt en door complexe taken op te delen in kleine stapjes.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

3. Samen met de cliënt werk ik actief aan de rust die nodig is om problemen adequaat aan te pakken. Bijvoorbeeld door eerst samen met de cliënt de financiële situatie te stabiliseren.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

4. De dienstverlening in mijn organisatie is zo ingericht dat de stress van de cliënt in ieder geval niet verhoogd wordt. Zo sturen wij mensen vriendelijke reminders wanneer er een afspraak is en bieden we actief een helpende hand als we zien dat zaken niet goed gaan.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

5. Om armoede en schulden actief tegen te gaan, werk ik nauw samen met anderen: ik weet naar wie te verwijzen als iets niet binnen mijn handelingsruimte ligt.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

6. Met andere partijen in de regio zetten we onze schouders onder het actief tegengaan van armoede en schulden.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

CHECKLIST VOOR HULP- EN DIENSTVERLENERS

Psychologisch kapitaal vergroten: hierbij gaat het om de talenten en competenties die mensen hebben om veranderingen in hun leven te realiseren en om daarover regie te voeren. Het gaat om wilskracht, veerkracht, gevoelens van eigenwaarde en zelfvertrouwen.

Sociaal kapitaal vergroten: dit gaat over de sociale steun vanuit de omgeving. Hebben mensen een sociaal netwerk waarop zij een beroep kunnen doen? En is er een meer collectief verband om met anderen de problemen te lijf te gaan? Denk hierbij aan lotgenotencontact en zelfhulpgroepen.

Maatschappelijk kapitaal vergroten: dit duidt op het vergroten van macht bij de doelgroep om veranderingen door te voeren die verder reiken dan alleen het eigen leven. De rol van cliëntenorganisaties en ook bijvoorbeeld de inzet van ervaringsdeskundigheid valt in dit licht te bezien.

Economisch kapitaal vergroten. Dit betreft de genoten opleidingen en het hebben van betaald werk en daarmee meer inkomen.

PERSOONLIJKE EMPOWERMENT

1. Ik werk aan de versterking van het zelfvertrouwen van de cliënt.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

2. Ik onderzoek drijfveren, talenten en toekomstwensen met de cliënt.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

Bij de uitwerking van de checklists heb ik ook gebruik gemaakt van dit onderzoek: Abma, Joop, Attema, Klaske, Hansma, Lieuwe, Nijboer, Marja, Postma, Dirk, Rietdijk, Annelies, Wal, Jelmer, van der (2017). Samen doen wat nodig is om armoede te bestrijden. Leeuwarden: Kenniskring Welzijn Nieuwe Stijl.

3. Ik begeleid cliënten om zelf keuzes te maken. Bijvoorbeeld door hen te laten prioriteren waar zij als eerste mee aan de slag willen.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

4. Ik motiveer de cliënt om actief te handelen, onder meer doordat ik werk met door de cliënt zelf geformuleerde doelen.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

5. Ik coach de cliënt in het formuleren van haalbare acties om eigen doelen te bereiken.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

6. Ik geef mijn cliënten complimenten als zij actie ondernemen.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

7. Ik sta naast de cliënt en werk vanuit gelijkwaardigheid.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

8. Ik leg de cliënt uit wat schaarste doet met het brein. Hiermee toon ik begrip voor de situatie waardoor de cliënt zich gezien voelt en zelfinzicht krijgt.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

SOCIALE EMPOWERMENT

1. Samen met de cliënt kijk ik naar diens informele netwerk en de wensen van de cliënt hierin.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

2. Ik zet in op het versterken van een helpend sociaal netwerk.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

3. Ik help de cliënt om barrières en belemmeringen te overwinnen in het bouwen aan een (nieuw) netwerk.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

4. Ik stimuleer cliënten ervaringsdeskundigheid te delen en in te zetten ten behoeve van elkaar (lotgenotencontact).

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

5. Ik daag de cliënt uit om te oefenen met persoonlijk leiderschap, onder meer door ervaring op te doen met feedback geven in een groep of door een mening te uiten.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

MAATSCHAPPELIJKE EMPOWERMENT

1. Ik daag de cliënt uit om deel te nemen aan en van betekenis te zijn in de maatschappij.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

2. Ik onderzoek met de cliënt hoe hij of zij vorm kan geven aan sociale verantwoordelijkheid: iets terug/goeds willen doen, wederkerigheid. Dit kan ertoe bijdragen dat de cliënt zich meer van betekenis voelt. Het kan de eerste stap zijn naar betaald werk.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

3. Ik stimuleer de cliënt om zijn of haar ervaringsdeskundigheid te delen ten behoeve van mensen die hierin minder ver zijn.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

4. Ik stimuleer de cliënt invloed uit te oefenen op beleid.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

5. In het contact met de cliënt ben ik gericht op emancipatie en rechtvaardigheid.

waar

niet waar

soms

WAT IS JE ACTIE?

ECONOMISCHE EMPOWERMENT

1. Ik werk aan het kunnen opvangen van financiële tegenslagen door de cliënt zelf.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

2. Ik ondersteun de cliënt bij het onderzoeken welk werk bij hem of haar zal passen. Ik daag hem of haar uit nieuwe vaardigheden te leren door educatie en training.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

3. Ik coach de cliënt in het zetten van stappen naar werk dat voldoende is om van rond te komen.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

4. Ik begeleid de cliënt in het opzetten van een eigen onderneming.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

CHECKLIST VOOR GEMEENTEN

1. Wij werken vanuit een positief mensbeeld, vanuit vertrouwen in burgers. We stralen dit uit in onze bejegening.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

2. Wij hebben beleid, uitvoering, concrete zaken als brieven en wijze van ontvangst bij de balie, gecheckt of ze niet onbedoeld de stress bij cliënten vergroten.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

3. We hebben een sluitende integrale aanpak, gericht op preventie en empowerment.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

4. Wij zorgen ervoor dat de uitvoering beschikt over de juiste kennis, houding en vaardigheden.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

5. Onze schuldhelpverlening is maximaal toegankelijk.

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

6. We hebben een goed werkend systeem van vroeg-signalering (vroeg eropaf!, inzet ervaringsdeskundigen).

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?

7. We benutten de ruimte in wet- en regelgeving optimaal. Waar mogelijk focussen we eerst op doelmatigheid, dan pas op rechtmatigheid (we benutten bijvoorbeeld de omgekeerde toets of we baseren keuzes op kosten-batenanalyses).

waar niet waar soms

WAT IS JE ACTIE?



Maak een klantreis

Hoe komt een klant binnen?
En hoe ziet zijn of haar reis er vervolgens uit?

Wat is een klantreis?

Met een klantreis krijg je scherp inzicht in wat wanneer gebeurt is, met wie en waarom. Je ontdekt ook wat de kwaliteit is van het contact en wat het heeft opgeleverd. Zo krijg je een helder beeld van wat goed gaat en wat beter kan. Op basis van de uitkomsten van een klantreis kun je - samen met mensen binnen en buiten de organisatie - actie ondernemen.

Voorbereiden

Pak een lange rol papier. Teken hierop een tijdlijn. Beschrijf vervolgens het proces van A tot Z. Zet alles op post it's en plak ze op de tijdlijn. Je beschrijft wat wanneer gebeurt en wat de resultaten zijn per onderdeel.

KLANTREIS IN DRIE STAPPEN

STAP 1: BEELDVORMING (20 minuten)

Vorm gezamenlijk een beeld van wat er allemaal heeft plaatsgevonden in het klantproces van A tot Z. Het gaat om feiten. Stel jezelf de volgende vragen:

- * Hoe komt de klant binnen? Zelf gemeld? Contact gezocht: met wie? En vanuit welke instantie?
- * Wat doet de klant? Wat doet de professional? Wat doen de betrokken organisaties (als daar sprake van is)?
- * Wat gebeurt er vervolgens? Met wie wordt contact gezocht? Hoe verloopt dit? Hoe is de bejegening? Welke handelingen worden verricht en wat is hiervan het resultaat?
- * Wat is de doorlooptijd per onderdeel/fase?
- * Check: zijn echt alle acties vermeld?

STAP 2: OORDEELVORMING (20 minuten)

Gezamenlijk vorm je een oordeel over de kwaliteit per onderdeel. Geef aan hoe het anders kan. Stel jezelf de volgende vragen:

- * Wat is de kwaliteit van alle contactmomenten? Is er genoeg kennis, is de houding correct, is men voldoende vaardig, is het cliëntgericht? Wat zijn knelpunten voor de klant, wat zijn knelpunten voor betrokken professionals en organisaties? Kan het effectiever en efficiënter?
- * Wat willen we zo houden en wat willen we anders? Wat kan morgen al anders en hoe kunnen we dat vandaag realiseren? Wat willen we anders maar valt niet binnen onze handelingsbevoegdheid?

STAP 3: BESLUITVORMING (20 minuten)

Bepaal gezamenlijk de verbeteracties. Maak onderscheid in verbeteracties die jij kan doen en waar je anderen voor nodig hebt. Neem daarbij de volgende onderdelen mee:

- * Kennis, houding en vaardigheden van betrokken professionals.
- * Sluitende integrale aanpak gericht op preventie en empowerment.
- * Stress-sensitiviteit in aanpak en beleid.
- * Optimaal benutten van de ruimte in wet- en regelgeving.

Herhaal de klantreis

Herhaal de klantreis periodiek om te achterhalen wat het effect is van de verbeteracties. Wees daarbij kritisch: een nieuw ingestelde dienst, bijvoorbeeld een hulplijn schulden, kan mooi staan op papier, maar wordt het probleem daarmee daadwerkelijk opgelost? Vraag dus door op het daadwerkelijke effect in de praktijk. Wat gebeurt er als ik die lijn bel? Wordt er opgenomen en krijg ik antwoord op mijn vraag? Hoe is de bejegening? Zo toets je of dat wat is verbeterd ook echt werkt in de praktijk. Stel vervolgens bij waar nodig.

Om te ervaren wat je praktisch kunt doen om de schuldenproblematiek te helpen oplossen biedt Movisie de casus van de Familie van de Lugt.



Plan – Do – Check– Act

De PDCA-cyclus (ook wel de kwaliteitscirkel van Deming genoemd) helpt bij het systematisch verbeteren van beleid en aanpak.

PLAN

De cyclus begint met het maken van een plan met acties. Het plan kan uit de verbeterideeën voortkomen of bedacht zijn door het team. Bepaal welke acties het beste passen. Formuleer dit zo concreet mogelijk.

DO

Vervolgens ga je het doen. Je houdt ook bij wat je doet. Bij deze actie meet je of de actie bijdraagt aan het doel. Voorwaarde voor succes is dat de actie zo specifiek mogelijk is gemaakt. Behulpzame vragen hierbij zijn:

- * Is duidelijk wie, wat, wanneer doet?
- * Kunnen degenen die de actie uitvoeren zich vinden in de inhoud en uitwerking van de actie?
- * Hebben degenen die de actie uitvoeren voldoende tijd om de acties uit te voeren en hebben zij de juiste vaardigheden?

CHECK

Deze fase gaat over het evalueren van de actie. Zijn de verwachtingen uitgekomen? Een eenvoudige manier van evalueren, is het voeren van een groepsgesprek met medewerkers en deelnemers die de actie hebben uitgevoerd of ondervonden.

Evaluatievragen die helpen:

- * Is de verbeteractie uitgevoerd volgens plan?
- * Hoe is de waardering voor de verbeteractie door de uitvoerders en betrokkenen?
- * Wat zijn volgens hen de succes- en faalfactoren van de verbeteractie?
- * Welke aanbevelingen kunnen er aan de hand van de evaluatie worden gedaan voor verbetering van de aanpak?

Kijk voor meer vormen van evalueren in [Zicht op Effect](#).

ACT

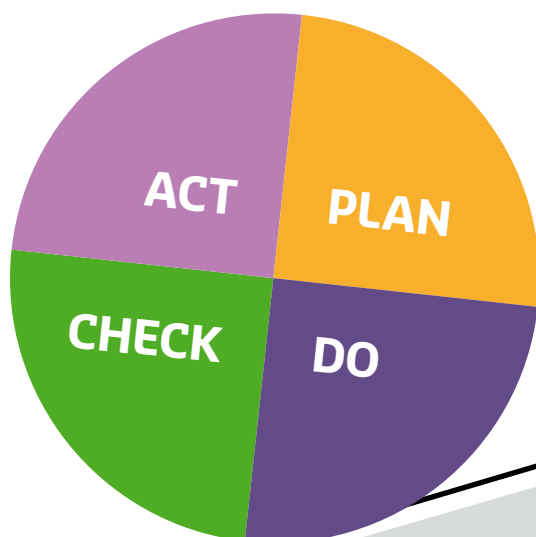
Op grond van de resultaten bepaal je in deze fase of je doorgaat met dezelfde actie. Ga je verder met deze PDCA of is er een nieuwe actie nodig? Vaak zijn per plan meerdere testcycli nodig.

Nieuwe cyclus

De resultaten die het plan heeft opgeleverd, kunnen leiden tot het in gang zetten van nieuwe plannen. Je bevindt je dan in een nieuwe cyclus en gebruikt een nieuw werkblad.



Invulformulier voor PDCA



continue verbetering

Borgen

ONTDEK DE KRACHT VAN PDCA

PDCA-werkblad

PDCA-eigenaar of eigenaren:

Datum afronding:

Wat willen jullie bereiken?

PLAN (vooraf beschrijven)

Welke actie wil je uitproberen om je ambitie te realiseren? (hou het klein én concreet)

DO (vooraf beschrijven)

Welke stappen ga je precies uitvoeren (wat, voor wie, door wie, waar, wanneer, hoe lang, hoe vaak)?

Wanneer is jouw actie geslaagd? Hoe kan je dat checken?

Voer het plan uit en leg vast wat je ontdekt

CHECK (achteraf beschrijven)

Wat zijn de (meet)resultaten van je actie?

Zijn je verwachtingen uitgekomen? Wat ging goed? Wat ging niet goed? Wat leer je hiervan?

ACT (achteraf beschrijven)

Hoe ga je verder?

Zet je een nieuw actie in gang? Welke?

Als jullie tevreden zijn, hoe ga je dit idee dan borgen en verspreiden?