

Om een verbetertraject uit te voeren is het nodig verschillende fasen en stappen door te lopen. Hieronder staan die fasen en stappen op een rijtje.

### Vorbereiding

- Zorg voor commitment van het management of de directie
- Maak een analyse van de gewenste verandering: kan het, wat wil men
- Maak een analyse van belemmerende en bevorderende factoren
- Check de motivatie van alle betrokkenen
- Verwerf draagvlak
- Zorg voor betrokkenheid van de cliënten(raad)
- Stel een verbeterteam samen (benoem een projectleider, bepaal de omvang van het team en de benodigde competenties)
- Zorg voor voldoende faciliteiten voor het verbeterteam (tijd, geld, middelen)
- Vraag naar het oordeel van een leidinggevende en een deelnemer over kans van slagen
- Neem een go / no-go besluit
- Leg de doelen en de aanpak van de veranderingen vast in een 'contract' met directie of management

### Start

- Maak een verbeterplan, een actieplan en een communicatieplan
- Organiseer deelname van cliënten
- Stel definitief pilotteam(s)/-afdeling(en) vast
- Bedenk een motto
- Formuleer SMART(I)-doelen
- Verwerf draagvlak bij cliënten en medewerkers van pilotteam(s)/-afdeling(en)
- Communiceer, communiceer, communiceer
- Zorg voor feedback op de plannen
- Voer een start- of 0-meting uit
- Organiseer een quick win of kick off bijeenkomst
- Stel indicatoren vast
- Maak een verspreidings- of implementatieplan

### Uitvoering

- Begin kleinschalig (op een of enkele afdelingen / teams)
- Voer verbeteracties uit volgens de Plan-DO-Study-Act-cyclus
- Actualiseer of stel het actieplan bij
- Communiceer, communiceer, communiceer
- Zorg voor monitoring van de voortgang door middel van metingen op indicatoren
- Vier en deel successen, mijlpalen en de voortgang

### Afronding

- Voer een eindmeting uit
- Presenteer de uitkomsten aan alle betrokkenen
- Communiceer de resultaten breed
- Zorg voor een structurele 'opvolger' van het verbeterteam (in de vorm van een commissie, stuurgroep)
- Organiseer een feestelijke afsluiting
- Ontbind het verbeterteam officieel