



Agile werken bij Facilitair Bedrijf

Sturing & Ruimte Festival

Zorgcentra
Revalidatiecentrum
Hospices
Zorg thuis
Verzorgd Wonen

Sevagram

- 22 zorgcentra in Maastricht, Heerlen en Heuvelland
- Onze zorg- en dienstverlening varieert onder meer van verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg, revalidatiezorg, Gasterie tot en met dagactiviteiten en palliatieve terminale zorg
- Sevagram heeft als enige zorgorganisatie in Zuid-Limburg het Planetree Mensgerichte Zorg certificaat voor 19 locaties.



Ambitie

→ Een excellent Facilitair Bedrijf

Ons streven is: het verder optimaliseren van het Facilitair Bedrijf naar het niveau excellent!

De Planetree visie staat centraal.

Wat willen we bereiken?

Een goed lopende werkvloer, die duidelijk aangestuurd wordt, waarbij optimaal gewerkt wordt en die continue optimaliseert.

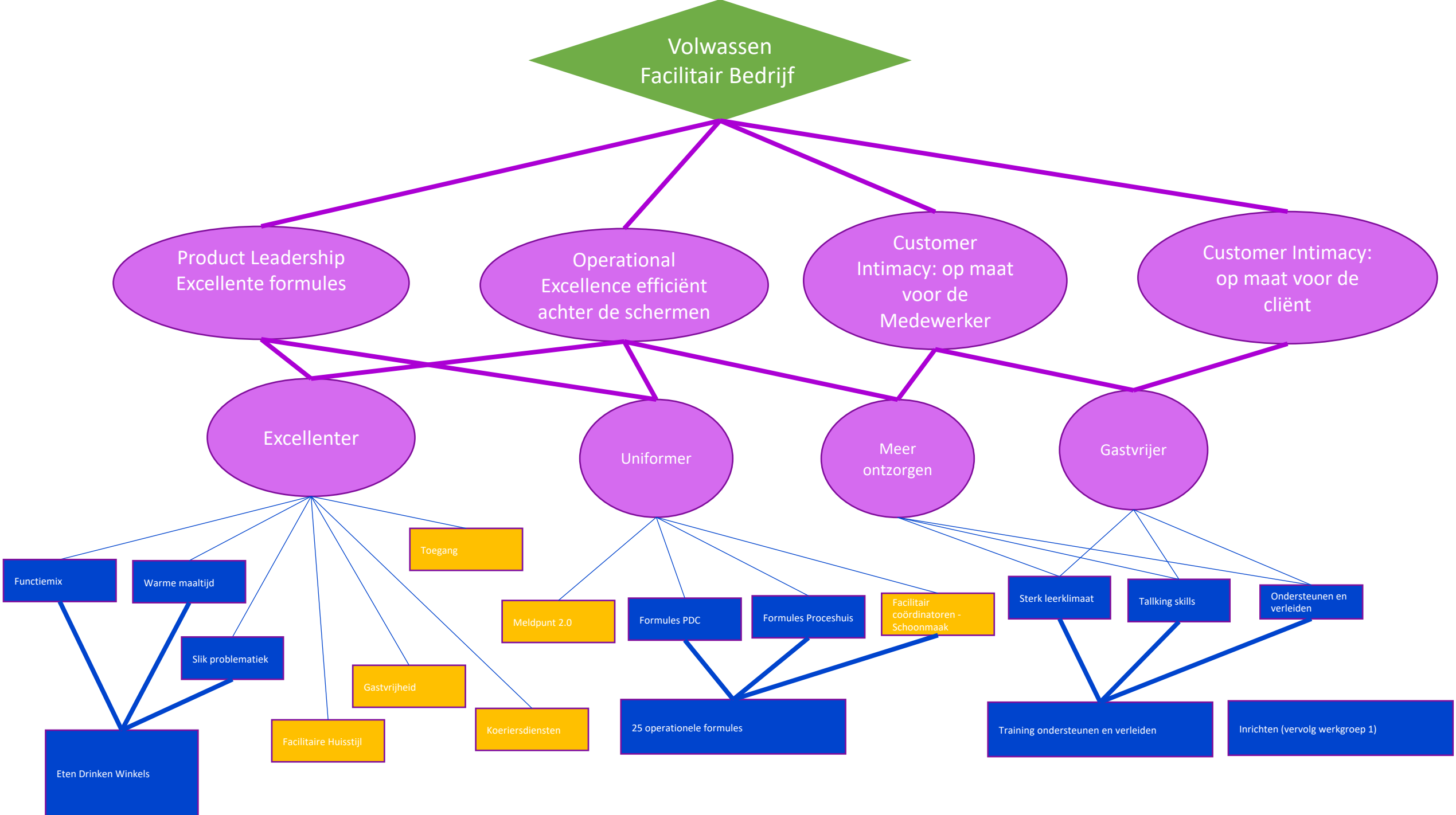
Hoe gaan we dit bereiken?

Door binnen het Facilitair Bedrijf op een agile manier te gaan werken.

Door het toepassen van agile werken dragen we bij aan:

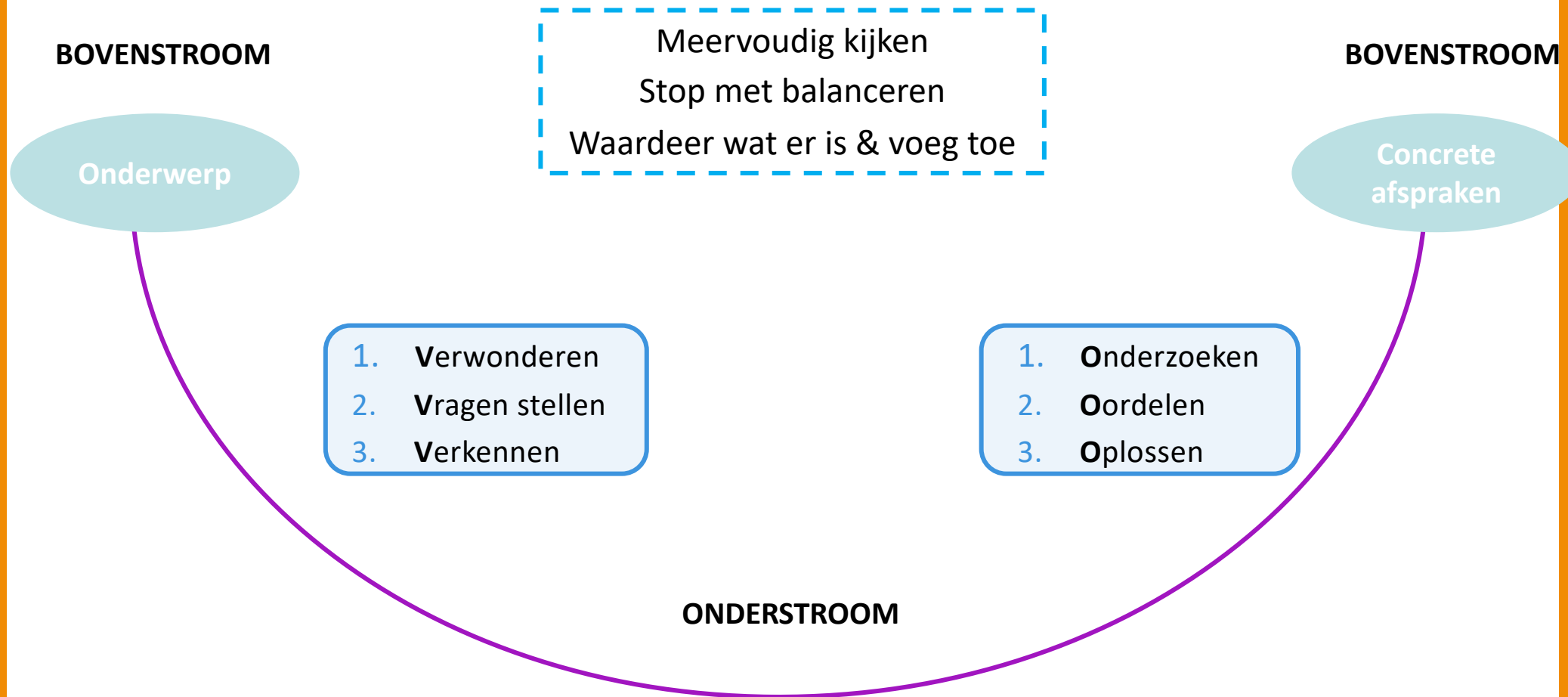
- > Het creëren en in stand houden van verbindingen tussen de verschillende spelers binnen de het facilitair bedrijf;
- > doorlopend ervaringsleren (= speerpunt Planetree);
- > het doorbreken van patronen (double loop learning)





Constructieve dialoog

3 V's & 3 O's



Casus 1 - Geen Product Owner



Binnen het Facilitair Bedrijf werkte Sevagram met facilitair coördinatoren, die elk een aantal locaties onder hun hoede hadden. Via een traject met de Teammanagers Facilitair zijn we een vervolgtraject 'agile werken – scrum' met het team coördinatoren gestart, om meer overzicht, samenhang en verbinding in hun werk te krijgen.

We gingen scrummen! Hierbij hadden we een duidelijke scrum master / agile lead. Het team was ook duidelijk – de facilitair coördinatoren. Alleen de rol van Product Owner was niet helder benoemd en dus ook niet ingevuld. Hierdoor liep het proces niet altijd soepel, want wie vertegenwoordigt nu de klant?



Hoe ga je hiermee om?

Casus 2 – En wéér trello'en

De methodiek van scrum hebben we dus bij dit team coördinatoren geïntroduceerd. Het was mooi om vanuit deze methodiek te werken aan de agile mindset bij de mensen. Tegelijkertijd merkte je dat in deze praktische context de methodiek ook praktisch werd ingevuld. Wij werkten met Trello als middel (een online bord waar je tickets kunt maken en transparant kunt weergeven wat je aan het doen bent / af hebt / nog gaat doen), maar merkten dat de focus bijna geheel kwam te liggen op dit Trello bord.



Wat doe je (als agile lead / scrum master) om toch die echte agile mindset te creëren?



Casus 3 - We gaan super goed!

Binnen een andere inspanning van het programma van het Facilitair Bedrijf is er een Meldpunt opgezet. Een bevlogen team dat zich wilde doorontwikkelen naar een Meldpunt 2.0.

Zij zijn aan de slag gegaan met scrum sessies en goed op weg. Ze vinden de review bij hun klanten ontzettend waardevol en maken daarin echt stappen. Daardoor focussen ze zich vooral op de inhoud en wordt de retrospectieve (hoe gaat het in het team en met de samenwerking) soms overgeslagen.



Hoe zou je hiermee om gaan?



Casus 4 - Er is geen ruimte voor een Daily Stand Up

Dit meldpunt team werkt met een dienstenrooster. Ze zijn nooit niet allemaal tegelijkertijd aan het werk en aanwezig. Hierdoor is een Daily Stand Up niet mogelijk iedere dag met het gehele team. Het gaat ze niet lukken om elkaar elke dag goed op de hoogte te houden van wat ze hebben gedaan, gaan doen en tegen welke problemen ze aanlopen. Tevens willen ze wel als team samen stappen maken richting het Meldpunt 2.0.



Op welke manier kun je omgaan met deze situatie?



Casus 5 - Is je klant tevreden?

Het meldpunt is bezig aan de doorontwikkeling van een Meldpunt 2.0. Een van de verbeteringen is een online tegel “veel gestelde vragen”. De afnemers/ gebruikers (klant) kunnen door middel van deze tegel op onderwerpen snel zelf actief toewerken naar een oplossing, bijvoorbeeld wachtwoord reset.

Het aantal meldingen voor een wachtwoord reset lopen terug. De tegel “veel gestelde vragen” stijgt in het aantal klikken. Een mooie verbetering. Op dit moment doen we onze review nog niet altijd met onze daadwerkelijke afnemers/ gebruikers (klant).



Wat zou bijdragen aan een betere review?



Take aways

- Team is de baas! Geen leiders / managers.
- Ben bewust van je rollen en zet die scherp neer. Voer daar het gesprek over (een aantal keer indien nodig). Dat win je altijd terug aan de achterkant!
- Gewoon doen!
Ga aan de slag. Sprint 0 niet over nadenken: gewoon beginnen. Geen dikke plannen. Startnotitie: wat is je doel / wie is je team?
- Methodiek is niet altijd leidend. Pak er onderdelen van die voor jou werken en doe die methodisch heel zuiver. EN heb ook oog voor de praktijk.

