

Inhoudsopgave

Inleiding		9
Verantwoording		11
RESULTAAT EN CLIËNTVRAAG		17
1	Samenwerken begint met de cliëntvraag in het vizier	19
1.1	Het verschil tussen producten en diensten	20
1.2	De inhoudelijke aard en de kwantitatieve en kwalitatieve omvang	21
	HORIZONTALISEREN	27
2	Horizontaal samenwerken	29
2.1	De klassieke organisatie	29
2.2	De symbolisch-interactionistische organisatie	30
2.3	De postmodernistische organisatie	30
2.4	De systeemtheoretische organisatie	31
2.5	De dominante organisatievorm	31
3	Vershil tussen netwerk- en ketensamenwerking	39
3.1	(Keten)samenwerkingstypologieën	44
3.1.1	Verkoopgericht samenwerken	46
3.1.2	Marktgericht samenwerken	46
3.1.3	Cliëntgericht samenwerken	46
4	Intensiteiten van samenwerken	49
4.1	Basaal samenwerken	51
4.2	Centraal samenwerken	51
4.3	Integraal samenwerken	51
4.4	Samenwerking Intensiteit Monitor (SIM)	52

5	Delen van informatie bij complexe samenwerkingscasuïstiek	59
5.1	Privacy en samenwerken	60
5.1.1	Beveiligings- en betrouwbaarheidsaspecten	61
	(KETEN)REFERENTIEMODEL ONTWIKKELEN	73
6	(Keten)referentiemodel	75
6.1	Ontwikkel- en ontwerpstappen van een ketenreferentiemodel	76
6.2	Netwerkketen versus procesketen	79
6.2.1	De netwerkketen	80
6.2.2	De procesketen	82
6.2.3	Besturing van de procesketen	83
6.3	Mandaat	85
6.4	Primaire organisatiecoördinatiemechanismen	86
6.5	Rollen	89
6.5.1	Natuurlijke rollen	90
6.5.2	Verworven rollen	95
	(KETENSAMENWERKINGS)PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)	99
7	Prestatie-indicatoren	101
7.1	Monitoren van samenwerkingsresultaten	104
7.2	Borgen van samenwerkingsresultaten	104
7.2.1	Het intra- en interorganisationeel informatiesysteem	107
7.3	Regisseren	108
7.3.1	De oorsprong van regisseren in organisaties	109
7.3.2	De vele kenmerken van de regisseur	111
7.4	Regisseren	118
7.4.1	De regierol	119
7.4.2	Overlap met traditioneel management?	122
7.4.2.1	Intra- versus interorganisatorische regie	122
7.5	Een continue zoektocht naar legitimiteit	126
7.6	De regierol nader bekeken	127
7.6.1	De regierol volgens de regisseurs	130
7.7	Regie- en implementatiegrid	139
7.7.1	Methode om te starten met regie	141

Bijlage 1	Het proces van patroonanalyse naar digitaal kwaliteitskader	149
Bijlage 2	Samenwerking Intensiteit Monitor (SIM)	153
8	Literatuur	159
	Over de auteurs	173
	Trefwoordenregister	175