

CHECKLIST MANAGEMENT VAN KWALITEIT

-Landingsbaan voor kwaliteit -

	Check Harde Kenmerken	Uitleg
<input type="checkbox"/>	In de missie en visie staat iets over kwaliteit en over kosten	In veel visies is vooral aandacht voor het kwaliteitsideaal. In de toekomst zult u echter keuzes moeten maken. En die keuzes gaan over kwaliteit en kosten.
<input type="checkbox"/>	Er is één leidend kwaliteitsconcept in je organisatie	Waar sta je voor als organisatie? Wat verwacht je van de medewerkers? Welke eisen stel je aan infrastructuur? Antwoorden volgen uit het leidende kwaliteitsconcept.
<input type="checkbox"/>	Er zijn concrete, meetbare en haalbare kwaliteitsdoelstellingen	Vaak willen organisaties op alle indicatoren verbeteren. Maar welke hebben prioriteit? En hoeveel verbetering streef je tegelijkertijd na?
<input type="checkbox"/>	Kwaliteit is een onderdeel van de planning & control-cyclus	De kwaliteitsdoelstellingen staan in de kaderbrief en in alle jaarplannen. Tijdens de reguliere verantwoordingscyclus is er inzicht in de geboekte resultaten.
<input type="checkbox"/>	Iedereen weet waarvoor hij/zij verantwoordelijk is	Alle lijnmanagers moeten weten voor welke kwaliteitsdoelen zij verantwoordelijk zijn. De afdeling 'kwaliteit' ondersteunt het management.
<input type="checkbox"/>	De kwaliteitsinformatie die verzameld wordt, sluit aan bij de kwaliteitsdoelstellingen	... En kan zo eenvoudig in de P&C cyclus worden opgenomen.
<input type="checkbox"/>	Missie, visie en kwaliteitsconcept zijn vertaald naar: <ul style="list-style-type: none"> - Werving en selectiebeleid - Beoordelingscyclus - Opleidingsprogramma 	Je weet waar je heen wilt en waar je als organisatie voor staat. Wat voor medewerkers heb je daarvoor nodig? En hoe leid en begeleid je medewerkers in die richting?
<input type="checkbox"/>	Managers in je organisatie zijn in staat om kosten/kwaliteit afwegingen te maken (bv. door middel van een business case)	Zoals gezegd moeten er keuzes gemaakt worden op het gebied van kwaliteit. Niet alles is mogelijk. Managers moeten in staat zijn om goede kosten-baten analyses te maken.
<input type="checkbox"/>	Missie, visie en kwaliteitsconcept zijn vertaald naar investeringsbeleid in infrastructuur, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Bouwbeleid - ICT strategie 	Wat voor medewerkers geldt, geldt ook voor middelen zoals het gebouw en de ICT. Je kwaliteitsconcept helpt je de juiste keuzes te maken waar je de schaarse euro's aan besteedt.
<input type="checkbox"/>	(Primaire) processen die vaak voorkomen en/of risicovol zijn, zijn geüniformeerd	Kwaliteit, veiligheid en efficiëntie gaan hand in hand. Uniformeren leidt tot een kleinere foutkans en tot lagere kosten. Dit komt omdat onnodige stappen uit processen verwijderd worden. Een onnodige stap in een proces kost geld en heeft een foutkans. (Uniformeren betekent overigens niet: in groot detail standaardiseren.)
<input type="checkbox"/>	Verantwoordelijkheden binnen processen zijn voor iedereen helder	Voor iedere stap in je hoofdprocessen moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is. Wie draagt zorg voor de opname? Wie voert de regie?
<input type="checkbox"/>	Informatieoverdracht is effectief	Alle gesproken en geschreven informatie moet nut hebben (geen onnodige informatieoverdracht) en het moet duidelijk zijn wie wanneer welke informatie overdraagt.

CHECKLIST MANAGEMENT VAN KWALITEIT

-Landingsbaan voor kwaliteit -

	Check Zachte Kenmerken	Uitleg
<input type="checkbox"/>	Missie, visie en kwaliteitsconcept worden inspirerend in organisatie uitgedragen	Het op papier uitwerken van missie, visie en kwaliteitsconcept is niet voldoende. Het moet gaan leven en in alle hoeken van de organisatie doordringen. Leidinggevenden moeten het uitdragen. Het goede voorbeeld zijn.
<input type="checkbox"/>	Leidinggevenden sturen actief. Zij ondernemen actie als afspraken niet worden gehaald	Niets wordt onder het tapijt geveegd. Als iemand een afspraak niet nakomt of een doelstelling niet haalt, wordt hij of zij daar (constructief) op aangesproken. Daaruit vloeien concrete acties voort.
<input type="checkbox"/>	Cijfers en gehaalde doelstellingen worden gebruikt om trots en gezonde competitie onder medewerkers te realiseren	Doelstellingen die gehaald worden, worden gebruikt om medewerkers trots te laten zijn. Of om wat gezonde competitie tussen bijvoorbeeld twee afdelingen te stimuleren.
<input type="checkbox"/>	Er heerst een open feedback cultuur	Iedereen kan iedereen aanspreken op zijn of haar gedrag. Iedereen is in staat om feedback op de juiste manier te geven en te ontvangen.
<input type="checkbox"/>	Medewerkers hebben verantwoordelijkheid en krijgen waardering	Verantwoordelijkheden worden niet naar boven of beneden geschoven, maar liggen verspreid in de organisatie. Medewerkers krijgen van management en van elkaar waardering voor het goede werk.
<input type="checkbox"/>	Creëer in je organisatie een bewustzijn van waarde	Medewerkers moeten zelf in staat zijn keuzes en afwegingen te maken. Wat draagt meer bij aan de waarde die de cliënt ervaart? Een kwartier koffiedrinken met cliënten of een kwartier extra werken aan een rapportage?
<input type="checkbox"/>	Er heerst protocoldisCIPLINE in de organisatie	Processen met een hoog volume of hoog risico verlopen volgens een uniform plan. Iedereen houdt zich aan dit plan. Tenzij er een belangrijke reden is om dat niet te doen, maar dan moet dat voor de anderen wel duidelijk zijn.
<input type="checkbox"/>	Men ziet uniform werken als hulp in plaats van belemmering	Werken volgens het protocol zien medewerkers niet als belemmering of aantasting van de professionele autonomie. Het helpt en sterkt hen in hun werk.
<input type="checkbox"/>	Medewerkers zijn trots op de resultaten die ze boeken	Iedere medewerker is bekend met de resultaten die hij of zij boekt. Iedereen zou spontaan drie hoogtepunten moeten kunnen noemen van de afgelopen maand.

Hoe staat het bij u in de organisatie met de aanleg van de landingsbaan? Had uw organisatie tot op heden een voorkeur voor het inrichten van de 'harde' of 'zachte' kenmerken? En wat moet er nog gebeuren?

