

Kwaliteitsladder

Henkjan de Jong

Drie kwaliteitsniveaus

De kwaliteitsladder is een hulpmiddel om kwaliteit en kwaliteitsdoelstellingen te analyseren op drie niveaus en hierop te reflecteren:

- 1 ster kwaliteit: het niveau van de individuele taakuitoefening;
- 2 sterren kwaliteit: het niveau van het functioneren van het team;
- 3 sterren kwaliteit: het niveau van goede dingen uitzonderlijk goed doen voor de klant.

De ideeën zijn ontleend uit inzichten van Fred Lee en Stephen R. Covey. De sterren zijn te vergelijken met die uit de Michelinijds: ze weerspiegelen het ambitieniveau van een organisatie waarbij 1 ster staat voor een geborgde basis en 3 sterren staat voor het hoogst haalbare.

Kwaliteit praktisch hanteerbaar maken op elk niveau

De kwaliteitsladder kan voor verschillende doeleinden worden gebruikt. Als hulpmiddel om de ambitie en strategisch beleid van een organisatie te bepalen, om samenwerking binnen een team te stimuleren en/of als individueel instrument voor reflectie.

De kwaliteitsladder biedt een handvat om tot een gezamenlijke ambitie te komen en geeft iedere medewerker de mogelijkheid om hier zelf mee aan de slag te gaan. Door in te zoomen op de taken, opvattingen en overtuigingen van mensen zelf, worden zij zich bewust van het feit dat zij in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor het leveren van kwaliteit en daarmee bovendien het werk van hun collega's beïnvloeden.

Kwaliteitsniveau	Focus	Kracht	Uitingsvorm	Reactie klant	Grootste vijand	Persoonlijke uitdaging
★ ★ ★	De ander: waarmee je anderen inspireert.	Inlevingsvermogen, lef.	Spontaan (uit jezelf) iets uitzonderlijks / iets extra's voor een ander doen.	Bewondering en waardering: "Wat kan ik doen om je te bedanken? Ik kom zeker bij je terug!"	Oordelen.	De zaag scherp houden: inspiratie blijven zoeken, anderen inspireren
★ ★	Het team: waardoor je als team functioneert.	Hoffelijkheid, behulpzaamheid, juiste omgangsvormen.	Het goede zeggen, op de juiste manier (toon, houding).	Erg tevreden: "Het was prettig om met je samen te werken. Ik kom misschien bij je terug."	Vermijden, negeren.	Niet concurreren met een ander maar zoeken naar win-win. Begrip opbrengen voor andere werkelijkheidsdefinities. Zoeken naar synergie (bestaande ideeën samenbrengen tot iets nieuws).
★	Jezelf: de taak waarvoor je bent aangenomen.	Vaardigheid, kennis.	Efficiënt je taken uitvoeren.	Tevreden: "Het was zoals ik had verwacht."	Slordig, nalatig.	Aan dingen werken die je zelf kunt beïnvloeden (pro-actief). Heldere eindoelen formuleren. Prioriteiten stellen.

Geïnspireerd door inzichten van Fred Lee (boek: What if Disney ran your hospital) en Stephen R. Covey (boek: The seven habits of highly effective people).