



Kluwer

a Wolters Kluwer business

**Draagvlak voor
kwaliteitszorg
bij management en
medewerkers**

drs. Jan Jacobs

de Galan en Voigt

drs. ing. Ouke J. Pijl

Hogeschool Utrecht

Nationaal Kwaliteitscongres 2009

Voorstellen

drs. Jan Jacobs

De Galan en Voigt

www.dgv.nl

jjacobs@dgv.nl



drs. ing. Ouke J. Pijl

Hogeschool Utrecht

ouke.pijl@hu.nl

2Reflect

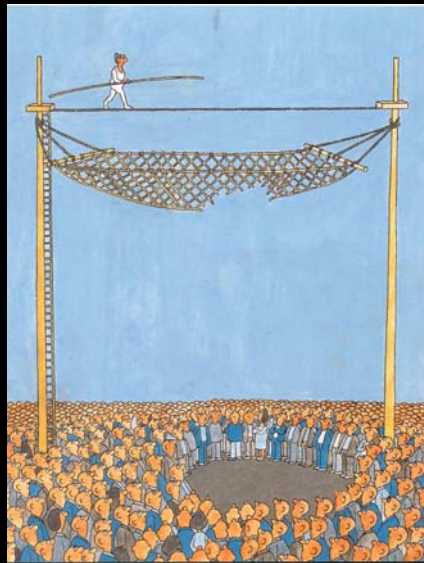
www.2Reflect.nl



2Reflect

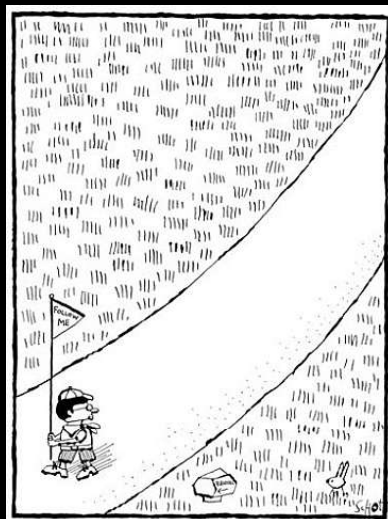
de kunst van organiseren





3

Draagvlak voor kwaliteitszorg



4

Draagvlak voor kwaliteitszorg



5

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Creëren van draagvlak



6

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Werkzame gedachten: een ideaal voor ogen hebben



7

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Werkzame gedachten: tegenvallers managen

wat zich voordoet

het lukt niet om te komen waar jij naartoe wilt

gedrag ander negatief ervaren

proces vlot niet

werkzame gedachten

+ ander wil wat anders, heeft daar vast reden voor, eerst eens achterhalen

+ uitgaan van positieve intentie; concrete aanleiding voor negatieve gedachten nagaan bij jezelf

+ wat zou mijn bijdrage daaraan zijn?

8

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Werkzame gedachten: nieuwsgierigheid



9

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Werkzame actie: een proces in werking zetten

procesontwerp maken

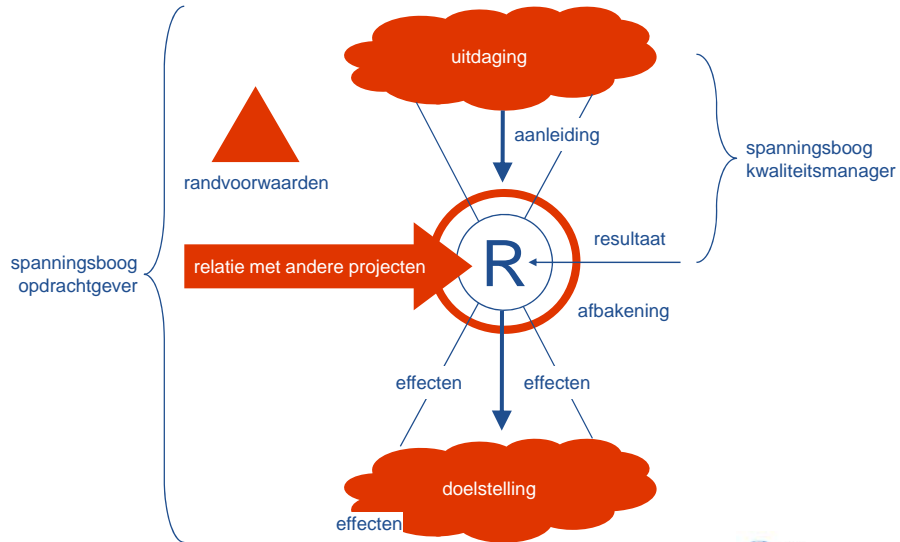


10

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Werkzame actie: heldere inhoudelijke definitie van opdracht

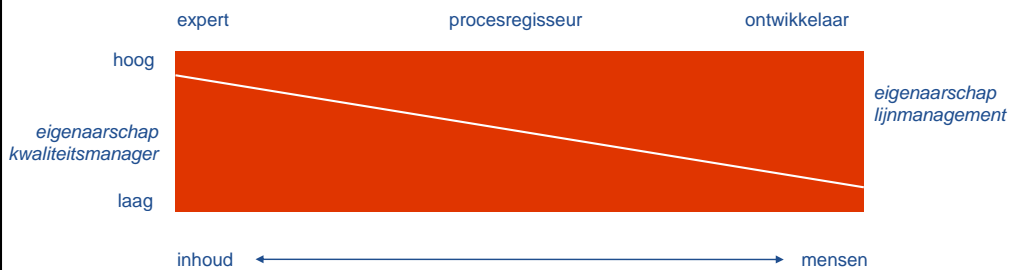


11

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Kluwer
a Wolters Kluwer business

Werkzame actie: telkens de goede rol kiezen

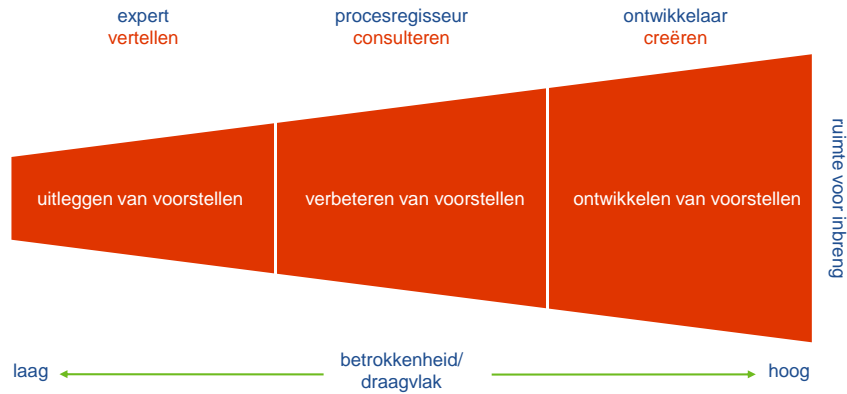


12

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Kluwer
a Wolters Kluwer business

Werkzame actie: kies vanuit rol je concrete bijdrage

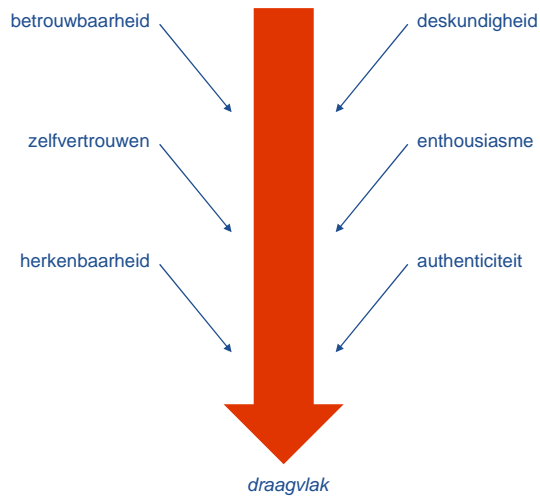


13

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Werkzame actie: bekijk goed wat je uitdraagt



14

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



15

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



*1. Kwaliteit
benaderen
vanuit een
eigen
dimensie*

16

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



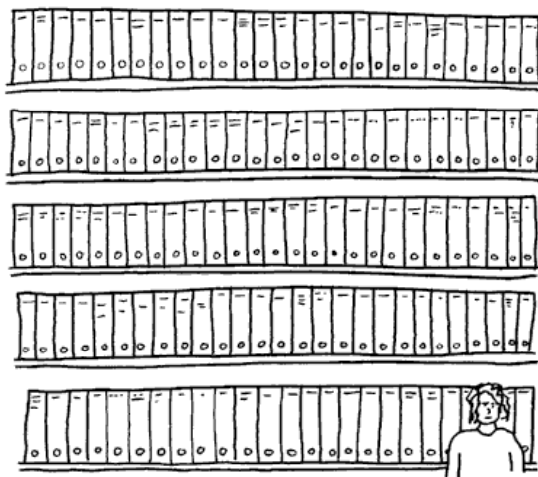
2. Het model tot specialisme maken

17

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



3. Zoveel mogelijk vastleggen

18

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



4. Kwaliteitsdoelen introduceren naast de 'gewone' doelen

19

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Tegentips



5. Iedere stafafdeling zijn 'eigen ding' laten doen voor de organisatie

20

Draagvlak voor kwaliteitszorg

Tegentips

Victory is Mine!



6. Als kwaliteitsmanager tot het uiterste gaan voor het certificaat

21

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



7. Veel vaste formats beschikbaar stellen

22

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Tegentips



*8. Altijd
zeggen dat
het nog beter
moet*

23

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Een oosterse spreuk

Mensen onthouden:

10% van wat ze horen

35% van wat ze zien

55% van wat ze horen en zien

70% van wat ze zelf zeggen

90% van wat ze zelf zeggen en doen!

24

Draagvlak voor kwaliteitszorg

 Kluwer
a Wolters Kluwer business