JOURNEY CONSULTANCY

Bestuurbare kwaliteit

Van een knelpunt naar een onderbouwd besluit

Werkdocument · herziene editie 2 november 2026

Kwaliteit wordt bestuurbaar wanneer je kunt uitleggen wat goed genoeg is, welke informatie je gebruikt, wie kan beslissen en hoe een verbetering wordt vastgehouden. Begin bij één concrete route en één besluit.

Een eigen denkkader voor het gesprek

In onze whitepaper Bestuurbare Kwaliteit bekijken we een journey vanuit vier dimensies: Organisatie, Inzicht, Eigenaarschap en Duurzaamheid. Met duurzaamheid bedoelen we hier dat afspraken overdraagbaar en onderhoudbaar zijn.

Het is een eigen denkkader om vragen en besluiten te structureren. Het is geen onafhankelijk gevalideerde meetmethode, keurmerk of bewijs dat een organisatie aan professionele normen voldoet. Een overzichtelijke score is bovendien nog geen verklaring voor de uitkomst. Je moet kunnen terugvinden welke informatie en afwegingen erachter zitten.

Maak kwaliteit concreet voor de gekozen route

‘We willen betere begeleiding’ geeft richting, maar zegt nog niet wat moet veranderen. Gaat het om tijdige toegang, begrijpelijke informatie, een zorgvuldig gesprek of een passende overdracht? Verschillende betrokkenen kunnen daar verschillende belangen bij hebben.

Kies daarom een begin, een einde en de mensen voor wie je de route onderzoekt. Leg vast welke uitkomst telt en welke grenzen gelden. Bij een zorgroute zijn ervaringen, veilige uitvoering en professionele afweging verschillende onderdelen; je kunt ze niet vervangen door alleen tevredenheid of snelheid.

Betrek gebruikers en medewerkers bij het formuleren van de vraag. Een procesbeschrijving laat zien wat de organisatie heeft bedoeld. Gesprekken en waarnemingen zijn nodig om te onderzoeken hoe die inrichting in de praktijk uitpakt.

Vier dimensies, vier soorten bewijs

Dimensie	Te onderzoeken vraag	Voorbeeld van onderbouwing
Organisatie	Welke stappen, varianten en overdrachten zijn afgesproken?	Een actuele route en de verwachtingen bij een overdracht.
Inzicht	Welke informatie kan ons besluit werkelijk veranderen?	Doorlooptijden met definities, ervaringen en bekende ontbrekende gegevens.
Eigenaarschap	Wie kan de verandering besluiten en uitvoeren?	Een benoemde eigenaar met tijd, bevoegdheid en een route bij vastlopen.
Duurzaamheid	Hoe blijft de verbetering bruikbaar als er iets verandert?	Een werkafspraak, overdracht en afgesproken herbeoordeling.

De tabel is een hulpmiddel voor bespreking. Je hoeft niet ieder onderdeel meteen te scoren. ‘Nog onbekend’ kan een eerlijker en bruikbaarder antwoord zijn dan een getal zonder onderbouwing.

Fictief voorbeeld: een aanmelding blijft liggen

Een organisatie wil de intake versnellen met een automatische assistent. Er blijken aanmeldingen tussen twee teams te blijven liggen. Een eerste onderzoek laat zien dat beide teams een ander moment als overdracht beschouwen.

De eerstvolgende stap kan dan zijn om af te spreken welke informatie wordt overgedragen, wie ontvangst bevestigt en wat er gebeurt als die bevestiging ontbreekt. Daarna kan worden onderzocht welke ondersteuning door software zinvol is. Ook de technische werking moet worden getest; een helder proces maakt software niet vanzelf betrouwbaar.

Dit voorbeeld bewijst niet dat technologie altijd pas als laatste aan bod moet komen. Procesonderzoek en een technische proef kunnen naast elkaar plaatsvinden. Belangrijk is dat het team weet welke onzekerheid iedere proef onderzoekt en welke risico’s nog openstaan.

Schrijf het besluit op één pagina

Leg vast: het knelpunt, de waarnemingen, de nog onzekere verklaring, de gekozen handeling, de eigenaar en het terugkijkmoment. Beschrijf wat je voorlopig niet doet en waarom. Zo kan iemand later nagaan waarop het besluit rustte.

Bij de terugblik beoordeel je de gewenste uitkomst én ongewenste gevolgen. Een kortere wachttijd kan bijvoorbeeld gepaard gaan met extra herstelwerk. Neem dat mee voordat je uitbreidt. Werk met een feedbackloop en toets onzekere keuzes zo nodig met een kleine proef.

Wil je de route eerst afbakenen? Gebruik dan het stappenplan voor een journeykaart. Begin met het besluit dat nu genomen moet worden en verzamel informatie die voor dat besluit nodig is.

Invulblad voor één verbeterbesluit

Onze route en het knelpunt

Wat we hebben waargenomen en wat nog onzeker is

Onze eerstvolgende handeling, eigenaar en benodigde ruimte

Wanneer we terugkijken en waarop we het besluit beoordelen

Eigen denkkader van Journey Consultancy. Geen onafhankelijk gevalideerde meting, keurmerk of onderzoeksrapport. De casus is fictief. Deze editie herijkt de uitleg uit de oorspronkelijke whitepaper 2026.1.1.0; de oorspronkelijke bron blijft in het migratiearchief bewaard.