

Kwaliteitsmatrix

Doel

Met deze tool maak je expliciet waar de (deel)resultaten aan moeten voldoen. Samen beantwoord je de vraag: wanneer is het resultaat goed genoeg? Je voorkomt hiermee zo veel mogelijk dat de verwachtingen van de opdrachtgever en gebruikers anders blijken te zijn dan dat het projectteam denkt.

Doelgroep

Projectleider en het projectteam, samen met de opdrachtgever en het liefst samen met gebruikers. Zij moeten uiteindelijk het resultaat goed kunnen gebruiken.

Wanneer gebruiken?

- Bij het opstellen van het projectcontract, als onderdeel van het beheersplan.
- Bij de oplevering van het resultaat kan je de kwaliteitsmatrix erbij pakken en controleren of het resultaat aan de afgesproken eisen voldoet.

Enkele signalen om het resultaat zeker verder te specificeren zijn:

- in jouw organisatie is de kwaliteit belangrijker dan geld en tijd;
- borging van resultaten is lastig;
- er is regelmatig discussie over de bruikbaarheid van projectresultaten;
- het projectresultaat bevat vage termen zoals 'duurzaam', 'gedragen', enzovoort.

Hoe gebruiken?

Je legt de kwaliteit vast met behulp van de kwaliteitsmatrix. Voor elk (deel)resultaat leg je een aantal zaken vast. Bedenk dit samen met het projectteam en het liefst ook met gebruikers. Bepaal samen het volgende:

1. **Het kwaliteitscriterium.** Dit zijn kenmerken van het resultaat die je wilt beoordelen.
2. **De norm** voor het betreffende kwaliteitscriterium. Hiermee geef je antwoord op de vraag: 'Wanneer is het goed genoeg?' Je kan dit aangeven met een bandbreedte of bijvoorbeeld een minimum. Een norm kan ook voortkomen uit een wet, een beleidsstuk of een richtlijn.
3. **Het meetinstrument** voor de norm. Hier bepaal je hoe je beoordeelt of de norm behaald is. Je legt vast waarmee je gaat meten en eventueel wie dat doet.
4. **Het niveau.** Hier leg je vast hoe belangrijk het criterium is. We adviseren hierin onderscheid te maken tussen *moeten*, *horen* en *kunnen*. De opdrachtgever bepaalt het niveau, het liefst in overleg met gebruikers.
 - Het moet: het is verplicht, als het hier niet aan voldoet is het resultaat niet goed genoeg.
 - Het hoort: dit is wat wordt verwacht. Het is geen harde (wettelijke) eis, maar wel waar op gerekend wordt. Als dat niet haalbaar zal het projectteam tijdig in overleg moeten gaan met de opdrachtgever.
 - Het kan: het is mooi meegenomen als dit ook gehaald wordt, maar als dat niet lukt is er geen man overboord.

Voorbeelden

Kwaliteitscriterium	Norm	Meetinstrument	Niveau (moet, hoort, kan)
Taalniveau	B1	Toetscommissie geeft goedkeuring	Moet
Gebruiksgemak	Minimaal 80% van de testgebruikers begrijpt intuïtief welke knoppen nodig zijn	Testpanel van 10 medewerkers	Hoort
Oppervlakte	Tussen de 50m2 en 80m2	Meetlint	Moet
Kleurgebruik	Volgens de huisstijl	Communicatiemedewerker controleert	Hoort
Draagvlak	Minimaal 70% van de medewerkers staat achter de nieuwe werkwijze	Enquête waar minimaal 80% van de medewerkers op heeft gereageerd.	Hoort
Formaat	Brievenbusformaat	Mal van PostNL	Kan

Een lege kwaliteitsmatrix vind je op de volgende pagina.

Tips & Tricks

- Voor de normen kan het nuttig zijn ook te kijken naar bijvoorbeeld beleidsstukken, NEN-normen, certificeringen en wettelijke kaders.
- Neem je metingen op in je activiteitenplan. Het organiseren van en controle door een testpanel of een andere groep mensen kost tijd.
- Als de kwaliteitseisen in het begin nog niet helder zijn, werk dan met prototypes. Voor gebruikers is het vaak lastig te bedenken wanneer iets goed genoeg is. Door hen te laten reageren op een prototype kunnen ze zich meer voorstellen bij wat ze krijgen en beter aangeven wat er wel en niet goed werkt. Zo ontdek je gaandeweg wanneer het resultaat goed genoeg is. Neem dit dan wel goed op in je activiteitenplan.

Projectnaam:

(Deel)resultaat:

Kwaliteitscriterium	Norm	Meetinstrument	Niveau (moet, hoort, kan)