



Jaarverslag 2007

Kwaliteitskring Noord Nederland



**KWALITEITSKRING
NOORD
NEDERLAND**

Voorwoord

Het lijkt alsof we leven in een radarmaatschappij, waarbij de mensen hun antenne continu afstemmen op elke verandering in hun omgeving. Voor de KKNN een uitdaging om haar leden te blijven boeien.

2007 was het jaar waarin de lijnen, die we in 2005 hebben uitgezet, bij elkaar kwamen. Het ledenaantal groeide, het secretariaat kende een betere bezetting, we hebben de website vernieuwd en een verscheidenheid aan activiteiten georganiseerd.

Het bestuur heeft in 2006 een nieuw besturingsmodel gekozen om in 2007 de aansturing van de KKNN verder te professionaliseren. Het bestuur meer op afstand van de uitvoering met meer verantwoordelijkheden én bevoegdheden voor de directeur. Deze handelingsvrijheid zorgt er onder meer voor dat de besluitvormingsprocessen rondom de operatie sneller, flexibeler en slagvaardiger geworden zijn.

2007 stond ook in het teken van samenwerken en verbindingen aangaan. De samenwerking in de netwerkactiviteiten met de Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement en Organisatieontwikkeling (NVP), het Personeels Adviseurs NETwerk (PANet) en Vereniging Hoofden Personeel en Organisatie Gezondheidszorg (VHPG) hebben we versterkt. Daarnaast hebben we verbinding gezocht met de Kwaliteitskringen Flevoland, Zwolle en Twente. Uit deze contacten is een directe samenwerking ontstaan met de Kring Flevoland wat geresulteerd heeft in een breder activiteitenaanbod voor onze leden. KKNN ondersteunt Kring Flevoland daarnaast met uitvoering van het secretariaat.

Wij kijken terug op een succesvol jaar. Hierbij wil ik Irmgard, het bestuur en alle actieve leden die een bijdrage hebben geleverd aan het succes van de KKNN dan ook hartelijk danken voor hun inzet. Zonder hun enthousiasme zou de KKNN niet de glans en de zeggingskracht kennen die ze nu heeft. Ook wil ik Lineke Wietsma, stagiaire KKNN, hartelijk danken voor het samenstellen van dit activiteitenjaarverslag 2007.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur,

Gepke van der leest (voorzitter)

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 2 |
| Inhoudsopgave..... | 3 |
| Het KKNN jaar 2007 / Werkplan 2007 | 4 |
| Bestuursleden en Actieve leden..... | 10 |

Het KKNN jaar 2007 / Werkplan 2007

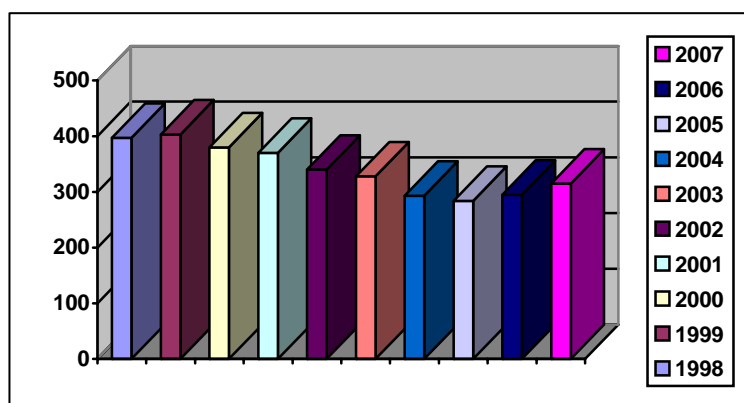
Marketingplan/promotieplan

Doel: Het ledenaantal stabiliseren.

Het ledenaantal in 2007 is toegenomen. De samenstelling van onze leden is per 31 december 2007:

- 294 bedrijfslidmaatschappen
- 21 persoonlijke lidmaatschappen

1998: 397 leden
 1999: 403 leden
 2000: 380 leden
 2001: 370 leden
 2002: 340 leden
 2003: 318 leden
 2004: 293 leden
 2005: 284 leden
 2006: 295 leden
 2007: 315 leden



Figuur 1. Grafiek ledenaantal

Branchegerichte kringen

Doel: Branchegenoten de voordelen van onze kring bieden.

Gemeentekring

Op 22 februari 2007 waren we te gast bij de gemeente Heerenveen met als thema, "Digitale dienstverlening naar de burger". Hier namen 16 gemeenten deel aan. Op 11 oktober is er, in samenwerking met de Vereniging voor Bestuurskunde, speciaal voor de verschillende overheidsinstellingen een minisymposium georganiseerd over "Kwaliteit in de overheid".

Zorg- en Welzijnkring

Speciaal voor de Zorg- en Welzijnkring werden twee bedrijfsbezoeken georganiseerd. De eerste vond plaats op 12 september aan St. Oosterlengte, locatie verzorgingstehuis Tjamme te Beerta. Het thema van dit bezoek was, "Kwaliteit en innovatie in de zorg". Een thema wat Oosterlengte de afgelopen jaren heeft bezig gehouden en waar tijdens dit bedrijfsbezoek toelichting op werd gegeven. Het tweede bedrijfsbezoek vond plaats op 9 oktober bij St. Novo te Groningen. St. Novo biedt ondersteuning, begeleiding en zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit bezoek stond in het teken van het behalen van een HKZ-certificaat door St. Novo. Na dit bedrijfsbezoek volgde er in november een workshop met een zelfde thema, namelijk "HKZ: cliënt of proces centraal?".

Onderwijskring

Op 8 maart organiseerde de onderwijskring een seminar met als thema, "Praktijk in het onderwijs, nog intensiever of juist te ver doorgeschoten?" Het doel van deze bijeenkomst was een startsein geven voor concrete activiteiten ter verbetering binnen het onderwijs. Nieuwe acties staan in het kader van aanbevelingen naar aanleiding van de evaluatie en is er besloten om de diverse onderwijsniveaus (Universiteit, HBO, MBO) apart te bedienen.

Juridische kring

In 2007 is er een begin gemaakt met het starten van een juridische kring. Met als doel het verbeteren van de kwaliteit in de juridische sector. De juridische kring zal in een behoefte voorzien om ideeën, informatie en ervaringen uit te wisselen en om te komen tot daadwerkelijke verbeteracties.

Samenwerkingverbanden met andere netwerkorganisaties

Doel: Professionals weten elkaar te vinden en zullen elkaar beter begrijpen, waardoor ze beter kunnen samenwerken.

Netwerken van Professionals in Organisatie in Noord Nederland (NPON)

Een werkgroep is in 2006 bezig geweest dit concept verder te concretiseren. In 2007 was het de bedoeling dat de bestuurders van de betrokken netwerkorganisaties elkaar zouden treffen. In april werd daarom het eerste Besturencafé georganiseerd. Door te weinig belangstelling is deze helaas niet doorgegaan, maar verschoven naar een nieuwe datum in september. Ook is er een voorstel vanuit de voorbereidingsgroep gekomen, om de bestaande naam te veranderen in *Verenigde Professionals Noord Nederland (VPNN)*. De belangrijkste reden hiervoor is de opbouw van een gezamenlijke website met een gecombineerde agenda (zie www.vpnn.nl).

Kwaliteitskring Flevoland en Kwaliteitskring regio Zwolle

Om de leden van KKNN en Kwaliteitskring Flevoland (KKF) een groter activiteiten aanbod te bieden, kunnen leden van beide verenigingen aan een activiteit deelnemen die door KKNN of KKF georganiseerd wordt. Voorbeelden hiervan zijn de bedrijfsbezoeken in oktober aan Suplacon te Emmeloord en in november aan Mitsubishi Equipement Europe te Almere. Daarnaast wordt, sinds 1 september 2007, het secretariaat van KKF vanuit het KKNN kantoor in Groningen uitgevoerd.



Figuur 2. Suplacon

Op 14 mei heeft KKNN, in het Regardz Nieuwe Buitensociëteit Congrescentrum in Zwolle, in samenwerking met Kwaliteitskring regio Zwolle de Theaterseminar "Wat de klant eet, schaft de pot! - over eten of gegeten worden" op de planken gebracht. Op een humoristische wijze zette dit educatieve muziektheater de belangrijkste basisprincipes met betrekking tot marketing en concurrentiestrategie op een rij. Het resultaat was een spetterende theaterseminar in musicalvorm.

Netwerkcafé

Doel: *De gelegenheid bieden om in informele sfeer kennis te maken met andere netwerkorganisaties en leden op de hoogte houden van de ontwikkelingen binnen de verschillende netwerkorganisaties.*

In het jaar 2007 werden er in samenwerking met verschillende organisaties drie Netwerkcafés georganiseerd. In januari organiseerde KKNN in samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement en Organisatieontwikkeling (NVP), het Personeels Adviseurs NETwerk (PANet) en Vereniging Hoofden Personeel en Organisatie Gezondheidszorg (VHPG) het eerste Grand-Netwerk-Café van het jaar. Het Grand-Netwerk-Café begon die dag met een lezing over bedrijfsfraude, gevolgd door het gebruikelijke kennismaken, discussiëren en netwerken. In mei werd in samenwerking met KIVI-NIRIA (de beroepsvereniging voor ingenieurs) een gezamenlijk netwerkcafé in het teken van Six Sigma georganiseerd. Het laatste Netwerkcafé vond in augustus plaats. Deze keer waren we te gast bij StudEnterprise, een stichting die de helpende hand biedt aan studentondernemers door het verhuren van kantoorruimten en organiseren van activiteiten.



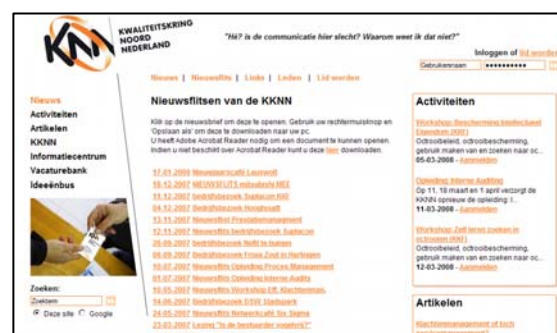
Figuur 3. Six Sigma

Project Website KKNN

Doel: *De website intensiever voor communicatie inzetten.*

In oktober 2007 is de vernieuwde website van KKNN gelanceerd. In opdracht van KKNN heeft Lonk Design de website een nieuw uiterlijk en vele nieuwe functies gegeven. Door gebrek aan belangstelling is de oude forumfunctie verwijderd. Toch is de site voor leden interactiever geworden. Naast onze oude functies, zoals informatie over onze activiteiten, activiteiten van derden en het ledenbestand is er een mogelijkheid om zelf artikelen, nieuwsberichten, rapporten en verslagen te plaatsen. Daarnaast is er een ideeënbus, waar leden hun op- of aanmerkingen en suggesties over de website en KKNN kwijt kunnen en is er een vacaturebank waar een overzicht te zien is van actuele vacatures en CV's.

Na de lancering zijn er vele goede reacties gekomen op de website. De website wordt gebruiksvriendelijk en overzichtelijk genoemd. De Kwaliteitskring Flevoland maakt gebruik van hetzelfde systeem voor de website en wordt beheerd door het secretariaat vanuit Groningen, kantoor KKNN.



Figuur 4. Lay-out website

Opleidingen

Doel: Intensievere kennisoverdracht aanbieden aan onze leden.



Figuur 5. "Interne Audits"

Ook dit jaar zijn er door de KKNN weer opleidingen aangeboden aan onze leden. De opleiding "Interne audits" ging van start in maart, door de vele aanmeldingen dienden er twee groepen samengesteld te worden. Na afloop van de derde bijeenkomst werden er aan de deelnemers, van beide groepen, maar liefst achttien certificaten uitgereikt. De training werd door de deelnemers beoordeeld met het cijfer 8. Op 8 mei ging, met acht deelnemers, de opleiding "Management van processen" van start. Alle deelnemers konden aan het einde van

de zes bijeenkomsten hun welverdiende certificaat in ontvangst nemen. De opleiding werd als zeer geslaagd beschouwd en gewaardeerd met het cijfer 8,3. In september werd de laatste opleiding van 2007 gegeven. Deze opleiding richtte zich tijdens de drie bijeenkomsten op de klanttevredenheid toetsen en verbeteren. Tien belangstellenden namen deel aan deze opleiding en alle tien konden aan het einde van de opleiding hun certificaat in ontvangst nemen.

Q-dag 2007, 7 november

Ook in 2007 is er door de KKNN, in samenwerking met Hogeschool Drenthe weer een "Kwaliteitsdag Noord Nederland" georganiseerd. Dit jaar was het thema "Duurzaamheid door kwaliteit!" Het thema was gelieerd aan het algemene thema "Maatschappelijk verantwoord ondernemen" van de Promotiedagen en van de andere evenementen die plaatsvonden op 6 en 7 november in Martiniplaza. Op 7 november vonden er in Martiniplaza verschillende workshops en lezingen voor de bezoekers plaats. Marc Muntinga ging van start met een inspirerend betoog over de koppeling tussen kwaliteit en duurzaamheid. Daarna volgden nog twee lezingen. De lezing "Praktijkervaring met kwaliteitsmanagement" werd verzorgd door Hanna Smit, zij vertelde een heel eerlijk verhaal met de successen en tegenvallers over de implementatie van kwaliteitszorg bij Smead. "Kwaliteit met de voeten op de vloer", was een inspirerend verhaal, verteld door Aad van Dorp, over de ontwikkeling 'marktgericht werken' bij Nederlands Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium. De lezing werd als goed voorbeeld voor andere bedrijven geacht. Om er een actieve dag van te maken konden de



Figuur 6. Q-dag

bezoekers deelnemen aan drie workshops. De eerste workshop, met als thema "Duurzaamheid door bezieling" werd verzorgd door Siebe de Jager. Deze workshop ging over hoe je als bedrijf duurzaam vorm kunt geven aan bezieling en kwaliteit. Aan de hand van een aantal stellingen konden de deelnemers discussiëren over dit onderwerp. De workshop "De dans van de held", door Marcel van der Pol, ging over denkpatronen. Tijdens de workshop leerde Marcel van der Pol de deelnemers anders te kijken, waardoor je opeens iets voor elkaar kunt krijgen wat je niet lukt op de 'oude' manier. Peter Beerepoot bracht, met zijn workshop "Loslaten van patronen", de deelnemers in beweging. Onder de deelnemers kwam al vrij snel een discussie op gang over onder meer, het in beweging komen van mensen, het vertrouwen hebben van mensen, het verantwoordelijk maken van mensen en het overtuigen van mensen. De bezoekers aan de Kwaliteitsdag waren zeer tevreden over het verloop van de dag, de lezingen en workshops. Het gemiddelde cijfer dat de bezoekers aan de Kwaliteitsdag gaven was een 7,4.

Halfjaarprogramma

In 2007 hebben we opnieuw twee halfjaarprogramma's samengesteld en op handzame A-5 kaarten uitgegeven. Op ieder overzicht zijn de georganiseerde activiteiten voor het betreffende halve jaar gezet, zodat we iedereen binnen de kring op een duidelijke en eenvoudige manier op tijd op de hoogte konden brengen van onze activiteiten.



Figuur 7. DWS Stadspark

Bedrijfsbezoeken/ Lezingen

In 2007 zijn er naast de eerder genoemde branche gerichte activiteiten en Q-dag nog vier bedrijfsbezoeken en een lezing georganiseerd. Het eerste bedrijfsbezoek vond plaats in april bij de Dienst Sociale Werkvoorziening "DSW Stadspark" te Groningen. In de maanden daarna volgden de bedrijfsbezoeken in juni aan Frisia Zout te Harlingen, in september aan de fabrikant van verwarmingsketels, Nefit BV te Buinen, en in november aan Distilleerderij Hooghoudt BV te Groningen.

De lezing die, samen met de Algemene Ledenvergadering, op 15 maart plaatsvond had als thema "Is de bestuurder vogelvrij".

De bedrijfsbezoeken en lezing zijn gewaardeerd met een gemiddeld cijfer:

| Bedrijf | Cijfer | Aantal evaluaties |
|-------------------------------|---------------|--------------------------|
| DWS Stadspark | 9 | 1 |
| Frisia Zout | 7,3 | 8 |
| Nefit BV | 8,3 | 11 |
| Distilleerderij Hooghoudt BV | 7,8 | 15 |
| "Is de bestuurder vogelvrij?" | 7 | 1 |

Tabel 1. Evaluatiegegevens bedrijfsbezoeken

Workshops



Dit jaar hebben we vijf workshops georganiseerd. Te beginnen met de workshop "Cultuurverandering werkt!", deze is door veel belangstelling twee keer gehouden. Hierop volgden de workshops, "Effectief klachtenmanagement", "Welke aspecten hebben invloed op het vakgebied van de Kwaliteitskundige?", "Prestatiemanagement" en tot slot de workshop, "Het versterken van mijn kwaliteiten in mijn werk".

Figuur 8. "Effectief klachtenmanagement"

De workshops zijn gewaardeerd met een gemiddeld cijfer:

| Workshop | Cijfer | Aantal evaluaties |
|--|---------------|--------------------------|
| "Cultuurverandering werkt!" | 7,8 | 7 |
| "Effectief klachtenmanagement" | 7,4 | 10 |
| "Het versterken van mijn kwaliteiten in mijn werk" | 7,8 | 7 |

Tabel 2. Evaluatiegegevens workshops

Van twee workshops zijn geen evaluatiegegevens binnen gekomen.

Bestuursleden en Actieve leden

| Per 1 januari 2007 | Per 1 januari 2008 |
|--|---|
| <p>Bestuur Voorzitter: Gepke van der Leest Secretaris: Wim Bouma Penningmeester: Wim Stroetinga</p> | <p>Bestuur Voorzitter: Gepke van der Leest Secretaris: Wim Bouma Penningmeester: Wim Stroetinga</p> |
| <p>Actieve leden Lies Westerlaan (<i>coördinator</i>) Anna Yedema Johan Bakker Gerni Luttkhuis Peter Bootsma Marja Kuik</p> | <p>Actieve leden Lies Westerlaan (<i>coördinator</i>) Anna Yedema Gerni Luttkhuis Marja Kuik Bram Hügel Mei Lan Tan Willem Pots</p> |
| <p>Projectteam Beroepsonderwijs Soon Hee Terwee Mark Geerts Marian Stoppelenburg</p> | <p>Projectteam Beroepsonderwijs Mark Geerts Marian Stoppelenburg Marcel van der Pol Siebe de Jager</p> |
| <p>Projectteam NPON Peter Bootsma Gerni Luttkhuis Wim Stroetinga</p> | <p>Projectteam Gemeentekring Lies Westerlaan Dick Broersma Bram Hügel Kim Tsai</p> |
| <p>Projectteam Gemeentekring Lies Westerlaan Loes Winkel Dick Broersma</p> | <p>Projectteam Zorg- en Welzijnkring Bert van den Berg Berber Werkman Josefien Smedes Lies Westerlaan</p> |
| <p>Projectteam Zorg- en Welzijnkring Bert vd Berg Jenny Oosterveld Berber Werkman Daan Vennix</p> | <p>Projectteam Juridisch Ton Flierman Ton van Maanen</p> |
| <p>Projectteam Marketing Gepke vd Leest Dorien Donker Vacature</p> | |
| <p>Projectteam Website Vernieuwing Harnold Dunnink Vacature</p> | |

