

N I E U W S F L I T S

Kwaliteitsdag NN "Duurzaamheid door kwaliteit"

te

MartiniPlaza Groningen

7 oktober 2007

Door: Wim Bouma

De inleiding van Irmgard Dechesne zorgde voor motivatie, voor mij was het van belang een informatieve, maar vooral leuk dag te gaan hebben. Irmgard zorgde er in ieder geval voor dat we er zin in kregen. Lekker ontspannen, niet te strak!

Marc Muntinga ging van start met een inspirerend betoog over de koppeling tussen kwaliteit en duurzaamheid.

Plenair: "Duurzaamheid door creatieve vernieling"

"We hebben onze aarde in bruikleen gekregen om aan onze kinderen door te geven".

De mate waarin we duurzaam omgaan met onze aarde, en of er wel wat overblijft om door te geven, kan worden uitgedrukt met "de ecologische voetafdruk".

Sinds 1985 gebruiken we meer dan de aarde aankan, in 2001: 20% boven de capaciteit (*Bron Living Planet report 2004*) en is er reeds 0,4 ha/persoon tekort. De gehele wereld, ook Nederland, zal drastisch terug moeten schakelen.

Een van de deelnemers verzucht: *"Mijn werkgever houdt hier geen rekening mee en rooft b.v. China leeg om die goedkope troep hier op de markt te brengen".*



Een van de daarbij te hanteren methoden is Cradle tot Cradle concept; een denkpatroon dat onze huidige denkwijze moet doorbreken. Cradle to Cradle gaat er vanuit dat een product, dienst, organisatie of iets dergelijks geen levenscyclus van de wieg tot het graf als uitgangspunt moet hebben, maar een uitgangspunt dat het einde een nieuw begin is. Met andere woorden, afval moet gezien worden als een nieuwe grondstof. Dat lukt dus alleen als we daar bij het ontwerp al rekening mee houden. Producten moeten dan uiteenvallen in nieuwe grondstoffen voor nieuwe producten, of organisaties kunnen eenvoudig ontkoppeld worden tot losse processen/ eenheden. Dit Cradle-to-Cradle concept is dus niet alleen duurzaam in de zin van productontwikkeling, maar ook op andere terreinen zeer goed

toepasbaar als denkkader. Ook proces denken heeft daarin een heel belangrijke plaats.



Lezing: “Praktijkervaring met kwaliteitsmanagement”

Hanna Smit liet de implementatie van kwaliteitszorg bij Smead zien. Dit bedrijf maakt opbergmiddelen voor kantoren, zoals ordners en hangmappen. Hanna vertelde een heel eerlijk verhaal met successen en tegenvallers. Vooral het echt borgen en in de genen brengen van kwaliteitsdenken is niet eenvoudig bleek maar weer. Steun van het management in woord en daad is ook bij Smead cruciaal om tot succesvolle kwaliteitszorg te komen.

Lezing: “Kwaliteit met de voeten op de vloer”

Aad van Dorp liet de ontwikkeling zien van NLR (Nederlands Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium). Deze organisatie werkt steeds marktgericht. De organisatie en de processen die Aad liet zien toonden aan dat NLR heel ver is in het professionaliseren en doelgericht neerzetten van een omgeving die zowel kennisontwikkelen, dienstverlenend en innovatief werkt. Uiteraard zijn er altijd nog uitdagingen, maar toch was het een inspirerend verhaal dat als voorbeeld voor andere bedrijven kan gelden.

Lezing: “Duurzaamheid en kwaliteit, ervaringen en visie uit 4 jaar lectorschap QMQE”

Rini van Solingen stond gepland direct na de lunch. De meeste deelnemers maakten de keuze om op dit tijdstip niet te komen luisteren maar om actief aan een workshop deel te nemen. Hierdoor is besloten om deze lezing te laten vervallen. De sheets staan wel op de website. [Moet dit er in of niet?](#)

Workshop: “Duurzaamheid door bezieling”

Deze 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. Gedrag en bezieling van mensen wordt steeds belangrijker. Maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt dat het klantbegrip breder wordt. Het zijn niet alleen je klanten, maar ook de stakeholders. Met andere woorden iedereen die belang heeft bij de onderneming. Langer termijn waardecreatie. We moeten meer communiceren met stakeholders en hun meer inbreng geven. Kwaliteit wordt door deze invloed flexibeler en minder voorspellend, minder topdown, en minder planmatig van aanpak. De oorzaak gevolg relatie dient periodiek toegepast te worden.

Het “Kit Kat” model; *“Waar zijn wij nu eigenlijk mee bezig”*. Het organiseren van overleggen om dubbelslag en drieslag leren vorm te geven leidt tot duurzame kwaliteit. Aan de hand van een aantal stellingen kwam de discussie op gang. Voorbeeld: *“Bezieling wordt gestimuleerd door een duidelijke focus middels een doelstelling”*.



Workshop: “De dans van de held”[®]

Deze workshop, verzorgd door Marcel van der Pol, ging over denkpatronen. Ervaringen en incidenten in ieders leven bepalen mede diegene zijn denkpatroon. Ook bepalend voor de manier waarop men een probleem aanpakt, is zijn/haar of de positie in de wereld. Dit noemen we ook wel het perspectief waaruit iemand of een bedrijf handelt.

Marcel noemt voor maatschappelijk verantwoord ondernemer de drie P's als people, planet en prosperity (welvaart/welbevinden).

Om duurzaam toe te passen of duurzaam een probleem aan te pakken dient men er vanuit een andere kant naar te kijken. Een andere perspectief aan te nemen. Rationeel lukt dit niet omdat je nu eenmaal altijd vanuit je eigen perspectief naar zaken kijkt. Marcel verteld dat iedereen zes helden in zich heeft en het afhankelijk is van een aantal factoren wanneer je met welke held een probleem aanpakt. Deze helden staan eigenlijk synoniem voor zes perspectieven welke gekenmerkt worden door één bepaalde zin. Door af en toe eens vanuit een andere held de zaken te benaderen kun je tot creatieve ideeën komen.

Van Marcel leer je anders kijken, waardoor je opeens iets voor elkaar kunt krijgen wat je niet lukt op je 'oude' manier.

Voorbeeld van een held:

Heerser: *Ik zorg dat alles geregeld is.*

Krijger: *Ik bereik wat ik wil bereiken.*

Argeloze: *De wereld is veilig.*

Workshop: “Loslaten van patronen”

Reflection management houdt zich bezig met verandermanagement, het in beweging brengen van mensen. Door Peter Beerepoot werd, in deze workshop, diep op ingegaan.

Mensen hebben vaak vaste patronen waardoor ze niet in beweging komen. Om mensen in beweging te laten komen dienen zij deze patronen los te laten. Wanneer mensen gaan bewegen is verandering mogelijk.



Hoe komen mensen in beweging? Hiervoor dien je te beginnen bij de bron. *Hoe kun je bij de bron komen?* Door uit te zoeken waar het conflict zich bevindt en dan terug te werken.

De leiding heeft een bepaalde visie die binnen het personeel dient te stralen en niet daarbuiten. Dé voorwaarden voor beweging en verandering is communicatie!

Bij goede communicatie dient zorg gedragen te worden voor het geven van feedback.

De bron dient zichtbaar te worden gemaakt bij elke vorm van communicatie en daarmee begint het veranderen bij de bron.

Tijdens de workshop werd vastgesteld dat wanneer de visie van de leiding niet de visie is van de mensen van de werkvloer, dus degene die de visie dienen uit te voeren, zij deze ook niet uitvoeren. Er is commitment nodig van de uitvoerende mensen om de visie van boven te dragen. Commitment wordt onder andere bereikt door juiste communicatie.

Onder de deelnemers kwam toch 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.

Peter heeft ons toch wel iets mee kunnen geven over wat we hier mee kunnen doen, dus ik zou net als Peter willen zeggen *“Bekijk de dingen positief: het is niet erg om fouten te maken, als je er maar iets mee doet.”*

(met dank aan Jan van der Velde)