

## THE SKY IS THE LIMIT – KWALITEITSDAG 2008

*grenzen verleggen door grenzeloos denken*

Locatie TT-circuit te Assen

Door Bram Hügel – Bureau Splash

*Deze late oktoberdag, op de grens van november, werd gekozen als datum voor de Noord-Nederlandse Kwaliteitsdag 2008. Een mistig en berijpt TT-circuit als voorbode van de naderende winter, vormt het perfecte decor. Want waar anders dan op een racecircuit worden limieten overschreden en grenzen voortdurend verlegd? Bovendien biedt het programma meer dan genoeg aanknopingspunten om zowel dagthema als onderschrift eens onbegrensd te verkennen.*

Mogelijk gemaakt door een flink aantal prominent aanwezige sponsors, voegen de drie Noordelijke kwaliteitskringen de daad bij het woord met de gezamenlijke organisatie van deze dag. Samenwerken, dat is het nieuwe toverwoord. En zo is het voor veel leden van de Kwaliteitskringen Zwolle, Flevoland en Noord-Nederland, ook een uitgelezen moment voor een eerste kennismaking. We worden verwelkomd in de moderne paddock van het circuit met de 'Gold Room' als ons tijdelijk en exclusief domein. De opkomst is groot, wat al snel een plezierig geroezemoes oplevert.

### Opening

Met als motto 'resultaatgericht fantaseren', wordt het programma geopend door dagvoorzitter Marc Muntinga. Een verbale verkenning met als testcase de interactie met de volle zaal. We zitten immers net, het is nog vroeg en er wacht nog zo veel. Marc citeert zijn jongste dochter, die geconfronteerd met de vraag hoe je dat resultaatgericht fantaseren nou doet, antwoordt met: *"Maar papa, dat is toch simpel...?"* Het ijs is gebroken en de toon is gezet.



### 'Alsof je groen water ziet branden'

Monique Schoondorp, directeur van Nonagon Knowledge Transfer, praat ons bij over de laatste stand van zaken bij de teelt van algen. Voor sommigen nog steeds die groene, slijmerige kledder die een frisse, zomerse duik belet; voor anderen het 'groene goud'. Maar voor de meesten toch nog als een mistig racecircuit in alle vroegte op een late oktoberdag. Tijd voor een stoomcursus.

Krantenartikelen geven goed weer hoezeer algenteelt door de media tot een hype werd gemaakt. Dat de werkelijkheid weerbarstiger is, blijkt uit het bijzonder nauwgezette en uitgebreide overzicht van Monique. In hoog tempo worden vele mythes ontkracht, maar even zo vele kansen benoemd. Zeker voor het Noorden, waar onderhand een surplus aan kennis is geconcentreerd.

Kort samengevat: *the sky is the limit*; het potentieel is aanwezig, maar moet zich in de praktijk nog bewijzen. In de woorden van Monique: *“State of the art levert geen blauwdruk voor commerciële algenteelt, maar levert ook geen feiten die de kansen tegenspreken.”*

Als de zaal zich tijdens de vragenronde blijft vastbijten in de vraag waarom iemand dan toch in deze branche een bedrijf start, luidt het antwoord: *“Motivatie. En innovatie is geloven.”*

Met deze prikkelende woorden als besluit, praat Marc ons bij over de mores van een racecircuit. Fungerend als een echte baancommissaris wordt ons de werking van de verschillende gekleurde vlaggen verklaard. Vlaggen die zijn gekoppeld aan de diverse workshops. En hoewel er niet mag worden ingehaald bij een gele vlag, zie ik daar toch zo wat zondaars...

### **‘No limits - A day at the races ’**

Qua titel onovertroffen, maar met het achterliggende verhaal als overtreffende trap. Een verhaal over een professioneel motorraceteam dat van de grond af wordt opgebouwd en met letterlijk veel vallen en weer opstaan tot een klinkend succes wordt gebracht. Jos Koster van Atos Origin, vertelt in zijn rol als voorzitter van de Stichting Dutchmotos, een boeiend en leerzaam verhaal dat zich zou laten lezen als een spannend jongensboek.



Maximaal twee jaar was er uitgetrokken voor dit project, dat begon met het naar Nederland halen van de zogeheten ‘Pocketbike’ serie. Een raceklasse voor de jeugd, die hen de kans geeft kennis te maken met de racerij. Doel van het project: aantonen dat Nederlands racetalent naar de internationale top gebracht kan worden. Uiteindelijk worden een 13- en een 15-jarige jongen geselecteerd.

Vanaf dat moment vormen zij het werkkapitaal van het team.

En vanaf dat moment ook start een ontdekkingsreis over onontgonnen parcours. Een hechte en transparante organisatie blijkt een voorwaarde voor het bereiken van succes. Toverwoord: *vertrouwen*. Alle facetten van een excellente organisatie worden vertaald naar kernbegrippen en aan de praktijk getoetst. Voortdurend worden doelstellingen aangepast en verwachtingen bijgesteld. Jos: *“Al na één dag trainen, kon de instructeur de coureurs niet meer bijhouden...”*

Inmiddels is het team volledig zelfsturend en door sponsoring 100% zelfdragend geworden. Met het Nederlands jeugdkampioenschap op zak en internationaal meestrijdend in de top, is het succes compleet. Slotconclusies van Jos: *“Verleg je grenzen; en targets: zet ze alsjeblieft overboord!”*

Het is tijd voor de lunch. Een goede gelegenheid voor verdere kennismaking, waarbij de combinatie soepje – netwerkgesprek beslist voor de nodige reuring zorgt. Voor wie aansluitend een dosis nicotine behoeft, toont deze dag ook een ander gezicht. Want buiten gekomen verjaagt een koesterend zonnetje met de laatste nevelslierten, ook al te winterse gedachten.

### **'Kwaliteitsborging bij grenzen verleggen'**

Joke van der Ven van Brief op Bestelling (BoB), voert ons mee op een geheel andere ontdekkingsreis met als ambitie: *conquer the world*. En waarom ook niet, want als je toch lekker bezig bent moet je 'groot' blijven denken! Met het vorige verhaal in gedachten, is dit een meisjesboek avant la lettre.

En groot denken, dat doet Joke. Ruim vier jaar geleden kleinschalig begonnen met het op bestelling leveren van sollicitatiebrieven en cv's (en zelfs liefdesbrieven, "*kippenvel...*"), is het bedrijf nu uitgewaaierd over heel Nederland. Een uiterst succesvol concept. Zo zijn in Duitsland, België en Groot-Brittannië filialen geopend, komt Frankrijk eraan en zijn er vergevorderde plannen voor China en India. Niet verwonderlijk dus, dat Joke is genomineerd voor de verkiezing tot Vrouwelijke ondernemer van het jaar 2008! Louter superlatieven die nopen tot de prangende vraag: hoe doe je dat?

Onder het motto: *no guts, no glory*, wordt het grote Aziatische avontuur bondig samengevat. Een *native* projectmanager is daarbij een voorwaarde. De keuze voor een bepaald land maakt Joke op basis van intuïtie; de ratio komt achteraf. Ratio die, na een audit door Lloyds, leidde tot een ISO-certificaat voor het hele bedrijf. Een certificaat dat deuren over de hele wereld opent. In de woorden van Joke: "*Go for it!*"

### **'De kwaliteit van besluitvorming'**

Marten Disberg van Reekx, gaat dieper in op de vraag die ons allemaal raakt: hoe krijg je informatie op de juiste plek? Met Robert M. Pirsigs roman 'De kunst van het motorrijden' als (retro)knipoog naar het begrip 'kwaliteit', volgt een doorwrochte verkenningstocht naar het juiste antwoord.

Uitgangspunt is het *sociocratisch* besluitvormingsmodel met als kernbegrip: *consent*. Dan wordt een besluit pas genomen als niemand daar een beargumenteerd bezwaar tegen heeft (... *ik kan hier niet mee leven...*). Kiezen voor consent, leidt verrassend genoeg niet tot oeverloos discussiëren. De praktijk wijst uit dat mensen hier heel professioneel mee omgaan. Zij worden feitelijk 'mee' ondernemer; krijgen gedeelde verantwoordelijkheid.

Marten komt met de opmerkelijke constatering dat 'de hakken in het zand zetten' vaak wordt veroorzaakt door de verwachting niet te zullen worden gehoord. En nog eentje: discussies gaan feitelijk altijd over betrekkingen en niet over inhoud.

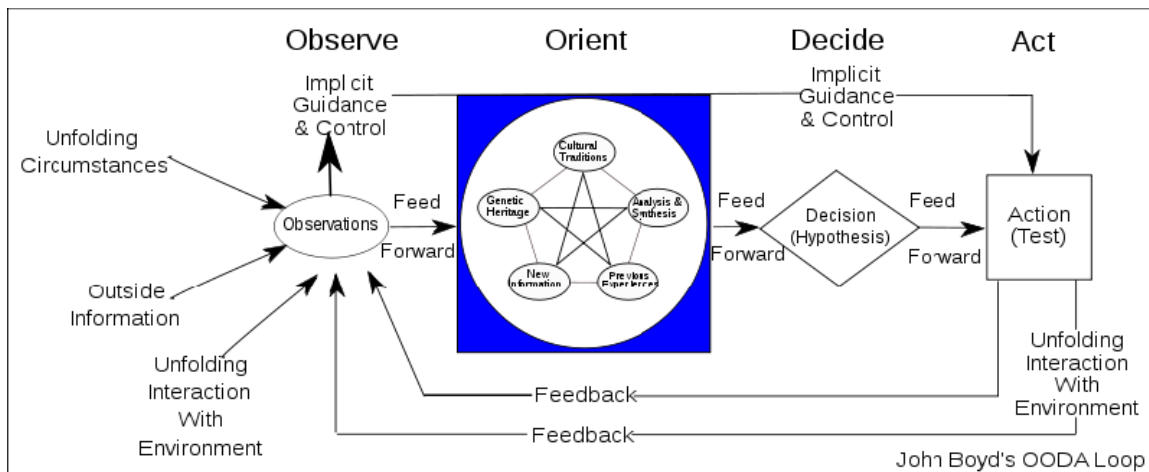
Zijn missie: van groepsbenadering naar het individu; naar persoonlijk leiderschap; naar consent.

### **'Innoveren is hoog presteren'**

Leo Kerklaan van de Franeker Management Academie, hanteert de stelling dat 'beheersingdenken' een rem zet op innovatie. Denken volgens procedures moet juist worden omgezet naar een actiegerichte aanpak.

Tijdens een korte workshop vertelt Leo over de *conceptuele spiraal* als alternatief voor de PDCA-cyclus. Bij dit conceptuele denken gaat het Plan-Do-Check-Act principe niet meteen radicaal overboord, maar wordt het juist aangevuld zodat er een completer beeld ontstaat. Door het toevoegen van andere mechanismen zoals *feedforward* en *out-of-the-box* denken, wordt een voorspellend karakter geïntroduceerd waarbij veel ruimte is voor innovatieve ideeën.

De Conceptuele spiraal is een mentaal concept waarbij mensen voortdurend observeren vanuit het eigen referentiekader. Daarbij is altijd sprake van mismatches. Zijn die van ernstige aard, dan volgt correctie. Een proces dat leidt tot patronen met als doel meer grip te krijgen op de werkelijkheid; deze te modelleren. De gevonden patronen leiden als vanzelf tot een nieuw mentaal concept. We spreken in zo'n geval niet meer van een PDCA-cyclus, maar van de OODA-loop.



De OODA-Loop balanceert tussen feedback en feedforward, waarbij een intuïtieve leidraad wordt gehanteerd (*mindset*). Primaire uitgangspunten zijn *orientation* en *action*. De PDCA-cyclus wordt toegepast met de nadruk op *observation* en *decision*. Oriëntatie vormt dan de sleutel bij de wijze waarop wij observeren, besluiten, handelen en innoveren.

Geen alledaags concept kortom, maar beslist inspirerend en van een hoog innovatief gehalte.

### 'Resultaatgericht fantaseren'

Op een dieper niveau van bewustzijn is alle informatie voor iedereen beschikbaar. Door het inschakelen van de verbeeldingskracht/fantasie kunnen we op dat diepere niveau komen om antwoorden op vragen te vinden. Althans, dat is het uitgangspunt van deze workshop.

Rob Wichers Schreur, naast vele andere werkzaamheden ook verbonden aan de Hanzehogeschool Groningen, laat de fantasie spreken. Onze kennismaking verloopt via het fantasieprogramma 'Pannenkoek'.



Een verhaal met een geregisseerd intro dat echter halverwege wordt overgedragen aan de deelnemers die nu hun eigen fantasie laten spreken. Vooraf hebben de deelnemers een vraag of kwestie voor zichzelf geformuleerd. Na een korte sessie *wildfantaseren*, neemt Rob de regie weer over. Deelnemers delen hun fantasie die Rob vervolgens interpreteert en zo leidt dat tot op z'n minst interessante conclusies. Over *out-of-the-box* denken gesproken...

### 'De wereld volgens Wubbo Ockels – De Superbus als voertuig van de fantasie'

Een lezing door Wubbo Ockels, Groninger, enige Nederlandse astronaut, hoogleraar TU Delft, pleitbezorger van de Superbus en nog veel meer, vormt het hoogtepunt van de dag.

Met gevoel voor dramatiek, doet Wubbo de lancering van de '*Challenger*' nog eens dunnetjes over. We horen de countdown en zien de Spaceshuttle zich losmaken van het platform; een moment van glorie. Maar ook van bezinning. Want gezien vanuit de ruimte, blijkt de aarde ook een brandhaard: het Amazonegebied, Cyprus, Israel, Irak... Maar alles overheersend het overweldigende gevoel één te zijn met de natuur, en dat geeft vertrouwen.



Wubbo: *“De aarde is uniek en interessant. Het is een groot ruimteschip en wij zijn eigenlijk allemaal astronauten, alleen zonder opleiding...”* Om in een razend tempo het ene klimaatmodel na de andere grondstoffengrafiek over ons uit te storten. Het is duidelijk waar Wubbo naar toe wil: ons klimaat hangt aan een zijden draadje en we zijn al bijna te laat met het nemen van passende maatregelen.

Met de zon als alternatieve, schone, veilige en oneindige bron van energie, is Wubbo aangeland bij zijn stokpaard: de Superbus. En ik geef het toe: ook ik hoor bij het kamp der sceptici. Maar na aanhoren van alle technische, financiële en bureaucratische ins en outs, waaronder een effectieve en uiterst sexy promotiefilm voor Dubai, ben ik bijna om. De Superbus wordt namelijk elektrisch aangedreven. De accupacks worden opgeladen met zonnecellen die over de volle lengte van het tracé zijn aangebracht. Gratis, en zeker een optie voor de geluidsschermen langs ons snelwegennet.

Wubbo's bijdragen aan de World Solar Challenge (*ik doe alleen mee als we gaan winnen...*) komen met grote snelheid voorbij, evenals een campagne op alle scholen met als thema: *duurzaam vervoer anno 2020*. Een wervelwind heeft de zaal getroffen en staat op het punt het pand weer te verlaten.

Enkele statements: *“Je kunt een veilige kerncentrale bouwen, maar mensen zijn per definitie niet veilig... Innoveren is disruptief voor bestaande structuren... Gebruik de energiebronnen die passend en voorhanden zijn met respect voor de natuur.”* Een gedreven en inspirerend mens die ons tot besluit complimenteert vanwege onze dynamiek.

### **‘Paneldiscussie en afsluiting’**

Onder leiding van Marc Muntinga, wordt de dag besloten met een paneldiscussie met als thema: ‘Innovatie ten behoeve van bereikbaarheid Noord-Nederland’. De panelleden hebben allen, niet geheel toevallig, duidelijke raakvlakken met het begrip ‘vervoer’. Eric Neef, algemeen secretaris EDR; Jeroen Meulendijks, directeur Airport Eelde; Harm Post, directeur Groningen Seaports en Dolf Liewes, directeur LCW Groningen en voorzitter TLN regio Noord.

De discussie wordt voorvarend ter hand genomen. Innovatieve ontwikkelingen in de Eemshaven komen ter sprake. De aanleg van de A31 en de spoorlijn Groningen – Leer worden in een breder perspectief geplaatst. Evenals het aanplanten van gewassen voor de opvang van NO<sub>x</sub> op de luchthaven Eelde en de invoering van 60-tons vrachtwagens onder het motto: *groter = goedkoper = milieuvriendelijker*. Nogmaals benadrukt, wordt het feit dat Noord-Nederland op de terreinen alternatieve energie, milieu en infrastructuur, een geweldige voorsprong heeft op de rest van Nederland.



Slotconclusies: *“Groningers, zet je mentaliteit overboord. Toon lef en heb invloed op de Haagse besluitvorming!”* Maar ook: *“Slaagkans is voorwaarde voor geloof en vertrouwen.”* En last but not least: *“Innoveren is geloven!”*

Een betere afsluiting van een heel bijzondere en geslaagde dag is eigenlijk niet denkbaar. Hoewel de zaal daar kennelijk anders over denkt als blijkt dat deze dag tevens Marcs verjaardag is. Spontaan klinkt het 'lang zal hij leven', waarmee Marc tevens wordt bedankt voor zijn voortreffelijke rol als dagvoorzitter.