

Trends in kwaliteitsland. Een verslag van het EOQ-congres 2023.

Op 9 en 10 oktober vond het 64^e EOQ-congres plaats in Porto Portugal. Dit was het eerste EOQ-congres na de corona-periode. Het vorige congres vond in 2019 plaats in Lissabon.

Het was voor de Portugese zusterorganisatie APQ een succesvol congres met 500 deelnemers uit 40 landen. Onder de congresgangers bevonden zich drie NNK-leden.



Cees Beek, Marianne Gerrits en Patrick de Boer

Het was goed om na 4 jaar de EOQ-collega's weer te ontmoeten en te zien wat de trends zijn in kwaliteitsland. De titel van het congres 'Quality for the future' klonk dan ook veel belovend.

Er was een vol programma met interessante plenaire lezingen, propvolle paralelsessies en een gezellig galadiner in een Porthuis.

De thema's van de laatste jaren zoals duurzaamheid/governance en digitale transformatie/ Quality 4.0 zijn nog altijd actueel. Nieuwe thema's die impact hebben op ons vakgebied en op de competenties van de kwaliteitsfunctionaris waren:

- a) Quality Governance
- b) Kunstmatige Intelligentie (AI)
- c) Resilience Management

- a) Het congres werd geopend met een lezing van de Britse Victoria Hurth (Cambridge University) met als titel: Quality Governance, the key to a sustainable future. Ze hield een vurig pleidooi voor een betekenisvolle, duurzame economie waarbij het niet meer alleen gaat om groei en financiële winst maar ook om welzijn van de mens en de planeet. Zij pleit voor doel- of waarde gerichte organisaties. De PAS 808:2022 (een BSI uitgave) definieert de principes van degelijke 'purpose-driven' organisaties en de ISO 37000:2021 geeft richtlijnen voor Governance.

Deze visie sluit aan bij de visie die de Europese Commissie heeft op onze huidige industrie in het tijdperk van de vierde industriële revolutie. De EC is van mening dat de technologische Industry 4.0 onvoldoende zal bijdragen aan de groene transformatie en stelt als concept een aanvullende sociale en ecologische Industry 5.0 voor die innovatief, veerkrachtig (zie c) en sociaal/mensgericht is, de planeet respecteert en een negatieve impact op het milieu minimaliseert. Dit alles gebruikmakend van de technologieën van Industrie 4.0 zoals digital twins en kunstmatige intelligentie (zie b).

Is er ook sprake is van Quality 5.0? Dit werd op dit congres niet geadresseerd, maar op het internet zijn genoeg publicaties te vinden. Er wordt gesproken over Social Quality Management of Empathisch Kwaliteitsmanagement. Een onderwerp om later eens uit te diepen.

- b) Enkele sprekers signaleerden dat investeringen in Kunstmatige Intelligentie (AI) de komende jaren exponentieel zullen stijgen; van 208 miljard USD in 2023 naar 1,8 miljard USD in 2030. AI gaat een grote plaats innemen in onze organisaties. Het congressthema van de Asian Network for Quality was dit jaar dan ook 'Quality transform with AI booming'.

Onze Britse zusterorganisatie CQI ziet nieuwe Q-competenties zoals: kritisch denken, creativiteit en voorspellen en verbeteren m.b.v. AI-tools zoals Digital Twin en Rapid Adaptive Learning.

Een 'Digital Twin' is een digitale kopie van een (complex, dynamisch) systeem waarmee men dit systeem kan analyseren (verbanden vaststellen), monitoren, besturen, simuleren, voorspellen en optimaliseren. De Digital Twin werd voorgesteld als een nieuwe Quality Tool, er zijn al een aantal ISO-documenten voor (ISO/IEC 30173:2023 en de ISO 23247-serie).

AI is duidelijk een nieuw aandachtsgebied voor de kwaliteitsfunctionaris.

- c) Zo ook het onderwerp 'Resilience' ofwel veerkracht/weerstand.

De Britse professor Anthony had onder kwaliteitsprofessionals en leden van International Academy for Quality (IAQ) een onderzoek gedaan naar toekomstige Q-thema's. Naast de vertrouwde onderwerpen als data, duurzaamheid, risicomanagement en Q4.0 is 'resilience' een nieuwkomer.

Is 'Resilience' de opvolger van 'Agile' (wendbaarheid)? Op een uitzondering na kwam het begrip 'agile' niet meer voor in de lezingen.

Robert Schmitt van de Technische Universiteit Aken ziet Resilience Management als de volgende QM-ontwikkeling na Quality 4.0 en Josef Oehmen van de Technische Universiteit Lyngby in Denemarken stelt dat resilience de capaciteit is van een systeem om zich te kunnen aanpassen aan verrassingen uit een dynamische omgeving met maatschappelijke, politieke en sociale krachten. Resilience Management bestaat volgens hem uit drie fasen:

- preventie (minimaliseren van gevaren en zwakheden en voorbereid zijn);
- weerstand bieden (onderkennen en begrijpen, voorrang geven, absorberen en aanpassen);
- herstellen (leren)

Resilience Management is naar onze mening een nieuw domein waarin de kwaliteitsfunctionaris een ondersteunende rol kan spelen.

Het 65^{ste} EOQ-congres is op 14 en 15 november 2024 in Reims Frankrijk. Kijk op <http://www.eoqcongress2024.com> voor meer informatie.

Marianne Gerrits en Cees Beek