

Verslag van het EOQ-congres 2024.

Op 14 en 15 november vond het 65^e EOQ-congres plaats in Reims. Ditmaal werd het jaarlijkse congres door onze Franse zusterorganisatie France Qualité georganiseerd. Er waren zo'n 300 deelnemers uit 32 landen die naast de nodige plenaire lezingen konden kiezen uit 27 parallelsessies.

Dit jaar waren vijf NNK-leden aanwezig. Hieronder vier van hen. Van links naar rechts: Diederik van der Burg, Cees Beek, Patrick de Boer en Marianne Gerrits.



Het thema van het congres was geïnspireerd op de Olympische Spelen. Men had de parallelsessies niet ingedeeld naar onderwerp maar naar het Olympische motto Citius (sneller), Altius (hoger) en Fortius (sterker). Daar was dan nog het thema 'Samen' aan toegevoegd.

Het congres werd geopend door de Zwitserse/Nederlandse paralympiër Celine van Till die ons meenam in haar indrukwekkende revalidatietraject na een val met haar paard in 2008 tot aan haar huidige niveau van topatlete (twee zilveren medailles bij de Paralympics in Parijs bij het fietsen in de T1-2 klasse).

Take outs waren:

Kwaliteitsfunctie

France Qualité heeft een denktank ingesteld om over kwaliteit & prestaties na te denken (een idee voor het NNK?). Men onderzocht wat de werkzaamheden/competenties van de kwaliteitsmanager van de toekomst zijn. Naast de elementen zoals genoemd in de ISO 9001 zijn er zes nieuwe competenties waarop gefocust moet worden: wees verlichtend, stimuleer prestaties, wees verbindend tussen de verschillende functies in de organisatie, wees de stem van de interne klant, wees zeker van je management en hou het simpel (vereenvoudiging). Daarnaast dient men een rolmodel te zijn voor nieuwe jonge collega's. Deze aspecten zullen gezien worden door de stakeholders, waarbij de planeet als onafhankelijke stakeholder genoemd werd.

Professor Robert Schmitt CEO van onze Duitse zusterorganisatie DGQ gaf aan hoe AI ons vakgebied beïnvloedt. We gaan m.b.v. AI van data diagnose, voorspelling naar voorschrijvende modelering. Hiervoor zijn zeven (intelligentie) i-tools beschikbaar. Dit zijn o.a. statische analyses zoals evolutionaire berekeningen en cluster analyse en waarschijnlijkheidsmodellen zoals Bayesiaanse optimalisatie en willekeuring algoritmen.

Samengevat kan de kwaliteitsmanager van de toekomst een belangrijke rol spelen bij de digitale en/of duurzaamheidstransformatie. Maar door de vergrijzing wordt behoud en overdracht van kennis ook erg belangrijker.

Verbeteren

Continu verbeteren is een cultuur. Dus dat vraagt om gewenning en oefening! Pas op voor valkuilen zoals: het management is alleen verbaal betrokken, er is geen *slack time* in de organisatie om iets anders te doen dan alleen het reguliere werk, en verbeterprojecten zijn niet zichtbaar. France Qualité heeft een onderzoek gedaan naar veranderingen die organisaties doorvoeren. Niet verrassend is dat 96% van medewerkers veranderingen zien. Wel verrassend, en tegelijk zorgelijk, is dat 60% vindt dat die veranderingen tot weinig leiden en dat 76% vindt dat er geen duidelijk doel is voor veranderingen. Het wereldwijde onderzoek van Gallup naar betrokkenheid geeft aan (2023) dat 23 % van de medewerkers betrokken is, 62 % is dat niet en 15% is geheel losgekoppeld van de organisatie. Men schat in dat niet-betrokkenheid jaarlijks de economie 8,9 triljoen US-dollar kost.

Miles Herrera (The Lean Six Sigma Company) gaf aan als je werkelijk verandering wilt aanbrengen in een organisatie dat je dan de cultuur moet meenemen. Dit deed hij aan de hand van vijf 'pilaren': vision, skills, incentive, resources en clear plan. Hij deelde hiervoor een 'quick assesment form', een score formulier die als tool gebruikt kan worden.

Bij het onderdeel leiderschap sprak Tim Wiegel over hoe de tool 'Obeya' gebruikt kan worden om teams binnen organisaties te begeleiden en effectiever te laten samenwerken. In plaats van dat individuen achter de feiten aanlopen en brandjes blussen leren teams samen hun prestaties richting het hogere doel te verbeteren.

Hulpmiddelen

Er zijn websites met kennis en hulpmiddelen die je gewoon gratis kunt gebruiken! De windturbine-brancher heeft www.apqp4wind.org. Voor de aerospace-industrie is een volwassenheidsmatrix gemaakt, die te vinden is aimm.iaqg.org (ook voor organisaties in andere branches prima bruikbaar!). Kijk ook eens in ISO 10009:2024: Guidance for quality tools and their application.

Het 66^{ste} EOQ-congres is op 12 en 13 juni 2025 in Oslo Noorwegen. Kijk op eoqcongress2025.com voor meer informatie.

Marianne Gerrits, Diederik van der Burg en Cees Beek