

Drie genomineerden voor de NNK Business Improvement Award

BUSINESS IMPROVEMENT: KWALITEIT ANNO NU EN MORGEN

Als je doet wat je altijd hebt gedaan, krijg je wat je altijd kreeg. Deze uitspraak is ons allen wel bekend. Toch doen we vaak jarenlang ons werk op dezelfde manier, zonder bewust te kijken naar mogelijkheden om het bedrijfsproces te verbeteren. Bedrijven worden vaak pas wakker als het vijf voor twaalf is. Klagende of wegblijvende klanten, zwaardere eisen van investeerders of het mogelijk verliezen van een kwaliteitscertificaat laten de bellen rinkelen.

Door Elize Hulscher, Audite Adviesbureau

De wereld verandert snel door de opkomst van nieuwe technologieën die in exponentieel tempo op de markt komen. Technologie is niet goed of fout, hoe we ermee omgaan wél. De interactie tussen mensen wereldwijd is eenvoudiger geworden. Mede daardoor is ook kennis breder toegankelijker geworden. Het internet biedt ons tools, tips en best practices waarmee we vooral ons voordeel moeten doen. Daarnaast zorgt de digitale wereld echter ook voor nieuwe problemen, zoals het hacken van bedrijfssystemen en inbreuk maken op de persoonlijke privacy.

Hoewel de digitale wereld veel mogelijkheden biedt om kennis te delen, moet de kracht van het persoonlijke verhaal niet worden onderschat. Storytelling is niet voor niets al eeuwen een krachtig en effectief communicatiemiddel om mensen te verbinden. Voorbeelden uit de praktijk helpen bij het vertalen van soms abstracte visies en methoden naar concrete, tastbare activiteiten.

De kwaliteitskringen bieden hun leden

daarom de mogelijkheid om de praktijk te ervaren via bedrijfsbezoeken en verhalen over opgedane ervaringen op het gebied van kwaliteitsmanagement. Ook het NNK biedt graag een platform aan deze succesverhalen en verbindt jaarlijks een award aan de meest succesvolle kwaliteitsprofessionals.

BUSINESS IMPROVEMENT EVENT 2017

Het Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement (NNK) is voor kwaliteitsmanagers, bedrijfsleven en overheid het landelijke platform voor kwaliteitsmanagement. Samen met de regionale kwaliteitskringen organiseert het NNK het Business Improvement Event, op donderdagmiddag 15 juni a.s. in Amersfoort.

Het NNK wil talentvolle Business Improvement Managers stimuleren om baanbrekende oplossingen te bedenken voor slimmere, efficiëntere bedrijfsprocessen. Zij reikt daarom jaarlijks de Business Improvement Award uit aan de kwaliteits-

manager die (het denken over) de kwaliteit in zijn of haar organisatie ingrijpend verandert en verbetert.

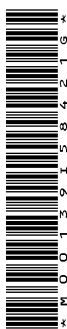
Business Improvement wordt breed gezien. Het kan gaan over veranderingsprojecten op strategische niveau, maar ook over verbeterprojecten op operationeel niveau. Een project hoeft niet uitsluitend te gaan over kwaliteit; ook thema's als milieu en veiligheid horen tot de mogelijkheden. Kwaliteit kan betrekking hebben op producten, diensten, processen, organisaties, ketens en netwerken van organisaties.

BEST PRACTICES

Tijdens het Business Improvement Event vertellen de genomineerden over hun project. De belangrijkste resultaten, de uitdagingen en de wijze waarop zij hun bijdrage hebben geleverd aan het project staan in de presentaties centraal.

BEST PRACTICE 1

Voor Menno Zweegman is nauwe



DE GENOMINEERDEN VAN 2017

Op 15 juni a.s. vindt het Business Improvement Event voor de achtste keer plaats. Deze donderdagmiddag presenteren de genomineerden Menno Zweegman, Maurice Beijk en Robin Roest hun best practices en strijden ze om zowel de expertprijs als de publieksprijs.



MENNO ZWEEGMAN



MAURICE BEIJK



ROBIN ROEST

Menno Zweegman studeerde hts Elektronica en werkt vanaf 2007 bij Abbott Laboratories, waar op dat moment Lean/Six Sigma en change management geïntroduceerd werden. Hij is sinds 2006 gecertificeerd Black Belt in Lean en Six Sigma, verzorgt bij Abbott diverse trainingen en leidt projecten op dit gebied. Na de Masterblackbeltopleiding in 2008 te Chicago (George Group) heeft Menno zich verder verdiept in het vakgebied van Lean en Six Sigma.

Het bedrijf: Abbott is een internationaal, breed georiënteerd healthcare bedrijf, dat zich richt op het ontdekken, ontwikkelen, produceren en verkopen van farmaceutische en medische producten. Deze medische producten bestaan uit diagnostische middelen, medische apparatuur en voedingsproducten.

Nederland is het logistieke hart van Abbott. In Zwolle bevindt zich het wereldwijde planningscentrum, waar medewerkers ervoor zorgen dat de Abbott-producten aan meer dan 175 landen buiten de VS en Canada worden geleverd. Alle details worden daarvoor in Zwolle geregeld: planning, inkoop, opslag en transport, logistieke systemen, im- en export en administratie.

Maurice Beijk heeft als Specialist Duurzaam Bouwen een belangrijke bijdrage geleverd aan de realisatie van de 'groene' fabriek van Unipro. Maurice, afgestudeerd aan de hogeschool voor de Kunsten en ArtEZ als interieurarchitect is van huis uit A + D architect. Hij heeft een uniek duurzaam huis gebouwd in Hengelo en tevens de inrichting van het bedrijfspand van Unipro verzorgd. Zijn passie is Duurzaam Bouwen. Alles wat Maurice in zijn eigen energie-positieve woning heeft ontwikkeld, past hij bij Unipro in het kwadraat toe. Maurice werkt sinds 2012 bij Unipro. Het bedrijf: Unipro BV levert alles voor het leggen, onderhouden en renoveren van alle soorten vloeren. Unipro is een familiebedrijf, gekenmerkt door 'gründlichkeit' en een warme, persoonlijke bedrijfscultuur. Unipro in Haaksbergen bewijst dat duurzaam bouwen of produceren niet complex of duur hoeft te zijn. Duurzaamheid, samenwerking en co-creatie staan bij Unipro centraal. Unipro werkt met innovatieve productiemethoden met als doel vakkundig technisch advies te leveren voor de juiste vloeren. Het bedrijf maakt deel uit van de internationaal opererende, beursgenoteerde organisatie Uzin Utz Gruppe uit Duitsland.

Robin Roest, directeur Repair bij CED, is de derde genomineerde. Robin Roest studeerde aan het Grafisch Lyceum te Rotterdam en de Avans Hogeschool te Tilburg en behaalde in 2008 een MBA aan de Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit. Van 2004 tot 2008 was hij verbonden aan de Den Haag Media Groep te Rijswijk.

Het bedrijf: CED is een full-service claimmanagement organisatie. Een dienstverlener aan verzekeraars en eigen risico dragers in het preventief voorkomen en het managen/afwickelen van schadeclaims, veelal ten gevolge van brand, storm, wateroverlast en inbraak. CED heeft kantoren in 14 Europese landen, 1.600 medewerkers en een jaaromzet van 180 miljoen euro. De afdeling Repair in Capelle aan den IJssel staat sinds 2015 onder leiding van Robin Roest, die in 2008 bij CED in dienst trad. Klanten van CED Repair zijn vooral verzekeringsmaatschappijen, woningcorporaties en vastgoedbeheerders.

samenwerking met het hbo essentieel om succesvol te kunnen zijn. In 2011 begon Abbott Laboratories met het bieden van stageplaatsen aan twee studenten. Inmiddels heeft het bedrijf tientallen studenten in onder meer Technische Bedrijfskunde, Logistiek, Elektrotechniek en HRM een interessante opleiding bezorgd. Lean Six Sigma, de DMAIC-structuur en serieuze begeleiding zijn cruciaal voor het succes van dit samenwerkingsproject.

Binnen de afdeling OPEX Abbott Zwolle bestaat vanaf 2012 een stijgende behoefte aan verbeterprojecten en -programma's. De afdeling heeft echter niet voldoende resources tot haar beschikking om aan de behoeften van de interne klanten te kunnen voldoen. Toen vanuit het onderwijs het verzoek kwam of het bedrijf stage- en/of afstudeerplaatsen kon bieden voor studenten, voorzagen Menno en zijn team al snel een win-win situatie. Dit was de aanleiding om een structureel programma op te zetten voor studenten met kans op een loopbaan bij Abbott. Het programma werd opgezet vanuit de centrale gedachte dat Abbott de beste stage- en afstudeerplaatsen voor studenten zou gaan bieden. Het bedrijf investeerde aanzienlijk in de begeleiding en het verhogen van kennis van de studenten, die als projectleider verbeterprojecten gingen uitvoeren via de DMAIC-projectstructuur. Een aantal studenten is door projecten bij Abbott nu gecertificeerd als Green Belt.

Door studenten in te zetten op concrete verbeterprojecten leren zij snel, praktisch en doelgericht. Mede door hun inzet kan de organisatie weer voldoen aan de interne resourcevraag. De doelstellingen voor kostenreductie, kwaliteitsverbeteringen en efficiëntieverbeteringen zijn zodanig in een stroomversnelling geraakt, dat Abbott Zwolle binnen drie jaar de Shingo Award kan halen.

BEST PRACTICE 2

Unipro opereert dankzij gezond verstand en uitgekiende maatregelen volledig CO₂-neutraal. Maurice Beijik is ervan overtuigd dat duurzaam bouwen of produceren niet complex of duur hoeft te zijn. Dit bewijst hij met de toets van GPR-Gebouw: het rapportcijfer voor de duurzaamheidsprestaties van het bedrijfspan van Unipro is 8,66. Het verbruik van energie en water in het

bedrijfspan van Unipro is sterk beperkt. Een warmtepomp, gecombineerd met een WKO-installatie en op biomassa gestookte pelletkachels, zorgen dat een gasaansluiting overbodig is en dat Unipro volledig CO₂-neutraal opereert, zowel in de kantooromgeving als bij het productieproces. Dit is uniek voor een productiebedrijf. Samen met de gemeente Haaksbergen en de provincie Overijssel werkt Maurice aan de verdere ontwikkeling van het industrieterrein waar Unipro nu nog als enige is gevestigd. De hoofddoelstelling is hier een industrieterrein te ontwikkelen met een energiezuinige infrastructuur, duurzame gebouwen en zo duurzaam mogelijke productieprocessen, waarvoor Unipro als voorbeeld wordt gesteld. Er worden onder andere 'smart roads' aangelegd, met reflecterend granulaat in plaats van een overkill aan verlichting.

BEST PRACTICE 3

Robin Roest en zijn team hadden in 2015 het doel om de klant eens echt centraal te stellen. Daarvoor moest de beste oplossing worden gezocht voor de klant, efficiënt en resultaatgericht worden gewerkt en moest werkelijk topprioriteit worden gegeven aan klanttevredenheid.

Dat leidde tot de volgende doelstelling voor zijn verbeterproject: Bij elk reparatieverzoek een zo'n 'lean' mogelijke oplossing bieden waar de klant (met respect voor situatie en achtergrond) centraal staat en met de ambitie zoveel mogelijk digitaal te faciliteren.

Bij de implementatie van het project staat het introduceren van het aannemers-

model centraal. CED Repair treedt op als hoofdaannemer en neemt de volledige verantwoordelijkheid op zich om de schadeherstelactiviteit te realiseren en te coördineren. CED Repair neemt de regie en geeft sturing op kwaliteit en kosten van de herstelwerkzaamheden en werkt met een landelijk-dekkend netwerk van specialisten. Zo ontstaat een nieuwe *Customer Journey*:

- klant ervaart schade;
- klant meldt schade direct via verzekeraar bij CED Repair;
- CED Repair plant op basis van klantprofiel en schadetype meteen herstel;
- klant ontvangt meest geschikte aannemer die zowel aansluit bij klantprofiel als bij type schade voor uitvoer van herstelwerkzaamheden;
- klant neemt deel aan tevredenheidsmeting.

Voor Robin is het bedenken van een idee voor een nieuwe dienst één ding, maar het binnen twee jaar uitvoeren en in productie brengen is toch echt iets anders. Een van de uitdagingen naast het opzetten van een service-organisatie en een landelijk netwerk van subcontractors was een IT-platform met app te bouwen die digitale ondersteuning van de nieuwe werkwijze (operationele en administratieve processen) naar alle partijen en communicatie tussen de deelnemers mogelijk maakt. Terwijl de 'winkel' open bleef, steeg intussen de klanttevredenheid en groeide de omzet van vier naar veertig miljoen euro. Robin Roest was in dit project initiator, eindverantwoordelijke én de drijvende kracht achter het gebruik van de juiste kwaliteitstools. 

BE GREAT!

Bovenstaande best practices worden tijdens het Business Improvement Event door de genomineerden uitgebreid toegelicht. Kom op 15 juni ook kennis delen met vakgenoten en hoor van de genomineerden over hun uitdagingen, gamechangers en mooiste resultaten. Voorafgaand aan de presentaties schetst futuroloog Bas van de Haterd zijn blik op nieuwe ontwikkelingen en vertaalt die naar de invloed die deze ontwikkelingen zullen hebben op de wereld van kwaliteitscontrole en business improvement. Laat je informeren en inspireren!

Aanmelden voor het Business Improvement Event 2017 kan via www.nnk.nl of info@nnk.nl. Abonnees van Kwaliteit in Bedrijf en leden van een kwaliteitskring ontvangen een korting van € 100,- op de toegangsprijs bij vooraanmelding tot 1 juni a.s.