

## **'Ad hoc' over Klantendag '96**

*Een gesprek met Ad Huijser*

*Karen Mauve, (NLJ 22-12-1995)*

**De redactie van het Nat.Lab. Journaal sprak ditmaal met Ad Huijser, directeur van het Nat.Lab., over Klantendag '96. 'Waarom opnieuw dit initiatief om een Klantendag te houden?', 'Wat voor ideeën heeft de directie over deze dag?' en 'Wat mogen de medewerkers van een en ander verwachten?'. Eén ding is zeker, voor Huijser bestaat er geen twijfel over het nut van Klantendag '96: 'Natuurlijk is het zinvol om ééns per jaar met zijn allen pas op de plaats te maken, terug te kijken op de afgelopen periode en vervolgens te bedenken wat er zou kunnen verbeteren.'**

'De invoering van contractresearch aan het eind van de jaren 80 en de daarop volgende Klantendagen in de jaren 90 hebben er toe bijgedragen dat de relaties met onze klanten -de produktdivisies- verstevigd zijn; zo begint Huijser. 'Daarnaast hebben deze initiatieven intern het effect gehad dat we ons met betrekking tot de eigen werkzaamheden steeds weer afvragen of het niet beter kan. Ik denk dan ook dat de komende Klantendag voortborduurt op deze ideeën. In '96 is op het lab al een aanzet gegeven om Klantendag meer naar eigen inzicht in te vullen. Een deel van de organisatie heeft toen nog gebruik gemaakt van de door de centrale organisatie aangereikte werkbladen. In '96 zal op ons laboratorium het programma van Klantendag -op de TV-uitzending van Timmer na- helemaal een lokale keuze zijn. Wij besteden die dag aan het bespreken van de resultaten van de PQA-90-zelf-evaluaties die in het najaar zijn uitgevoerd. (PQA-90 staat hierbij voor 'Philips Quality Assessment in de jaren 90.) Tijdens de zelfevaluaties hebben de sectoren, diensten en SFA's hun werkzaamheden getoetst aan de hand van vooraf aangereikte vragenlijsten. Klantendag op het lab wordt voortaan een onderdeel van de jaarlijkse verbetercyclus'.

### *Cyclus*

'De eerste stap van de verbetercyclus begint ieder vierde kwartaal met het doen van een "self-assessment" door middel van het bediscussiëren van de reeds genoemde PQA-vragenlijsten. De uitkomsten hiervan vormen de basis voor de tweede stap: Klantendag. Die dag wordt dus besteed aan het in de sector of afdeling verder inhoud geven aan de aandachtspunten voor het komend jaar. Belangrijk hierbij is dat je niet te veel projecten tegelijkertijd aanpakt en dan alleen diegene die redelijkerwijs realiseerbaar zijn. Stap drie is het samenstellen van de verbeter-programma's en stap vier het uitvoeren hiervan. Per kwartaal wordt tenslotte nagegaan of tussentijdse bijstellingen nodig zijn. Op de hierboven genoemde wijze geven we Klantendag zo een inhoud die ons kan helpen onze interne processen te verbeteren. Onze klanten zullen daarvan profiteren!'

### *Terminologie*

De vraag is of je de termen 'Klantendag' en 'PQA- 90' dan nog wel moet gebruiken. Huijser: 'Natuurlijk; die zijn binnen het bedrijf een begrip geworden en bovendien: 'What's in a name'? Waar het uiteindelijk om gaat, is dat wij aan Total Quality Management (TQM) doen, met de nadruk op 'total management' want dat geeft aan dat je het iedere keer bewust beter wilt doen'. Huijser stelt ook uitdrukkelijk dat het hem er daarbij niet primair om gaat de PQA Award te behalen, maar wel: 'Dat het Nat.Lab. het beste laboratorium is dat een industrieel bedrijf zich maar kan wensen.

De produktdivisies moeten volmondig en direct "Ja" zeggen wanneer gevraagd wordt of het lab belangrijk voor hen is.' Natuurlijk vind je niet alle oplossingen voor verbeteringen in één dag. Klantendag zou je wat mij betreft kunnen vergelijken met het gelijkzetten van de horloges en kijken of we nog in de pas lopen. En, bovendien: naast het goede is er altijd nog het betere!'