

## Een terugblik op Klantendag '96

Karen Mauve, (NLJ 02-02-1996)



*Aandachtige luisteraars tijdens de jaarrede van Ad Huijser in WB-kantine*

**Een kleine telefonische inventarisatie door de redactie van het Nat.Lab. Journaal bij een doorsnee van de Nat.Lab.-bevolking leert dat de meningen over Klantendag '96 op 15 januari jl. – hoewel van tevoren gemopper over 'het verplichte nummer' volop te horen was- na afloop op z'n minst 'gematigd positief genoemd mogen worden. Een impressie van de reacties op een grotendeels als zinvol ervaren Klantendag volgt hieronder.**

Over het algemeen was men van mening dat de Jaarrede, die onze vertrekkende directeur Ad Huijser via het televisiecircuit hield, uitstekend was: 'Een duidelijk verhaal dat heel goed gebracht werd'. Een aantal medewerkers uit de diensten, die in de vernieuwde collegezaal WBp zaten, hebben echter niet de volledige uitzending kunnen volgen. Op het prachtige, grote scherm was Huijser slechts vaag waarneembaar omdat de verlichting aanbleef. Vervolgens werd in een (goed bedoelde, red.) poging het licht uit te doen, de totale elektriciteitstoevoer uitgeschakeld. Direct toegeschoten hulptroepen konden dit euvel gelukkig snel verhelpen.

Op de daarop volgende uitzending van onze President Timmer oordeelde men minder positief dan voorgaande jaren; al was het alleen maar omdat de opname gemaakt was vóórdat zijn opvolger Boonstra bekend was en daardoor meteen al als gedateerd werd ervaren. De meesten wilden echter een jaarlijkse toespraak van de grote baas toch ook weer niet missen, *'Het is zeker motiverend, als we dat liedje over 'Philips my first love ...' maar niet hoeven mee te zingen!'* De filmpjes over de klantendag-helden, of, zoals ze hier op 't lab meesmuilend genoemd worden: *'de liefste jongetjes uit de klas'* waren *weinig inspirerend, 'en ... , die waterkoker, hadden we die niet al eens gezien; hebben we bij Philips dan niets nieuws aan te bieden?'*

### *Eigen wijze*

Na het centrale programma ging men per groep of dienst aan de slag met eigen verbeterprogramma's. Veelal is men op groepsniveau bezig geweest met eigen verbeteracties. De meeste Nat.Lab.-ers hebben

op een of andere manier wel eens van PQA-90 gehoord, maar het leeft als begrip nog niet bij iedereen. Aan de 'zelf-evaluatie-bijeenkomsten' die in november gehouden zijn, hebben tot nu toe dan ook nog maar zo'n 200 medewerkers deelgenomen.



*Klantendag '96: de nabespreking.*

Ruwweg weergegeven vonden de meeste van de ondervraagde wetenschappers dat ze iedere dag van het jaar al redelijk kwaliteitsbewust bezig zijn en dat het concept van Klantendag na vier jaar wat sleets is geworden. Als erg belangrijk werd ervaren dat het management een voorbeeld stelt met het geloof in PQA-90. 'Dat stimuleert ons 'commitment' met betrekking tot het uitvoeren van onze actiepunten, hoewel we daarvoor natuurlijk uiteindelijk alleen zelf verantwoordelijk zijn'.

De discussies bleken over het algemeen zinvol en droegen bij tot een goede verstandhouding binnen de groep.

Ook in de diensten was men meestal van mening dat één dag per jaar in eigen afdeling en aan eigen aandachtspunten werken zéér zinvol is. Op veel plaatsen is de dag nuttig besteed. *'Gedurende het jaar zijn er zoveel zaken die je zou willen oppakken, maar die door de werkdruk blijven liggen.'* Een aardig voorbeeld hiervan is de invulling die de medewerkers van de Nat.Lab.-bibliotheek aan Klantendag gaven: zij hebben de dag besteed aan het op orde brengen van diverse zaken die in de loop van het jaar niet aan de beurt waren gekomen. Algemeen werd het sociale aspect van Klantendag als nuttig ervaren. *'je bent vaak zo hard aan het werk, dat je niet eens de mensen van je eigen afdeling goed kent, daar kom je op zo'n dag ook eens wat meer aan toe!'*

In een aantal groepen heeft men de PQA-zelf-evaluatie-vragenlijsten als uitgangspunt van de dag genomen, De voor meerdere uitleg vatbare vragen leidde soms tot enige hilariteit omdat de interpretaties verschillend waren. Toch kwam juist hierdoor de stemming erin, zodat de bijeenkomst uiteindelijk uitmondde in een onvoorziene, levendige discussie waaruit zinvolle actiepunten vloeiden. In de sector Gossink begon het middagprogramma met een 'town meeting', waarvoor men vooraf vragen had kunnen indienen. Hierna ging men aan de slag met de PQA-zelf-evaluatie: de actiepunten werden bekend gemaakt op posters. Met een ludiek, spontaan ontstaan toneelstukje werd zelfs ook nog geïllustreerd wat door de spelers onder kwaliteit werd verstaan.

### *Ontberingen*

In één van de atria van WL werden de aanwezigen onaangenaam verrast door de wel heel erge 'incredible sound' die hun TV-opstelling produceerde, want door de slechte akoestiek aldaar waren Huijser en Timmer bijna onverstaanbaar. Dat was overigens niet het enige ongemak dat deze WL-bewoners die dag te verduren kregen. Ondanks jassen, dikke truien, mutsen en dassen was het ook dit jaar weer afzien in de atria. De lapmiddelen die in de vorm van plastic lappen voor de grote ruiten gespannen waren, mochten niet verhinderen dat de temperatuur weer niet boven de 14°C kwam! Warm kreeg men het pas toen 's middags de discussies op gang kwamen.

### *Hoe verder?*

Veelal werden de voorgestelde verbeterpunten per sector of dienst gebundeld en wordt op het eerstvolgende GWO bekend gemaakt wat de belangrijkste initiatieven zijn waarmee men aan de slag gaat. Er wordt naar gestreefd om niet te veel hooi op de vork te nemen, zodat de uitvoering van de acties haalbaar is. Hoe het nu volgend jaar verder moet met Klantendag, is voor de meesten nog een open vraag. 'In ieder geval zo praktisch mogelijk en niet geforceerd' en 'in kleine, direct bij het eigen

werk betrokken groepen' werd nogal eens gesuggereerd. Over de duur van de dag zei de één dat twee uur wel genoeg was en een ander dat een hele dag absoluut noodzakelijk was.



*Klantendag '96: de slotborrel.*

De slotvraag: *'Heb je één woord voor klantendag?'* werd meestal met meer woorden en schoorvoetend beantwoord in de trant van: *'Nou ja ... , ik vond het.., tóch zinvol!'*. En daarmee werd het algemene gevoel over Klantendag '96 redelijk geïllustreerd.