



Kwaliteit in Bedrijf

Periodiek van de
Kwaliteitskring Twente



Samen voor verbetering



Lustrumcongres

Jaargang 31 • Themanummer 2018



Voorwoord

45 jaar ! is dat oud of zijn wij nog zeer jong? Het is maar hoe je het bekijkt. 45 jaar voor een vereniging gericht op kwaliteit is een respectabele leeftijd. Al 45 jaar lang wordt kennis verzameld en gedeeld om van elkaar te leren. Dus in dat opzicht zijn wij al oud en rijk aan ervaringen. Maar 45 jaar is ook nog zeer jong, zeker als wij kijken naar de dynamiek van de vereniging, de dynamiek van jeugdigheid.

Vele vrijwilligers zetten iedere keer weer hun schouders onder de vereniging, zodat wij ieder jaar weer een kennisrijk en boeiend verenigingsjaar beleven rondom een mooi thema. Zoals gebruikelijk ronden we het verenigingsjaar af met ons magazine "de Krul". Dit jaar staat de Krul in het teken van ons lustrum: Twente fit for the future. Een blik naar de toekomst waarbij het jaarthema "kwaliteit van leiderschap" nadrukkelijk naar voren kwam. Een bruisend thema dat aangeeft wat onze vereniging doet; namelijk vooruit kijken naar de toekomst. Hoezo met 45 oud, wij zijn nog jong en dynamisch!

Tijdens het strak en zeer goed georganiseerde congres (commissie nogmaals dank voor jullie geweldige inspanningen) is er op verschillende manieren ingegaan op de toekomst waarin wij leven. Of wij nu spreken van virtual reality, blockchain, smart industry, jonge startende ondernemers, big bang disruption of van heel creatief je brein benutten om oplossingen te vinden, alles was erop gericht om de toekomst invulling te geven. Deze Krul is een mooi naslagwerk geworden en geeft aan hoe midden in het bedrijfs- en economisch leven een 45 jarige vereniging kan staan. Na 45 jaar staat er nog steeds een bruisende en dynamische vereniging met veel betrokken leden dus de stelling van het congres voor de regio Twente geldt zeker voor onze vereniging: Kwaliteitskring Twente fit for the future !!

Namens het bestuur wensen wij u veel leesplezier!

Henk-Jan Wegman
Voorzitter KKT

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Leerzaam congres jarige Kwaliteitskring Twente opent ogen	4
Carla Marcelis	7
Gerco Posthumus	8
Jan Schapink	8
De toekomst van Augmented Reality	9
Rob Reuvekamp	11
Alfred Stobbelaar	12
Erik Taal	13
Johan Visser	14
Hoe combineert u slimme technologie en leiderschap?	15
Colofon	19

Leerzaam congres jarige Kwaliteitskring Twente opent ogen



Twente, fit for the future – Slimme technologie & leiderschap. Dat is de titel die het jubileumcongres van Kwaliteitskring Twente (KKT) meekreeg. Op het bord bij de ingang van de Vrijhof op de Universiteit Twente in Enschede staat het duidelijk. Maar liefst 45 jaar bestaat KKT. En de club is nog springlevend. Zeker 150 gasten komen deze woensdag in maart op het congres af. Om kennis op te doen én te delen. En om er een feestje van te maken natuurlijk.

De verschillende ontwikkelingen onder de aandacht brengen, de kennis delen en zo de kwaliteit van het bedrijfsleven omhoog brengen, dat is in het kort de insteek van Kwaliteitskring Twente. Er zijn er negen van in Nederland, kwaliteitskringen. Helmond is de oudste en daarna komt Twente.

'Twente is de grootste kwaliteitskring van Nederland', zegt Elize Hulscher, secretaris van de KKT én lid van de jubileumcommissie, trots. Dat is ook te zien aan het bijzonder uitgebreide congresprogramma, dat tot in de puntjes is verzorgd. 'Dit congres organiseren we samen met de Industriële Kring Twente, zodat we samen nóg meer kennis kunnen delen.'

Beter af met blockchain?

Het programma met workshops, een voorgerecht, een hoofdgerecht en een toetje, kent op voorhand vele smaken. De lezing over blockchain van Erwin Bisschop van Coinversable trekt om drie uur 's middags bijna een volle zaal. 'Wij nemen jullie graag mee naar de future', zegt

KKT-voorzitter Henk-Jan Wegman, nadat hij iedereen van een warm welkom voorziet. Bisschop neemt de handschoenen naar de toekomst graag op. Over tien, misschien wel vijf jaar, is de blockchain helemaal ingeburgerd, meldt hij. 'Het is echt een softwareproduct.'

Bitcoins als technologie

Al snel gaat het over de bitcoin en andere cryptomunten. Er zijn er duizenden van en elke dag wordt er zo'n 10 procent verhandeld. De bitcoin is een toepassing van de blockchaintechnologie, die Bisschop graag beschrijft als een ketting van kluisjes. 'Transacties gaan de kluisjes in en een vol kluisje gaat op slot. Een gedistribueerd grootboek, distributed ledger. Iedereen heeft een kopie van het grootboek. Het is volledig decentraal en ongereguleerd - er is geen toezicht op, niemand is de baas.'

Gebakken lucht of...?

De zaal wil weten wat er eigenlijk áchter de bitcoin zit. Goud, zoals vroeger bij de banken, in elk geval niet, wordt er opgemerkt. Lucht? 'De waarde van de bitcoin is echt wat de gek ervoor geeft', bekent de spreker. 'Het is een kwestie van vraag en aanbod. Eigenlijk zit er slechts lucht achter. Maar aan de andere kant: wat zit er nu achter de dollar en de euro?' De zaal wil ook weten of je met een bitcoin tegenwoordig al brood koopt. 'Dat kan', luidt het antwoord, 'maar de huidige koers - beter gezegd de laatste koers, want het wisselt snel - is 8000 dollar voor één bitcoin en dat betaalt een beetje onhandig.' Gegriffel klinkt.

Vertrouwensrol

Dat de bitcoin de banken buitenspel zet, is nog maar een beginnetje, meent de oud-student van de Universiteit Twente en huidig voorman van Coinversable. De blockchaintechnologie is nu eenmaal interessant voor instanties die een vertrouwensrol spelen. De zaal is wel

'Op andere manier naar zekerheid kijken'

Rob Reuvekamp, adviseur Centrum voor Ondernemerschap bij Saxion, raakte razend enthousiast over onder meer de lezing blockchain. 'Je kijkt hiermee allemaal naar hetzelfde grootboek. En nadat de kluisjes op slot gaan, blijven die gesloten. Heeft er één persoon bij het openen uiteindelijk andere transacties vermeld staan, dan weet je dat die niet kloppen, want de anderen hebben allemaal wél dezelfde gegevens.' Hij merkte dat dit het traditionele denken omver wierp. 'Het oude gevoel is dat er één persoon beheerder is van het geheel. Die is verantwoordelijk en dan komt het goed. Nee, met blockchain zijn we allemaal verantwoordelijk. Je krijgt dus een andere manier waarop je naar zekerheid kijkt.'



nieuwsgierig in hoeverre blockchain betrouwbaar is. Alles is immers te hacken, denkt men hardop. En het blijft per slot van rekening wel software... 'Je moet het wachtwoord voor jezelf houden', is Bisschops eenvoudige tip, voor hij moet afronden. 'Dan kunnen ze niks wijzigen.' Drie bitcoins uitgeven terwijl je er maar twee hebt, is in ieder geval onmogelijk, zo stelt hij de zaal gerust. 'Je kunt er bij jezelf wel stiekem duizend bitcoins bijzetten, maar de andere connecties weten dat niet en dan gaat het niet door.'

Het houdt niet op

Wat wel doorgaat is het voorgerecht om vier uur. In het Amphitheater is Martin Steenbeeke de presentator en Lodewijk van der Borg de gastspreker. Het motto: the future never ends. Op het podium prijken ondertussen de letters KKT met daarin mooie lampjes. Ook de cijfers 45 'branden' volop als Van der Borg aan zijn verhaal begint. Hij werkt sinds 2003 voor de Kaak Group, waarvan de laatste zeven jaar als algemeen directeur. Het bedrijf ontwikkelt en produceert machines en productielijnen voor de industriële bakkerijbranche. Maar hij begon ooit zelf met bouwen van achtbanen en bussen, zo laat hij het publiek weten. Sinds 2008 wist hij de omzet van de Kaak Group van zo'n 8 miljoen naar 180 miljoen nu te brengen. Met tienduizend broden per uur. Hij vergelijkt zijn werkwijze met die van een Romeins legioen van

vroeger: 'Die deden alles wat op een bepaald moment nodig was: vechten, een fort bouwen, wegen aanleggen en aardappels verbouwen. Knip daarom grote orders op in kleine eenheden', luidt dan ook zijn devies.

Geluk meten

Werken met kleine eenheden vraagt wel om leiderschap. En daarbij speelt de factor geluk een belangrijke rol. Kaak heeft zelfs een geluksmanager. Van der Borg wijst op medewerker Wendi die op de eerste rij zit. 'We meten geluk, want we willen weten hoe onze werknemers zich voelen.' Dat hij een heuse roman schreef, een thriller met de titel Dood in Icer, de Achterhoek connectie, wil de manager ook nog graag kwijt. 'Het gaat over onze eigen mensen en speelt zich af door de hele Achterhoek. Het is soort stepping stone naar een managementboek.' Want wat volgens hem vandaag de dag door de opkomst van internet echt niet meer kan? De manager 'oude stijl'. 'Kennis is geen macht meer. De truc is dat je je als leider moet opstellen als een soort veredeld internet.'

Bol.com worden in bakkerijwereld

Via Kaak Bakeware, een van zijn divisies, maakt hij zijn eigen potten en pannen voor de bakkerijen. Ook runt hij K3D, een bedrijf dat metaal in 3D print. Bijna vanuit de hele

wereld komen klanten op hem af voor printwerk. Zijn ambitie hierbij? 'We willen de bol.com worden in de bakkerijen.' Dat printen gebeurt trouwens heel duurzaam, op zonne-energie. Ook op een andere manier levert Kaak een bijdrage aan het voortbestaan van de mensheid. Dat heeft met de teruggang in de bijenstand te maken. Het bedrijf print namelijk honingraten. 'Bijen weten niet goed hoe ze met een honingraat moeten beginnen; daarom maken wij ze. K3D slaat zijn vleugels uit!' Naast deze divisies valt ook Jaws, een eigen uitzendbureau (met een mooie naam!), onder de Kaak Group. 'Er is een oplopend tekort aan technici. We halen ze op vanuit de hele wereld. Jaws doet daarbij ook aan opleidingstrajecten, in samenwerking met het UWV en gemeenten', illustreert de manager, die ondertussen meldt dat hij dit jaar ook een vestiging in Enschede opent. De future is inderdaad nog niet ten einde.

Forum

De lezing van Van der Borg wel. Aansluitend begint de forumdiscussie waarin hij meepraat samen met Maurice Kruse van Twinsense, Stefan Witkamp van Athom en de eerder genoemde Bisschop. Mensen de vrijheid geven in hun werk is belangrijk, blijken ze alle vier in deze discussie te vinden. Kruse meldt daarbij te werken zonder managers, terwijl Witkamp stelt: 'We proberen

'Participerend leiderschap invoeren'

Wat kwaliteits/productmanager Johan Visser van Stork IMM het meest verraste tijdens het lustrumcongres? 'Hoe de Kaak Group als relatief klein bedrijf snel belangrijke innovaties doet. Als je hoort met hoe weinig mensen dit daar gebeurt, denk ik: Dat moet bij ons ook kunnen.' De presentatie van Lodewijk van der Borg in het jubileumprogramma trok de kwaliteitsmanager overigens al voordat hij zich aanmeldde voor deze dag. 'Ik wilde graag meer weten over hoe ze daar werken. Dat bleek parallel te lopen met wat wij doen. Omgaan met big data, teams opzetten om de kwaliteit te verbeteren. Zelf proberen we nu participerend leiderschap in te voeren; de Kaak Group doet dat al. De geluksmetingen die zij daarbij laten doen, hebben wij niet: thuis via een appje mensen laten invullen hoe ze zich deze week voelen en of ze zich gelukkiger voelen dan de week ervoor. Uiteindelijk is dat ook wel heel persoonlijk. Waar de een gelukkig van wordt, maakt de ander misschien wel verdrietig. Toch is het wel een mooie methode', blikt hij terug.



de jongens zo vrij mogelijk te laten.' Beide beseffen: het draait om de werkvloer.

Portie mazzel, snuffje nuchterheid

Van der Borg voert nog wat anders aan om succes te kunnen hebben: een portie geluk. 'Je moet op het juiste moment ergens mee beginnen. Krijg je de aandacht van de pers of juist niet? Een hoeveelheid geluk zit er echt in.' Gespreksleider Martin Steenbeeke voert met opmerkingen de nuchterheid van de Achterhoeker verder op. 'Als een boer niet kan zwemmen, ligt het aan het water', kaatst die terug. Ondertussen wil de zaal weten wat de grootste belemmeringen zijn om als bedrijf te groeien. De baas van Athom houdt het op financiering. Bij Coinversable ziet men het vinden van goed personeel als het grootste probleem. Uit de zaal komen ondertussen reacties dat het kwaliteitsverhaal nog niet aan bod komt. 'Als het niet goed is, gaat de klant weg', luidt de zakelijke reactie van de Twinsense-directeur. "We moeten wel een product maken met kwaliteit, want als het niet voldoet, ben je klaar", zegt Witkamp. In tegenstelling tot de andere deelnemers aan het forum maakt Athom een typisch

consumentenproduct, namelijk de Homey. Homey is een spraakgestuurde afstandsbediening die communiceert met alle elektrische apparaten die je in huis hebt. "Ook de kwaliteit van de service is heel belangrijk." Vandaar dat de Homey die je ooit gekocht hebt continu van updates wordt voorzien en daardoor steeds meer kan. Volgens Van der Borg kun je over kwaliteit 'wel drie jaar praten'. Maar hij zegt het in zeven woorden: "Kwaliteit controleer je niet, kwaliteit maak je."

Prosumer

Na het middagprogramma testen de bezoekers de kwaliteit van het buffet uitvoerig, in aanloop naar de lezing van Willem Poterman. Onder de titel de Big Bang Disruption geeft Poterman, ofwel de Verbeterman een relaas over onder meer Kodak en de filmrolletjes. 131 jaar oud, een omzet van 168 miljoen dollar, 47.000 medewerkers en toch op de fles. 'Eerst zagen ze geen reden tot innovatie en later ontwikkelden ze hun eigen ondergang', stelt hij. Op het scherm verschijnen nog wat omgevallen bedrijven. De Verbeterman spoelt ze zichtbaar door de plee.

Om zijn verhaal kracht bij te zetten, liet hij aan het begin van zijn

presentatie al een aantal voorwerpen rondgaan op de eerste rijen: een horloge, een afstandsbediening, een huissleutel, een krant. Ook die gaan verdwijnen, voorspelt hij. Dankzij de disruptiv technology en creative business. 'De gemiddelde leeftijd van een groot bedrijf was 60 jaar en dat is nu 17 jaar. De komende tien jaar zet dat door. Hoe dat komt? Omdat de kleine jongens dezelfde software kunnen kopen als de grote jongens. Het gaat van productbusiness naar platformbusiness; dus van aanbodgericht naar vraaggericht. Je bent consument en producent tegelijk, een prosumer.' Zelf werkte Poterman overigens onder meer bij Apple, in Zeist, Parijs en California. 'Ik ben in de jaren zeventig begonnen als systeempromoteur. Mijn grootste fout was dat ik naar een Japans bedrijf ben gegaan. Ik was manager Europa, maar mocht niks doen.' De zaal hangt aan zijn lippen. En dan komt straks het toetje ook nog in de vorm van filosofisch cabaret van Paul Smit, die de aanwezigen boeit met zijn humoristische kijk op de werking van onze hersenen. Wat is toeval, hoe rationeel zijn onze keuzes? Paul maakt er een boeiende presentatie van. Het blijft smullen op het feestje van de jarige KKT...

'Leren op andere manier reageren'

'Gedrag trainen, daar hebben wij met onze mensen veel mee te maken', vertelde Erik Taal na afloop van het congres. De SHEQ-manager van transporteur Nijhof-Wassink bezocht de lezing over virtual en augmented reality en zag een wereld voor hem opengaan. 'Onze mensen zijn onderweg op de auto en doen laad- en loshandelingen. In virtualreality-trainingen leer je op een andere manier reageren dan je primaire manier vanuit je karakter gewend bent. Of je leert juist dat een primaire reactie nodig is. Ook dat vergt training. Dat zien we in het rijgedrag, bij de BHV'ers, in het aansturen van mensen. Vanuit de combinatie virtual en augmented reality kun je je voorbeeldsituaties in een ruimte levendig voorstellen en werken met trainingsdoelstellingen. Op die manier helpt dit bij bewustwording en training in kwaliteit en veiligheid', aldus de manager voor safety, health, environment en quality.



Carla Marcelis

Functie: accountmanager

Organisatie: MEPD

Durf te investeren

"Ik vind het boeiend hoe Van der Borg met passie vertelt. Je verwacht het niet als je hem ziet, maar als hij begint te praten... wauw! Hoe hij ruimte geeft aan ontwikkeling van jonge mensen, verantwoordelijkheid geeft, durft te investeren, gelijk actie onderneemt en lijnen kort houdt. Ja, indrukwekkend. Bij een wat oudere directie zie je vaak dat het niet meer zo flitsend gaat, maar neem nou de metaalprinter die hij aanschafte. Hij zei alleen: 'Laten we dat maar 'ns gaan doen.' Zo makkelijk kun je dus dingen beslissen."

'Wereld mooier als iedereen beetje deelt'

Als lid van IKT kreeg Carla Marcelis de uitnodiging om het middagedeelte van het jubileum van Kwaliteitskring Twente bij te wonen, in het kader van het IKT-College. Ze boekte ook meteen voor de avond, zo inspirerend vond ze het programma. "Lodewijk van der Borg, Paul Smit – ik vond het op papier al de moeite waard om te komen." Zelf werkt ze vanuit MEPD, het voormalige Metalektro Personeelsdiensten, al met Jaws en de Kaak Group van Van der Borg. Dat hielp natuurlijk al mee. Van zijn live presentatie werd ze zo mogelijk echter nog enthousiaster.

Pareltjes

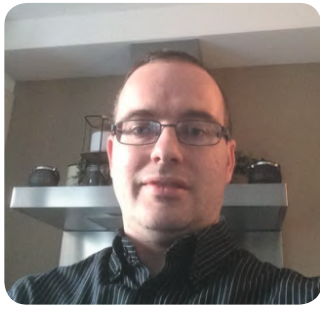
Marcelis houdt sowieso van durf, van lef om dingen te doen, soms tegen de stroom in, anticyclisch. "Zelf ben ik nogal een verbinder. Als ik zie hoe Kaak het in de Achterhoek doet, laat zien wat voor mooie pareltjes er daar zitten, dan hoop ik dat mensen dit in de buitenwereld doorvertellen en dat het doordringt."

Angst

Zelf werkt ze voor een stichting, waar de mensen alles zelf moeten doen. "Dat betekent dat wij vanuit de directie ook

veel mógen. Ja, we zijn best vrij om nieuwe initiatieven te tonen en proberen zo bijvoorbeeld soms nieuwe projecten op te zetten om mensen aan het werk te krijgen. Als stichting mogen we daarbij niet overal geld voor vragen; met zulke projecten willen we de mensen graag iets teruggeven." Deze kijk sloot naadloos aan bij de visie van Van der Borg, ervoer ze. "Hij nodigde mensen uit om vooral langs te komen. Dat vind ik prachtig, niet vanuit angst handelen, maar je bedrijf openstellen. Als iedereen een beetje deelt, ziet de wereld er een heel stuk mooier uit. En dan niet echt róepen dat je zo bent, maar het ook echt dóen, he!"





Gerco Posthumus

Functie: kwaliteitsmanager

Organisatie: Trioliet

Cartoon voor verandering

"Ik heb me enorm vermaakt", vertelt Gerco Posthumus na afloop van het congres. "De cabaretier was hartstikke leuk, het brede aanbod in onderwerpen sprak me aan en ik wilde hier graag leren van anderen." Dit gecombineerd met het 45-jarig jubileum van 'zijn' Kwaliteitskring Twente waren redenen genoeg om als lid het lustrumprogramma in maart bij te wonen.

Weg met lijvig rapport

Wat hem het meeste triggerde deze dag? "De Verbeterman liet heel pakkend zien wat er gebeurt in organisaties met mensen. Als je werknemers iets laat doen, gaat een aantal achter elkaar aan. Maar wat als je het ineens anders wilt doen? Hoe reageert men dan? En hoe krijg je dan toch de neuzen de juiste kant op? Ik vond dat heel herkenbaar. Probeer immers maar eens een verandering door te voeren; dan stuit je op weerstand. Willem Poterman gaf tips hoe je dit ombuigt. Bijvoorbeeld door niet met lijvige rapporten te zwaaien, maar een cartoon te gebruiken waarin je laat zien waar je naartoe wilt. Of door met een praktische regel of instructie te komen, inclusief uitleg over de voordelen van deze aanpak."

Bedriegende ogen

Ook de manier waarop aannames soms je geest vertroebelen, vormde voor Posthumus deze bijeenkomst een eyeopener. "Poterman liet zakjes met

korreltjes rondgaan en vroeg waar dit voor was. Uiteindelijk bleek dat dit luchtvervuiling uit India was! Je hebt dus vooraf een idee wat het is en dan blijkt het totaal anders te zijn. Hij liet ons dus zien hoe je soms met verkeerde ogen naar iets kijkt. En hoe de werkelijkheid dus wel eens anders kan liggen."

Vier gelukselementen

Kennis waar de kwaliteitsmanager van Trioliet liefst morgen nog mee aan de slag wil, deed hij tijdens het programma ook op. "De geluksfactor van Lodewijk van der Borg verraste me. Hij legde nadruk op vier gelukselementen. Allereerst dat mensen het werk leuk vinden. Maar daarnaast ook de werkomstandigheden, het loon en de stressfactor of werkdruk. Dat hij hiervoor een geluksmanager heeft aangenomen, vond ik wel wat verzocht. Maar misschien is dit op termijn toch ook wat voor Trioliet. Daar wil ik wel graag aan werken."

Jan Schapink

Functie: quality engineer

Bedrijf: Eaton Electric

Hoe organisaties ontwikkelen

De manier waarop Lodewijk van der Borg zijn bedrijf opsplijste, sprak hem ook aan. "Eaton is een mondiaal

bedrijf, van bovenaf gestuurd. Tegelijkertijd kijk ik vanuit de corporate-gedachte wel naar hoe organisaties zich ontwikkelen." Schapink amuseerde zich ook uitstekend bij het laatste gedeelte van het congresprogramma. "De mindfuck 's avonds was zeer vermakelijk; het hoeft ook niet allemaal serieus te zijn. Toch mag kwaliteit voor een volgende keer wat mij betreft wel

meer als rode draad terugkomen in een programma. Maar bij zo'n jubileum mag het gerust allemaal wat losser."



'Mindfuck vermakelijk'

Als lid van Kwaliteitskring Twente wilde Schapink sowieso aanwezig zijn bij Twente, Fit for the future – Slimme technologie & leiderschap. Het interessante programma trok hem daarin extra aan, ook al laat zijn werkgever het implementeren van nieuwe technologie over aan de ontwikkelaars. Toch wist hij naar aanleiding van de kennis die hij opdeed wel wat er morgen in zijn organisatie nog zou veranderen, als dat in zijn bereik lag. "Van iedereen een blij mens maken. Tijdens het congres is er veel gezegd om dit voor elkaar te krijgen. Vooral veel dingen die kleine organisaties snel kunnen invoeren. Dat werkt voor ons als logge organisatie anders. Ook bij Eaton werken we aan tevreden medewerkers; dat meten we ook voortdurend dankzij jaarlijkse onderzoeken en daar komen ook steeds verbeteracties uit. Toch werkt het hier allemaal langzamer."

De toekomst van Augmented- & Virtual Reality



Maurice Kruse, oprichter en mede-eigenaar van Twinsense, gaf tijdens het congres een presentatie over AR/VR. Twinsense is een online communicatiebedrijf uit Enschede dat zich tevens specialiseert in de ontwikkeling van VR- en AR-projecten. Maurice presenteerde over de toepassingsmogelijkheden van Augmented Reality, Virtual Reality en Mixed Reality. Aan de hand van vele visuele voorbeelden ging Maurice uitgebreid in op de toepassingsmogelijkheden van AR/VR. Op dit moment wordt AR/VR nog voor het grootste gedeelte gebruikt voor marketingdoeleinden. Het is nog redelijk nieuw en garandeert de aandacht van publiek, zowel tijdens beurzen als in filmpjes op je website.

VR en AR gaan in de toekomst een belangrijke rol spelen volgens Maurice. Augmented Reality zal de werk en winkelvloer sterk beïnvloeden. Voorbeelden die hij toonde waren gericht op het virtueel plaatsen van meubels in je woning of op kantoor. Of een navigatiesysteem in een winkel, die uitleg geeft over specifieke producten. Ook in de logistieke sector zal Augmented Reality de orderpicker gaan helpen bij het efficiënter maken van zijn werkzaamheden.

Voor Virtual Reality zit de toekomst in trainingsdoeleinden, ondersteuning op afstand, en daarmee verhoging van de kwaliteit. Situaties die in de praktijk niet altijd gemakkelijk zijn na te bootsen kunnen in VR

gecreëerd worden, denk maar aan het blussen van een brand op een schip. Ook kun je bij voorbeeld een onderhouds-/storingsmonteur op afstand ondersteunen bij het oplossen van een probleem. Dit nog los van het feit dat je veel meer uniformiteit in je trainingen kunt aanbrenge. Stap voor stap kun je medewerkers gelijktijdig over de hele wereld trainen. Een voorbeeld hiervan is het trainen in onderhoud van machines. Train bijvoorbeeld hoe je een machine in bedrijf moet stellen. Wat hem betreft ligt hier een grote meerwaarde ten opzichte van papieren protocollen en handleidingen.

Dit congres werd mede mogelijk gemaakt door onze partners



DYNAMISCH NETWERK VAN TWENTSE ONDERNEMINGEN





Rob Reuvekamp

Functie: adviseur centrum voor ondernemerschap
Organisatie: Saxion

'Op andere manier naar zekerheid kijken'

Rob Reuvekamp woonde het middagprogramma van het congres bij. In eerste instantie dacht hij dat dit programma vooral voor het bedrijfsleven nuttig zou zijn. Totdat... "Toen ik tijdens een kop koffie erover doorpraatte, merkte ik dat wij als onderwijsorganisatie ook al een beweging creëren. En dat de kennis die Lodewijk van der Borg deelde over wachttijd verkorten eigenlijk parallel loopt aan waar wij mee bezig zijn. Zo gaaf!"

Minder 'getreuzel'

Reuvekamp doelt onder meer op de werkwijze die Van der Borg aanraadde: een opdracht oppakken, snel afmaken en door naar de volgende. "Als ik naar mijn eigen werk kijk, zie ik vanuit die gedachte al kansen. Een groot deel van mijn tijd zit vol met afspraken. Als er ergens een blok vrij valt, werk ik die afspraken af. Is dat eerste vrije blok bij wijze van spreken pas over drie weken, dan levert dat vertraging op in de plannen en is mijn energie weg. Als ik me aanwen om dingen zo te organiseren dat ik niet alles volplan, kan ik afspraken meteen afwerken, veel sneller schakelen en uiteindelijk meer doen."

Over 5 maand aan de beurt...

Saxion maakt op dit vlak sowieso al een omslag, ontdekte hij tijdens het verhelderende kopje koffie. "Als een bedrijf iets uitgezocht wil hebben, dan wil men liefst dat dat

binnen afzienbare tijd gebeurt. Als men in maart met een vraag kwam, moesten we meestal zeggen dat men in september de eerste was, als de volgende cyclus startte. En dan werd het wel december/januari voor het bedrijf een antwoord kreeg", schetst hij de oude situatie. "Nu gaan we meer ruimte plannen. We weten nog niet precies waarvoor, maar houden wel een projectweek in bijvoorbeeld mei. De onderzoeksaanvraag die dan binnenkort binnenkomt, kan mooi in die periode plaatsvinden."

Nieuwe aanpak, meer energie

De voordelen van de veranderende werkwijze volgens Reuvekamp? "Meer flexibiliteit in de organisatie, beter reageren en met meer energie werken aan het vervolg. Studenten werken dan met actuele praktijkvragen, de praktijk krijgt antwoord op vragen die leven en wij zijn precies de kennispartner die we willen zijn. Dat houdt het voor alle partijen leuk. Ik verwacht dat we

hier de komende vijf tot tien jaar meer stappen in zetten."

Van onemanshow naar samen beheren

Ook de zekerheid die blockchain biedt – iets waarvan hij nog geen idee had wat het inhield – sprak hem tijdens het congresprogramma aan. "Je kijkt allemaal naar hetzelfde 'grootboek'. En de 'kluisjes' met data gaan tussentijds niet open. Heeft er één persoon bij het openen andere data, dan weet je dat die niet klopt, want die anderen hebben allemaal wél dezelfde data." Hij merkte dat dit het traditionele denken omver wierp. "Het oude gevoel is dat er één persoon beheerder is van het geheel. Die is verantwoordelijk en dan komt het goed. Nee, met blockchain zijn we allemaal verantwoordelijk. Je krijgt dus een andere manier waarop je naar zekerheid kijkt."

Studiepunten koppelen aan blockchain?

Specifiek voor het onderwijs verwacht hij dat blockchain niet binnen vijf, maar wel binnen een jaar of tien maakt dat zaken anders – lees: korter/snel – kunnen worden geregeld. Bijvoorbeeld de transacties die nu lopen van overheid (studiegeld) naar student naar onderwijsinstelling. "En wat denk je ervan om hier studiepunten aan te koppelen? Ja, ik zie absoluut mogelijkheden en vond het heel interessant om dat te ervaren."



Alfred Stobbelaar

Functie: *acquisiteur*

Organisatie: *Gemeente Enschede*

Spin-off uit blockchain

Met name de presentatie over blockchain vormde voor hem de trigger om langs te komen. "In Twente gebeurt best veel op het vlak van blockchain. Daar kwamen ook al kleine bedrijfjes, spin-offs, uit voort. Ook als ik bedrijven naar deze regio probeer te halen komt het woord blockchain af en toe ter sprake. Bijvoorbeeld als ik met een accountantskantoor om tafel zit, dat in het kader van goede beveiliging en goede verantwoording data beter wil opslaan."

Hype of hel

Erwin Bisschop, oprichter van Coinversable, houdt zich bezig met de bouw van blockchainapplicaties. In zijn middaglezing ging het vooral over de werking en de mogelijkheden van de blockchaintechnologie. Hoe Stobbelaar concreet tegen deze moderne term en technologie aankijkt? "Aan de ene kant heeft het iets van een hype; iedereen heeft het erover. Tegelijkertijd weet niemand wat hij ermee moet; het is lastig in de

praktijk toe te passen en toch is het superbelangrijk."

Gelijke munten, gelijke kappen?

Of de medewerker van de gemeente Enschede zijn doel haalde met het bezoek aan het congres? "Ja. De technologie van blockchain is me een beetje duidelijker geworden. Ik vond het daarbij goed dat de spreker onderscheid maakte in de gebruikte technologie blockchain en in de toepassing, waar de bitcoin er eentje van is." Waarom hij dat onderscheid zo goed vond? "De spreker voegde toe dat je iets tegen die digitale munten kunt hebben met alle pieken,

dalen en misschien wel gevaren, maar dat de techniek eronder wel werkt. En dat je die techniek dus wel kunt omarmen. Stel dat de bitcoin ploft, er ontstaat een rel en veel mensen zijn hun geld kwijt - dan zou je kunnen zeggen dat de bitcoin is geflopt en dat blockchain dus niks is. Dat is een verkeerde conclusie. De onderliggende technologie is een veilige technologie om mee te werken."

Kennis helpt

Al terugkijkend vat Stobbelaar het congres samen: "Ik hoef niet alles te snappen wat hier gebeurt, maar deze kennis helpt me wel om een goede gesprekspartner te zijn."

'Kennis helpt me goede gesprekspartner te zijn'

Alfred Stobbelaar had een duidelijk doel voor ogen met zijn aanwezigheid tijdens het congres. "Ik zet me in om bedrijven te werven van buiten de regio richting deze regio. Als er zich bepaalde ontwikkelingen voordoen die de regio kunnen helpen, wil ik er graag iets van weten. Daarom ben ik hier."





Erik Taal

Functie: sheq-manager
Bedrijf: Nijhof-Wassink

'Anderen motiveren zich gelukkiger te voelen'

"Als lid van Kwaliteitskring Twente blij ik graag bij met wat er allemaal speelt", stelt bezoeker Erik Taal. "Op die moderne ontwikkelingen waren de workshops ook redelijk gericht. Zelf woonde ik onder meer de workshop bij over virtual en augmented reality; het sprak me aan hoe deze techniek helpt bij bewustwording en training in kwaliteit en veiligheid." De manager voor safety, health, environment en quality, kortweg sheq, ziet dat geregeld voor bij komen. "Gedrag trainen, daar hebben wij met onze mensen veel mee te maken. Ze zijn onderweg op de auto en doen laad- en loshandelingen. In virtual-realitytrainingen leer je op een andere manier reageren dan je primaire manier vanuit je karakter. Of je leert juist dat een primaire reactie nodig is. Ook dat vergt training. Dat zien we in het rijgedrag, bij de bhv'ers, in het aansturen van mensen. Vanuit de combinatie virtual en augmented reality kun je je voorbeeldsituaties in een ruimte levendig voorstellen en werken met trainingsdoeleinden."

Wegzakkers

Wat Taal tijdens het congres inspireerde om voor de lange termijn iets mee te doen? "De directeur van de Kaak Group vertelde dat hij de tijden tussen beslissingen in het orderproces – tijd dat er niets gebeurt – verkortte. In tegenstelling tot Kaak zijn wij geen productiebedrijf; wij krijgen de opdracht om transport uit te voeren en dat gaat aan één stuk door bij ons. Toch zie ik wel kans de aanpak van projecten anders te organiseren. Na een startvergadering zit er vaak toch weer veel tijd tot het volgende moment. Dan zakt kennis weer weg en moeten mensen die opnieuw ophalen. Als je de tussentijd korter houdt, spaar je tijd uit en blijft iedereen beter op de hoogte."

Geluksbeleving

Ook op andere fronten deed de sheq-manager nieuwe kennis op die mogelijk meehelpt aan verandering binnen Nijhof-Wassink. "Ik vond het erg interessant hoe de directeur van de Kaak Group zo helder aangaf dat hij geluksbeleving meet. Als iemand zich gelukkig voelt, gaat hij beter presteren. Als iemand niet goed in z'n vel zit, heeft dat impact op zijn werk. Ik vond het een eyeopener om je niet te veel te richten op wie zich al gelukkig voelen, maar om anderen te motiveren zich ook gelukkiger te voelen. Ik denk dat ik samen met afdelingen human resources en communicatie echt wil kijken hoe we daar iets mee kunnen doen. Bijvoorbeeld in nieuwsbrieven

en periodieken interviews plaatsen waarin we personeel aan het woord laten. En dat daaruit dan duidelijk naar voren komt waarom zij het leuk vinden om dit werk te doen en wat hen daarin drijft."

Ons ding doen?

Tot slot zette ook het verhaal van De Verbeterman, Willem Poterman, hem aan het denken. "Interessant te zien hoe bedrijven van naam zo maar kunnen verdwijnen uit het dagelijks beeld. Ja, het doet me beseffen dat je als bedrijf wel naar de toekomst moet blijven kijken en feeling met de markt moet blijven houden om niet hetzelfde lot te ondergaan. Wat doe ik? En doe ik dat zoals men dat graag ziet dat we dat doen? Of willen we alleen graag ons eigen ding doen? Soms zit je vastgeroest. Ja, ik vond het congres in veel opzichten een opfrisdag. Ook de afsluitende humor met een inkijkje in ons brein. Prachtig te zien hoe dat er beperkingen in ons hoofd zitten die soms naar voren komen. De humor maakt me duidelijk dat ik hier rekening mee kan houden."





Johan Visser

Functie: kwaliteitsmanager/productmanager
Bedrijf: Stork IMM

'Flippo's, bitcoins – allemaal ongrijpbare ruilmiddelen'

Wat Visser het meest verraste tijdens het lustrumcongres? "Hoe de Kaak Group als relatief klein bedrijf snel belangrijke innovaties doet. Als je hoort met hoe weinig mensen dat daar gebeurt, denk ik: 'Dat moet bij ons ook kunnen.'"

Geluks-app

De presentatie van Lodewijk van der Borg in het jubileumprogramma trok de kwaliteitsmanager sowieso vooraf al. "Ik wilde graag meer weten over hoe ze daar werken. Dat bleek parallel te lopen met wat wij doen. Omgaan met big data, teampjes opzetten om de kwaliteit te verbeteren. Zelf proberen we nu participierend leiderschap in te voeren; de directeur van de Kaak Group doet dat al. De geluksmetingen die hij daarbij laat doen, hebben wij niet: thuis via een appje mensen laten invullen hoe ze zich deze week voelen en of ze zich gelukkiger voelden dan de week ervoor. Uiteindelijk is dat ook wel heel persoonlijk. Waar de een gelukkig van wordt, maakt de ander misschien wel verdrietig. Toch is het wel een mooie methode", blikt hij terug.

Gebakken lucht of schakel-uitschakelaar

Het onderdeel blockchain kwam op hem als veertiger soms ongelooftwaardig over. "Hier zat voor mijn gevoel een grote mate van gebakken lucht bij. Flippo's, bitcoins, energie – het zijn allemaal ongrijpbare ruilmiddelen. Wel werd

duidelijk dat iedereen onder de 45 daar anders over denkt..." Visser ervoer het als volgt: "De technologie, de opensourcesoftware, is gratis. In het dagelijks leven doen we daar al veel mee; iedereen heeft een mobiele waar ook die software op zit. De waarde van blockchain zit in een stuk veiligheid. Maar... hoe krijg je dat veilig? Dat vinden wij vanuit Stork moeilijk. Mede daarom zijn wij nog niet toe aan deze technologie." Toch voelt hij wel iets voor de essentie. "Of het nou op het niveau van overheid, bank of bedrijf is, je schakelt met blockchain een laag uit. Als ik bij de overheid zou werken en blockchain voorbij zie komen, zou ik me zorgen

gaan maken. Omdat wij een product maken, in plaats van een dienst leveren, staat het echter verder van ons af. Of we moeten misschien in de hele keten een tussenhandel, een schakel, ertussenuit halen."

(G)een revolutie

Of Visser verder kennis opdeed die haaks staat op zijn eigen beeld van de toekomst? "Het congresprogramma bevestigde voor mij vooral dingen die ik al weet of waar we binnen Stork IMM al mee werken." Een handige geheugensteun dus.





Jubileumcongres van Kwaliteitskring Twente

HOE COMBINEERT U SLIMME TECHNOLOGIE EN LEIDERSCHAP?

Machines die zelf onderdelen bestellen, insectdrones met microfoons, carrosserieën die de ideale assemblageroute zoeken: de technieken én de bijbehorende risico's zijn er al volop. Hoe beheers je bijvoorbeeld het productieproces én het gedrag van de apparatuur? Hoe ga je om met ethische dilemma's? En wat voor eisen stelt slimme technologie aan leiderschap? Ontdek het 21 maart a.s. tijdens het jubileumcongres van Kwaliteitskring Twente: *Twente, fit for the future – Slimme technologie & leiderschap*. Laat u voeden tijdens workshops, forumdiscussies, sprekerssessies én een diner en buik uit tijdens het entertainmenttoetje.

Door Loes Grooters

In een paar jaar tijd een bedrijf van 90 miljoen naar 190 miljoen euro omzet krijgen? Het lukte Lodewijk van der Borg. De algemeen directeur van Kaak Group in Terborg vertelt op 21 maart als kernspreker onder meer hoe nieuwe techniek en vooral nieuw leiderschap daarbij hielpen. In dit artikel geeft hij alvast een voorzet. 'De industrie-wereld wordt op z'n kop gezet door nieuwe productietechnieken. Denk bijvoorbeeld aan de opkomst van 3D-techniek en de *environmental friendly* manier om te produceren. Als je een product wilde maken van een blok hout of metaal, sneed je in het verleden veel materiaal weg. Daarna hield je, naast het resultaat, veel afval over. Met

de 3D-techniek zoals wij die nu toepassen, maak je alleen wat je nodig hebt.' En dat heeft allerlei voordelen, aldus de CEO: 'Ons resultaat is 30 procent sterker én we hebben minder volume nodig voor dezelfde sterkte. Daarnaast wordt het dankzij 3D-printing makkelijker voor ons om op den duur onderdelen te produceren in de buurt van onze klanten.'

BIG DATA ALS KWALITEITSBASIS

Van der Borg ziet een nog belangrijker voordeel van de nieuwe 3D-techniek. 'Voor machinefabrieken wordt *the internet of things* heel belangrijk. Zelf krijgen we hierdoor data van de machines die bij onze

klanten staan. Met die data werken we aan een manier waarmee we de beschikbaarheid zo hoog mogelijk krijgen.' Hoe dat in zijn werk gaat, illustreert hij met een consumentenvoorbeeld. 'Ik rijd een Tesla. Geregeld komen hier nieuwe updates voor, onder meer op basis van gebruikservaringen. Na elke update kan de auto weer een nieuw trucje. Machinefabrieken en andere b-to-b-bedrijven lopen wat dat betreft achter op de consumentenontwikkeling. Big data gaat ook voor de industrie grote impact hebben. Zelf meten wij nu de staat van de machines bij klanten. Dat maakt preventief onderhoud mogelijk nog voor de uitval plaatsvindt. Op dit moment helpt een bedrijf uit Amsterdam ons om de motorstroom van onze machinemotoren te meten. Aan de hand van de verschillen in de stroomafname, de fingerprint, gaan we voorspellen of de motor – of dat wat hij aanstuurt – gaat falen. Zo werken we met *conditioned based maintenance* aan de kwaliteit.'

'PRAKTIJKLESJE' QRM

Sowieso heeft de directeur een bijzonder heldere kijk op kwaliteit. 'Kwaliteit manage je niet, maar máák je!', stelt hij. 'Daarom pleit ik ervoor vooral te blijven investeren in de jeugd en de manier waarop zij hun verantwoordelijkheid kunnen en mogen nemen om daarin mee te helpen. Dat uit zich bij ons in het nieuwe werken, dat wij QRM

OVER LODEWIJK VAN DER BORG

Lodewijk van der Borg werkt sinds 2003 voor de Kaak Group, waarvan de laatste zeven jaar als algemeen directeur. Het bedrijf ontwikkelt en produceert machines en productielijnen voor de industriële bakkerijbranche. Zelf schreef Van der Borg enkele verrassende romans met een managementboodschap. Tijdens het jubileumcongres treedt hij op als kernspreker rondom het thema technologie en leiderschap.





Bij Ubbink, dat producten maakt voor de installatie en bouw, werken cobots; robots die náást je werken.

noemen.' QRM staat voor *Quick Response Manufacturing*, een strategie die helpt met het verbeteren van processen in zowel de productie als op kantoor. Kaak past dat als volgt toe: 'We proberen veel eigenaarschap te krijgen bij onze medewerkers. Hierdoor pak je alles als team beter aan en lever je dus betere kwaliteit.' Om de aanpak dui-

delijker te maken, vergelijkt hij het met de natuur: 'Stel je onze organisatie voor als een grote walvis. Die walvis deelden we op in een school met vissen. Dus van één grote onderneming maakten we een aantal kleinere bedrijfjes. Dat heeft verschillende voordelen.' De belangrijkste? 'Je start veel makkelijker nieuwe, kleine bedrijfjes. En die laat je dan

leiden door jeugdige, aanstormende talent. Zij voelen zich hierdoor niet doodgedrukt in een corporate setting, waarin ze een kleinigheid mogen doen en over twintig jaar misschien het volgende stapje in hun carrière mogen maken. Nee, ze voelen zich veel meer als een vis in het water, om in de beeldspraak te blijven.'

OVER KWALITEITSKRING TWENTE

Kwaliteitskring Twente bestaat 45 jaar en vormt een van de oudste kwaliteitsnetwerken van Nederland. In totaal telt de kring circa tweehonderd leden die op allerlei plekken actief zijn; van productiebedrijven tot zorginstellingen en van overheid tot dienstverlening. Het netwerk vormt een platform voor de kwaliteitsmanagers die een verbetercultuur nastreven. Elk jaar kiest de Kwaliteitskring Twente een thema waaromheen zes bedrijfsbezoeken worden gepland en een rondetafeldiscussie plaatsvindt. Ook biedt de kring trainingen op hoog niveau. Vanwege het 45-jarig bestaan volgt in maart een jubileumcongres dat nadrukkelijk ook voor belangstellenden buiten de kring toegankelijk is.

De visie van de school met vissen leidde voor Kaak, naast de solide basis vanuit de bakkerijmachines, tot diverse spin-offs. Zoals uitzendbureau Jaws, dat via de naam met een kwinkslag verwijst naar zowel het visidee als de Engelse vertaling van bedrijfsnaam Kaak. En zoals K3D, dat zich richt op activiteiten rondom de tweede industriële 3D-metaalprinter ter wereld (de eerste in Nederland). 'Jaws is opgestart door onze HRM-manager en groeit heel hard. En K3D heeft de aspiraties om verder uit te groeien tot 3D-printbedrijf voor onderdelen van onze eigen bakkerijmachines én prototypes en producten voor andere ondernemingen.'



CHECKLISTJE OF ENGINEERSTEST

Nieuwe technieken en QRM vragen wel veel van de kwaliteitsmanager anno 2018. Maar wat precies? 'Vooral dat ze ervoor zorgen dat het kwaliteitsdenken in de hele organisatie terecht komt. Tuurlijk, voor je kwaliteitscontrole blijf je werken met checklisten. Maar je werk moet meer een continu lerend proces worden', meent Van der Borg. In zijn eigen bedrijf werkt dat sinds een jaar op een inspirerende manier: 'Maken we een machine die we intern kunnen opstellen en die vervoerbaar is, dan doen we nu een interne *factory acceptance test*. De kwaliteitsmanager begeleidt deze fabrieksafnametest; de engineers die de machine ontwierpen, voeren hem uit.' Waarom dit zo goed werkt? 'Hierdoor worden de engineers allereerst geconfronteerd met hun eigen fouten en moeten zij die zelf corrigeren. Daarnaast maakt dit terugkoppeling via allerlei formulieren overbodig en vermindert hierdoor dus de kans op ruis.' Ma-

nagers die hierdoor hun 'klassieke lijstjes' missen waarmee ze zien dat een engineer niet goed functioneert en dus minder bonus verdient, wijst hij terecht: 'Het gaat niet om het functioneren van de medewerker. Het gaat om de kwaliteit voor de klant!'

THRILLER OVER QRM

Om het nieuwe kwaliteitsdenken goed onder de aandacht te brengen, schreef Van der Borg in 2015 zelfs een managementboek over QRM in een thrillersetting. 'Op deze manier wil ik mensen triggeren zich tussen de serieuze managementboeken te ontwikkelen op gebied van QRM.' Daarom hield hij bij het schrijven van zijn boek de medewerkers uit zijn eigen bedrijf voor ogen; hij wilde ze laten snappen waar het over gaat. Een moord, een achtervolging door de Achterhoek en de bedrijvigheid die er in deze regio is, vormen het bijzondere decor voor zijn boodschap. Met succes,

want al 2.500 exemplaren van het boek gingen over de spreekwoordelijke toonbank. De managementthriller kent dan ook inmiddels zijn derde druk.

PAS OP VOOR SOFTWAREVALKUIL

Tussen alle mooie, nieuwe ontwikkelingen ziet de leider van Kaak nog wel een bedreiging: softwarepartijen. 'Zij hebben de neiging om op kosten van hun klanten de laatste fouten uit programma's te halen en ondertussen de laatste ontwikkelingen door te voeren. Natuurlijk moet je ook als het gaat om machines en elektrotechnische zaken steeds meer met software doen. Maar mijn advies is: houd de software onder eigen beheer, zodat je niet overgeleverd raakt aan de wilde dieren.'

ZO WERKT HET WÉL

De belangrijkste boodschap die Van der Borg tijdens het congres wil meegeven? 'Zorg dat de kwaliteitsbeleving onderdeel is van de mensen. Dat krijg je alleen voor elkaar als je een prettige, veilige en inspirerende werkomgeving voor je collega's creëert. En als je continu nieuwe inzichten en ideeën krijgt van de jeugd.' Vanuit die gedachte motiveert hij managers tijdens zijn lezing om de jeugd te inspireren om bij hun bedrijf te komen werken. 'De huidige generatie mensen wordt nog wel eens afgeschilderd als: "na mij de zondvloed". Mijn ervaring is anders. De nieuwe generatie tussen twintig en dertig jaar bestaat uit mensen die zeer capabel en serieus – soms zelfs té serieus – zijn. En die heel bewust in het leven staan, ook als het gaat om kwaliteitszaken. Als je die mensen naar binnen haalt, ze goed begeleidt en al jong kneedt naar het kwaliteitsdenken, dan doe je het goed.'

ANTWOORD OP NIEUWE ISO-NORM

Henk-Jan Wegman, voorzitter van de Kwaliteitskring Twente, is blij met Van der Borg als kernspreker op het congres. In het dagelijks leven werkt Wegman als CEO voor Rensa Groep, een groothandelsgroep gespecialiseerd in verwarming, ventilatie, sanitair en zonnepanelen. Vanuit zowel zijn voorzitters- als CEO-functie kent hij het klappen van de zweep. 'Het personeelstekort in de industrie is groot. Hoe pak je dat aan? Met slimme oplossingen, zodat je de talenten van mensen benut en andere klus-

JUBILEUMCONGRES KWALITEITSKRING TWENTE

Titel: Twente, fit for the future - Slimme technologie & leiderschap

Datum: 21 maart a.s.

Waar: Universiteit Twente in Enschede

Programma

Middag (15.00-18.00 uur)

- **Workshops:**
 - Blockchain (door Coinversable): de principes erachter en wat kun je ermee?
 - Augmented reality/virtual reality (door Twinsense 360)
- Presentatie Lodewijk van der Borg, Managing Director Kaak Group en schrijver
- Forumdiscussie met start-ups

Deelnemende start-ups:

- Twinsense 360, Maurice Kruse, mede-eigenaar en co-founder
- Coinversable, Erwin Bisschop, mede-eigenaar en co-founder
- Athom, Stefan Witkamp, Commercial Director en co-founder

Avond (18.00-22.00 uur)

- Netwerkdiner
- Presentatie Willem Poterman, de Verbeterman, over Big Bang Disruption en meer
- Humor van Paul Smit, filosoof en cabaretier, over veranderen en de toekomst
- Netwerkborrel.

Entree

Het middagprogramma is gratis. Voor het avondprogramma inclusief diner betalen belangstellenden € 50. Voor leden van de Kwaliteitskring Twente is het hele programma gratis. Aanmelden via: www.kwaliteitskring.nl/agenda



Robots werden op de werkvloer lange tijd als eng gezien. Maar als je die techniek goed implementeert, vinden mensen het prachtig.

jes laat overnemen door technologie. Dat vraagt wel om een visie naar de toekomst, en om creatieve en betrokken mensen. Van daar dat we als titel voor het jubileumcongres kozen voor *Twente, fit for the future – Slimme technologie & leiderschap*. Met name vanuit het oogpunt van ISO 9001:2015 sluit dit goed aan. In die norm gaat het immers minder om procedures schrijven en meer om leiderschap en risicomangement. Met dit congres verwachten we zowel leiders als kwaliteitsmanagers te helpen om dat deel van de nieuwe ISO-norm beter handen en voeten te geven.'

ROBOT OP STAGE

Om de vinger op de zere én kansrijke plek te leggen, schetst Wegman een praktijkvoorbeeld. 'Zelf geloof ik heel erg in robots. Maar robots werden op de werkvloer lange tijd als eng gezien. Als je die techniek goed implementeert, vinden mensen het echter prachtig. Dat merkte ik in mijn vorige directeursfunctie, bij Ubbink, dat producten maakt voor de installatie en bouw. Hier kozen we voor de inzet van cobots, robots die náást je werken. Zo'n cobot heeft een hoog aaibaarheidsgehalte; mensen vinden hem zelfs lief. In het productiebedrijf gaven we hem een naam en lieten we hem stage lopen. Je kon hem heel makkelijk programmeren om te doen wat jij wilde. Mensen zagen hem uiteindelijk nog net niet als col-

lega, maar kwamen wel op ideeën voor zijn inzet. Werk dat ze minder leuk vinden, of waar ze hun ei minder in kwijt kunnen, kan zo'n robot fantastisch oppakken.'

Wat betreft het congresprogramma verwacht Wegman dat bezoekers na afloop rustiger slapen. 'Allereerst omdat je mensen leert kennen die een stapje verder zijn

en waarvan je dus iets kunt leren. En daarnaast omdat je nieuwe ideeën opdoet die je helpen een duurzamer voortbestaan voor je bedrijf te realiseren. Bovendien krijg je in een kort tijdsbestek een ruimer beeld van de stappen die je op het gebied van smart industry kunt maken en welke rol jij daarin kunt nemen.' Een aanrader dus voor elke leider en kwaliteitsmanager. **Q**

DOELEN HALEN DANKZIJ VIRTUELE TECHNIEK

Tijdens het jubileumcongres van Kwaliteitskring Twente vindt een seminar en demonstratie plaats over inzet van virtual en augmented reality (vr en ar). Het bedrijf Twin-sense 360 laat u zien hoe u met deze techniek (marketing)doelstellingen haalt in zowel de zakelijke als de consumentenmarkt.

VAARDIGHEDEN TRAINEN

Vr-techniek kennen we bijvoorbeeld van de vr-brillen, zoals Google Cardboards, de Oculus Rift en de Microsoft Hololens. Met zo'n bril brengt u onder meer werkinstructies bij trainingen haarfijn in beeld. Zo bootst u er waarheidsgetrouw situaties mee na waarin mensen een brand moeten blussen, een schip lossen of andere vaardigheden moeten aanleren. De combinatie van ar en vr, simpelweg genaamd mixed reality, maakt nóg meer mogelijk. In deze gecombineerde omgeving komen de echte wereld en levensechte virtuele objecten samen én gaan die twee interactie met elkaar aan. Dankzij deze techniek kost trainen minder tijd en geld en groeit de kwaliteit van producten en dienstverlening.

Informatie over de Kwaliteitskring Twente

De vereniging KKT is op 23 augustus 1972 opgericht en heeft als doel een wezenlijke bijdrage te leveren aan het succes van ondernemingen en organisaties in de regio Twente en daarbuiten. Zij doet dit door de kennis en toepassing van Integrale Kwaliteitszorg en nieuwe managementtechnieken te bevorderen en daarbij nadrukkelijk de mens te betrekken.

Ereleden:

Dhr. M. Pot
Dhr. A. Meirik

Bestuur:

Henk-Jan Wegman	voorzitter
Elize Hulscher	secretaris
Eric van de Straat	penningmeester
Gerard Berendsen	opleidingscommissie
Johan Zemansky	programmacommissie
Joost Brinkhuis	dienstverlening

Lustrum organisatie:

Eric van de Straat
Johan Zemansky
Rick Nijhuis
Elize Hulscher
Erna Wolberink
Jaap Hekkema
Ab Meirik

Colofon

Kwaliteitskring Twente
Postbus 8071
7550 KB Hengelo
Telefoon: 06 50850360
E-mail: Info@kwaliteitskringtwente.nl
Linkedin: Kwaliteitskring Twente
Twitter: @KKTwente



45 jaar

1972 - 2017

TWENTE

FIT FOR THE FUTURE

SLIMME TECHNOLOGIE & LEIDERSCHAP