

Nationaal Kwaliteitscongres

Het Nationaal Kwaliteitscongres vond dit jaar plaats op 20 mei, opnieuw in Burgers' Zoo te Arnhem. Onder leiding van dagvoorzitter Inge Diepman gaven plenaire en parallelle sprekers acte de presence. Hier een foto-impresie.



▲ Dagvoorzitter Inge Diepman: professioneel en gedreven.

▶ Aandacht voor de sprekers en hun presentatie.

▼ Dick Manneveld, manager Business Excellence bij Corus ging in een praktijkcase in op het onderwerp klanttevredenheid. Bij Corus krijgen de beste klanten een specifieke, op maat gemaakte behandeling. Hier ging het over het hoe, waarom en het resultaat.



▲ Kees Ahuis beet het spits af en ging in op het thema 'kwaliteit vanuit bezieling en vertrouwen'. Nieuwe waarden als aanvulling op de traditionele toolkit van de kwaliteitsmanager.



2010



▲ Rob Creemers (links) beloofde een presentatie in 'moordend tempo' en dat kwam hij na. Hij schetste een toekomstbeeld op het gebied van onder andere ICT, globalisering en het klimaat. Zijn broer Marcel nam het vervolgens van hem over. Via vragen aan de zaal gaf hij aan dat de lat daadwerkelijk hoger moet.



◀ Wouter Hart – bij Sigma onder andere bekend van zijn briefwisseling met Teun Hardjono – gaf in een uitstekende presentatie aan dat het kwaliteitssysteem nooit ten koste mag gaan van de focus op de klant. Logisch, maar in de praktijk heel wat minder logisch, gezien de voorbeelden die hij gaf.

▼ Eric de Blok maakte vorig jaar al indruk met zijn presentatie waarin hij vergelijkingen maakte tussen evolutie, natuur en dierenrijk en het continu verbeteren binnen organisaties. Dit jaar gaf hij hier een even boeiend vervolg op.

