



...kwaliteitsmanagement weer gewoon kwaliteit werd?

Willy Vandenbrande  
QS Consult  
willy@qsconsult.be

VCK congres 2015



- Wereldbeker 1974
- Nederland – Zweden 0 – 0
- Doelpunten hebben in wezen niets met voetbal te maken
- Kwaliteitsmanagement heeft in wezen niets met kwaliteit te maken.

VCK congres 2015

2

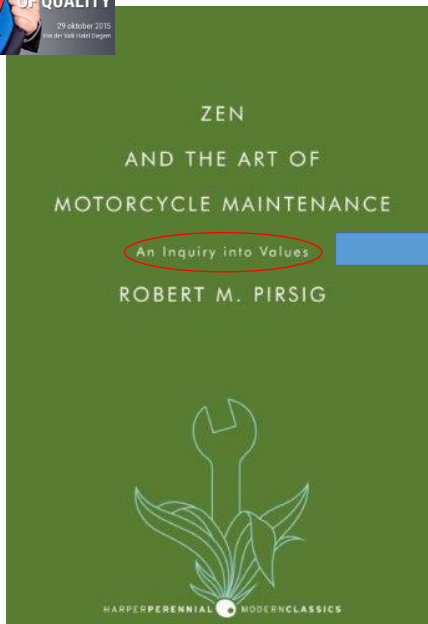


### Kwaliteitsmanagement

- Beoordeelt kwaliteit relatief
- Wordt bedreven door specialisten
- Tool voor verhogen competitiviteit
- Weinig impact op het leven van mensen

### Kwaliteit

- Is een absoluut gevoel / ervaring
- Is een algemeen menselijk streven
- Doel op zich
- Is de essentie van het leven van mensen



An Inquiry into Values



## Kwaliteitsmanagement: een extreem succesvol tool

- Probleem na WO 2 = “te weinig”
  - Landbouwbeleid van de Europese Unie
- Economie gericht op kwantiteit (groei) én gekoppeld aan sociale vooruitgang voor allen.
- Vooruitgang: de volgende generatie heeft het “beter” = heeft “meer”.
- Kwaliteitsmanagement heeft daar een belangrijke rol in gespeeld.



## Maar de motor sputtert

- Japan, model van kwaliteitsmanagement: al 30 jaar in crisis
- Na 2007 ook hier “crisis” en blijft maar duren ...
- Crisis = tijdelijke negatieve afwijking van normaliteit.
  - Kan iets dat 30 jaar duurt nog een afwijking zijn?
  - Crisis is “The New Normal”



## Definitie Crisis = lage groei (< 2%)

### PROBLEEM 1

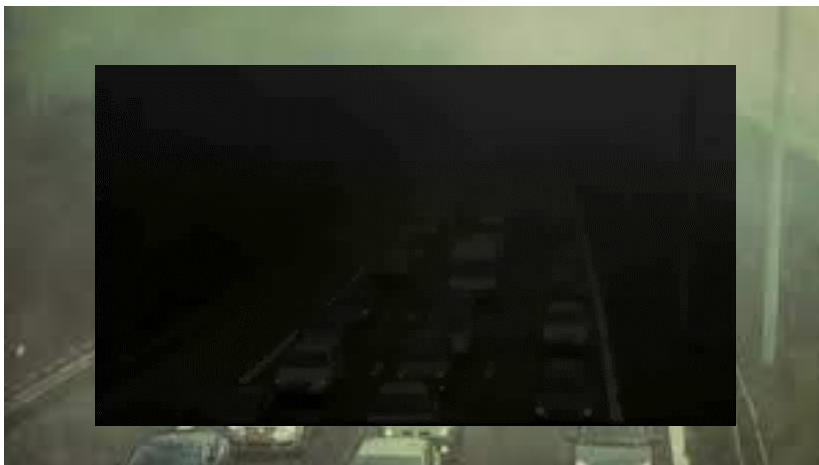
- We hebben al alles en het meeste 2 of 3 of ... keer.
- Hoe pakken we dit aan?
- We creëren behoeftes
  - Professor André Vlerick: pink refrigerator
  - Geld voor gepensioneerden in Japan
  - Steeds meer marketing nodig om ons ervan te overtuigen dingen te kopen die we toch niet nodig hebben.

VCK congres 2015

7

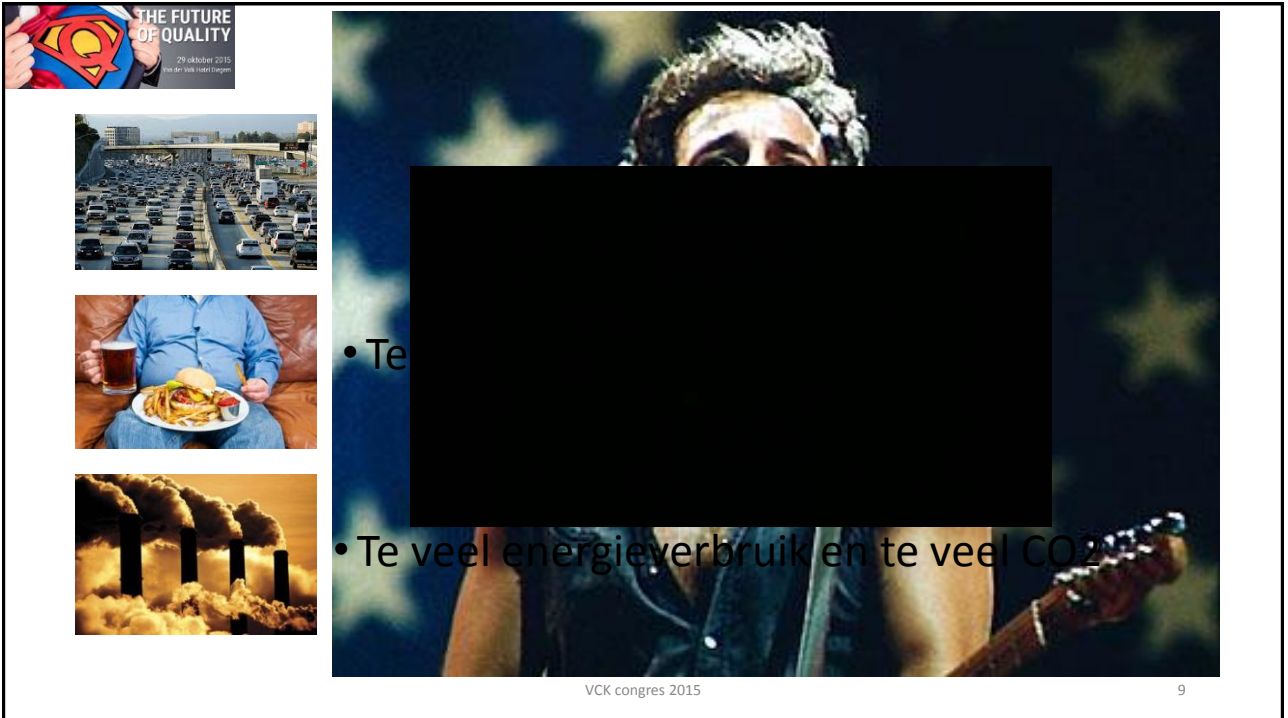


### PROBLEEM 2



VCK congres 2015

8



• Te

• Te veel energieverbruik en te veel CO<sub>2</sub>

VCK congres 2015 9



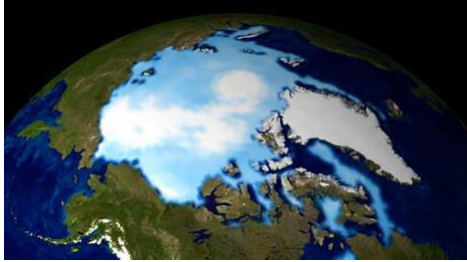
## Wat te doen? Het huidige antwoord ...

- Problemen van de 21<sup>ste</sup> eeuw zijn niet op te lossen met methodes uit de 20<sup>ste</sup> eeuw.
- En vervolgens komen een set voorstellen regelrecht uit de 19<sup>de</sup> eeuw.
- An't wijk nondedzu! Tot da'k er bij crevere.
- Harder en langer werken als vooruitgang
- Om nog meer spullen te maken die we nog minder nodig hebben?

VCK congres 2015 10



## We zullen wel moeten veranderen



... en vluchten naar Mars zijn niet voor morgen.

Probleem 3: er is maar één Planeet Aarde



VCK congres 2015

11



Kwaliteitsmanagement heeft de problemen van de 20<sup>ste</sup> eeuw helpen oplossen

Maar een systeem gericht op “meer” zal problemen veroorzaakt door “te veel” niet oplossen.

Kwaliteit kan de problemen van de 21<sup>ste</sup> eeuw oplossen

VCK congres 2015

12



## Kwaliteit als het betere alternatief

- Niet meer maar beter
  - Bronnie Ware
- Een maatschappelijk gebalanceerde scorecard
  - Gross National Happiness (GNH)
- Een systeem ten dienste van de mens en niet omgekeerd
- Rekening houdend met de kwaliteit van het leven
- En van alle leven

VCK congres 2015

13

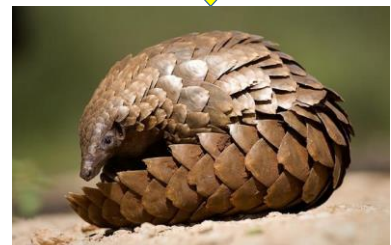


**PLANET EARTH**

Maar 1



**PEOPLE**  
Steeds meer



**PANGOLIN**  
Steeds Minder

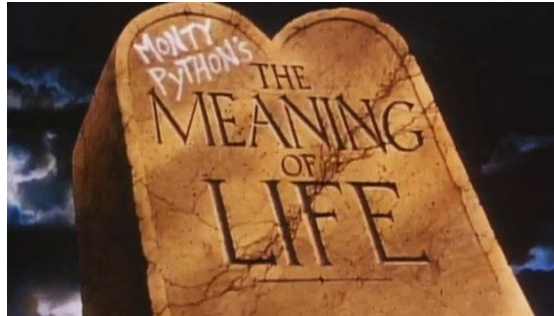
VCK congres 2015

14





# MISSIE



Het unieke ecosysteem doorgeven aan de volgende generatie in een betere toestand dan we het ontvangen hebben.



# B 3

- **B**BETTER
- **B**BALANCED
- **B**EAUTIFUL



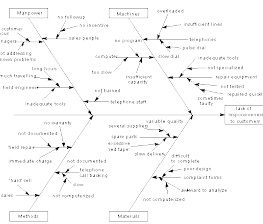


## Strategische stappen – deel 1

- Quality of Life staat centraal



The prime objective of any organization must be the happiness of the people related to it. If the people do not feel happy, that organization has no right to exist.



VCK congres 2015

17



## Strategische stappen – deel 2

- Neem waarden ernstig



- CEO = Chief Ethical Officer

VCK congres 2015

18



## Strategische stappen – deel 3

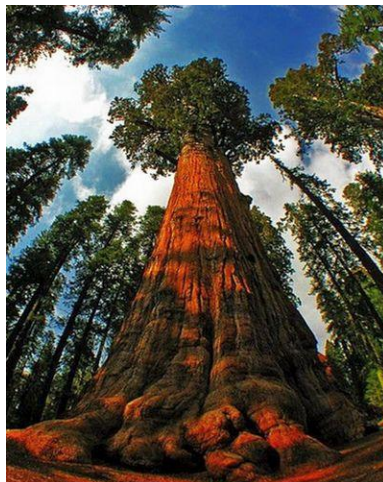
- **Neem mensen ernstig**
  - A people-building philosophy will make the program successful, a people-using philosophy will make the program fail.
- **Wat als ... HR weer personeel werd?**



In genocides people are dehumanized to vermin and insects. In business we take this concept one step further. Words matter #BanHR



De 21ste eeuw moet de eeuw van kwaliteit worden.





Dank U en Tot Ziens

Willy Vandenbrande, Master TQM  
ASQ Fellow - Six Sigma Black Belt

Montpellier 34  
B - 8310 Brugge  
België - Belgium  
Tel + 32 479 36 03 75

E-mail [willy@qsconsult.be](mailto:willy@qsconsult.be)  
Website [www.qsconsult.be](http://www.qsconsult.be)