

## ISO STARS PRESENTED

“La boisson sportive isotonique qui agit rapidement” staat er op mijn blikje Isostar dat ik als inspiratiebron uit de supermarkt heb meegebracht; op de keerzijde in wat knullig Nederlands vertaald met “de snelle isotone sportdrink”. De uitgebalanceerde samenstelling garandeert een snelle en efficiënte opname van betere prestaties, lees ik nog ergens anders op de verpakking. Het lijkt mij dus voor de hand liggen om met onmiddellijke ingang alle koffie-automaten van ons bedrijf op te ruimen en te vervangen door drankautomaten met uitsluitend blikjes Isostar. Kwestie van interne kwaliteitszorg, toch?

Kwaliteitszorg: al datgene wat we moeten doen om de gewenste kwaliteit zeker te stellen, hebben we inmiddels geleerd. Sinds enige tijd zijn we in ons bedrijf hard op weg om een ideaal werkelijkheid te laten worden: het behalen van het ISO-certificaat. Een van ons is er vanaf begin dit jaar voor driekwart van zijn tijd mee bezig en wordt daarin bijgestaan door zes andere collega's, die allemaal voor ISO willen gáán. De projectgroep Kwaliteitszorg wordt begeleid door een terzake kundige externe adviseur, die samen met ons het kwaliteitszorgschip op koers houdt.

Welk licht stralen onze ISO-sterren uit? Een van de collega's vindt dat we in ons bedrijf over veel individuele kwaliteit beschikken, maar dat juist gezamenlijke kwaliteit ervoor zorgt dat we sterk (blijven) staan. Voor een andere collega is het de eerste stap naar hoge bedrijfsstandaarden, mits er voldoende draagvlak ontstaat. En weer een andere collega vindt het zinvol om vast te leggen wat-we-met-elkaar-vinden-dat-absoluut-moet, om niet in een verstikkende bureaucratie terecht te komen. Even kernachtig is de motivatie van nog een andere collega: “omdat we willen leveren wat we beloven”. Twee andere collega's vinden kwaliteitszorg gewoon vanzelfsprekend, een must: niet meer niet minder. De projectleider heeft natuurlijk meer dan tien redenen om voor ISO te gaan; de elfde en twaalfde nog even niet meegeteld, want die hebben betrekking op zijn arbeidsvreugde en het feestje dat hij als kwaliteitsmanager gaat geven wanneer het ISO-certificaat behaald is: daarvoor worden wij natuurlijk allemaal graag uitgenodigd, maar dat is niet het belangrijkste. Hij denkt dat we een flinke stap vooruit kunnen zetten in het zeker stellen van onze kwaliteit, en dat het ons helpt om de kwaliteitszorg minder vrijblijvend vorm te geven en klantgericht te denken. “We zullen met meer gezag andere bedrijven kunnen ondersteunen bij het optimaliseren van hun kwaliteitszorg. Onze marktpositie zal er aanzienlijk door versterkt worden; dat is belangrijk, want in de toekomst zullen natuurlijk ook onze concurrenten gecertificeerd zijn”.

We krijgen het ISO-certificaat niet voor niets: daaraan moeten we met z'n allen hard werken. Als het even kan, hangt het certificaat nog vóór volgend jaar in volle glorie in ons gebouw. En daarna treffen we elkaar ongetwijfeld op het beloofde feestje, waar naast Isostar ook best iets anders geschonken mag worden!