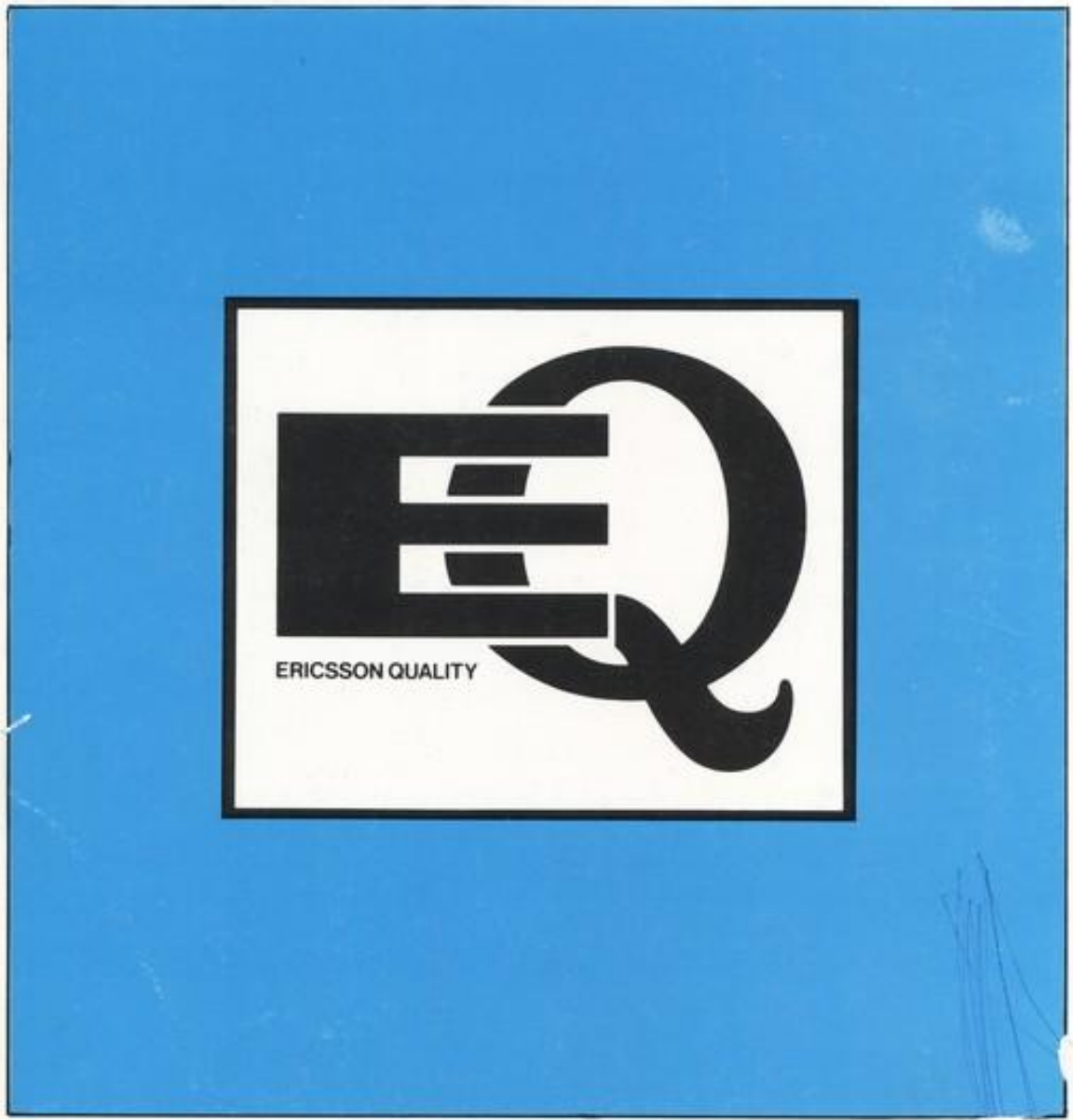


ERICSSON 

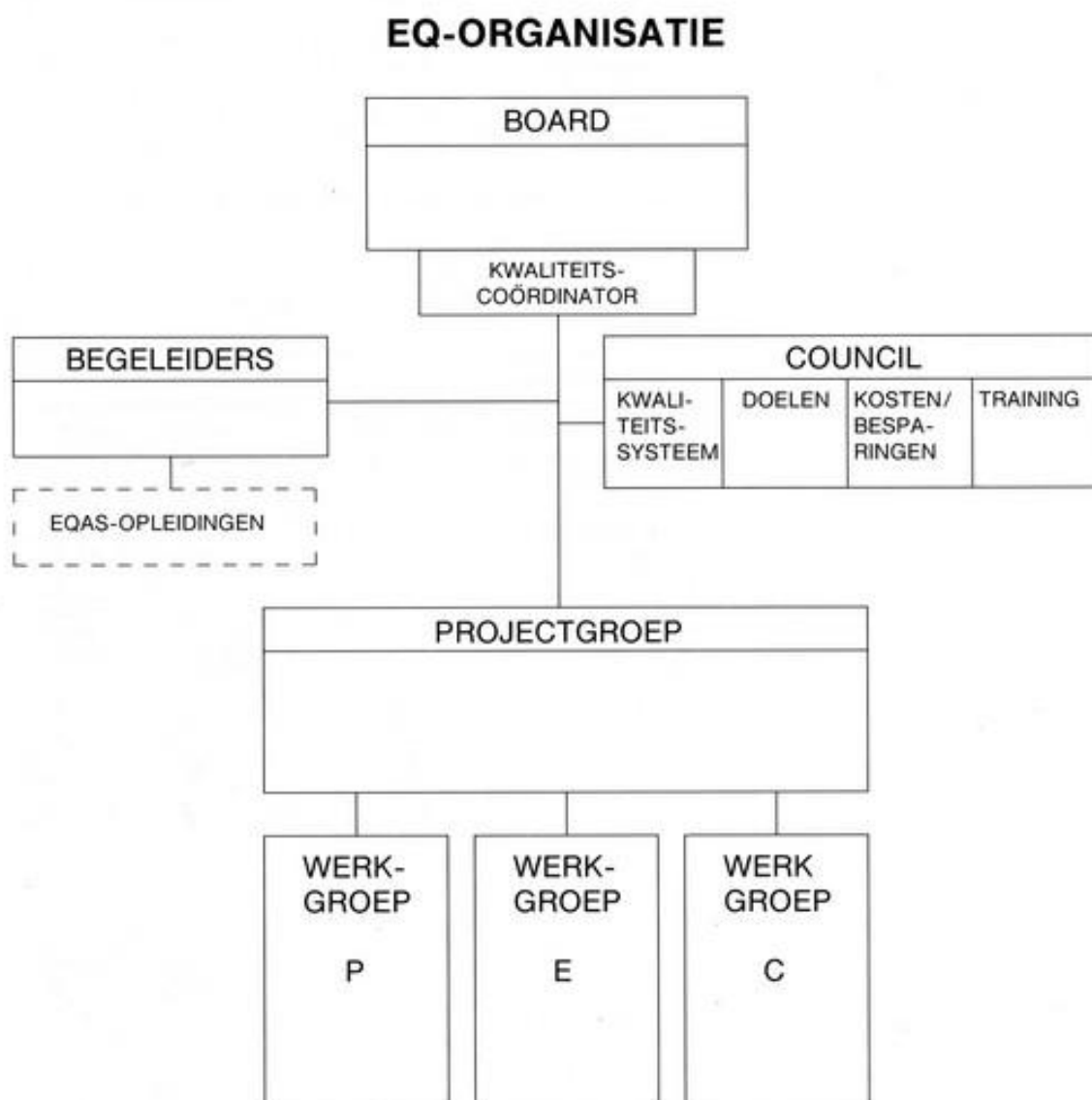
ERICSSON STAAT VOOR KWALITEIT



De EQ organisatie

HOOFDSTUK 2

2.1. DE ORGANISATIESTRUCTUUR



2.2. TAKEN VAN DE DIVERSE BETROKKENEN

DE KWALITEITSCOÖRDINATOR EN DE EXTERNE ADVISEUR



Roy Challik
Externe adviseur



Jan Spooren
Kwaliteitscoördinator

- zij geven vorm aan de ontwikkeling van het EQ programma en praktische vertaling hiervan naar de ETM organisatie en de EQ organisatie;
- adviseren de board inzake EQ aangelegenheden;
- zitten bijeenkomsten van de council, begeleidersgroep en projectgroep voor;
- Coördineren alle noodzakelijke activiteiten in de EQ organisatie alsmede tussen de EQ organisatie en het bedrijf;
- Organiseren alle bijeenkomsten die in het kader van het EQ programma plaatsvinden waaronder voorlichtingsbijeenkomsten, werkconferenties, trainingen e.d.;
- Begeleiden en geven mede instructie en training aan leidinggevenden en werkgroepen.

DE BOARD



Piet Avontuur



Leo de Hoon



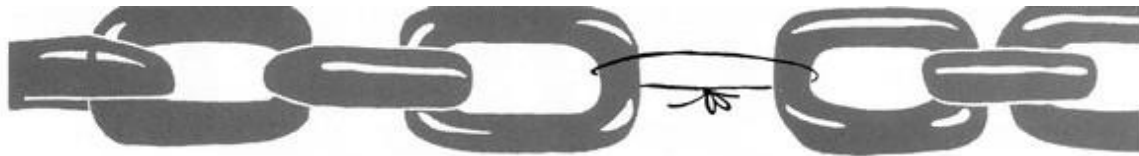
Björn Jönsson



Kees Pannekoek



Piet Smits



EQ - AS Werkkonferentie

Zoals u allen inmiddels weet, zijn eind maart/begin april j.l acht groepen gestart met de zogenaamde EQ-AS werkkonferentie voor het middenkader.

De training bestaat uit zes werkbijeenkomsten met daartussen vijf zogenaamde huiswerkmodules.

De totale training heeft ruim twee en een halve maand geduurd en volgende week zullen ook de laatste drie groepen op de inmiddels bekende traditionele wijze de training beëindigen.

Zoals reeds meermalen is gezegd eindigt het proces van vooruitgang en verbetering van kwaliteit niet met deze werkkonferentie, integendeel, het begint nu pas!

Deelnemers aan EQ-AS weten nu welke methoden en middelen hen ten dienste staan.

Na de zomervakantie zal dan ook zo spoedig mogelijk een aanvang gemaakt worden met het **EQ-Team programma**, voor opleiding van alle overige medewerkers.

In de eerstvolgende "Gepiept" hopen wij u hierover nader te kunnen informeren.

EQ-AS, een groot succes!!

Dat het bovenstaande juist is zal blijken uit onderstaande interviews.

We spraken met vijf personen die deze cursus hebben meegemaakt: Drie als deelnemers t.w. Anja Lambers (Montage), Aldert Hovinga (Mont) en Gauke Zijlstra (Ontwikkeling) en twee als begeleider van de training t.w. Hans Brouwer (Productie) en Louwrens Mulder (K.D.), tevens coördinator van het EQ-project.

Hans: Nadat de EQ-AS-training wat aarzelend van start was gegaan, groeide er tijdens de voortgang een zeker enthousiasme.

Naarmate de training vorderde, is dit nog verder gegroeid. De meeste deelnemers hebben denk ik het gevoel gekregen, dat deze systematiek van problemen signaleren en oplossen tot resultaat kan leiden.

Zeker als straks ook de EQ-team trainingen gaan plaatsvinden en ieder doelgericht met zijn eigen groep aan de slag kan.

Anja: In één woord positief.

Na de eerste les was ik toch wel wat skeptisch over het geheel en dacht daar heb je weer zo'n training.

Nu de training is afgelopen ben ik duidelijk erg enthousiast en popel als het ware het allemaal over te dragen aan de groep, het moet namelijk in de praktijk de juiste inhoud krijgen. Kortom: nu is het dus wachten op EQ-team.

Aldert: Ik ben wel enthousiast geraakt, eigenlijk heb ik maar één duidelijke kanttekening. Nl. het uiteindelijke succes van EQ-AS is sterk afhankelijk van het totale EQ-ervolg. En dat kan alleen in de praktijk blijken.



Gauke: De cursus had veel positieve elementen. De training en met name het MPR-model zal goed op de afdeling Ontwikkeling zijn toe te passen. Voor mij persoonlijk was het belangrijkste: de bewustwording van de "interne" klant gedachte.

Het kan ook zeker bijdragen tot een betere communicatie tussen de verschillende afdelingen en medewerkers, dit zal echter sterk afhankelijk zijn van de follow up.

Louwrens: Het begin was hier en daar wat aarzelend. Het idee dat wij ons als leverancier van onze (interne klanten) moesten gaan opstellen eiste enige gewenning en aanpassing. Voor het eerst moesten de deelnemers zich de vraag stellen, "vindt mijn klant dat ik mijn werk zodanig doe dat aan zijn behoefte wordt voldaan". De meest voor de hand liggende manier om hier achter te komen was te gaan praten met onze interne klanten. Dit werd gedaan door het houden van interviews.

De opmerkingen en problemen die tijdens deze interviews duidelijk werden, vormden de basis voor verbeterings programma's voor de groep en in een enkel geval voor een individuele deelnemer. Met behulp van een zogenaamd MPR model (Wolkje - pijltje - vierkantje) werden de knelpunten geanalyseerd en werd vervolgens een actieprogramma gemaakt.

Voorwaarde hierbij was dat de voortgang van de acties meetbaar en controleerbaar moesten zijn. Door deze wijze van werken krijgt iedere medewerker de mogelijkheid zijn eigen actieve bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit door te zorgen dat hij geen zwakke schakel vormt in de keten. Elke schakel moet er voor zorgen dat de hoge kwaliteit gehandhaaft blijft om zodoende een goede verstandhouding tussen (interne) klant en leverancier te bereiken. Van groot belang is nu dat het geleerde in praktijk wordt gebracht, gestimuleerd en gesteund door de afdelingsleiding. Nogmaals dit is het begin.....

Klaas Huizing (Afd. P.Z.).