

Wat beweegt de kwaliteitsprofessional?

In deze estafette reeks laten we telkens een NNK-kwaliteitsprofessional aan het woord over wat haar/hem beweegt. Een kennismaking in 6 vaste vragen.



Naam:

Antonie Reichling

Oorspronkelijk vakgebied waarin opgeleid:

Werktuigbouwkunde, Energietechniek

Totaal aantal jaren in kwaliteitsfunctie:

30

Huidige kwaliteitsfunctie bij bedrijf/organisatie sinds:

Bij Reichling Strategisch in kwaliteit sinds 1992

NNK-lid sinds:

Sinds 2000

1

Wat zijn je persoonlijke ambities en waar gaat je professionele nieuwsgierigheid vooral naar uit? Wie of wat is jouw inspiratiebron?

Ik werk vanuit mijn passie: 'mensen helpen een weg te ontdekken naar een doel dat er toe doet voor henzelf én voor hun organisatie en die mensen helpen het zelfvertrouwen te ontwikkelen die weg te gaan.' Dat werken vanuit mijn passie geeft me energie, inspiratie en voldoening. 't Mooie is ook dat je voor werken vanuit je passie inderdaad geen '12 point plan' nodig hebt: je voelt waar je goed zit en als je het niet voelt, dan moet je de klus niet doen.

Nieuwsgierigheid? Tsja, naar teveel. Met zelfstandig worden heb ik twee problemen opgelost: mijn onbevredigbare nieuwsgierigheid en dat ik me snel verveel! Mijn nieuwsgierigheid gaat uit naar alles wat mij beter in staat stelt mijn passie te vervullen. Dat betekent dat ik mij de afgelopen jaren bekwaamd heb in Waarderend faciliteren, gecertificeerd ben voor DiSC, en nu de leergang Denkadviseren volg. Mij dunkt: benader ik mijn ontwikkeling zo Agile? Vanuit mijn passie – visie – herken ik kansen, selectief verhef ik die tot strategisch en investeer ik serieus.

Mijn T-profiel is altijd behoorlijk breed geweest, goed als je onbevredigbaar nieuwsgierig bent en je snel verveelt. Maar ook vermoeiend! Je scant continu een breed terrein en – met name gestuurd door de behoeften van klanten – je zoomt links en rechts nog eens stevig in. Ik heb recent besloten mij vooral op strategievorming te richten. Dus minder projectmanagement, en minder kwaliteitsmanagement. Jammer? Ja, maar 'in der Beschränkung zeigt sich der Meister, of, naar Jim Collins, het 'hedhog principe' toepassen.

In de eerste plaats inspireren mijn klanten en netwerkpartners mij. Hun vragen prikkelen mij om continu op onderzoek uit te gaan en zo mijn grenzen te verleggen. En dan, vrij naar een citaat van een dame uit het oudste beroep van de wereld, you got it, you sell it, and then you got more! Zoals Covey zegt, 'you learn by teaching'. Iedere keer weer leer ik van de uitdagingen die mijn klanten mij geven en van de interactie met hen.

Op de tweede plaats inspireert mijn krant mij. Wanneer ik die lees, leg ik voortdurend relaties naar mijn klanten, opdrachten en mijn ontwikkeling. De krant is daarbij een inspiratie voor gericht, dieper onderzoek op de onderwerpen die er voor mij toe doen. Last, but not least, Harvard Business Review.

Tsja, en als we het dan over mijn eerste inspirator hebben? Dat was Willem Mastenbroek, samen met ... Leo Kerklaan. Het bedrijf waar ik toen werkte, organiseerde een sessie over kwaliteitsverbetering, ondersteund door de Holland Consulting Group. En Willem en Leo begeleidden de sessie!

2

Wat zijn jouw sterke punten? Waar ben je het meest trots op en waarom? Wat heb je overwonnen om het te bereiken?

Vooropgesteld, ik ben het eens met Leo, dat moet je een ander vragen. Maar als ik dan toch wat moet schrijven ...

Ik combineer intuïtie met kennis van modellen en bronnen. Kritisch denken, logisch redeneren én het bewustzijn dat de mens een irrationeel en emotioneel dier is en organiseren mensenwerk is ... Naast strategievorming, ondersteun ik mijn klanten bij het implementeren van die strategie en het succesvol kiezen, opstarten en uitvoeren van projecten. Ik heb daarbij een scherp oog voor de belanghebbenden – irrationele en emotionele mensen dus.

Vorig jaar was mijn nieuwjaarsbericht aan mijn relaties 'Zoek de overeenkomsten, respecteer de verschillen'. Vanuit die houding luister ik, leef ik me in, zet ik positiviteit en humor in en inspireer ik mensen en help ik hen hun zelfvertrouwen verder te ontwikkelen.

Het meest trots was ik in de afgelopen jaren op de feedback die ik kreeg van een kleine, internationale groep mensen. In een training Klantgerichtheid nam ik hen mee in een reis naar persoonlijke effectiviteit. Die deelnemers voelden dat zij daarna anders, sterker in het leven stonden. Of mijn trots op de deelnemer in Brussel die op de rand van een burn-out weer een uitweg zag. De klant die zich plots realiseerde waarom zij al die jaren niet verder kwam en zag wat ze daaraan kon doen. Oftewel, wanneer ik écht wat betekende voor mensen, daar ben ik trots op!

En wat ik daarvoor moest overwinnen? Mijn twijfel aan mijzelf?

3

Wat zou je nooit meer doen?

Interessante vraag aan iemand die voor de tweede keer een kanker-ingreep niet effectief ziet uitpakken. Dingen doen die niet werkelijk zinvol lijken. Dingen doen die niet leuk zijn. Lastig daarbij dat ik eigenlijk alles wel leuk weet te maken en overal de uitdaging in zie. Niettemin, sommige klussen zijn toch echt leuker en zinvoller (te maken) dan anderen, vrij naar Orwell. Waarbij 'leuk' natuurlijk weer, net als kwaliteit, een leeg begrip is dat je zelf moet vullen. Dan, meegaan met een vraag van een klant waar je zelf eigenlijk niet in gelooft (aie, dom!). En, je werk je leven laten overnemen ...

4

Wat is voor jou als kwaliteitsprofessional nu de meest actuele uitdaging in jouw bedrijf/organisatie?

Deze vraag heb ik hiervoor beantwoord. Grenzen stellen aan mijn werk, wat betreft hoeveelheid en wat betreft inhoud.

5

Welk maatschappelijk vraagstuk zou jij vanuit je kwaliteitsvisie willen aanpakken?

Kwaliteit is een leeg begrip, je kunt er elke inhoud in zetten die je wilt. Mintzberg introduceerde tien scholen van strategisch management, ik vermeld altijd een elfde school, die van Stakeholder Capitalism. Wat mij bezighoudt is bevorderen dat organisaties in de ogen en harten van al hun stakeholders een asset willen zijn, nu en 'for future generations'. Daar zijn we bij lange na nog niet, maar mij dunkt is het een noodzaak voor ons overleven. Jan Jonker en ik schreven hier al over in ons boek Derde Generatie QM.

6

Wat biedt het NNK-lidmaatschap jou?

Een uitdaging om mijn denkraam te verbreden, geïnspireerd – linksom of rechtsom – door de collega's die ik daar ontmoet. En dan ben ik natuurlijk via de NNK gecertificeerd als EOQ Quality Manager.