

---

## Tien jaar NMKG

interview met Kees de Vries,

oprichter Netwerk Management Kwaliteitszorg Gemeenten

*Hoe ben je geïnspireerd geraakt door "kwaliteit"?*

Eigenlijk heb ik in mijn karakter al gewoon de wil om dingen gewoon "goed" te doen. Bij wat ik doe denk ik eigenlijk van nature steeds aan de andere partij(en): hoe vat die dit op? Hoe kijkt hij/zij er tegenaan? Wat zou ik in zijn/haar plaats hiervan vinden? De eerlijkheid gebied me om te zeggen dat het er in de praktijk door allerlei oorzaken gewoon vaak niet van komt om dingen zo te doen als ik het eigenlijk wel zou willen, maar daar valt mee te leven. Tijdens mijn studie (bouwkunde aan de toenmalige TH Eindhoven) gaf de hoogleeraar materiaalkunde het facultatieve vak "Kwaliteit". Een onderdeel daarvan was "passingen en toleranties". Daar kun je heerlijk objectief aan rekenen: wat is de kans dat een onderdeel niet past, gegeven de gemiddelde maten en de standaardafwijkingen daarop van de samenstellende delen. De link met kwaliteit is natuurlijk eenvoudig te leggen: als iets niet past voldoet het niet aan de eisen en wordt derhalve niet de vereiste kwaliteit gehaald. Dat was dus de tijd dat de kwaliteit van een product vooral werd afgemeten aan de mate waarin dat product aan de vooraf vastgestelde eisen voldeed. Die eisen werden door de producent voor de klant bepaald. De klant zelf was toen nog niet zo expliciet in beeld. In ieder geval werd ik zo door dit onderwerp "passingen en toleranties" gepakt dat ik er op ben afgestudeerd.

*Heb je die kennis en wetenschap in je verdere werkkring nog kunnen gebruiken?*

Nee, helaas niet. Overigens zag ik steeds weer zoveel andere uitdagingen dat ik niet geen kans kreeg om me dat aan te trekken. Na mijn studie heb ik enkele jaren gewerkt bij Bredero's Bouwbedrijf in Utrecht. Ik werkte in de projectleiding aan de voorbereiding van wat nu de Palacepromenade in Scheveningen is. Eerlijk gezegd had ik al langer het idee dat ik niet zo in het bedrijfsleven thuishoorde. Een organisatie die directer ten dienste van de samenleving staat, trok mij meer aan. Zo kwam ik bij de gemeente Helmond op de afdeling Bouw- en Woningtoezicht terecht waar ik dit jaar op de kop af 25 jaar in dienst ben.

*Hoe heb je dan die "kwaliteitsdraad" weer opgepikt?*

In het begin van de jaren negentig kreeg ik steeds meer onvrede over de manier waarop sommige dingen om me heen (maar ook verder van me af) verliepen en geregeld, of soms juist niet-geregeld waren. Ik hield daar een wat machteloos gevoel aan over waardoor ik flink aan het solliciteren ben geslagen. Als ik dan van zo'n sollicitatiegesprek terugkwam, had ik meestal allerlei ideeën over wat er in die organisatie aan schortte en hoe ik de zaken daar zou aanpakken. Tegelijk bedacht ik dan dat mijn eigen gemeente ook best eens dergelijke verbeterlagen zou kunnen maken, maar hoe kon ik dat vanuit mijn plekje nu aan de orde stellen? Juist in die periode, dat moet in de winter van 1993-1994 zijn geweest, zag ik de aankondiging van de Teleaccursus "Kwaliteitsmanagement". Die ben ik gaan volgen en ontdekte al snel: "Daar moeten wij in Helmond wat mee!" De vraag was wel: hoe doe je dat in de praktijk? Via die cursus kwam ik in contact met de Kwaliteitskring Helmond, waarvan ik al gauw lid werd en waar ik later ook nog zes jaar een bestuursfunctie vervulde. Zeer leerzaam was dat. Spoedig bleek me daar dat het bedrijfsleven toen veel verder was dan de overheid, zodat we daar veel van zouden moeten kunnen leren. Anderzijds meende ik te bespeuren dat bij de overheid een aantal andere zaken meespelen, die het bedrijfsleven doorgaans niet kent. Zo is de klant, de burger via de vertegenwoordiging in de Raad ook weer min of meer je baas. Naast een aantal andere zaken blijkt dit soms toch van groot belang. Binnen de kwaliteitskring was dat echter zoiets als vloeken in de kerk: "de principes zijn overal gelijk", zei men daar en dat klopt natuurlijk in beginsel ook wel, maar toch....

---

*Hoe kwam het dan tot dit netwerk?*

Ik meer wilde weten over de wijze waarop kwaliteit bij gemeenten zou kunnen worden opgepakt. Er waren namelijk nauwelijks non-profitorganisaties bij die kwaliteitskring aangesloten. Daarom ben ik via de secretariaten van alle kwaliteitskringen in het land op zoek gegaan naar gemeenten die actief waren op dit gebied. Zo kwam ik onder meer bij Eindhoven, Nijmegen, Zeist, Venlo en Gilze-Rijen uit. Met de "voortrekkers" uit die gemeenten maakte ik een afspraak en ging gewoon eens praten. Dit leidde er toe dat ook mijn toenmalige directeur enthousiast werd en me voorstelde om die "club" eens in Helmond uit te nodigen voor een discussiemiddag. Dat vond plaats op 30 maart 1994. Tijdens die bijeenkomst werd geopperd dat dit toch wel om een follow-up vroeg en daarmee werd een traditie in gang gezet om regelmatig een themamiddag te organiseren. Zo kan 30 maart 1994 beschouwd worden als de datum waarop het NMKG is ontstaan. De onderwerpen voor de bijeenkomsten kwamen spontaan uit de groep. Gemeenten die aan een "kwaliteitsonderwerp" werkten wilden dat graag aan de anderen tonen. Aanvankelijk regelde ik zelf steeds deze bijeenkomsten: ik stelde in overleg met de ontvangende gemeente een datum vast, reserveerde een locatie, verstuurde uitnodigingen en maakte de deelnemerslijsten en de verslagen. Na een paar jaar werd de groep zo groot dat het allemaal wat te veel begon te worden en ik vroeg of een paar mensen niet wilden meehelpen. Dat leidde op 26 augustus 1996 tot de huidige naam. Ook werd rond die tijd door Cora Scarparo het logo ontworpen. Kort daarna hebben we ook contact met de VNG gezocht om te bezien of zij de behoefte aan kwaliteitszorg met ons deelden en iets zouden kunnen doen om de achterliggende gedachten uit te dragen. Dit bleek in die tijd nog niet erg actueel in gemeenteland, al is daar inmiddels, wellicht mede door ons toedoen, een behoorlijke ommezwaai in gekomen. Wel hebben we in die tijd een keer een gezamenlijke themamiddag georganiseerd in een zaaltje in de Jaarbeurs in Utrecht.

*Tegenwoordig zijn er de Nieuwsbrief, de website en de ledenservice "Leden helpen leden". Wanneer zijn die ontstaan?*

Omstreeks 1997 had Diana Vernooij zich bij het NMKG aangesloten en opperde dat we middels een nieuwsbrief onze leden zouden moeten informeren over allerlei ontwikkelingen op het gebied van de kwaliteitszorg. Begin 1999 kwam door haar inzet de eerste NMKG-Nieuwsbrief uit. Deze Nieuwsbrieven zijn gelukkig allemaal bewaard gebleven en te vinden op "onze" website [www.nmkg.nl](http://www.nmkg.nl). Die website kwam nog een paar jaar later, toen vanuit de vereniging van gemeentesecretarissen (VGS) ook bij de VNG werd aangeklopt om op het terrein van de kwaliteitszorg de handen ineen te slaan en alle op dit vlak opererende gemeentelijke organisaties hiervoor bijeen te brengen. Hieruit ontstond het Platform Kwaliteit Gemeenten, waarin onder meer zijn verenigd de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB), Vereniging Federatie van Algemene Middelenmanagers bij de Overheid (FAMO), Vereniging Stadswerk en vele anderen, waaronder ook het NMKG. De VNG was bereid te faciliteren met een website, waar de verschillende organisaties een eigen hoekje hebben gekregen: [www.platformkwaliteit.nl](http://www.platformkwaliteit.nl). Doordat wij ongeveer een jaar geleden onze eigen domeinnaam hebben laten vastleggen komt men tegenwoordig op het NMKG-gedeelte door simpelweg te kiezen voor [www.nmkg.nl](http://www.nmkg.nl), zoals ik al eerder had genoemd. Deze website geeft weer een hoop extra mogelijkheden, maar ook gemak voor de coördinatiegroep. Niet alleen zijn de nieuwsbrieven daar te vinden, maar ook hand-outs en soms foto's van de bijeenkomsten. Circa een jaar geleden zijn we op initiatief van Coo Rijntjes begonnen met de ledenservice "Leden helpen leden": een maandelijks e-mailbrief waarin men aan de andere leden vragen kan stellen over kwaliteitszorg, met name wordt dit gebruikt voor het uitwisselen van ervaringen. Maandelijks komen er vele vragen binnen en naar verluid krijgt men hierop een bijzonder goede respons. De reacties naar ons toe hierover zijn ten minste zeer lovend. Recentelijk heeft Coo Rijntjes het voor elkaar

---

gekregen dat nu ook het inschrijven via de site kan gebeuren, waarbij dankbaar gebruik wordt gemaakt van een klein hoekje van de site van "zijn" gemeente Houten.

*Hoe heeft het aantal deelnemers zich ontwikkeld?*

Het ledental vertoont een exponentiële groei. Hadden we in 1996 zo'n 25 mensen op de lijst, nu is dat opgelopen tot over de driehonderd. Zelf houd ik de ledenadministratie nog min of meer handmatig bij, maar als de groei zich zo verder ontwikkelt, dan moet hier iets op worden gevonden.

*Dit roept de vraag op naar de rechtsvorm van het NMKG.*

Zoals ik al probeerde te schetsen zijn we een lichtvoetige, open organisatie en dat willen we eigenlijk zo houden. Daar horen geen statuten bij met dichtgetimmerde regeltjes. Ook willen we het lidmaatschap het liefst gratis houden. Het is en blijft een club van en voor "ambtenaren met een tik voor kwaliteit", zoals we het zelf graag aanduiden. Doordat we steeds wisselende onderwerpen aan bod laten komen op onze bijeenkomsten krijgen we ook steeds een ander publiek. Dan hebben we het over de kwaliteit van bouwvergunningen (mijn eigen stiel), dan weer over burgerjaarverslagen, klachtenbehandeling of juridische kwaliteit. Dit maakt het voor het NMKG ook ongeschikt om een jaarcontributie te heffen. Dan zouden degenen afhaken die enige tijd niet door ons zijn "bediend", waarmee de netwerkdoelstelling op de helling gaat. Daarom houden we het lidmaatschap gratis en betaalt men voor deelname aan een bijeenkomst een zeer gering bedrag. Zeker als je dit vergelijkt met het overige marktaanbod. Het aanstaande jubileumcongres wordt een tikkeltje duurder, maar blijft nog bijzonder voordelig. Je krijgt daarvoor weer een leerzame dag tijdens welke je weer een hoop contacten kunt leggen. Wij verwachten dan ook weer een goede opkomst.

---

Op de website is het ontstaan van het NMKG op de volgende wijze verwoord:

Hoe is het NMKG ontstaan?

Het Netwerk Management en Kwaliteitszorg bij Gemeenten ( NMKG ) is op informele wijze ontstaan in 1994. De kiem lag in gemeente Helmond. Een cursus kwaliteitsmanagement van Teleac deed de gedachte ontstaan om eens met collega's uit een aantal andere gemeenten te discussiëren over "kwaliteit". Bij gemeenten leefde dit nog nauwelijks en de methoden en voorbeelden uit het bedrijfsleven leken niet goed toegesneden op de specifieke situatie bij de overheid. Er bleek al snel behoefte aan regelmatig contact. Zo kwamen medewerkers van een aantal gemeenten vervolgens enkele keren per jaar bij elkaar om ervaringen uit te wisselen op het gebied van kwaliteitszorg, waarbij presentaties werden gehouden met steeds weer andere thema's. Door de bekende olievlekwerking werd de groep allengs groter. Het bindende element was de uitwisseling van kennis en ervaring met betrekking tot kwaliteitsmanagement. Dat is het tot op de dag van vandaag zo gebleven. Aanvankelijk werden de bijeenkomsten steeds in een andere gemeente gehouden. Zo waren we onder meer te gast in Zeist, Tilburg, Delft en Schiedam. Doordat de deelnemers inmiddels uit alle hoeken van het land kwamen, werd gekozen voor een centraal gelegen plaats. Zo konden we geruime tijd terecht bij de gemeente Amersfoort, al werden af en toe ook wel "op locatie" presentaties georganiseerd, zoals in Haarlem. Nu zijn wij al weer twee jaar te gast in het gemeentehuis van Houten. De naam NMKG ontstond in 1996. Er waren toen ongeveer 25 deelnemers. Inmiddels is dat uitgegroeid tot ca. 300 leden van 110 gemeenten. Ook zijn er deelnemers / leden van het voormalig Programmabureau OL 2000, Waterschappen, Provincie, Ministerie en VNG. Het NMKG heeft een informele structuur en dat willen we graag zo houden. Het NMKG is voor ons geen doel op zich zelf geworden. Wij willen samen met mensen uit gemeenten en andere overheidsorganisaties kwaliteitsmanagement in onze organisaties een stap verder te brengen. Daarvoor zoeken wij samenwerking met mensen die, zoals wij dat uitdrukken, "een afwijking voor kwaliteit hebben".

G&K geschiedenis Kees de V