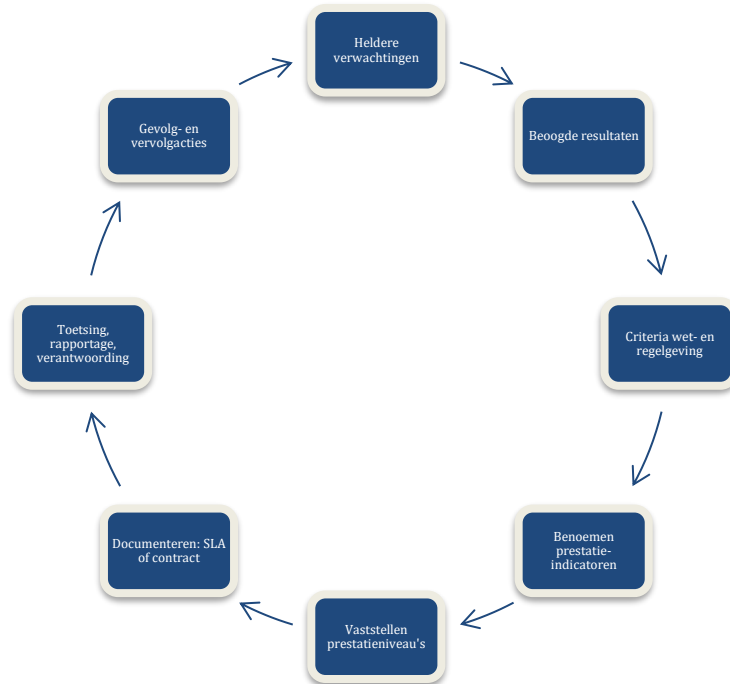


## Uitwerking brown paper sessie kwaliteitsborging

Conferentie Mutual Aid/pps, 29 juni 2017, LantarenVenster Rotterdam

### **Structuur: de harde zijde**

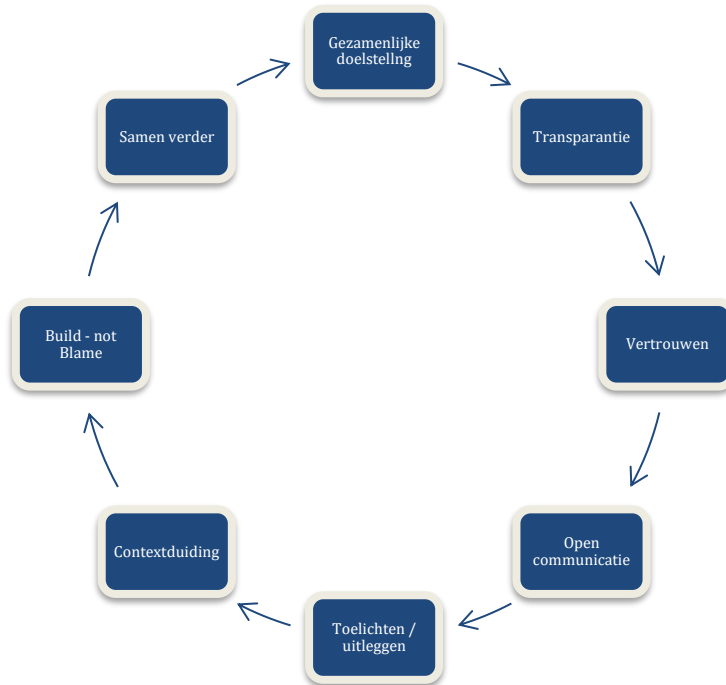
De harde zijde benadrukt het objectief aantoonbare. Het focust op de verwachte en geleverde prestaties van de gezamenlijke organisatie en de bijdragen van de deelnemers afzonderlijk. Het zijn de radartjes in het mechaniek die haarfijn op elkaar moeten aansluiten. De ketting en het tandwiel.



De harde zijde gaat over de relatie tussen enerzijds de ambities (prestaties/niveaus) en anderzijds de prijzen of kosten die ermee samenhangen. Waar voor je geld. Meetbaar, aantoonbaar, berekenbaar en (achteraf) narekenbaar. Er wordt vooral gewerkt met meetbare eenheden en procesdimensies. Hoeveel van welk materieel, binnen welke tijd beschikbaar, volgens welke productspecificaties et cetera. Er wordt nog beperkt gewerkt met resultaatdimensies.

### **Relationeel: de zachte zijde**

De zachte zijde gaat vooral over de relatie. Het focust op de intentie van de samenwerking en de binding tussen partijen. Het is de olie in het mechaniek. De smering die de ketting soepel over de tandwielen laat lopen.



Het gaat over de wijze waarop partijen aan de samenwerking vorm geven. Is het een gezamenlijk belang en nemen we samen verantwoordelijkheid om er een succes van te maken. Gebruiken we de resultaten en de normen om te leren en tot grotere successen te komen, of is het een methode om met elkaar af te rekenen. Overigens steeds objectief en zonder inhoudelijke concessies: “goed is goed, niet goed moet beter”.

### **Moraal: het een niet zonder het ander**

Een duurzame Mutual Aid organisatie is gebaseerd op vertrouwen. Partijen die in samenwerking een optimaal kwaliteitsniveau willen bereiken tegen aanvaardbare kosten. Een gezonde prijs-kwaliteit uitdaging van waaruit gebouwd wordt aan versterking en lering wordt getrokken uit ervaringen. Objectief, aantoonbaar en begripvol. Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de doelen én voor de resultaten, met transparantie over de verwachte bijdragen van betrokkenen.

