

9



**Cloud computing**  
Werken op een wolk

**'t Is proper**  
Nieuwe waterzuiveringsinstallatie



4

Cloud Computing  
Werken op een wolk



7

De Koers



8

Interne Auditors gezocht



11

Nieuw QualityFirst-  
programma voor HE



14

't Is proper!



18

MFR: we ondergaan  
een openhartoperatie



20

Performance management  
It's up to you!



22

Fespa 2012



24

Het kompas van Agfa  
Inga Simanovičiūtė



26

Buiten dienst  
Dirk Schokkaert

PLUS nr. 10 verschijnt eind juni 2012.

## Colofon



nr. 9 – april 2012



### REDACTIEADRES

Agfa-Gevaert NV – Redactie PLUS  
Septestraat 27 – 2640 Mortsel  
Tel. 03 444 89 33  
e-mail: plus@agfa.com  
www.agfa.com/plus

### HOOFDREDACTEUR

Johan Jacobs (8015)

### REDACTIESECRETARIAAT

Maria Dom (8933)

### FOTOGRAFIE

Johan Jacobs, Agfa Photo Library

### WERKTEN MEE AAN DIT NUMMER

Eva De Herdt, Ilse Joosen, Anton Marin,  
Viviane Michels, Dirk Schokkaert,  
Inga Simanovičiūtė, Guy Vandecraen.

### VORMGEVING, PREPRESS EN COÖRDINATIE

www.magelaan.be

### DRUK

Albe De Coker, Hoboken  
Gedrukt op Satimat Green 135 gr.,  
FSC mixed sources gecertificeerd

### VERANTWOORDELIJK UITGEVER

Viviane Dictus – Franselei 3 – 2950 Kapellen

# Beste collega,

Alle businessgroepen droegen het voorbije jaar bij aan de omzetgroei, deels door organische omzetgroei, deels door externe groei. In 2011 hebben we ook bewezen dat we als onderneming sterk genoeg stonden om te weerstaan aan de massale grondstoffenspeculatie. Verder hebben we een aantal belangrijke managementwissels kunnen doorvoeren. Zelf kon ik de fakkel van HealthCare overdragen aan Luc Thijs; midden februari werd de nieuwe organisatiestructuur van Graphics voorgesteld. Tot slot zijn wij er in geslaagd om onze cash-positie – en dus onze schuldenstructuur – onder controle te houden. Op dit alles mogen we met zijn allen terecht trots zijn.

We moeten echter ook aan de minder goede punten aandacht geven. Vooreerst kampten we met aanzienlijke vertragingen in de lancering van een aantal nieuwe producten. Anderzijds waren er ook kwaliteitsproblemen die ons parten hebben gespeeld. De winstgevendheid van de onderneming werd in 2011 zwaar beïnvloed door de hoge grondstofprijzen met als gevolg dalende filmvolumes en de daaraan gerelateerde onderbenutting van onze productiefaciliteiten. Ook een aantal ongunstige wijzigingen in de productmix hadden een negatieve invloed.

Zoals gezegd hebben we goed stand gehouden, beter dan sommige van onze naaste concurrenten. Maar de economische toestand heeft ook de risico's voor Agfa aangetoond waarmee we zeker rekening moeten houden in de volgende jaren. Zo dragen we nog steeds een hoge pensioenlast mee, hebben we nog steeds te kampen met hoge grondstofprijzen en zullen we zeer nauw op onze cash-positie moeten blijven letten.


Eind 2011 hebben we herstructureringsmaatregelen uitgewerkt die nodig zijn om de brutomarges te verbeteren en zo de winstgevendheid van onze onderneming in de toekomst te ondersteunen. Door de verder dalende vraag naar filmproducten zijn we verplicht om



de kostenstructuur van onze filmproductie-eenheden in overeenstemming te brengen met deze structurele veranderingen in de filmindustrie. Door de wereldwijde economische crisis is het belang van de opkomende landen, de BRIC-landen, voor de groeistrategie van onze digitale oplossingen nog verder toegenomen. Ook hier moeten we onze human resources, onze productportfolio en onze kostenstructuur aanpassen aan deze veeleisende markten.

De focuspunten voor de volgende jaren zijn dus duidelijk. Onze eerste zorg is de omzet op organische wijze te doen groeien. We kunnen dit doen door ons bestaande klantenbestand als hefboom te gebruiken voor onze nieuwe producten, maar ook door de klanten van onze concurrenten assertief te benaderen. Vervolgens moeten we in al onze activiteiten streven naar uitmuntendheid. Uitmuntendheid in een sterk kwalitatief aanbod van producten die aan alle commerciële noden en aan alle reglementerende voorschriften voldoen. Uitmuntendheid in de marktvooruitzichten voor vraag en aanbod die we opmaken en waarmee we onze productie en onze R&D sturen. Uitmuntendheid in onze persoonlijke ontwikkeling, waardoor we beter gewapend zijn om in te spelen op de snel wijzigende marktomstandigheden. Last but not least, moeten we onze winstgevendheid herstellen. Daarvoor is een blijvende aandacht voor onze kosten nodig. Een voor de hand liggende manier om ze onder controle te houden is beter gebruik maken van onze aankoopdiensten. Met de nodige inspanningen van ons allen moeten we in staat zijn om opnieuw met de trend van positieve resultaten aan te knopen.

*Christian Reinaldo*



Cloud computing... De term klinkt je misschien al bekend in de oren. Het is momenteel een van de opvallendste vaktermen die vanuit de wereld van de IT ons taalgebruik binnensijpelen. Maar wat betekent het? En is het iets waar Agfa iets mee kan? PLUS zocht het uit.

# Cloud computing: Werken op een wolk

Om een idee te krijgen van wat cloud computing eigenlijk is, gingen we eerst te rade bij de alwetende wolk... het internet.

Daar blijkt meteen al hoe 'hot' cloud computing momenteel is. De term geeft meer dan honderd miljoen hits op Google. De definities op de websites komen meestal op hetzelfde neer. We proberen er een uitleg in mensentaal uit te puren. Hier gaan we... Bij cloud computing kan de gebruiker via het internet werken met software-tools en gegevens die niet op zijn computer of draagbaar toestel staan, maar op servers die zich om het even waar kunnen bevinden. De gebruiker hoeft daarbij niet te weten waar de gegevens opgeslagen zijn of waar de software geïnstalleerd is. De technologie wordt wel eens vergeleken met het elektriciteitsnet. Eindgebruikers kunnen stroom gebruiken zonder dat ze moeten begrijpen waar de stroom vandaan komt en hoe de infrastructuur precies werkt. Bij cloud computing gaan ICT-bedrijven zich in feite als een nutsbedrijf gedragen.

Met de term 'cloud' wordt naar het internet verwezen (de oppercloud zeg maar), maar ook naar specifieke cloud-toepassingen. Een cloud – of wolk – kan zowel publiek (voor iedereen toegankelijk) als privé (voor een bedrijf bijvoorbeeld) zijn. Ook een combinatie van die twee is mogelijk.

De diensten kunnen gratis of betalend zijn. Vroege voorbeelden van cloud computing zijn de gratis maildiensten zoals hotmail. Je hoeft geen mailprogramma te hebben om er mee te werken en je berichten staan niet op je harde schijf, maar op servers van Microsoft. Of neem Google maps: je kan een reis plannen met de software die op de Google-servers draait. De software die je kan gebruiken zonder dat je hem hoeft te installeren wordt ook wel cloudware genoemd. Goed, we weten nu ongeveer wat cloud computing is. Tijd om er een expert bij te halen. En laat Agfa nu toevallig een expert binnen de rangen hebben. Freddy Van den Wyngaert is niet alleen Agfa's Chief Information Officer en hoofd van de afdeling ICS, hij zetelt voor België ook in een werkgroep die in het kader van de Europese Digitale Agenda van vice-president van de Europese Commissie Neelie Kroes een rapport over cloud computing voorbereid. Bij hem polsten we wat cloud computing kan betekenen voor de bedrijfswereld in het algemeen en voor Agfa in het bijzonder.

**PLUS:** *Je hoort de term cloud computing tegenwoordig regelmatig vallen, maar is het eigenlijk wel zo nieuw?*

**FREDDY VAN DEN WYNGAERT:** In feite niet. Het concept bestaat al sinds de jaren '50. In de praktijk bestaat cloud computing al zo'n twintig jaar. Hotmail, Yahoo en consoorten waren de pioniers. Later kregen ze

navolging van Google en andere aanbieders. Geleidelijk kwamen er meer en meer toepassingen en nu komen we ook voor professioneel gebruik in een stroomversnelling. Er bestaan naast de klassieke mailprogramma's bijvoorbeeld ook toepassingen voor documentbeheer die het mogelijk maken om via een website met meerdere mensen aan eenzelfde document te werken. Er zijn tegenwoordig ook heel wat toepassingen op het vlak van verkoop en service.

**PLUS: Wat zijn de voordelen van cloud computing voor bedrijven?**

**FREDDY VAN DEN WYNGAERT:** In het algemeen kunnen bedrijven hun cloud-toepassing heel snel operationeel maken. Bij de minder complexe diensten, zoals e-mail, chatting en het delen van documenten, gaat het vaak om standaard-tools die de klant zonder aanpassingen in gebruik kan nemen. Voorts zijn de instapkosten laag. De klant moet niet investeren in de aankoop van servers en software. Je betaalt per maand of per gebruik. Nu, in de beginfase is de kost lager, maar wanneer je lang van een toepassing gebruik maakt, kan de eindafrekening mét cloud computing uiteraard wel duurder uitvallen. De laatste tijd worden de cloud-toepassingen ook performanter. Ze bieden steeds meer mogelijkheden. In feite is cloud computing een verregaande vorm van outsourcing.

**PLUS: Er zijn specialisten die bedenkingen hebben bij deze technologie, vooral wanneer vertrouwelijke informatie op externe servers gezet wordt. Anderen hebben vragen bij de performantie en de bedrijfszekerheid van cloud-toepassingen.**

**FREDDY VAN DEN WYNGAERT:** Veel mensen zitten inderdaad nog met vragen over de beschikbaarheid van de dienst en over de bescherming van de privacy. Klanten kunnen mogelijke problemen proberen te vermijden door bepaalde zaken contractueel vast te leggen. Zo kan je bijvoorbeeld eisen dat de servers waarop je informatie opgeslagen wordt in Europa staan. Google, bijvoorbeeld, heeft voor bepaalde klanten uit de bedrijfswereld Europese datacenters gebouwd. Je kan ook eisen dat er voorafgaand aan de ondertekening van het contract performantietesten gebeuren. Hoewel je heel wat kan doen om risico's te vermijden, blijven bedrijven voorzichtig. Dat is ook logisch, want ze geven een deel van de controle uit handen. Aanbieders moeten heel wat maatregelen nemen om te voorkomen dat toepassingen

tijdelijk onbeschikbaar zijn of dat er andere fouten optreden. Je wil het als cloudaanbieder niet meemaken dat twee concurrenten die beide van je diensten gebruik maken door een fout toegang zouden krijgen tot elkaars informatie. Die bescherming van gegevens is niet voor niks een belangrijk aandachtspunt in de studie van de Europese Commissie die later dit jaar gepubliceerd wordt. Het rapport zal aanbevelingen bevatten voor de aanbieders en voor de gebruikers. De Europese Commissie ziet cloud computing als een nieuwe stap in de digitalisering van Europa. Het is de bedoeling dat zowel kleine en grote bedrijven als overheden in Europa er vlot en veilig gebruik van kunnen maken.

**PLUS: Zit Agfa mee op de wolk?**

**FREDDY VAN DEN WYNGAERT:** Zeker. We zijn zowel gebruiker als aanbieder van cloud-toepassingen. Als gebruiker zijn we bijvoorbeeld klant bij WebEx, het platform voor online meetings en audio conferencing. Dat maakt het bijvoorbeeld mogelijk om een presentatie op te laden, waarna de deelnemers aan de virtuele meeting ze kunnen zien zonder dat ze ze moeten downloaden.

Dat is een vorm van cloud computing. Andere voorbeelden van cloud-toepassingen die we nu al gebruiken zijn

**“De Europese Commissie ziet cloud computing als een nieuwe stap in de digitalisering van Europa.”**





elektronische data interfaces met klanten, leveranciers en transporteurs (EDI-toepassingen) en systemen voor e-invoicing. Ook R&D werkt al met enkele toepassingen. Momenteel onderzoeken we nog een aantal andere mogelijkheden. Er is een studie bezig die nagaat of het voordelig zou zijn om van Lotus Notes over te stappen op een cloud-toepassing van IBM, Google of Microsoft. Binnen HealthCare loopt er een project om voor services wereldwijd een cloud-toepassing te gaan gebruiken. Daarnaast is er in de VS een pilootproject rond een nieuwe tool voor verkopers. Deze tool houdt de afspraken van verkopers met klanten bij, biedt toegang tot rapporten over mogelijke klanten en tot informatie over producten, enzovoort. We willen echter alleen van cloud-alternatieven gebruik maken als die duidelijke voordelen bieden en een goede business case vormen. Voorlopig zijn er vooral nog vrij beperkte, welafgelijnde toepassingen op de markt. Er is bijvoorbeeld nog geen cloud-alternatief voor SAP, maar dat komt nog wel. De integratie van deze cloud-toepassingen in onze applicatiearchitectuur zal belangrijk zijn.

**PLUS: Welke cloud-diensten biedt Agfa zelf aan?**

**FREDDY VAN DEN WYNGAERT:** ICS biedt zowel Graphics als HealthCare ondersteuning op het vlak van cloud-toepassingen, bijvoorbeeld met betrekking tot verkoop via internet, EDI, registratie van klachten en credit control. Graphics heeft momenteel ook al drie types van specifieke cloud-toepassingen. Ten eerste is er Web2Print, een tool binnen de Apogee-workflowsoftware voor commerciële drukkers. Dit is een toepassing die drukkers

aan hun klanten kunnen aanbieden, maar die draait op onze servers in Mortsel. Het is eigenlijk een website waarop je bijvoorbeeld geboortekaartjes kan ontwerpen, die je dan laat drukken. Voorts hebben we nu een tool die krantenuitgevers de mogelijkheid geeft om zonder veel extra kosten hun publicaties aan te passen voor gebruik op de iPad. De krantenuitgevers werken ook hier met software die draait op onze servers. En we gaan nog een stap verder. Binnenkort zal een grote Belgische krantengroep alle drukvoorbereiding uitvoeren op systemen die op onze servers draaien. Dat is echt al een verregaande privé-cloud-toepassing. De uitgeverijen moeten geen hardware en software meer kopen. Ze gebruiken – tegen betaling uiteraard – de onze. Dit is *Prepress as a Service*. Agfa Graphics zal met zijn cloud-aanbod zeker kunnen uitpakken op de komende editie van de vakbeurs drupa.

**PLUS: En wat doet Agfa HealthCare met de cloud-technologie?**

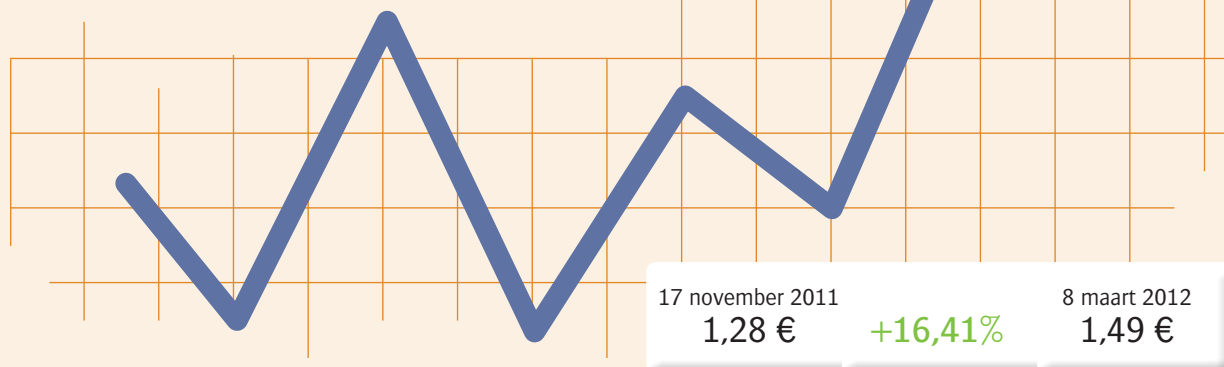
**FREDDY VAN DEN WYNGAERT:** Ook Agfa HealthCare heeft al enkele grote projecten. Zo draaien de zes radiologie-afdelingen van het Ziekenhuis Netwerk Antwerpen volledig op onze servers. Sinds kort loopt er een gelijkaardig project met een ziekenhuisgroep in het Nederlandse Sittard. Voor die ziekenhuisgroep huren we datacenter-ruimte voor de servers in Nederland, terwijl de servers in Mortsel als back-up dienen. Wanneer er zich een ernstig probleem zou voordoen met de Nederlandse servers, kunnen de ziekenhuizen zonder problemen voortwerken op de servers in Mortsel. Dat zullen we in de toekomst meer doen. We zullen internetconnecties en datacenter-ruimte voor servers in het buitenland huren, maar we zorgen er wel voor dat we die vanuit Mortsel 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 kunnen beheren. Moest er zich een probleem voordoen op een server in, bijvoorbeeld, de VS, dan zullen we dat van hieruit kunnen aanpakken. Nog een voorbeeld: de Agfa-servers in Peissenberg verzorgen de opslag van medische beelden en data voor drie Duitse ziekenhuizen. Dit is *Storage as a Service*. Er zijn nog voorbeelden van cloud-projecten binnen HealthCare. In sommige landen (zoals Duitsland) biedt HealthCare ook zelf managed services aan zonder inbreng van ICS. Op de RSNA-vakbeurs eind 2011 en op ECR 2012 stelde HealthCare zijn nieuwe strategie op het vlak van Managed en Cloud-services voor.

**PLUS: Het mag duidelijk zijn: cloud computing is geen luchtkasteel. We zitten er middenin!**



# De koers

Enmaal per kwartaal geeft PLUS u een kort overzicht over hoe ons aandeel het in de voorbije periode gedaan heeft. We doen dat onder meer aan de hand van wat de analisten van de Agfa-resultaten vinden.



## Nu de brutomarge!

Na een zwak derde kwartaal – een seizoensgebonden fenomeen dat vorig jaar versterkt werd door de slechte conjunctuur en het effect van de grondstofprijzen – slaagde Agfa er in om in het vierde kwartaal de verwachtingen van de analisten ruim te overtreffen, zowel qua omzet, brutowinst als recurrente EBIT.

In de pers klonk dit als volgt: “Agfa sloot een ‘moeilijk’ 2011 in schoonheid af. Ondanks de recessie werd in het vierde kwartaal een omzetsdaling vermeden. En de bedrijfswinst kwam dubbel zo hoog uit als wat analisten hadden verwacht. Vooral HealthCare stak er in de laatste drie maanden met kop en schouders bovenuit. Agfa plukte daar de vruchten van de orders in Imaging IT die de vorige kwartalen binnenrolden.”

Kijken we naar het volledige boekjaar 2011, dan steeg onze omzet met 2,5 procent tot iets meer dan 3 miljard euro. Het nettoverlies kwam uit op 73 miljoen euro tegenover 105 miljoen winst in 2010. Maar dat is vooral te wijten aan de extra kosten die we boekten voor de geplande herstructureringen. Deze inspanningen zijn en blijven nodig om de winstgevendheid van onze onderneming in de toekomst te ondersteunen.

De hoger dan verwachte reorganisatiekosten zijn voor de analisten in elk geval het bewijs dat het Agfa menens is

om de structurele uitdagingen – waaronder de dalende filmmarkt – blijvend aan te pakken.

Wat mogen we uit 2011 besluiten? Kort samengevat hebben we in 2011 de herfinanciering van de onderneming kunnen realiseren voor de volgende vijf jaar. In de tweede plaats hebben we vorig jaar bewezen dat we genoeg weerstand hebben om met de hoge zilver- en aluminiumprijzen om te gaan. Tot slot hebben we de nodige maatregelen genomen om ons aan te passen aan de enorme structurele veranderingen in onze industrie.

Voor de toekomst kunnen we besluiten dat we onderhand weten hoe belangrijk het is om op de kosten te blijven letten. De volgende stap is het verhogen van de brutomarge (de verhouding tussen de brutowinst en de omzet) door, naast de efficiëntieprogramma's in de productievestigingen, ook onze productportefolio en ons klantenbestand kritisch onder de loep te nemen. Verlieslatende producten of klanten dragen – zeker op de lange termijn – niet bij tot de toekomst van de onderneming.

De beleggers reageerden alvast positief op de resultaten en de plannen van onze onderneming en stuurden het aandeel op de dag van de publicatie van de resultaten meer dan zeven procent hoger.

In de lijst van vacatures die Agfa publiceert, zie je bijna voortdurend die van interne auditor opduiken. Hebben we er dan zoveel nodig? Is die job zo moeilijk of zo saai? Of ligt het aan de baas van de afdeling? We vroegen het Philippe Deckers, Hoofd Interne Audit, op de man af en wat bleek? Niet alleen is hij best een aardige man, bovendien wist hij ons perfect te vertellen waarom hij zo dikwijls nieuwe getalenteerde mensen nodig heeft.

# Interne auditors gezocht



Philippe Deckers (r.) met zijn team interne auditors (vlnr) Romuald Petrucci, Wim Serdons en Karim Tahiri.

## PLUS: Wat is interne audit eigenlijk?

**PHILIPPE DECKERS:** Interne audit is eigenlijk het beoordelen van risicobeheersing. In elke menselijke activiteit schuilen risico's. Interne audit houdt zich specifiek bezig met het beoordelen van de verschillende processen die binnen de verschillende afdelingen worden gebruikt en die moeten dienen om die risico's te beheersen. Dat kan gaan van HR tot R&D, verkoop of financiën. Het werkterrein van de interne auditor omvat de hele onderneming. En dat in alle vestigingen, wereldwijd. Wij gaan de processen en bijhorende risico's dan ook ter plaatse analyseren en beoordelen. In een volgende fase gaan we voorstellen tot verbetering maken.

**PLUS: Wat gebeurt er met de verzamelde informatie en de gegeven aanbevelingen?**

**PHILIPPE DECKERS:** Die worden in de eerste plaats uiteraard aan de geauditeerde bezorgd. Zij moeten immers met de aanbevelingen aan de slag. Daarnaast worden de bevindingen ook aan het directiecomité van de betreffende businessgroep, aan het Executive Management van de Groep en aan het Auditcomité van de Raad van Bestuur bezorgd. Hierdoor krijgt de Interne Audit-afdeling de nodige zelfstandigheid en daadkracht om haar taak te vervullen.

## PLUS: Hoe kan je die taak het best omschrijven?

**PHILIPPE DECKERS:** Interne Audit wordt wel eens de 'luis in de pels' genoemd. En het klopt natuurlijk dat we bij het uitvoeren van onze testen wel eens lastig zijn. Gewoon omdat we ons werk heel grondig moeten doen en daarvoor heel veel informatie opvragen. Men mag echter nooit vergeten dat het de bedrijfsprocessen zijn die we onderzoeken en niet de mensen. Bovendien doen we dit niet zomaar. Het belang van de onderneming, en dus van iedere Agfa-collega, staat steeds voorop.

## PLUS: Dat vraagt wellicht heel wat communicatie met de geauditeerde afdelingen?

**PHILIPPE DECKERS:** Communicatie is in heel dat proces essentieel. Ook wij hanteren hiervoor standaardprocessen waarbij we de audit aankondigen, het doel van de audit uitleggen, we de te volgen agenda vastleggen, ...

Je mag niet vergeten dat wij vaak met afdelingen te maken hebben, bijvoorbeeld bij een overname, die nog nooit van interne audits hebben gehoord. Uiteraard is het dan belangrijk dat je de mensen goed informeert.

**“Als interne auditor krijg je een echte ‘helicopter view’ van Agfa, wereldwijd.”**



**PLUS:** *Als interne auditor bestrijk je de hele onderneming. Het vraagt dan ook heel wat kennis om al die verschillende processen te begrijpen en te analyseren. Kan dat wel?*

**PHILIPPE DECKERS:** Ja, want die nodige kennis kan je natuurlijk opbouwen. Je moet in elk geval beschikken over een degelijke analytische geest. Om goed te kunnen analyseren moet je van nature uit heel nieuwsgierig zijn. Anderzijds mag je je ook niet verliezen in die analyse. Het is belangrijk dat je een goed onderscheid kan maken tussen hoofdzaak en bijzaak. Je merkt dan ook dat je als interne auditor na een periode van drie jaar een goede 'helicopter view' van de wereldwijde Agfa-organisatie hebt, zowel van de operationele, financiële als van de administratieve processen.

**PLUS:** *Wat zijn de diplomavereisten voor de job van interne auditor?*

**PHILIPPE DECKERS:** Zoals ik daarstraks al zei moet je in de eerste plaats een goede analytische geest hebben. Een economisch diploma is daarbij zeker een voordeel, maar ook ingenieur kan. Zelf heb ik rechten gestudeerd.

**PLUS:** *Waarom is men, gemiddeld, maar een drietal jaar auditor?*

**PHILIPPE DECKERS:** In die korte tijd vergaren onze mensen een heel brede kijk op de onderneming.

Daardoor worden ze voor de verschillende afdelingen in de businessgroepen heel interessant. In het begin van je loopbaan als interne auditor heb je een heel grote leercurve. Ofwel kom je van buiten Agfa en heb je al wat kennis van de methodologie, maar nog niet van de onderneming, ofwel kom je van binnen Agfa en dan is het vaak net andersom. In beide gevallen wordt je horizon op korte tijd sterk verruimd. Na je eerste jaar als auditor moet je in principe klaar zijn om de audits volledig zelfstandig uit te voeren. Na een goede twee jaar worden ze dan meestal wel weggeplukt door een van de vele afdelingen binnen Agfa.

**PLUS:** *Ik kan me voorstellen dat het frustrerend moet zijn, telkens je mensen zien vertrekken.*

**PHILIPPE DECKERS:** Voor een deel wel, maar anderzijds hoort het er gewoon bij. In samenwerking met HR doen we trouwens aan een actieve loopbaanbegeleiding voor onze medewerkers. Dus dan weet je dat dit gebeurt. Bovendien is het ook wel leuk om ze met succes te zien doorgroeien in de onderneming.



Wil je meer weten over de job van interne auditor, dan kan je steeds contact opnemen met Philippe Deckers, tel. 5900 of [philippe.deckers@agfa.com](mailto:philippe.deckers@agfa.com).

## Zo hoort u het ook eens van een ander.

Als wij u vertellen dat de job van interne auditor best interessant is en een goede basis voor een verdere loopbaan, dan hoeft u ons natuurlijk niet op ons woord te geloven. Daarom vroegen we aan enkele oudgedienden wat hun passage bij Interne Audit voor hen betekende.



"Mijn job bij Interne Audit stelde me in staat om 'in-depth' kennis over een brede waaier van processen en organisaties te vergaren. Tezelfdertijd kon ik zo een waardevol netwerk met heel veel Agfa-professionals wereldwijd uitbouwen."

**Pieter Van Biervliet, nu Manager Global Controlling bij Agfa Graphics.**

"Tijdens mijn periode bij Interne Audit ben ik op zeer korte tijd zeer intensief blootgesteld aan de totale complexiteit, diversiteit en dynamiek die Agfa te bieden heeft. Het is een erg goede leerschool om onze high-level architectuur en processen te begrijpen.

Die ervaring is ontegensprekelijk een goede basis om een verdere carrière op uit te bouwen. Daarenboven is de internationale dimensie aan deze job enorm verrijkend."

**Kristof De Vlieger, nu Operations Manager Global B2B and Channels bij Agfa HealthCare.**

"Interne audit bij Agfa is zoals het volgen van een MBA, maar dan binnen de eigen muren van de onderneming. Iedere opdracht is anders: andere mensen, andere processen, andere culturen... maar altijd even uitdagend. Kritisch luisteren, analyseren en samen zoeken naar verbetering."

**Els Van den Bossche, nu Global Competence Manager bij GSS/Human Resources.**



## 100% Agfa

Sinds enkele weken worden de gangen en bureaus van de collega's in gebouw 120 opgefrist door een reeks posters. Leuk, maar op zich niet zo bijzonder, horen wij u denken. Interessanter wordt het wanneer u weet dat op de posters getuigenissen van Agfa HealthCare-klienten staan die met veel overtuiging toelichten waarom ze zo tevreden zijn onze producten, diensten en oplossingen. Hier in de hoofdzetel is het immers niet altijd evident om de vinger aan de (klienten-)pols te houden. Wat denken ze van onze onderneming en waarom kiezen ze voor Agfa HealthCare?

Wat de posters pas echt bijzonder maakt, is dat het een 100% compleet Agfa-product betreft. Posters moeten immers niet enkel gedrukt, maar ook opgehangen worden en er liefst zo lang mogelijk goed blijven uitzien. Collega Rik Dirx van Agfa Specialty Products, Industrial Foils & Print, overtuigde de marcom-mensen van HealthCare al snel van de voordelen van het Synaps-materiaal: duurzaam, robuust, stijfheid, ecologisch, bestendig tegen vocht en scheurvast, om maar enkele karakteristieken op te noemen. En geen gedoe met dure en moeilijk op te hangen kaders ... kortom, perfect geschikt om het gebouw 120 op te fleuren.

En het gaat verder! De :Anapurna-inkjetprinter van de Agfa Graphics collega's bleek immers het meest geschikte inkjet UV-printsysteem om hoogkwalitatieve en geurvrije posters te drukken. De posters werden door middel van een geïntegreerde Agfa-workflow gedrukt bij drukkerij Ollig in Keulen.



Collega Eva De Herdt (HE) en Rik Dirx (SP) bewijzen het: synergieën tussen de businessgroepen zijn perfect mogelijk en ze genereren veel meerwaarde! Deze poster van HealthCare werd gedrukt met Graphics' inkjettechnologie op Synaps papier. Meer Agfa kan niet.

Synergieën tussen de businessgroepen: perfect mogelijk en ze genereren veel meerwaarde! De uiteindelijke bedoeling is om de posters regelmatig te verwisselen. Momenteel wordt er al gewerkt aan een tweede reeks met grotere oplagen. Van de eerste reeks zijn er nog enkele exemplaren beschikbaar.

Meer weten over dit mooie project? Contacteer Eva De Herdt, 7527, of Rik Dirx, 7272.

## CR 10-X: klein maar krachtig

Tijdens het voorbije European Congress of Radiology in Wenen begin maart werd de CR 10-X aan de markt voorgesteld. Deze nieuwe aanwinst vervolledigt Agfa HealthCare's Computed Radiography-aanbod en is in het bijzonder bedoeld om kleinere hospitalen en privépraktijken een interessante toegang te bieden tot de voordelen van de digitale radiologie.

Het nieuwe, ingenieuze doch eenvoudige design maakt de CR 10-X compact, robuust en kostenefficiënt. Het maakt mobiele toepassingen mogelijk en vergemakkelijkt het gebruik en onderhoud. Door zijn lage gewicht kan de installatie vlot door een persoon gebeuren. Klein, maar krachtig: dat is de CR 10-X. Door gebruik te maken van bewezen technologieën, waaronder hoge resolutie-scanning en MUSICA<sup>2</sup>-beeldverwerking, wordt geen enkele toegeving gedaan aan Agfa HealthCare's befaamde hoge beeldkwaliteit.

De CR10-X is een tafelmodel. Het kan ingezet worden in de algemene radiografie, maar ook in de orthopedie, chiropractie en voor veterinaire toepassingen.

Alle voordelen van CR 10-X leveren een bijzonder aantrekkelijke en voordelige manier voor dit marktsegment om de overstap te maken naar digitale beeldvorming.





## Nieuw QualityFirst-programma voor HealthCare

# Van de eerste keer **juist!**

Eind 2011 kondigde Agfa HealthCare 'QualityFirst' aan, een nieuw prioritair programma voor het bedrijf in 2012.

Dit programma wordt gesponsord door Luc Thijs, gesteund door het HEC (HealthCare Executive Committee) dat optreedt als stuurgroep, en geleid door Dale Ouellette, die voorheen aan het hoofd stond van de Noord-Amerikaanse Professional Services organisatie.

Dale verduidelijkt ons de beweegredenen voor het programma.

Hij licht ook toe waarom het programma zal leiden tot de noodzakelijke verandering in de organisatie en hoe het elke medewerker van Agfa HealthCare in staat zal stellen om 'alles van de eerste keer juist te doen'.

**PLUS:** *Wat is QualityFirst en waarom hebben we het nodig?*

**DALE OUELLETTE:** QualityFirst is een wereldwijd programma dat tot doel heeft onze globale procedures en richtlijnen te harmoniseren en te optimaliseren, zodat we voldoen aan alle vereisten op het vlak van wet- en regelgeving. Daarnaast gaat het over het wijzigen van onze bedrijfs-cultuur en over het nemen van een beslissing op elk niveau van ons bedrijf om de dingen van de eerste keer juist te doen. Het gaat ook over het introduceren van goede businessprocessen die ervoor zorgen dat elke medewerker dit kan waarmaken. Dit programma is van fundamenteel belang als we in de toekomst succesvol willen blijven.

In het domein van de gezondheidszorg waarin we opereren, zijn we onderworpen aan een uitgebreide regelgeving en wettelijke vereisten. In de huidige economische situatie verscherpen overheden en regulatoren hun interventies en controle op bedrijven, met name die in de gezondheidszorg zoals Agfa HealthCare. Hoewel we goed presteren op tal van gebieden, hebben recente audits enkele domeinen aan het licht gebracht die aandacht en verbetering behoeven.

We bekijken dit echter niet als iets negatiefs, maar veeleer als een opportuniteit. Ik zie het als een uitdaging en dat geldt ook voor Luc Thijs, die het programma sponsort.

QualityFirst heeft een veel breder bereik dan enkel het naleven van de regelgeving. Het gaat erom ons bedrijf op lange termijn te versterken, zodat we alle competenties benutten die binnen Agfa HealthCare aanwezig zijn. Dit zal dan leiden tot betere producten en een hogere klantentevredenheid. Uit de reacties die we krijgen van overal in de organisatie blijkt duidelijk dat onze medewerkers er net zo over denken. Ze zijn trots om te werken voor een bedrijf dat actief is in de gezondheidszorg. Ze staan er op kwaliteitsvolle producten af te leveren en ze willen verbeterde businessprocessen.

## De vijf werkgroepen:

- Werkgroep 1: Klachtenbehandeling & dienstverlening, onder leiding van Oliver Gross, Imaging Manager Services and Services Quality.
- Werkgroep 2: Rapportering van non-conformiteiten & CAPA, onder leiding van Patrick De Baere, QARA Manager Gent.
- Werkgroep 3: Designcontrole, onder leiding van Olivier Kagan, R&D Site Manager Westerly.

Werkgroepen 1 tot 3 streven naar een volledige conformiteit met wet- en regelgeving in de betrokken processen en een grotere bedrijfsefficiëntie op lange termijn.

- Werkgroep 4: Opleiding & bewustmaking, onder leiding van Els Van den Bossche, Global Competence Manager.  
Deze werkgroep richt zijn aandacht op het herontwikkelen van opleidingsprocessen en -praktijken, en streeft ernaar de 'healthcare'-cultuur dieper te verankeren in de organisatie en alle medewerkers een beter begrip te geven van de daarmee gepaard gaande verplichtingen.
- Werkgroep 5: QARA organisatie, onder leiding van Steve Abbott, Vice President Global QARA.  
Deze werkgroep werkt aan de verdere ontwikkeling en versterking van een QARA-organisatie die Agfa HealthCare optimaal kan ondersteunen bij het naleven van zijn verplichtingen op het vlak van wet- en regelgeving.

## **PLUS: Wat omvat het QualityFirst-programma precies en wat zijn de specifieke doelstellingen van het programma?**

**DALE OUELLETTE:** QualityFirst is een hele investering voor ons. Daarom hebben we het opgedeeld in vijf afzonderlijke 'werkgroepen' (zie kadertekstje). Elke werkgroep heeft een eigen team, een eigen projectplan en duidelijk gedefinieerde doelstellingen. Elk team heeft zich ertoe verbonden om voor de bedrijfsprocessen in hun domein tegen juni 2012 volledige conformiteit te bereiken met de regelgeving en om voor de langere termijn verbeterde businesspraktijken te ontwikkelen. Meer bepaald willen we onze manier van werken eenvoudiger maken door de complexiteit en redundancies in onze procedures weg te werken. We willen de efficiëntie en effectiviteit van onze businessprocessen verhogen. Bovendien willen we dat elke medewerker bij het aanpakken van zijn verantwoordelijkheden, overal in de organisatie, doordrongen is van de QualityFirst-cultuur. Daarnaast willen we dat alle medewerkers trots kunnen zijn op wat ze presteren als individu en op wat we realiseren als bedrijf.

Om dit te bereiken, moeten we ervoor zorgen dat iedereen binnen Agfa HealthCare de nodige opleidingen krijgt. Men moet begrijpen wat het betekent om te werken in het gereguleerde domein van de gezondheidszorg. We moeten kwaliteit en de naleving van regelgeving inbouwen in al onze dagelijkse activiteiten, zodat het niet iets is waarvoor we achteraf moeten bijsturen. Anders gezegd, we moeten kwaliteit voortdurend in evenwicht brengen met de overige uitdagingen op bedrijfsniveau (beschikbare tijd en middelen), zodat we situaties vermijden waarbij het ene opgeofferd wordt voor het andere.

## **PLUS: Waarom is de keuze op jou gevallen om dit programma te leiden als Senior Program Director?**

**DALE OUELLETTE:** Toen de beslissing genomen werd om QualityFirst op te starten, was duidelijk dat het programma, om te kunnen slagen, gedreven moest worden vanuit de business. QualityFirst gaat verder dan QARA (*Quality Assurance and Regulatory Affairs*): iedereen in het bedrijf heeft een rol te spelen bij het implementeren van de cultuur om 'alles van de eerste keer juist te doen'. Ik geloof dat mijn vroegere functies bij Agfa HealthCare me goed plaatsen om inzicht te verschaffen in hoe we kwaliteit en gelijkvormigheid met de regelgeving in evenwicht kunnen brengen met onze businessdoelstellingen. De voorbije tweeënhalve jaar stond ik aan het hoofd van de Noord-Amerikaanse *Professional Services* organisatie, die zich toelegt op het uitrollen van onze producten naar onze klanten.

Daarvoor had ik de functie van Controller voor de Imaging Informatics business unit in de Verenigde Staten. Ik ben erop gebrand om mijn expertise en vaardigheden in te zetten om Agfa HealthCare te laten evolueren naar een sterker en meer kwaliteitsgedreven bedrijf. Ik hoop dat dit programma iedereen zal aanmoedigen en ondersteunen om hetzelfde te doen.

**PLUS: Hoe past het programma binnen de bestaande doelstellingen, en waar staat het vandaag?**

**DALE OUELLETTE:** QualityFirst is een van onze prioriteiten voor 2012 en het is geïntegreerd in het Performance Management, met volgende doelstelling voor het hele bedrijf: *“Met behulp van het QualityFirst-programma, ons vermogen versterken om kwaliteit te leveren door routinematig de dingen van de eerste keer juist te doen, terwijl we gelijktijdig een totale conformiteit met de regelgeving garanderen.”* Vertrekkende van deze doelstelling, worden nu alle medewerkers uitgenodigd om een individuele doelstelling te definiëren met betrekking tot QualityFirst, en dit tegen juni.

Waar we vandaag staan? Volgens mij is het programma goed vertrokken. We zijn door de opstartfase heen en de plannings- en evaluatiefasen zijn afgerond. De teams voor de vijf werkgroepen zijn samengesteld. Zij hebben reeds geïdentificeerd waar verbetering nodig is en overeenstemming bereikt over de projectplannen, die vervolgens gepresenteerd zijn aan Luc Thijs en het HEC. Nu deze planningsfase voltooid is, hebben we er het volste vertrouwen in dat we goed op weg zijn voor een succesvol project.

**PLUS: Wat staat er op de planning voor QualityFirst in 2012?**

**DALE OUELLETTE:** In wezen zal de eerste helft van 2012 besteed worden aan het opzetten en het uitrollen van de verbeterde en geharmoniseerde processen. Dit om een volledige gelijkvormigheid met de regelgeving te bereiken. In het derde kwartaal gaan we ons toeleggen op het verder uitrollen van het programma en het opleiden van iedereen in de organisatie. Op het eind van het jaar ten slotte, zullen we onderzoeken en evalueren of de nieuwe processen effectief zijn. Een kritieke stap in het proces was de Q-Poll. Bij deze interne bevraging ontvingen we bijna 1.500 antwoorden. De input van elk individu was belangrijk voor het sturen van de QualityFirst-beslissingen. Langs deze weg kwamen we bv. te weten dat het voor onze medewerkers van groot belang is om voor een bedrijf in gezondheidszorg te werken, en dat iedereen gedreven is om kwaliteit te leveren. De antwoorden brachten ook enkele specifieke problemen aan het licht.



*De input van elk individu was belangrijk voor het sturen van de QualityFirst-beslissingen. Via de Q-Poll leerden we dat het voor onze medewerkers belangrijk is om voor een bedrijf in gezondheidszorg te werken, en dat iedereen gedreven is om kwaliteit te leveren.*

De werkgroepen maakten gebruik van deze resultaten om hun doelstellingen vast te leggen, voor verbeteringen op korte termijn en opportuniteiten op lange termijn.

**PLUS: Hoe kan en zal iedereen betrokken worden bij een programma van een dergelijke omvang?**

**DALE OUELLETTE:** Iedereen heeft een rol te spelen in QualityFirst! We hebben iedereen nodig om het programma te laten slagen. Dit betekent dat iedereen moet deelnemen aan de activiteiten die zich toespitsen op verandering en op het halen van de persoonlijke kwaliteitsdoelstellingen.

We moedigen iedereen ook aan om meer te weten te komen over het programma. Wie vragen heeft, kan die richten naar mij of naar één van de specifieke werkgroepen. We hebben ook een e-mailaccount opgezet waar je met je vragen en opmerkingen terecht kunt.



Meer info over QualityFirst? Contacteer gerust Dale Ouellette via zijn e-mail of via de e-mail van het programma: [QualityFirst@agfa.com](mailto:QualityFirst@agfa.com).



**Agfa zuivert en hergebruikt het afvalwater van zijn productieproces.**

# 't Is proper!

Je kan er niet naast kijken, naast de waterzuiveringsinstallatie tegenover de hoofdingang. Sinds september zuivert ze het zilverhoudend afvalwater van de filmproductie. Liefst veertig procent van het water kan daarna opnieuw ingezet worden in het productieproces. PLUS bezocht de installatie om na te gaan hoe de biologische zuivering in zijn werk gaat.

## **Roeren, roeren, ...**

Over de hele lengte van de installatie ligt een loopbrug. Wanneer we ze – beginnend aan de kant van de Oogststraat – afwandelen, volgen we het zuiveringsproces. Aan het begin van onze trip wordt het afvalwater van de productie verzameld in twee bufferbekkens (foto 1). Zogenaemde roerwerken (groot uitgevallen roerstokjes) maken het afvalwater zo homogeen mogelijk. Tegelijkertijd wordt het water pH-neutraal gemaakt, wat de biologische zuivering vergemakkelijkt.

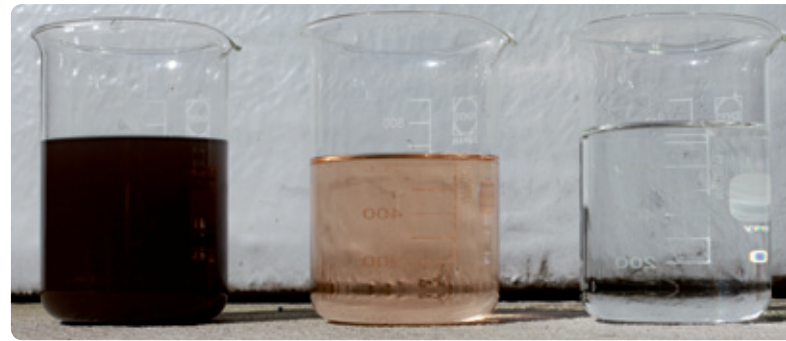
## **Nuttige beestjes**

Van de bufferbekkens gaat het water naar de bassins waarin de eigenlijke biologische zuivering plaatsvindt. Het water circuleert tussen twee bassins, waar bacteriën de afvalstoffen afbreken en het zilver 'binden' in kleine vlokjes. Dat is de eenvoudige uitleg. Wie geen hoofdpijn krijgt van een chemische term of twee, komt hierna meer te weten over het werk van de bacteriën.

In één van de bassins (bassin A – foto 2) wordt er met krachtige blowers zuurstof in het water geblazen. In het tweede bassin (bassin B) wordt er geen zuurstof toegevoegd.

In bassin A zorgt de zuurstof ervoor dat de bacteriën zich in hun sas voelen. Ze zijn dan ook in staat om heel wat werk te verzetten. Ten eerste halen de bacteriën de koolstofdioxide uit het afvalwater. De koolstofdioxide vervliegt. Ten tweede zetten ze ammoniumstikstof om naar nitrietstikstof, die vervolgens weer wordt omgezet naar nitraatstikstof. Ten derde vinden de bacteriën ook nog de tijd om zich stevig te vermenigvuldigen.

In bassin B zijn de leefomstandigheden moeilijker. Omdat er geen zuurstof toegevoegd wordt, moeten de bacteriën de zuurstof op de nitraatstikstof gebruiken om te overleven. Daardoor wordt de nitraatstikstof omgezet naar stikstofgas, dat vervliegt. Het vervliegen

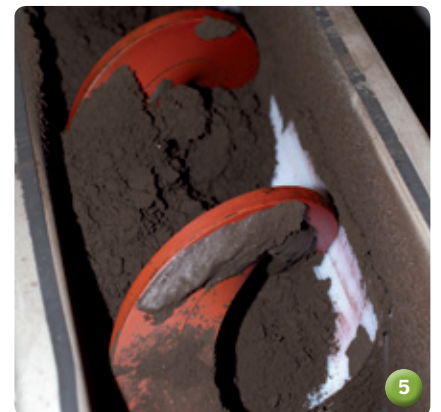
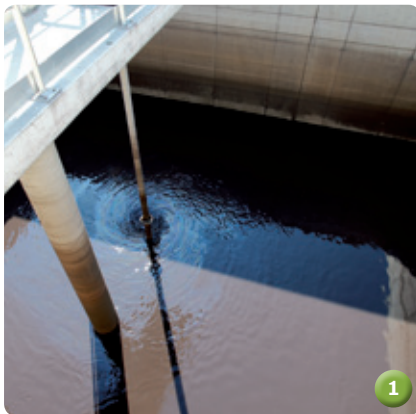


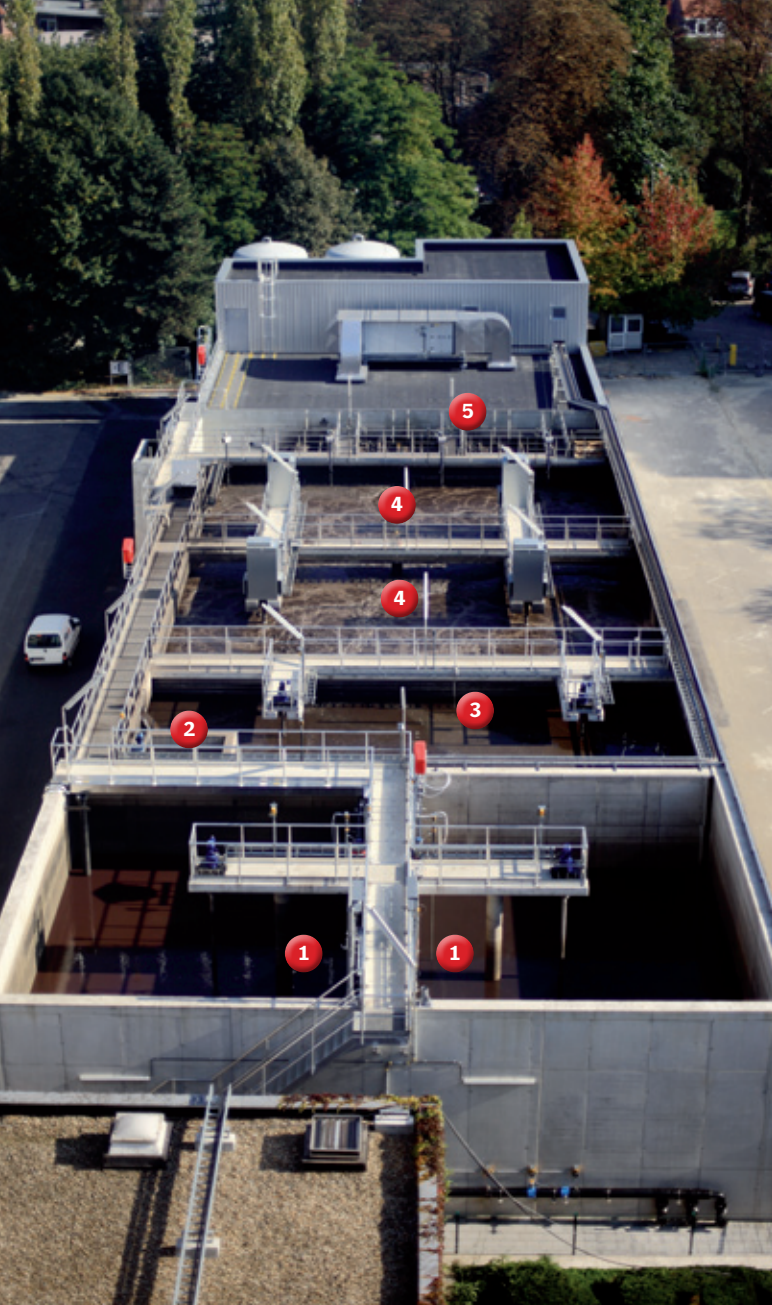
*Links: Het afvalwater zoals het in de zuiveringsinstallatie toekomt.  
Midden: Het water na de biologische zuivering en na de membraanfiltratie.  
Rechts: Het water na de omgekeerde osmose.*

van de gassen verklaart de nevel die je op een koude ochtend boven de installatie kan zien hangen.

### Filteren en centrifugeren

Na de biologische zuivering gaat het water naar een bak aan de rechterkant van de installatie. In deze bak wordt het water door drie units met membranen (foto 3) gezogen, waardoor het zilverhoudend slib van het water gescheiden wordt. Die membranen zijn dunne kunstovliezen met uiterst kleine poriën of gaatjes. Het slib bestaat uit zilver en bacteriën.





Na deze behandeling, de ultrafiltratie, gebeuren er ruwweg nog twee dingen.

Ten eerste wordt het water nog verder gefilterd. Dat gebeurt in het technisch gebouw. Dat is het gedeelte van de installatie die iets boven de rest uitsteekt. Het water gaat door een zogenoemde 'omgekeerde osmose'-unit (foto 4). Dat is een moeilijke naam voor een buizenstelsel waarin zeer fijne filters aangebracht zijn. Na deze filtering gaat het gezuiverde water terug naar het productieproces; het slib naar een centrifuge in het technische gebouw. De centrifuge haalt de rest van het water uit het slib. De overblijvende vaste stof (foto 5) gaat per container naar een metallurgisch bedrijf, waar het zilver gerecupereerd wordt.



### Enkele cijfers

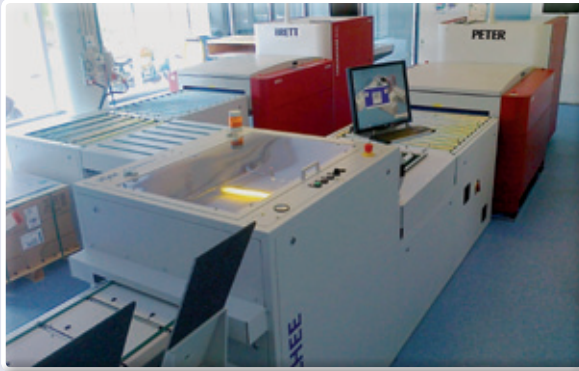
- Maximum capaciteit: 95 m<sup>3</sup>/h
- Luchttoevoer: 3 blowers van ongeveer 3.000 Nm<sup>3</sup>/h
- Oppervlakte ultrafiltratiemembranen: 7.500 m<sup>2</sup>
- Oppervlakte omgekeerde osmose-membranen: 3.500 m<sup>2</sup>
- Volume van de bekken:
  - 1 buffer: 2 x 650 m<sup>3</sup>
  - 2 selector (kleine bak tussen de buffers en de biologische zuivering): 70 m<sup>3</sup>
  - 3 bassin B: 750 m<sup>3</sup>
  - 4 bassin A: 2.300 m<sup>3</sup>
  - 5 bak met membranen-units: 3 x 120 m<sup>3</sup>

### Duurzaam én rendabel

- Agfa zuivert het water ter plekke:
  - > Er gaat minder en zuiverder water naar de externe zuiveringsinstallatie.
  - > Veertig procent van het water wordt terug ingezet in het productieproces.
  - > Er wordt minder stadswater afgenomen voor het productieproces.
- Biologische afbraak
  - > Minder chemicaliën nodig.
- De zilverrecuperatie ken efficiënter verlopen.

Meer informatie vind je op [www.agfa.com/water](http://www.agfa.com/water) en bij Luc Brams ([luc.brams@agfa.com](mailto:luc.brams@agfa.com)).





## News Ltd. 100% C-t-P

Krantendrukkerij News Ltd, onze grootste klant voor krantendruk in Oceanië, finaliseerde onlangs de CtP-installatie van Agfa Graphics. De installatie van twee volledig geautomatiseerde :Advantage N-SL plaatbelichters met online clean-out units brengen het totaal op 28 plaatbelichters. Daarbij hoort een volledige :Arkitex-workflowsoftware en een groot contract voor :N91V- en :N92VCF-drukplaten.

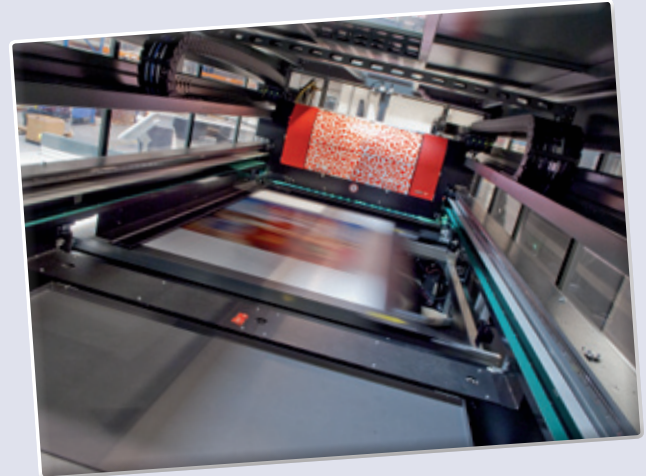
## :M-Press-klanten zijn ware fans...

De Ierse drukkerij Horizon, die *point-of-sales*- en buitenmaterialen bedrukt en o.a. Heineken en Tesco als klant heeft, installeerde eind 2011 als eerste in Europa een :M-Press Leopard en koopt nu – minder dan zes maanden later – een tweede pers. Bij Horizon eisen klanten dat hun opdrachten op de :M-Press gedrukt worden. En Horizon zelf is zo enthousiast dat het promotie maakt op de eigen website, en zelfs een bedrijfswagen met een rode luipaardprint bekleedde. Een tevreden klant dus!



## ...of verzamelaars?

De Australische zeefdrukkerij StylePrint uit Melbourne, gespecialiseerd in het drukken van posters, *point-of-sales*-materialen en displays, is ook tevreden. Zij bestelden onlangs hun derde :M-Press Tiger. De eerste kwam er in 2009, de tweede in 2010 en ondertussen is de vraag naar 'Tiger prints' zo groot dat het bedrijf nood voelde aan een derde pers. Daarmee is de drukkerij de eerste ter wereld met drie :M-Press-persen in huis. StylePrint is zo enthousiast over de :M-Press dat het zelfs een eigen promotiefilmpje over de :M-Press maakte en dit op YouTube en de eigen website plaatste.



## Te noteren: drupa 2012

Van 3 tot en met 16 mei vindt in Düsseldorf de grootste beurs wereldwijd in de grafische industrie plaats. Zij die iets of wat met de business vertrouwd zijn, weten dat we het over *drupa* hebben. Zoals mag worden verwacht, zal Agfa er een prominente plaats innemen, en dit opnieuw in hal 8 (stand B64, maar je zal er echt niet naast kunnen kijken). In het volgende nummer van PLUS brengen we uitgebreid verslag.

Wie niet zo lang kan wachten, kan ook eens een kijkje nemen op de speciale *drupa*-intranetsite van Graphics. Je vindt de link naar [mydrupa.com](http://mydrupa.com) op de homepage van de Graphics-intranetsite.

Mainframe Re-engineering Project betekent herwerking van de belangrijkste interne businessprocessen en -systemen

# “We ondergaan een openhartoperatie”



Dat is hoe Geert Lammens, VP Customer Operations Agfa Graphics, de vervanging beschrijft van het IT-systeem dat de basis vormt van een groot deel van Agfa's supply chain en logistieke activiteiten, van de bevestiging van een bestelling tot en met de facturatie. In de voorbije en de komende maanden zijn meer dan 300 collega's uit de hele organisatie op een of andere manier betrokken bij de verwezenlijking van deze vervanging.

**PLUS:** *Wat houdt het project precies in en waarom is het noodzakelijk?*

**GEERT LAMMENS:** Een aantal jaren geleden gingen de verkooporganisaties op een nieuw IT-platform werken. Het hoofdhuis bleef echter het oude IBM-systeem gebruiken voor het merendeel van zijn logistieke en supply chain-processen. Een deel hiervan is het ABEC-SAFARI-systeem, dat werkelijk het kloppende hart is van de supply chain en alle aspecten omspannt van productallocatie tot en met de creatie van verzendingsdocumenten en de EDI-interface naar de transporteurs. Deze lente worden alle data en processen van ABEC/SAFARI naar SAP overgeheveld. Aangezien de hardware verouderd is en het steeds moeilijker wordt om mensen te vinden die de oude programmeringstaal kunnen schrijven, is de overstap naar een nieuw systeem onontkoombaar geworden.

Mainframe Re-engineering (MFR) is een project dat de drie businessgroepen en Essers overspant en waarbij een groot aantal ICS-collega's betrokken zijn.

De veranderingen zijn essentieel voor onze business. Het project is uiteraard niet zonder risico, aangezien alle betrokken processen een directe impact hebben op onze omzet, werkingskosten en werkkapitaal. Dat is waarom het project nauw opgevolgd wordt tot op het niveau van het Executive Management van de Groep.



**PLUS: Wanneer zal de switch gebeuren en wat is de impact op onze klanten?**

**GEERT LAMMENS:** De *go-live* is gepland voor het weekend van Onze-Heer-Hemelvaart, tussen 17 en 20 mei. De reden is eenvoudig: aangezien dit een lang weekend is, zal het merendeel van de bevoorradingsketen stilliggen in Europa, dat het centrum vormt in dit project. Om de overgang zonder al te veel haperingen te laten verlopen, worden alle klanten al sinds enige tijd aangezet tot het vervroegen van hun bestellingen. Op die manier zullen we aan hun vraag kunnen voldoen in de periode rond Hemelvaartsdag. In feite bouwen we een marge in van twee weken: één om de stilstand tijdens het lange overgangswekend op te vangen, en één om in de week erna de werkbelasting in de nieuwe omgeving te beperken. Dit moet ons helpen om een eventuele achterstand in de eerste dagen na de overgang te verminderen indien er problemen zijn. Klanten die hun bestellingen vervroegen kunnen de voorraad ofwel zelf in huis nemen ofwel bij ons laten. Er zullen ook klanten zijn die niet vroeger wensen te bestellen. Om dat op te vangen zullen we produceren volgens de *forecast* en de goederen voorlopig in onze magazijnen opslaan, bij voorkeur in de landen.

**PLUS: Verloopt het programma volgens plan?**

**GEERT LAMMENS:** De voorbereidingen voor de overgang lopen sinds enkele maanden en we naderen de laatste fase. Meer dan 300 collega's uit Customer Operations, Logistics, ICS en Sales werken hieraan op de een of de andere manier mee. Voor veel van deze collega's in deze afdeling geniet het project op dit moment de hoogste prioriteit. Begin januari werden er trainings-

sessies georganiseerd voor de verkooporganisaties om de verkopers in staat te stellen om hun klanten met de juiste boodschap te benaderen.

Sinds 30 januari doen we de integratietesten, wat betekent dat sleutelgebruikers het proces van begin tot einde testen. Begin maart zagen we ons genoopt om de oorspronkelijk geplande datum voor de shift van Pasen naar Hemelvaart te verschuiven. Dat is vervelend, maar de beslissing was nodig om de risico's te beperken en de klantentevredenheid niet in het gedrang te brengen. Gedurende heel de maand april zullen we werken aan het inperken van de risico's en dat zou de *go-live* op Hemelvaart haalbaar moeten maken.

**PLUS: Succes nog!**

"Dit programma is een grote stap vooruit in de implementering van de applicatiestrategie. We verminderen het aantal technische platformen en daarmee ook het technologische risico dat verouderde technologie met zich brengt. Het Mainframe Re-engineering (MFR)-project past volledig in de ICS-strategie om SAP verder uit te rollen als platform voor orderverwerking, supply chain, logistiek, stockbeheer en financiering, om zo groei en efficiëntieverhogingen te verwezenlijken. Tot slot leidt dit ook tot een aanzienlijke vermindering van de lopende kosten.

Freddy Van den Wyngaert, CIO



Op dit moment hebben wereldwijd alle Agfa-kaderleden en een aantal bedienden de planningsfase van Performance Management doorlopen. Tot vorig jaar werd dat proces kortweg OCR genoemd. En hoewel het nieuwe proces in grote lijnen gelijk is aan het voorgaande, toch zijn er dankzij de nieuwe Performance Management-tool enkele wezenlijke verschillen.

## Performance Management

# It's up to you!

Het doorlopende proces van het definiëren van doelstellingen, het tussentijds evalueren en het uiteindelijke beoordelen van de geleverde prestaties wijzigt in se niet. Toch zijn er drie elementen die maken dat het nieuwe proces heel wat toegevoegde waarde zal brengen.

### Transparante bedrijfsdoelstellingen

In het nieuwe systeem worden de bedrijfsdoelstellingen van de verschillende businessgroepen expliciet opgenomen. Zo zullen ze beter kunnen worden gebruikt om de onderliggende doelstellingen van de divisies, teams en medewerkers mee te bepalen. Het vertalen en linken van doelstellingen zal een versterkend en motiverend effect hebben.



### Tijd om zelf initiatief te nemen

In tegenstelling tot vroeger zal je als medewerker in het nieuwe systeem een grotere inbreng hebben in het bepalen en het beoordelen van de eigen doelstellingen. Zowel medewerker als leidinggevende zullen de beoordelingsgesprekken goed moeten voorbereiden. Daarom is het ook zo belangrijk dat je als medewerker nu – op eender welk moment in het proces – zelf toegang hebt tot het informatiesysteem. Het vraagt dus wel een actievere inbreng, maar die zal de kwaliteit van het beoordelingsproces zeker ten goede komen.

### Persoonlijke ontwikkeling

De derde belangrijke nieuwigheid is de integratie van de persoonlijke ontwikkelingsplanning in het Performance Management-proces. Om goed te presteren moet je de nodige vaardigheden en kennis hebben. Vandaag evolueert alles echter zo snel, dat je je geregeld moet bijscholen of je kennis moet oprispen. Het is dan ook bewust dat één van de bedrijfsdoelstellingen hiernaar verwijst. Ook hier is het belangrijk om zelf initiatief te nemen en aan te geven op welke vlakken en op welke wijze je jezelf verder wil ontwikkelen en je loopbaan richting wil geven.



Meer info over de nieuwe Performance Management-tool vind je op de intranetpagina's van Global HR. Mocht je nog vragen hebben, dan kan je ook steeds terecht bij je HR-manager.

## Albert Follens met pensioen

Wat niemand nog geloofde is eind februari dan toch gebeurd. Op 65-jarige leeftijd is Albert Follens, ondervoorzitter van het Executive Committee, met pensioen gegaan. In zijn loopbaan van meer dan 40 jaar heeft hij in zowat alle geledingen en afdelingen van de onderneming gewerkt. Alleen binnen Finance was hij nooit actief, zo vertrouwde hij ons onlangs toe. Op zijn afscheid was er dan ook een heel heterogene groep van collega's en ex-collega's aanwezig. In zijn afscheidwoordje vroeg Albert Follens de aanwezigen nadrukkelijk om alle medewerkers te bedanken voor de jarenlange samenwerking. Dat is bij deze dan gebeurd.

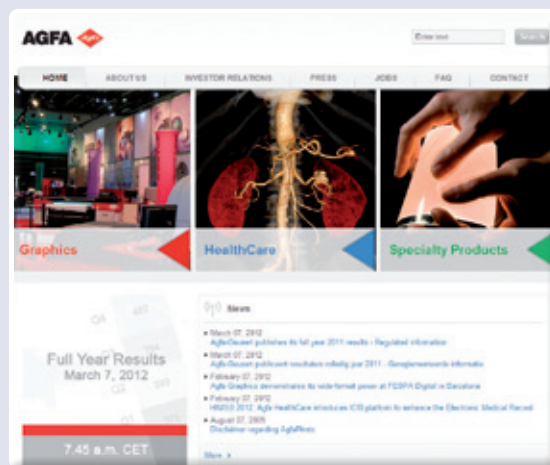


Albert Follens en echtgenote

## Helden!

Op zondag 22 april is het in heel Vlaanderen en Brussel Erfgoeddag. De dag staat dit jaar in het teken van helden. Archieven, erfgoedbibliotheken, heemkundige kringen, kerkfabrieken, socio-culturele verenigingen, brandweerkorpsen en tal van andere deelnemers presenteren dan een waaier van meer dan 800 activiteiten rond lokale helden, bestaande of fictieve.

In hetzelfde weekend kan u het Historisch Archief van onze onderneming in het Varenthof aan de Deurnestraat in Morsel bezoeken. Zowel zaterdag 21 als zondag 22 april zal het archief geopend zijn van 10 tot 17 uur. Naast heel wat memorabilia kan u er ook genieten van de fototentoonstelling Lieven Gevaert, de mens en zijn werk 1868-1935. En zo is Lieven Gevaert toch ook een beetje onze held, niet?



## Nieuwe homepage

De aandachtige internetsurfer heeft het ongetwijfeld al gemerkt. Sinds kort zit de Agfa-website, zowel die van de Groep als die van de businessgroepen, in een nieuw jasje. Dat was nodig, want om veel 'verkeer' op je website te creëren moet je toch steeds weer opnieuw de aandacht weten te trekken en de snel evoluerende internet-trends trachten te volgen. Bovendien is het ook een goede zaak dat de webpagina's van de businessgroepen opnieuw een vormgeving hebben die op dezelfde leest geschoeid is.

Ook de intranetsites volgen deze trend en zullen geleidelijk de nieuwe vormgeving en opbouw overnemen. Een goed voorbeeld hiervan is de nieuwe global intranetsite van HR. De moeite om een kijkje te gaan nemen.

Het team dat dit alles realiseert, verdient trouwens ook een pluim. Zij slagen er immers in om met een minimum aan budget een fraai resultaat neer te zetten.

## Agfa in 2011

Einde maart verscheen het Jaarlijks Financieel Verslag 2011 van Agfa-Gevaert. Zowel op het internet als op het intranet van onze onderneming vindt u een link die u naar een interactieve versie van het jaarverslag leidt. Daarin leest u wat we vorig jaar hebben gerealiseerd en hoe zich dat vertaalt in de cijfers. Aan te bevelen literatuur!





## Fespa 2012:

# Agfa Graphics maakt sterke indruk met portfolio van grootformatprinters

In de hectische aanloop naar *drupa* was er eind februari ook nog de *FESPA Digital-vakbeurs*. In Barcelona toonde Agfa Graphics zijn uitgebreide gamma van grootformatprinters op de belangrijkste beurs voor bedrijven in de *sign&display*-industrie.

Op de stand van Agfa Graphics werd de zeer goed verkopende UV-printer :Anapurna M2050 aangevuld met de :Anapurna 2540 FB, die zijn internationale debuut maakte. De :Jeti-familie werd vertegenwoordigd door een :Jeti 3324 Aquajet Pro printer en de :Jeti 3020 Titan hogesnelheidsprinter. Alle printers werden er live gedemonstreerd voor een publiek van bedrijven uit de *sign&display*-industrie op zoek naar betrouwbare, productieve en kostenefficiënte oplossingen voor zowel rigide als flexibele toepassingen.

Verder waren er presentaties over de :M-Press Leopard industriële vlakbedpers en zijn volautomatisch broertje de :M-Press Tiger. Beide bieden een digitaal alternatief

voor industriële veelkleurenzeefdruk met dezelfde kostenefficiëntie, niet alleen voor kleine oplages maar ook voor toepassingen met gemiddelde en grote volumes.

In totaal trok *FESPA Digital* 12.000 bezoekers aan. Het merendeel kwam uit de Iberische regio, met het VK op de tweede plaats. De printers en de Castellers (zie kaderstukje) op de stand van Agfa Graphics konden op veel aandacht rekenen en ook de verkoop liep zeer goed. Zo kocht de Ierse drukkerij Horizon haar tweede :M-Press Leopard, nog geen half jaar na de aankoop van de eerste.

Ondanks de moeilijke economische situatie, vooral in Zuid-Europa, boekte Agfa Graphics verkoopsuccessen op *FESPA Digital*. De operatoren van onze printers hadden nauwelijks tijd voor een pauze en er heerste duidelijk een positieve stemming bij alle collega's op de stand. Zo werd *FESPA Digital* alvast een goede voorbereiding op *drupa*, de moeder van alle grafische vakbeurzen, die in mei in Düsseldorf plaatsvindt.



### Een stand als levensechte sample

Dit was de eerste keer dat onze stand op *FESPA Digital* volledig bekleed werd met samples.

De muurbanners werden gedrukt op een :Jeti 3324 Aquajet, de lampen bevatten backlit-materiaal bedrukt op een :Anapurna M2540 FB, de tafels in de bar waren gedecoreerd met een typische Gaudí print gemaakt op een :Anapurna Mw. Onze relatiegeschenken werden vervaardigd uit overschotten van textiel, die bedrukt werden op de :Jeti 3324 Aquajet.



### We like a good challenge!

De voorbije jaren evolueerde *FESPA* van een vakbeurs voor zeefdrukkers naar een echte digitale druk-show. Aangezien Agfa Graphics haast elke drukker een oplossing kan bieden voor zijn wensen op het vlak van digitale grootformaat-druk, hoe veeleisend ook, was het thema voor de beurs dit jaar "We like a good challenge!"

Dit thema werd niet alleen verbeeld door de output die uit de printers rolde, maar ook de 'Castellers', een groep van Catalaanse acrobaten, beroemd door het bouwen van hun 'menselijke torens'. Net zoals onze grootformaatprinters, vertegenwoordigen deze torens toewijding, betrouwbaarheid en kracht.

Elke dag bouwden de Castellers een toren van vier mensen hoog op de stand, waarbij de bovenste een spandoek ontvouwde met daarop de "We like a good challenge"-slagzin. Tijdens het teambuilding-evenement dat voorafging aan de opening van de beurs, kreeg het Agfa Graphics-personeel zelf de kans om mee te werken aan de bouw van een menselijke toren. President Stefaan Vanhooren en het management van inkjet gaven het goede voorbeeld en vormden de basis van een heuse 'Agfa Graphics Casteller-toren'.

Agfa is met eigen medewerkers of vertegenwoordigingen nagenoeg overal ter wereld actief. Maar wist u dat we alleen in België al 24 verschillende nationaliteiten tellen onder onze medewerkers? In Het Kompas van Agfa maakt u kennis met een van die 'vreemde' collega's die hun kijk geven op werken in Vlaanderen en bij Agfa.

# “Wat voor taaltje is me dat?”



Inga Simanovičiūtė volgde bijna negen jaar geleden haar Vlaamse vriend van het Litouwse Vilnius naar Vlaanderen. Ondertussen spreekt ze perfect Nederlands. Maar hoewel ze houdt van Antwerpen, zal ze in haar hart altijd Litouwse blijven.

**PLUS: Hoe ben je in België terechtgekomen?**

**INGA:** Het is een cliché, maar ik ben de liefde gevolgd. Ik heb mijn huidige Vlaamse echtgenoot leren kennen toen hij in Litouwen werkte. Nadat ik mijn kandidaatsdiploma gehaald had, ben ik hem naar Antwerpen gevolgd. Vervolgens heb ik een jaar Nederlands gestudeerd en dan heb ik in Leuven mijn studies bedrijfspsychologie voortgezet.

**PLUS: Ben je na je studies meteen bij Agfa komen werken?**

**INGA:** Ja, ik heb geluk gehad. We wonen in Berchem en ik zocht werk dicht bij huis, het liefst in een HR-afdeling. Ik heb meteen na mijn studies een job gevonden die perfect bij me past.

**PLUS: Wat voor job doe je nu?**

**INGA:** Ik ben projectmanager bij het HR Process Office. Momenteel werk ik vooral aan een communicatieproject. We proberen HR-informatie op een efficiëntere en meer toegankelijke manier aan de collega's over te brengen. Anderzijds werken we ook aan de processen binnen HR, bijvoorbeeld op het vlak van databeheer. Bovendien staan mijn collega's en ik steeds paraat om support te verlenen aan de HR-mensen in de landen. Zij zien ons dikwijls als een soort support center.

**PLUS: Vind je het Nederlands een moeilijke taal?**

**INGA:** Ik vond Nederlands niet zo'n moeilijke taal om te leren, maar in het begin was het wel lastig om ze actief te gebruiken. Ik heb het al doende geleerd en met mijn man heb ik thuis de beste leraar. Ik heb in het Nederlands gestudeerd en ik heb mijn thesis in het Nederlands geschreven. Daarvoor deed ik onderzoek in Kortrijk, dus ik moest zelfs leren om West-Vlaams te begrijpen.

**PLUS: Herinner je je eerste Nederlandse woorden nog?**

**INGA:** Heel goed zelfs: 'ik hou van jou'. Ik weet ook nog dat ik 'manneke' zo'n grappig woord vond. Mijn man is me destijds met de auto in Vilnius komen ophalen. Ik herinner me nog goed dat we toen op de radio het liedje 'De wereld is om zeep' van Urbanus gehoord hebben. Ik dacht echt: 'wat voor taaltje is me dat'.







**PLUS:** *Hoe vind je het leven in België? Zijn er opvallende verschillen met Litouwen?*

**INGA:** Ik verwachtte deze vraag, maar ik vind het moeilijk om ze te beantwoorden. België is een rijk land en de welvaart is hoog. De mensen zijn hier optimistischer. Anderzijds is het contact tussen de Litouwers diepgaander. Het is wel een noordelijk land, maar mensen gaan er hartelijk met elkaar om. Ik heb mijn man dezelfde vraag gesteld en hij gaf hetzelfde antwoord. Er zijn nog wel kleine verschillen. Toen ik naar België kwam, was ik twintig. Veel Belgen vonden het bijna choquerend dat zo'n jong meisje thuis weg ging. In Litouwen is dat heel normaal. Jongeren gaan er op hun achttiende alleen wonen, trouwen op hun twintigste en krijgen vroeg kinderen. Ik vond het dan weer raar dat veel dertigers hier nog thuis wonen en dat studenten de was nog naar hun ouders brengen. Het verschil wordt gemaakt door kleine nuances. Er is ooit een studie geweest die naging van welk Europees volk de mentaliteit en de cultuur het meeste aansloten bij die van de Litouwers. De Vlamingen stonden helemaal bovenaan.

**PLUS:** *Voel je je ondertussen helemaal thuis in België?*

**INGA:** Ik heb hier mijn vrienden en ik vind Antwerpen een heel mooie stad. Ik mis Antwerpen zelfs als ik weer even in Litouwen ben. Maar wanneer ik door de straten van Vilnius wandel, is alles me er zo bekend en zo eigen. Ik begrijp de stad, het land en de mensen volledig. Dat gevoel heb ik hier na negen jaar nog steeds niet.

Ik denk dat buitenlanders daarom vaak contact met elkaar zoeken. Ik heb zelf ook veel buitenlandse vrienden. Je zoekt automatisch mensen op die in dezelfde situatie zitten. Mensen waar je eens goed tegen kan zagen (lacht).

**PLUS:** *Zijn er bepaalde dingen die je mist aan Litouwen?*

**INGA:** Echt concrete dingen mis ik niet, het gaat om het hele plaatje. Een van de klassieke dingen die mensen missen wanneer ze in het buitenland wonen is het eten van thuis. Dat is bij mij ook wel zo. In Litouwen eten we zurig zwart brood. Dat vind je hier niet. En Litouws bier! Dat mis ik niet omdat het zoveel lekkerder is dan ander bier, maar om sentimentele redenen. Hoewel, ons Svyturys-bier heeft al internationale prijzen gewonnen. Litouwers zijn heel trots op hun bier en hun basketbalploeg.

**PLUS:** *Ben je van plan om in België te blijven?*

**INGA:** Puur realistisch denk ik wel dat dit hier mijn leven is. We hebben een huis gebouwd en gerenoveerd. We zijn nu ook geen twintig meer en op een bepaald moment voel je je gesetteld. Maar toch blijft dat kosmopolitische trekje in mijn karakter zitten. Diep vanbinnen twijfel ik toch of we misschien niet ooit nog naar het buitenland verhuizen. Niet bepaald naar Litouwen, maar naar een ander land. Ik zou wel eens ergens willen wonen waar mijn man en ik allebei buitenlanders zijn.

In deze rubriek gaan we op zoek naar collega's die zich ook in hun vrije tijd op een bijzondere manier laten opmerken. Dat kan bijvoorbeeld met een opmerkelijke hobby of door een uitzonderlijk sportief exploit. Deze keer kwamen we terecht bij theaterauteur **Dirk Schokkaert**.



## Dirk maakt een scène

Dirk Schokkaert werkt sinds 1985 bij Agfa. Als medewerker van de dienst verzendingen en afleveraar van bestellingen kent hij de gebouwen in Mortsel op zijn duimpje. En veel collega's kennen Dirk. Maar niet iedereen weet dat hij 'na zijn uren' een echt toneelbeest is. Hij is acteur en regisseur, maar vooral auteur van toneelstukken. Toneelgroepen in heel Vlaanderen voeren zijn stukken op. Wat volgt is het verslag van een interview in één bedrijf.



**Personages:** een bedrijfsjournalist; een fotograaf; Dirk de theaterauteur.

**Decor:** de cinemazaal in gebouw 120.

*(De bedrijfsjournalist en de fotograaf rommelen wat met hun spullen. Dirk komt op. Ze begroeten elkaar. De bedrijfsjournalist en Dirk nemen plaats op de eerste rij.)*

**PLUS: Hoe ben je besmet geraakt door de toneelmicrobe?**

**DIRK:** Het is begonnen bij de KSA. Ik schreef sketches voor onze bondsfeesten. In 1986 ging ik met toneelkring De Scharnier meespelen in zaal De Kollebloem. Na een paar jaar kreeg ik zin om zelf eens een stuk te schrijven. Ik had het niet verwacht, maar ik vond onmiddellijk een uitgever voor mijn blijspel 'Zalig Zoet'. Toneelfonds J. Janssens is nu nog steeds mijn uitgever. Wat nog straffer was: op een dag kreeg ik telefoon van een regisseur van het Gentse Stroppentheater. Zelfs voordat we het met onze eigen groep gespeeld hadden, stond 'Zalig Zoet' zo tien dagen op de Gentse Feesten geprogrammeerd. Ik ben dus met wat geluk het wereldje ingerold.

**PLUS: En hoe ging het daarna verder?**

**DIRK:** Ik had de smaak te pakken en nieuwe stukken volgden. Mijn tweede stuk was 'Grijze Garnalen', een tragikomedie over een thema dat nu heel actueel is: de vergrijzing. In april wordt het opgevoerd door het Mechels Volkstoneel. In 2003 kwam 'Couleur Fatale' over de multiculturele samenleving. Dat wordt nu nog regelmatig gespeeld, in 2010 nog twee maanden lang door het EWT in Deurne. Inmiddels is mijn negende toneelstuk geschreven en uitgegeven. En het tiende is in de maak. Tien jaar geleden ben ik ook met een eigen toneelkring gestart, waar ik zelf ook speel en regisseer.



**PLUS: Waar haal je je inspiratie voor je stukken?**

**DIRK:** Voor de tragikomedies baseer ik me vaak op ervaringen uit mijn omgeving. ‘Grijze Garnalen’ kwam er bijvoorbeeld nadat een collega me vertelde over zijn vader die in een rusthuis werd opgenomen. Rond zo’n feit weef ik dan mijn eigen verhaal. De blijspelen zijn uiteraard pure fictie. Tragikomedies schrijf ik het liefst. Ze gaan over ernstige thema’s, maar de laag humor maakt het voor de mensen makkelijker te verteren. Ideeën komen soms op de raarste momenten. Het gebeurt dat ik mijn auto aan de kant zet om snel iets op te schrijven.

**PLUS: Vertel eens iets over je toneelkring?**

**DIRK:** V.S.O.P. Plansjee is een heel hechte groep. We spelen in de theaterzaal in Puurs en we houden theatercafés in een zaaltje met een oude toog. We staan dan heel dicht bij de mensen. Ze kunnen bij wijze van spreken in onze tenen bijten. We spelen met Plansjee mijn stukken voordat ze naar de uitgeverij gaan. Dat geeft me de kans om mijn eigen werk nog eens kritisch te bekijken en ook de andere acteurs kunnen zo waardevolle commentaar geven.

**PLUS: Hoe kan je een stuk laten uitgeven?**

**DIRK:** Je bezorgt je tekst aan de uitgeverij en die legt hem voor aan een leesjury. Die kan dan eventueel suggesties doen. Wanneer het stuk af is, komt het op de website van de uitgeverij. Toneelverenigingen kunnen daar een korte samenvatting lezen. Ze kunnen bij de uitgeverij een exemplaar van het script opvragen. Op basis daarvan beslissen ze of ze het stuk brengen. Wanneer een van mijn scripts gekozen wordt, kom ik dat via de uitgeverij te weten. En dan ga ik af en toe wel eens kijken.

**PLUS: Wat voel je wanneer je naar zo’n opvoering gaat?**

**DIRK:** Dan zit ik stevast met gemengde gevoelens. Ik ben tegelijk fier en onzeker. Ik weet vooraf niet hoe een regisseur het stuk geïnterpreteerd heeft. Ik sta open voor

nieuwe ideeën, maar het blijft telkens afwachten. Ook de belichting en de klank zijn belangrijk. Daaraan merk je onmiddellijk hoe professioneel er gewerkt wordt. Je geeft je werk in handen van andere meesters en je moet maar hopen dat het niet mismeesterd wordt. Ik heb het gelukkig nog niet meegemaakt.

**PLUS: Kijk je ook uit naar de reacties van het publiek?**

**DIRK:** Zeker. Ik probeer altijd incognito in de zaal te zitten. Als de mensen rond mij niet weten dat ik de schrijver ben, zijn hun reacties veel echter. De mooiste momenten zijn die waarop alles goed zit. Wanneer er precies wanneer ik dat voor ogen had een stilte valt. Wanneer er uitbundig gelachen wordt om een grap. Dat is zalig. Het is telkens weer zoals een goal scoren.

**PLUS: Tot slot mag je een wens doen: welke acteur zou je wel eens in een van je stukken willen zien?**

**DIRK:** Van de oudere generatie mag Jan Declair altijd eens meedoen. Ik zou hem een rol van bazige patriarch geven. En omdat ik Het Eiland zo fantastisch vond, mag de voltallige cast van die reeks ook altijd eens langskomen.

**PLUS:** Bedankt Dirk. Hiermee valt het doek over dit interview.

*(De foto laat Dirk nog even poseren. Daarna allen al babbelend af.)*



Meer informatie over Dirks stukken vind je op de website van zijn uitgever: [www.toneelfonds.be](http://www.toneelfonds.be). Informatie over V.S.O.P. Plansjee vind je hier: <http://vsop-puurs.weebly.com/plansjee.html> Heb je zelf een verhaal dat de moeite waard is of heb je een collega met een bijzondere hobby of die van plan is een wereldrecord (het mag ook iets minder zijn) te breken? Laat het ons weten: [plus@agfa.com](mailto:plus@agfa.com).

# Sandra Massart gered!

In 2008 vond in Vlaanderen de mediacampagne 'Red Sandra' plaats om Sandra Massart (10) uit Temse aan een peperduur, levensreddend medicijn te helpen. Het meisje is de dochter van Agfa-collega William Massart (Agfa Materials). Het medicijn zou de aftakeling die het gevolg is van de uiterst zeldzame stofwisselingsziekte 'MLD' kunnen voorkomen. Door onvoorziene productieproblemen kon de fabrikant het medicijn echter niet leveren en werd Sandra jammer genoeg volledig verlamd, stom en blind.



Het inmiddels ingezamelde geld werd ondergebracht in een stichting in afwachting van een alternatieve behandeling. Die werd in 2009 in de VS gevonden. Het duurde echter nog twee jaar vooraleer de

Amerikaanse overheid (FDA) toestemming gaf om Sandra op te nemen in het gerenommeerde 'Duke University Children's Hospital' in Durham, North Carolina (VS). Nadat de stichting 501.000 dollar vooruitbetaald had, verhuisde het gezin Massart naar Amerika voor de behandeling. Vooraanstaand professor Kurtzberg startte meteen met de voorbereidingen van de door haar ontwikkelde revolutionaire 'mixed-chimerism'-stamcel-transplantatie.

Bij de eerste twee Amerikaanse kinderen die reeds behandeld werden, kon de aftakeling meteen worden gestopt. In de zomer van 2011 was Sandra als derde patiëntje ter wereld aan de beurt. Enkele maanden later bleek de behandeling mislukt te zijn. Haar ouders waren er het hart van in. Maar professor Kurtzberg gaf Sandra een tweede kans. In januari 2012 werd de tweede transplantatie uitgevoerd.

Deze maal was de behandeling een groot succes! De aftakeling werd definitief stopgezet. Sandra moet nu nog voor controle tot midden april in de VS blijven en zal na haar ontslag gerespatieerd worden naar België. Daarmee komt er een einde aan het 14 maanden durende ziekenhuisverblijf. Er wordt nu uitgekeken naar therapieën om de door de ziekte veroorzaakte schade aan het zenuwstelsel te herstellen. William Massart en zijn echtgenote zijn ervan overtuigd dat door de snel evoluerende medische wetenschappen er in de nabije toekomst een therapie gevonden wordt die de toestand van hun dochter kan verbeteren.

Sandra's behandeling werd enkel mogelijk dankzij de steun van tienduizenden Vlamingen, waaronder vele Agfa-collega's. De ouders willen hen via deze weg hun eeuwige dankbaarheid betuigen. Hiermee komt ook een einde aan de vier jaar durende strijd van William Massart voor het leven van zijn dochter. Hij kijkt ernaar uit om binnenkort zijn carrière bij Agfa een nieuwe start te geven.



## Prijs!

Hier vind je de oplossingen van de puzzels uit het vorige nummer en ontdek je misschien ook of jij een van de prijsbeesten bent die twee filmtickets aan de haak slaat.

De antwoorden op de puzzelvragen waren:

A. Markies de Sade – B. Schijnheilige – C. Pepijn de Korte – D. Waterwegen – E. Aardewerk –

F. Aandammen – G. Chanoeka – H. Latitude – I. Hiddink – J. Meute – K. Tonijn – L. Baht – M. Dril.

De vraag die je kreeg als je alle letters op de juiste plaats zette, luidde: In welke stad liep Archimedes naakt rond terwijl hij eureka riep, nadat hij in bad de naar hem genoemde wet had ontdekt? Antwoord: Syracuse.

De te zoeken cijfers van de sudoku's waren 9 en 3.

Winnen elk twee filmtickets: Marc Van der Jonckheyd (Agfa Materials) en Els Vanhamme (Agfa HealthCare). Proficiat!



## Puzzel

Je vult eerst het rooster in met de antwoorden op de vragen en de **vet gedrukte cryptische omschrijvingen**. Daarna kan je aan de hand van de cijfertjes de letters op de juiste plaats in het grote rooster invullen. Heb je alles goed ingevuld dan lees je een vraag. Het antwoord op die vraag kan je inzenden via e-mail: **plus@agfa.com** of naar **8933** per binnenpost, vóór 31 mei 2012. Uit de juiste inzendingen trekken we een gelukkige winnaar die twee filmtickets ontvangt. Succes! Let op: de 'ij' telt steeds voor één letter.

59	50	11	13	38	27	58	20	12	22	34	33	16	63	75	66
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

A

40	1	29	52	60	31	45	57	57	36	20
----	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

B

24	76	53	25	70	21	10	37	13	34
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

C

17	55	56	48	3	68	52	6
----	----	----	----	---	----	----	---

D

18	26	30	49	65	7	14	15
----	----	----	----	----	---	----	----

E

5	4	28	54	38	61	71	73
---	---	----	----	----	----	----	----

F

64	43	44	19	29	35	62	74
----	----	----	----	----	----	----	----

G

32	2	8	51	41	20
----	---	---	----	----	----

H

6	30	23	59
---	----	----	----

I

69	9	72	11
----	---	----	----

J

46	60	39	42
----	----	----	----

K

67	47	12
----	----	----

L

- A Nederlands cartoonist die voor Humo de reeks *Doe ik 't goed?* tekende.
- B Polsstokverspringen
- C **Crimineel in de eredienst**
- D **Erg in de weer bij de pers**
- E Vlaams missionaris (1623-1688) die in China actief was en die als eerste een voertuig met een stoommotor bouwde. Werd door de Chinese keizer benoemd tot mandarijn.
- F **Koord van steen?**
- G Zuid-Hollandse gemeente nabij Rotterdam, was als Zwart Nazareth ooit een gekend centrum van de jeneverindustrie
- H De langste rivier van Midden-Aarde, de wereld van de boeken van Tolkien.
- I **Ontroerde sla?**
- J **Plant om te betalen.**
- K Eenjarige plant en grondstof voor linnen.
- L **Nekdier?**

1	2		3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17		18	19	20	21	22		23	24	
25	26		27	28	29	30		31	32	33	34		35	36
	37	38	39	40	41	42	43	44	45		46	47	48	49
50	51	52	53		54	55	56	57	58		59	60	61	62
63	64		65	66		67	68		69	70	71	72	73	
74	75	76												

## Sudoku

Om de sudoku op te lossen moet je op elke horizontale en op elke verticale lijn de cijfers van 1 tot 9 invullen, maar ook in elk van de 3x3-vierkantjes. Heb je beide sudoku's opgelost, dan maak je kans op twee filmtickets als je de twee cijfers in de lichtgekleurde vakjes inzendt.

Per e-mail naar **plus@agfa.com**, per binnenpost naar **8933**, vóór 31 mei 2012. Succes!

Voor de betere amateur

				9				8
	5	8			7			
4			5			6		9
1								2
	9		7	1			8	
	6	7	8		3			
		2				1	5	
					4			3
	1			7	2	4		

Deze doet pijn

				4				
6								3
					8			
4		1				5		
		2					8	7
				3			9	
		9	7					4
7			8	6				
			2		9		5	