

Evolutie of revolutie?

Mijn vriend is naar een congres gegaan. Over kwaliteitszorg. Niets bijzonders dus. Iets wat voor velen een hoog gaapgehalte heeft. Tenzij dat congres in Teheran is, zoals voor mijn vriend. Dan wordt het anders.

Kwaliteitszorg in Teheran?

Enigszins nieuwsgierig heb ik hem bij terugkeer opgebeld. Ik heb het eerst naar zijn baard gevraagd. Hij draagt zo'n korte. Of hij hem nog had afgeschoren? Vooraf had hij namelijk te horen gekregen dat hij die beter kon afscheren want met een westers uiterlijk zou hij minder problemen met de douane hebben. Nee, zei hij. Hij had geen problemen gehad. Teleurgesteld dat ik mijn vooroordeel niet bevestigd had gezien, vroeg ik door. Hoe staat het met de kwaliteitszorg daar?

Nou wel goed eigenlijk, zo zei hij nuchter. Op het congres kwamen alle benaderingen aan bod, niet veel anders dan hier. Het bijzondere zat hem in iets anders. Het bleek dat kwaliteitszorg een belangrijke rol speelt in de hervormingsbeweging van het land. Het congres werd bezocht door zo'n 2200 deelnemers. Het was zo'n evenement waar iedereen bij wil zijn en waarbij de lucht lijkt te trillen. De geestelijken moeten inzien dat voor een export van goede producten het nodig is dat deze producten een zekere stabiliteit kennen. Er moet een zekere voorspelbaarheid zijn, er moet kunnen worden geleverd wat wordt verwacht. Ook geestelijken moeten dat kunnen begrijpen, een kwestie van gedeeld belang. Kwaliteitszorg dus als acceptabel alternatief voor revolutie. Prachtig.

Helaas, niet alles wat hij hoorde was prachtig. Er was zelfs sprake van een groot onderhuids pessimisme. 'Wij zijn als volgende aan de beurt', was de algemene mening. Na Irak gaat Amerika de focus verplaatsen naar Iran. 'Maar zouden jullie het dan geen goede ontwikkeling vinden als je van het huidige regime verlost bent?' Misschien, was het antwoord, maar de kans is heel groot dat we dan weer met een ander soort dictatuur te maken krijgen. Je kan er op wachten dat dit ook niet geaccepteerd wordt en dan krijgen we weer een reactie vanuit de geestelijkheid. Een dergelijk cyclus van revolutie op revolutie leidt nergens toe. Waarom geeft men in Iran de evolutie geen kans?

Waarom geven we in Nederland de evolutie geen kans?

Zoals gezegd, kwaliteit heeft in ons land een hoog gaapgehalte. Natuurlijk, in vergelijking met Iran zijn alle problemen hier luxeproblemen, maar toch. Waar zou dat toch door komen? Wat voor verwachting zit daar achter? Zou het niet zo kunnen zijn dat we in Nederland veel te veel revolutie verwachten van kwaliteitszorg en te weinig evolutie? Gunnen we onszelf nog wel de weg van de geleidelijkheid? Het zal een onpopulair verhaal zijn in het Fortuijn-tijdperk, maar hoe zinvol is het om onmiddellijk verandering te verwachten binnen de overheid? Alle modellen die de laatste jaren zijn doorbroken binnen de overheid zijn modellen – denk aan het INK-model – die uitgaan van continu verbeteren. Terecht. Trendbreuken horen bij de ontwikkeling, maar alleen winst op de langere termijn is echte winst. Maar het gaat kennelijk allemaal te langzaam.

Nou goed, deels terecht natuurlijk. Het hype gehalte was ook te hoog. Teveel organisaties zijn met kwaliteitszorg begonnen om er vervolgens niets meer mee te doen. Die organisaties komen daar nu niet meer mee weg. Daar kan je van genieten.

Maar veel dingen hebben hun tijd nodig. Een kwestie van evolutie, niet revolutie. Neem bijvoorbeeld de ontwikkelingen binnen die veel bekritiseerde organisaties, de zelfstandige bestuursorganen. De kritiek is niet mals. Geen betere prestaties sinds de verzelfstandiging, autisme, duurbetaald maar ondeskundig management. Een reeks onderzoeken zou hebben aangetoond dat er is gefaald en dat het besluit tot verzelfstandiging eigenlijk niet genomen zou mogen zijn.

Het probleem met al deze onderzoeken is dat ze zich baseren op onderzoeken die minstens drie jaar oud zijn. Kijk nu eens naar de jaarverslagen van organisaties als IBG, SVB en RDW. Lees de analyses die nu regelmatig verschijnen, zoals de visitatierapporten naar aanleiding van de verantwoordingshandvesten. Per saldo zijn dat geen trieste verhalen. Journalisten moeten echt hun best doen er een relletje uit te slepen. Je ziet dat de zbo's beetje bij beetje het huis op orde hebben gekregen en nu staat er wat. Natuurlijk, kritiek blijft mogelijk en is ook nodig. Maar degenen die over organisaties als deze alleen maar in het cliché van de puinhoop kunnen spreken moeten maar eens aantonen waar die puinhoop zich precies bevindt. In hun eigen hoofd wellicht? Laten we met z'n allen de winst niet onderschatten die in uitvoeringsorganisaties is geboekt in de afgelopen jaren. Laten we dan ook even oppassen voordat we alles weer op de schop gaan nemen. Revolutie biedt weinig perspectief. Wat schrijft de dokter ook al weer voor als iets ziek is? Juist – rust.

Peter Noordhoek