

► Over een hooikopter en kwaliteit

De boer vertelde mij dat hij vroeger alles op zijn rug vervoerde. Tot in de jaren zeventig was er geen weg. Alles ging op zijn rug. De berg op en af. Nu niet meer. De boer was langs gekomen om het gras te maaien. Dat deed hij met een zeis. Heel gestaag bewoog hij zich over het schuine veld, om de zoveel stappen stoppend om zijn wedsteen te pakken, deze aan paar keer langs de zeis te halen, om dan met rustige slagen weer door te gaan. Boeiende man. Hij sprak alleen maar Italiaans en ik sprak dat maar een beetje, dus het was moeilijk communiceren, maar het lukte wel.

Wij hadden onze vakantie in het Italiaans sprekende deel van Zwitserland. Een klein huisje in een schitterende omgeving, tegen een berghelling geplakt en slechts bereikbaar via een slingerend weggetje en dito voetpad. De boer was samen met zijn hond, een slimme bordercollie, op komen dagen om het steile grasveldje voor onze deur te maaien. In een dag of twee was het klaar en daarna verzamelde hij het hooi. 'Hoe krijg je het nu weg?' zo vroeg ik. Toen begon hij over het verleden en daarna kwam het antwoord. Dat verraste: 'Met de helikopter. Morgen komt ie'. De volgende middag cirkelde er een helikopter boven ons huis en veldje. De losse zak met hooi werd aan een kabel bevestigd en daar ging het hooi. Even ging de helikopter omhoog en daarna dook ie met zijn lading het dal in. Dat was nou een hooikopter, zo zeiden we na afloop.

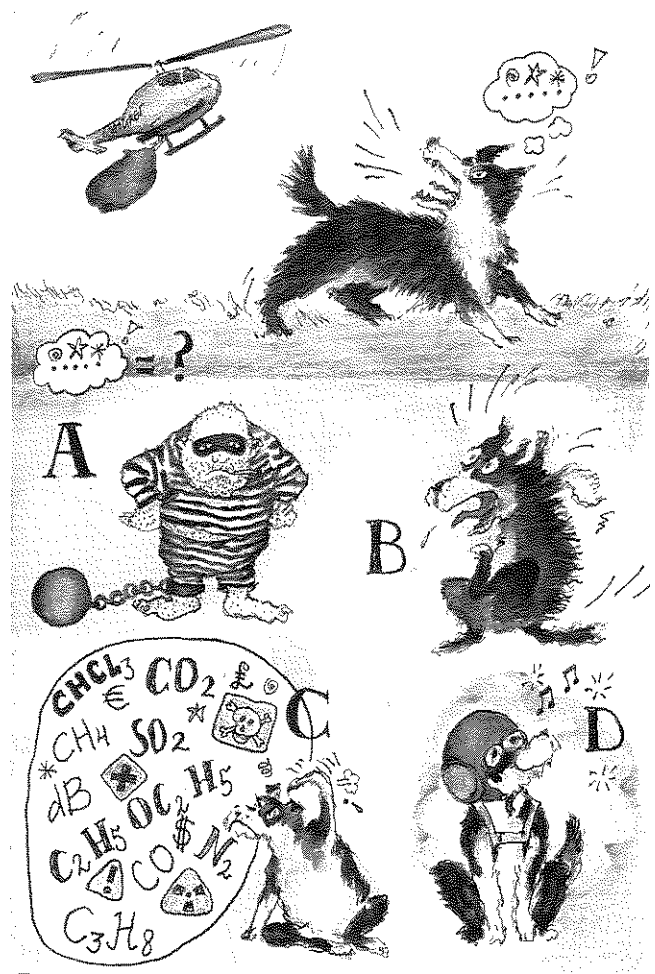
Het zet je aan het denken. Een prachtige, dure helikopter wordt ingezet voor het vervoer van hooi. Spectaculair, schitterend, maar een helikopter inzetten voor hooivervoer? Was het duur?, had ik aan de boer gevraagd. Viel wel mee, zo rekende hij me voor. En al keek hij er twijfelend bij, het was wel beter dan het tillen van vroeger. Maar toch. Het betekende of heel veel hooitjes voor de helikopter of behoorlijk wat subsidie. En toen dacht ik aan de manier waarop we in Nederland zaken organiseren. Volgens mij zijn we daarvoor ook de nodige hooikopters aan het inzetten. Schitterende stukken techniek die worden ingezet om simpele klussen te tillen. Grote automatiseringssystemen die worden ingezet om maar een paar enen en nullen te verplaatsen; giga-softwareprogramma's die alleen voor wat tekstverwerking worden gebruikt. En prachtige modellen die worden toegepast in meerdaagse sessies om uiteindelijk maar een paar simpele verbeterpunten aan te pakken. ISO-procesbeschrijvingen waar alleen in de eerste maand echt naar wordt gewerkt. Wat een verspilling. Of toch niet?

Jawel, maar kennelijk een verspilling waar je aan kunt wennen. Later tijdens de week vertelde we het verhaal over de hooikopter aan onze lokale Zwitserse contactpersoon. Was het nou normaal om hooi zo van de berg te halen? Ze keek ons nogal verbaasd aan. Ja natuurlijk, hoe had je het anders willen doen? De weg was er niet naar om grote vracht te vervoeren. En daarna viel het ons op dat om de haverklap helikopters tussen de bergen door ronkten om vrachtjes te brengen en te halen. Ze waren net zo gewoon als bij ons taxi's. Het was duidelijk dat het stoppen met helikoptertransport vanwege de veronderstelde verspilling onmiddellijk tot een grote ingreep in de lokale economie zou leiden en waarschijnlijk tot groot protest.

En zo is het waarschijnlijk ook met de manier waarop wij onze organisaties veranderen. We verplaatsen onze doelen en middelen met groot vertoon van techniek omdat we denken dat dit normaal is, dat dit de manier is waarop het hoort te gebeuren. En we vergeten dat wij wel over voldoende wegen beschikken. En we vergeten om eerst het ambachtswerk met de zeis te doen. En regelmatig de wedsteen te gebruiken voordat we met rustige stappen doorgaan om het werk te doen.

De hond had het volgens mij door. Die vond het niet normaal en werd wild toen de helikopter naar beneden kwam en vlak boven het veld ging cirkelen. Het beest, gewend om de schapen die de boer op de bergtop hield bij elkaar te jagen, blafte voluit. Een waarschuwend geblijf. Wat doe jij hier?, zo scheen hij te blaffen naar de hooikopter. Terecht. Heel terecht.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl



Illustratie: Hannah Maigret