

Iets vreemds aan de voet

Hij vindt het leuk om in de late avond te zwemmen, als het al donker is. Het zeewater van Curaçao blijft altijd heerlijk van temperatuur. Als in januari in Holland het Unox-seizoen losbarst, is er op zijn strandje, vlak bij Willemstad, nog niks aan de hand. Nadruipend waadt hij door het halfhoge water het strand op.

WAT IS DAT? WAT DOET DAT? Help! Sputterend en springend probeert hij zich te ontdoen van iets op zijn voet. Zijn rechervoet. Wat is dat? Glad, glibberig, maar ook strak, zuigend, zwaar. Te zwaar om in één keer zijn voet boven water te krijgen. Wat is dat? Hij hopt wild rond. Dan kleurt alles blauw-paars. Het zou toch niet? Met een krachtinspanning gooit hij zijn voet omhoog, uit het water. Jawel. Een inktvis. Om zijn rechervoet gewikkeld. Jakkes.

Zo stel ik mij voor dat de kredietcrisis velen van ons heeft overvallen. Iets glad en glibberigs bereikt ons via de media en zuigt zich aan ons vast. Aanvankelijk weten we niet wat we er van moeten maken en worden we helemaal uit balans gebracht. Stroom inkt, rode inkt, doet ons schrikken. We hoppen, we vallen en proberen weer op te staan. Ondertussen willen we maar één ding. Dat ding moet weg, weg van onze voet.

In het geval van die man lukt dat ook. Het is maar een inktvis. Niet gevaarlijk, lekker om te frituren. Maar hoe gaan we met de kredietcrisis om als de schrik geweken is? Als niemand meer de humor inziet van al die supergebonuste omhooggevallen boekhouders die met hun broek omlaag in het economisch laagtij staan te hoppen. Maar wat als de productie stil valt omdat er geen klanten meer zijn, de kranen niet meer draaien omdat de kredietkraan dicht is gegaan? Wat doen we dan?

De moeilijkste tijd is ook de mooiste tijd. Het laatste wat we moeten doen is zelf ook stil vallen. Een goede kwaliteitsmedewerker verzamelt dan wellicht het productieteam om zich heen en zegt: 'laten we bij het begin beginnen'. En daarna gaat hij met de mensen stap voor stap door het proces heen. Hij laat ze lezen wat er op papier staat en laat ze samen bespreken hoe het werkelijk gaat. Hij – of zij natuurlijk – introduceert het begrip kwaliteitskosten en vraagt wat er maar nooit in één keer goed gaat. Zo wordt alles doorgenomen. En als de stand van zaken is besproken en er wordt nog steeds geen signaal gegeven om weer met het werk te beginnen, ja, ga dan eens bespreken hoe het helemaal anders zou kunnen. Wat als zij de baas van de tent zouden zijn? Hoe zouden zij de productie dan inrichten?

Klinkt dat te mooi? Is het misschien ook wel. Als het druk is verlangt iedereen naar stille momenten om eens na te denken. Maar is het dan eindelijk stil, dan wil je vooral niet nadenken, want dan zou je kunnen bedenken dat het altijd zo stil blijft en dan... Het vergt moed om je daar overheen te zetten. Echte moed. Erken dat en beloon dat. Maar maak ook duidelijk dat dit het moment is om echt waar te maken dat het in dit bedrijf om kwaliteit gaat en niet alleen maar om geld verdienen. En als je dan twee keer extra adem hebt gehaald, ga dan nog eens een keer bij elkaar zitten en probeer het kwaliteitsverhaal dan nog eens op een hele andere manier te benaderen.

Stel dat daarna de economie opeens weer aantrekt en dat iedereen zegt – hè, we mogen weer! Wat gaan we dan doen? Hollen op de oude manier, te druk om stil te kunnen zijn? Of hebben we dan wat extra lessen geleerd? Lessen over hoe we elkaar scherp houden, hoe we elkaar in de stille tijd hebben laten inspireren door iemand die anders nooit z'n mond open deed, hoe we ineens die efficiencywinst wisten te boeken door eens andersom te denken. En hoe we dat allemaal deden onder bezielende begeleiding van een kwalineut. Nooit gedacht dat die dat ook in huis hadden. Geweldig.

En die man met die inktvis aan z'n voet? Heb vooral geen meelij met iemand die nog jaren een mooi verhaal te vertellen heeft terwijl hij uitkijkt over een strand op Curaçao.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl

