

# Jutterkwaliteit. De volgende golf uit Azië

**W**e willen het ons niet meer herinneren en het duurde ook langer dan diegenen van ons die het zich wel herinneren het zich herinneren – bent u er nog? – maar de manier waarop we uit de crisis van de zeventiger jaren kwamen was niet doordat we heroverwegingen gingen doen – al deden we dat toen ook – maar doordat we serieus werk gingen maken van kwaliteit. Daardoor kregen we ons concurrentievoordeel terug in een economie die zich naar het Oosten verplaatste. Die volgende beweging richting kwaliteit ligt nu nog één, twee jaar achter de horizon, maar komt er volgens deze columnist wel aan. De vraag is: in welke vorm zal dat gebeuren? De laatste keer kwam die juist binnen uit het oosten, via Japan. Zou dat nu opnieuw zo gaan, maar dan via China en India?



## De geschiedenis herhaalt zich in fast motion

De toekomstsnuiers zijn nu zo ver dat een eerste geur in de lucht komt hangen van het toekomstig kwaliteitsdenken. Een tipje van de geursluis, want veel is nog onduidelijk. En wat komt er dan te voorschijn uit landen als China en India? Ehh. In eerste instantie niet zoveel. Meer van hetzelfde eigenlijk. Geen grote conceptuele doorbraak zoals we die in Japan dachten te ontdekken, maar juist meer klassiek kwaliteitsdenken en dat is bijna altijd een variant op het systeemdenken: plan – do – check – act. Het heet nog steeds 'total quality management' maar ook wel, en ik vertaal het bewust naar het Nederlands, 'mager management'. Op het oor allemaal gruwelijke, op beheersing gerichte klassieke kwaliteitspraat. Toch is het ook anders. Anders in de zin dat het een factor sneller en extremer wordt toegepast dan ooit tevoren. Klantgerichtheid wordt zeer elastisch en sterk digitaal doorgezet, processen worden met een kennelijk ongeremd gemak doorgelicht en aangepakt. Het geheel doet het woord 'jutteren' in mijn hoofd opkomen; klassieke concepten worden tot het maximale opgerekt, benut en zo nodig

omgegooid. Geen 'continu verbeteren' zoals dat centraal stond voor de methodische Japanners, maar gereguleerd sjacheren binnen beschikbare ruimtes. Cultureel heel anders bepaald: geen gestileerde cirkels zoals in het land van de rijzende zon, maar slimme Chinese handelsgeesten die de grenzen opzoeken of Indiase rekenaars die nog ergens een voordeel zien. En om de clichés nog maar even door te zetten: dat betekent dus contracten die eeuwig worden heronderhandeld, omdat er wie weet nog ergens voordeel valt te behalen en processen die om de haverklap worden omgegooid omdat je vooral flexibel moet blijven. En ja; iedereen mag je benadelen, zolang dat maar niet ten koste van familie of kaste gaat. De geschiedenis herhaalt zich, maar dan anders – en niet in slow motion maar in fast motion.

## Anarchie of kwaliteitszorg?

Maar dat is toch anarchie en geen kwaliteitszorg? Hoezo? Wie bepaalt dat? Wij, hier in Europa met onze kreupele verdienkracht, of daar aan de andere kant van de aardbol? Als het resultaat is dat ze daar sneller en efficiënter producten en diensten op de markt kunnen brengen dan wij dat kunnen doen, met klanten die per saldo tevreden zijn, dan hebben wij het nakijken als het om 'kwaliteit' gaat. Zo simpel is het. Maar je moet toch een concept hebben, een model? Hoezo? Waar staat dat geschreven? Wat wij moeten doen is dit: WAKKER WORDEN! En dan massa ontwikkelen, slagvaardig zijn, flexibiliteit inbouwen. Niets meer of minder. Bestrijd de ander met zijn eigen wapens – en als Nederlanders moeten we dat ook kunnen. Als het over jutteren (en sjacheren!) gaat hebben we een mooie traditie opgebouwd. Het is een vorm van 'vuile kwaliteitszorg' die ons, laten we eerlijk zijn, wel ligt. Tegelijk moeten we wel snappen dat het spel nu een Europees spel geworden is. Daar moet de massa vandaan komen. En er komt nog een element bij: de relatie met de overheid. Daar zit in het Oosten de denkkraft, in de markt de doekraft. Mededingingsbeleid? Jawel, om de ander mee lastig te vallen, niet jezelf. Ook wij moeten weer toe naar een krachtige rol van de overheid als stimulator van de nieuwe vorm van jutterkwaliteit. Kan dat?

Op noordpunt van Texel is een strandtent met de naam Paal 10. Als u daar een hapje eet, dan ziet u op de placemat een afbeelding van daar gestrande schepen. Texelaars zijn jutteraars. Ze haalden uit de schepen wat ze nodig hadden om te leven. Benieuwd wat er aanspoelt als de volgende golf uit Azië aanspoelt. Geen wrakhout vermoed ik, maar zuinige en slimme apparaten en auto's. Laten we ze verzamelen, bekijken en er op eigen manier weer iets beters van maken.

Peter Noordhoek  
[www.northedge.nl](http://www.northedge.nl)