

Vereniging voor Bestuurskunde

Brug tussen theorie & praktijk

PHILIPS

ORDINA

Capgemini
CONSULTING TECHNOLOGY OUTSOURCING



Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



gemeente Eindhoven

BMC | advies
management

Kwaliteitszorg: Jutteren, De nieuwe kwaliteitsgolf uit China en India

We willen het ons niet meer herinneren en het duurde ook lang om het zich wel herinneren. Het zich herinneren is niet de crisis van de zeventiger jaren kwamen was niet doordat we al deden we dat toen ook. Maar doordat we serieus werk gingen van onze producten en diensten. Daardoor kregen we ons een economie die zich naar het Oosten verplaatste. Die beweging is twee, drie jaren achter de horizon, maar komt er volgens deze in welke vorm zal dat gebeuren? De laatste keer kwam het dus Japan. Zou dat nu opnieuw zo gaan, maar dan via China en India?

De geschiedenis herhaalt zich in fast motion

De toekomstsnijders zijn nu zo ver dat een eerste geur in de komende kwaliteitsdenken. Een tipje van de geursluis, want wat komt er dan te voorschijn? Ehh. In eerste instantie niet zoveel. Geen grote conceptuele doorbraak zoals we die in Japan dachten meer klassiek kwaliteitsdenken en dat is bijna altijd een variant op de check-act. Op het oog allemaal op beheersing gericht.

Toch is het ook anders. Anders in de zin dat het een factor sne toegepast dan ooit tevoren. Klantgerichtheid wordt zeer elastisch. Processen worden met ongeremd gemak doorgelicht en aangegeven. Geen factor: alles voor het resultaat, al springen ze in bossen van het woord jutteren opkomen: klassieke concepten worden tot l en zo nodig omgegooid. Dit keer geen continue verbetering en zo methodische Japanners, maar eerder een gereguleerd sjacher.

Anarchie of kwaliteitszorg?

Maar dat is toch anarchie en geen kwaliteitszorg? Tja, wie zal Europa met onze kreupel verdienkracht, of daar aan de andere kant resultaat is dat ze sneller en efficiënter producten en diensten kunnen dan wij dat kunnen doen, met klanten die per saldo tevreden zijn als het om kwaliteit gaat. Zo simpel is het. Kwaliteit gaat cultuur worden: geen gestileerde cirkels zoals in het land van de rijzen handelsgeesten die de grenzen opzoeken of Indiase kansberel afspraak, maar juist een voortdurend heronderhandelen van wat worden verstaan en processen die om de haverklap worden onflexibel moet blijven. En al doende leert men.

Publieke gevolgen

Is dit relevant voor de wereld van de bestuurskunde? Ik hoop het niet hoor ik sommigen al verzuchten. Dat komt omdat we conceptueel aan de andere kant van het spectrum terecht zijn gekomen. Niet eens zozeer door de kredietcrisis en het kennelijk failliet van het marktdenken; dat is in de praktijk te ver weg. Eerder door het wantrouwen waarmee we naar bedrijfsmatig werken kijken. We omarmen eerder professionele dan management paradigma's en geloven meer in zachte dan in harde interventies. Begrijp me goed; het is me sympathiek en ik doe er graag aan mee. Tegelijk denk ik dat we nog te weinig verweer hebben tegen de nieuwe golf van kwaliteitsdenken. Zijn we wel scherp genoeg, hebben we genoeg drive?

Als bij ons een proces niet werkt, dan werken we er omheen, in plaats van hem aan te passen en om te gooien. Is er een klacht over een product of dienst, dan bedenken we een nieuw instituut om de klacht te registreren in plaats van hem aan te pakken . of we scherpen de aanbestedingsprocedure aan.

Het wordt tijd om ook binnen het publieke domein scherp te kijken naar wat werkt en naar wat niet werkt. Dat onder ogen te zien en om dan vervolgens te gaan jutteren aan wat kan en niet kan. Zo niet, dan kan je er op wachten dat er weer een roep komt om sterke mannen en vrouwen, om een herstel van hiërarchisch denken. En jongens, dat hebben we nu toch wel gehad. Wees klaar voor de volgende kwaliteitsgolf . ga jutteren.

Door Peter Noordhoek

www.northedge.nl

Pages

[Colofon](#) [Contact](#) [Disclaimer](#) [Privacy](#)