Kwalitijd

Op het centraal station is geen lift. Op het station Goverwelle wel. Een traplift. De rolstoeltaxi brengt haar naar het station in de buitenwijk van Gouda. Met haar zware rolstoel beweegt ze zich richting de roltrap. Daar gekomen strekt ze haar hand uit naar de knop om de lift te roepen. Lukt niet. Ze kan er niet bij. Ze rekt zich verder uit – en kan er niet bij.

Niemand is tegen kwaliteit. Natuurlijk niet, waarom zou je er tegen zijn? Maar waarom hebben we er dan zoveel moeite mee? Kwaliteit kent vele betekenissen en in bijna allemaal gaat het mis. Neem de meest basale vorm van kwaliteit: afspraken nakomen. Op tijd komen. Op tijd komen is geen kwaliteit maar is 'kwalitijd'. Toch, hoe vaak gaat dat niet mis? Te vaak. Maar goed, je moet niet al te kritisch zijn, want dan heb je geen leven meer.

'Kunt u mij helpen? Ik kan niet bij het knopje.'
'We komen er aan.'
Op tijd komen is een kwestie van plannen. Kwalitijd is dus plankwaliteit. Dat moeten jij en ik goed doen, dat moeten ook al die bedrijven doen die ons in ruil voor (belasting)geld willen helpen. Dat geldt dus ook voor vervoerders. En daar wil ik het in deze column eens rustig over hebben. Onlangs was er een landelijk congres voor alle leden van een aantal cliëntenraden in de GGZ. De meeste van de 55 deelnemers moesten met het openbaar vervoer en/of speciaal vervoer komen. Wat denkt u?

'Mijnheer, ik sta nog steeds bij de lift. Ik kan niet bij het knopje. Mijn trein komt er aan.' 'We komen er aan.'
Van de 55 deelnemers kwamen er tien te laat. Daarvan had een groot deel verhalen die met kwalitijd te maken hadden. Ook degenen die wel op tijd kwamen hadden die verhalen, maar zij hadden het gered omdat ze extreem veel extra tijd voor de reis hadden genomen. We weten niet alles, maar we vermoeden dat zeker een kwart van de deelnemers een verhaal te vertellen had waarbij het vervoer niet goed was gegaan.

'Mijnheer ...' 'Ja, we komen er ahaan.'
Zo was er die deelnemer die in Gouda uit de trein moest, maar niet gewaarschuwd werd en dus een lange extra rit maakte. Zo was er die andere deelnemer die twee uur te laat kwam omdat de taxi eerst nog een lange omrit moest maken. Gelukkig werd dat gecompenseerd door weer een andere deelnemer waarbij de taxichauffeur één uur nadat de bijeenkomst was begonnen al langs kwam om de deelnemer op te halen, want anders paste het niet in zijn planning. Aan het einde van de dag kwamen drie taxi's drie deelnemers ophalen, allemaal ongeveer naar dezelfde bestemming. 'Kan ik meerijden?', vroeg de vierde, die ongeveer dezelfde kant op ging. Nee, dat paste niet in de planning.

'Dank u wel mijnheer. Fijn dat u mij helpt' 'Graag gedaan.'
De trein was al lang weg. Na een half uur kwam de volgende. Gelukkig werd ze nu geholpen om in de trein te komen. Laat, later, in Eindhoven, werd ze uit de trein geholpen en kon via de lift naar buiten. Geen taxi meer. Ze belt haar telefoon verder leeg. Het kan heel stil zijn op het station in Eindhoven.

Laten we het niet te zwart-wit maken. Misschien zijn er ook wel deelnemers door eigen schuld te laat gekomen. En wie zegt dat de mensen op het station en de taxichauffeurs niet op hun manier hun best hebben gedaan? Maar soms is dat niet goed genoeg. Het kan een keertje gebeuren, maar het kan niet keer op keer gebeuren. Kwaliteit en kwalitijd hebben daarom alles met elkaar te maken. Het start met de bereidheid van de deelnemers om afspraken na te komen en ergens op tijd te zijn. Daar mag je best over nadenken en een planning maken. Maar de andere kant is er ook. Als de vervoerders van Nederland het niet op kunnen brengen om zich te verplaatsen in wat hun klanten overkomt, zeker voor de klanten die extra afhankelijk van hen zijn, dan is het einde zoek. Het is tijd voor meer kwalitijd.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl