Onze kaasboer

Onze kaasboer is gestopt. En het was niet zomaar een kaasboer. Hoogendoorn Kaas & Wijn was Gouda. Vergeet de wijk waar de bus niet meer doorheen wilde rijden. Laat de Marokkaanse ettertjes voor wat ze zijn; zoemende muggen in de slaapkamer van Hollands welvaart. Hoogendoorn was het echte Gouda. Gevestigd aan de Markt, vlak bij de ingang naar het oude stadhuis, was het letterlijk en figuurlijk een open deur naar het goede leven.

Terwijl ik dit opschrijf, neem ik een hap van een van de superieure stroopwafels die ik bij de laatste proeverij ten afscheid meekreeg. De wijn en port was ook altijd geweldig, net als de paar hartelijke woorden die je erbij kreeg. Maar het hart van de winkel was de kaas. Heerlijke kaas in alle soorten en maten. Verpakt in een kaaspapiertje voor de vaste klant, verpakt in een luxe doos voor de drommen toeristen die de winkel als het echte hoogtepunt van hun tour hadden. De bron van 'Goooda cheese' all over the world.

Het was dus pure kwaliteit wat ze leverden. Dat konden ze ook aantonen. Ze deden één keer mee aan de prijs voor de beste kaaswinkel en wonnen deze meteen. En toch moeten mijnheer en mevrouw Hoogendoorn de winkel sluiten. Natuurlijk hebben ze geprobeerd de zaak over te dragen. Hun zoon wilde dat graag. Maar het pand was te duur en had te veel onderhoud nodig. Andere potentiële kopers kregen het ook niet rond.

En dan blijkt dat kwaliteit niet vanzelfsprekend is. De manier waarop het bedrijf was opgebouwd, de productkennis die er voor nodig was – het was allemaal teveel voor de would-be winkeliers van vandaag, om het maar niet te hebben over de talenknobbel die je moet hebben om kopers uit alle hoeken van de wereld te woord te kunnen staan. Het lukte niet. En nu gaan ze stoppen. Vanmiddag, nadat de laatste dagjesmensen zijn vertrokken, organiseren ze nog één keer hun proeverij en kunnen de vaste klanten afscheid nemen. Dan is het gebeurd. Wat zal er daarna komen? Een Liddle of Marskramer of ander filiaal. Met als verder perspectief wat ik deze zomer op mijn rondreis door de Verenigde Staten zag: dichtgespijkerde stadjes omdat iedereen alleen nog maar naar de shoppingmall gaat.

Wat met mijnheer en mevrouw Hoogendorp gebeurt, is een van de meest bekende verschijnselen uit de economie van de laatste eeuw. Het proces van schaalvergroting is zo elementair dat elke econoom een gaapaanval krijgt bij een verhaaltje als dit. Maar ik ben niet zozeer een econoom als wel een kwaliteitsdeskundige. En als kwaliteitsdeskundige heb ik een puzzel.

Zeker, er is iets fundamenteel mis met een economisch model dat schaalgrootte beloont boven kwaliteit. De instorting van Wall Street is ook de instorting van dat model. Maar ik ben er nog lang niet aan toe om te denken dat dit model aan zijn einde is, hoe hoog ook de rekening is die we voor deze instorting gaan betalen. Maar is dan niet ook iets mis met een benadering die kwaliteit voorspiegelt als oplossing voor alle bedrijfsproblemen? Een steeds hogere kwaliteit beschermt de kaasboeren van deze wereld helaas niet tegen een uiteindelijk verlies. Hebben we als kwalineuten wel voldoende nagedacht over de goede balans tussen kwaliteit en verdiencapaciteit? Ik denk het niet. En we hebben al helemaal niet goed nagedacht over de vraag hoe we ervoor zorgen dat kwaliteit beter beloond kan worden ten opzichte van kwantiteit. Dat is meer dan een kwestie van prijs: er was in economische zin weinig mis met de marktprijzen van Hoogendoorn op de markt van Gouda. Maar ergens in hun bedrijfsmodel lukte het niet om de investeringen in kennis, betrokkenheid en vakmanschap op het juiste niveau gewaardeerd te krijgen. De prijs die ze samen met de complimenten van de klanten kregen vertaalden zich niet in een opknapbeurt van het pand.

De kern van het probleem is wellicht dat we teveel over kwaliteit in het abstracte spreken en de Hoogendoorns van deze wereld in de steek laten we als we concreter moeten worden. De stroopwafel van Hoogendoorn smaakt daarom nu als zand in mijn mond.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl