Kramp en kwaliteit

Dit was niet leuk. De aanleiding wel. Die was heel leuk. Maar het moment was niet leuk. Buikloop, de dunne. Zweterig, rillerig, kramp. De concentratie van je leven op één fysiek punt, onder je. Het toilet als de plek waar je het liefste bent, echt. Maar daar was ik niet. Ik zat hoog in de zaal van het theater in Lelystad, te wachten op de uitreiking van de landelijke prijs voor het beste stadsgedicht. Ik was een van de genomineerden. Hoi. Eer. Maar. Gedurende het evenement was ik al twee keer weggelopen naar mijn meest geliefde plek, maar op dit moment mocht ik natuurlijk niet ontbreken. Wie weet ...

De jury deed er lang, voor mijn gevoel erg lang over om duidelijk te maken hoeveel inzendingen er waren, hoe de criteria waren toegepast, et cetera. Het zweet brak mij uit, maar niet vanwege de spanning over de uitslag. Integendeel. De criteria van deze wel erg lieve juryleden pasten niet goed bij mijn nogal heftige gedicht over Gouda. Even zo goed, weggaan kon ook niet. Ook al draaiden de darmen met kleine rukjes in elkaar. En dus wachtte ik tot de prijswinnaar zou worden afgeroepen. En dus bedacht ik het ene na het andere scenario. Zou ik het redden, als ik op het toneel zou worden geroepen? En hoe kort zou ik dan het dankwoord kunnen houden? En wat als ik, direct na het verzoek om naar voren te komen, eerst naar de zijdeur zou gaan sprinten voor een snel toiletbezoek om dan ... Nee. Dus eerst wel naar het toneel gaan? Dan mijn behoef... dankwoord doen en dan direct wel gaan? Dus na afloop snel het toneel af, naar links de zijdeur in, de zaal uit? Of ... is het al zover? Ik ben het niet ..? Mag ik dan naar het toilet, naar huis, naar bed? NU?

Wat een prachtig visverwerkend bedrijf als Foppen allemaal niet op het geweten heeft. Want dat bedrijf geef ik nu uiteraard de schuld. Het was precies die week dat het in het nieuws kwam. Niet dat dit als bewijs mag gelden, maar het ligt toch voor de hand, toch? De tv zegt het immers ook. Misschien krijg ik nog wel schadevergoeding, want de dagen na de prijs was ik toch wel erg gammel. Wie is de advocaat?

Kan je van voedselvergiftiging ook denkvergiftiging krijgen? Ik zal niet zeggen dat ik met het bedrijf Foppen te doen heb. Daarvoor zijn de gevolgen te ernstig en lijkt het bedrijf ook daadwerkelijk verantwoordelijk te zijn. Naar het schijnt is het misgegaan bij het productieproces van een Griekse dochteronderneming. In de productielijn, een lijn die op zich niet ouder is dan zes maanden, zijn schalen of verpakkingsvormen gebruikt met net te grote gaten, waardoor het mogelijk werd voor een salmonella bacterie om zich te gaan nestelen. Zeker als dat in afwijking van de normen was, is dat een verwijtbare fout, maar de fout is uiteindelijk door het bedrijf zelf gevonden en niet door de toezichthouder. De Voedsel en Warenautoriteit is overigens 'tevreden over de genomen maatregel'.

Wat wil je nog meer? Als je veilig zalm wilt eten: eet Foppen!

Laten we het hopen. Het mooie familiebedrijf is inmiddels het middelpunt van een mediastormpje en dat kan heel snel misgaan (en waarom moet het toch weer net een Grieks bedrijf zijn waar de eigenlijke fout wordt gemaakt?). Weer een casus erbij van een kleine fout met grote gevolgen. Interessant aan deze casus was overigens dat bij het eerste televisieomroepen het de kwaliteitsmanager was die het woord voerde op tv en niet de directeur. Dat deed deze in mijn ogen goed, nog eens het verband aantonend dat een goede kwaliteitsbeoordeling en risicomanagement twee kanten van dezelfde medaille zijn. Daarna heeft het arme bedrijf er ongetwijfeld een PR-adviseur bijgehaald en werd het een anonieme dader.

Ik moet het uit mijn tenen halen, maar ik ga er nog steeds van uit dat Foppen er op is ingericht incidenten als deze te voorkomen. De kans dat iets als dit gebeurt is niet alleen kwalitatief uit te drukken, maar ook kwantitatief en dan komen we waarschijnlijk ver achter de komma uit. Een sigma kleine kans op een fout als deze. Geen six sigma, maar toch. Er op een andere manier tegen aan kijkend; het bedrijf is beter in staat fouten te voorkomen dan de meeste mensen in hun werk of privé ooit kunnen claimen. Toch is de reputatie van het bedrijf gewoon weg en mag het hopen dit te overleven.
Het filosofietje is dus: hoe kleiner de foutmarge in het productieproces, hoe groter de kwetsbaarheid, zeker als eenmaal de landelijke media zijn gehaald. De onvoorstelbaarheid van de hoge kwaliteit bij het publiek, de anonimiteit van het productieproces, het autisme in de communicatie; alles helpt om de schade relatief groot te maken. Naarmate de non-kwaliteit meer zichtbaar is, hoe meer de feitelijke kwaliteit onzichtbaar wordt. De subjectieve beleving van non-kwaliteit is uiteindelijk sterker dan de demonstratie van objectieve kwaliteit. Erg origineel is dit filosofietje natuurlijk niet. Maar sinds dat moment in die zaal heb ik het gevoel dat ik het recht heb het weer eens her uit te vinden. De krampfactor is hoog genoeg.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl

Kantoor kan schoner

Veel plekken op kantoor zijn vies en dat is jammer, want al die bacteriën veroorzaken ieder jaar veel verzuim. Zo blijkt uit onderzoek van de universiteit van Arizona naar de hygiëne in onze werkomgeving.

Het ATP-niveau meet de energiemoleculen die voorkomen in alle levende organismen. En dus ook in bacteriën, gisten en schimmels. De voedingsmiddelenindustrie hanteert wat dit betreft strenge normen: het ATP-niveau mag niet hoger uitkomen dan 30. In een kantooromgeving liggen de marges ruimer: 100 scoort nog een dikke voldoende, maar bij een ATP-niveau van 300 is een object officieel vies. In het Amerikaanse onderzoek schoot de meter daar nogal eens overheen. Een score van meer dan 300 werd genoteerd bij 27 procent van de toetsenborden, 48 procent van de drukknoppen van magnetrons en bij 75 procent van de knoppen van kranen. Het toilet bleek met een ATP van 55 nog relatief schoon. Hoewel het aantal bacteriën niet terug te brengen is naar nul, zorgen zij wel voor 80 procent van de verkoudheden, griepgevallen en darminfecties. Ziekteverzuim valt dus terug te dingen door regelmatig de kranen, magnetrons, deurknoppen en toetsenborden schoon te maken, en door werknemers aan te moedigen regelmatig hun handen te wassen. Het liefst voordat zij aan het werk gaan, want veel bacteriën zijn al thuis en in het woon-werkverkeer opgelopen.

Fabricant Kimberly-Clark startte eerder het Healthy Workplace Project. Bedrijven die deelnemen, ontvangen schoonmaakprotocollen en ook producten waarmee werknemers hun handen kunnen verzorgen. In Duitsland en de Verenigde Staten is bij deelnemende bedrijven het ziekteverzuim gedaald. Of dat alleen komt door minder bacteriën, is echter niet met zekerheid te zeggen.

Bron: www.arbo-online.nl