

Column

Tussen rammen en ramsj

Met de massa mee loop ik over de vrijmarkt. Vrolijk oranje domineert. Vanzelfsprekend, zelfs op 30 april 2009. Het feest van de koningin en de koopman heeft haar vertrouwde vorm aangenomen van kijken en kiezen, loven en bieden, bier en tom-poezen. Feestelijk.

Al met al is het al halverwege de middag en dan zijn de beste koopjes al weg, dus de handel is niet best meer. Maar iedereen doet alsof het niet uitmaakt. In ieder geval doet iedereen alsof ze niets van die auto in Apeldoorn hebben gehoord. Kan toch niet? Maar ik probeer me aan te passen aan de sfeer en koester de zon en mijn oranjegevoel. Zo zou het moeten zijn. Zou het moeten blijven.

Mijn ding is boeken. Ik heb al een paar kraampjes gehad, als mijn oog valt op een spreij met daarop een handvol boeken. Twee daarvan gaan over de geschiedenis van de PvdA. Een partij met wellicht meer geschiedenis dan toekomst, maar uit algemene belangstelling wil ik ze toch ter hand nemen. Hoeveel kosten ze? 50 cent.

En dan valt mijn oog erop. 'Kwaliteitshandvesten. Van service-normen naar normale service: de kracht van kwetsbaarheid', door Marc Muntinga en Peter Noordhoek. Mede door mij dus. Ik lig op de vrijmarkt! Hoeveel kost deze? 50 cent. Ik ben de auteur, krijg ik ook wat als je deze verkoopt? De twee tieners die de spreij bewaken weten niet wat ze met mijn vraag aanmoeten en schudden nee. Ik weet ook niet wat ik er mee aanmoet. Ik heb het boek al en leg het dus terug op de spreij.

Mijn boek in de ramsj. Gelukkig de vrolijkste ramsj van Nederland. Een zachte spreij in plaats van een houten palet met daarna de versnipperaar. Oh, ijdelheid. Maar ik kan het niet helpen om de verbinding te leggen met het lot van kwaliteitszorg. Kwaliteitshandvesten zijn slechts een klein fenomeen in de kwaliteitswereld. Met een simpele, harde boodschap: behandel je klant zoals je zelf behandeld zou willen worden, en anders compensatie. Zijn er niet al te veel kwaliteitsboeken als deze in de ramsj terecht gekomen? Welke zijn er eigenlijk niet in terecht gekomen?

De blijvers zijn de boeken die een dwarse kijk op kwaliteit hebben gegeven. Iedereen lijkt 'Zen en de kunst van het motoronderhoud' van Robert Pirsig te hebben gelezen. Nou ja, gelezen, ze kennen de titel. De insteek is allesbehalve hard: kwaliteit is liefde. Een andere geheide bestseller is het werk van Daniel Ofman over kernkwadranten: kwaliteit is allergiebestrijding. Teun Hardjono heeft ook niet slecht gescoord met zijn boek over 'management van processen'. Anders dan de titel doet vermoeden is het geen handboek, maar een meer beschouwend boek over organisaties: kwaliteit is dynamiek. Dus: de blijvers zijn meest boeken met een insteek die anders of meer is dan verwacht. De grootste uitzondering op deze regel lijkt de Handleiding INK te zijn. Maar eigenlijk valt ook deze uitzondering onder de regel dat we allemaal op zoek zijn naar de heilige graal van kwaliteit: een minder moeizame, vrijere weg naar kwaliteit dan via harde afspraken en procesbeschrijvingen.

Is die weg er wel? Houden we ons niet voor de gek? Onder de traditionele kwaliteitskunde liggen een paar harde aannames. Meten is weten. Beschrijven is zien. Afspraken maken is afspraken nakomen. Alles prozaïsch protestants. Daar hoort geen literatuur bij, of het moet Siebelink's Knielen op een bed violen zijn. Op Koninginnedag 2009, een paar uur nadat een gek zijn met Japanse kwaliteit gemaakte auto door hekken en mensen heeft geramd, is dat waarheid genoeg. Morgen ga ik de boodschap herhalen. Ramsj is geen ramp.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl