

Proletarisch denormeren

Op de middelbare school had ik een leraar economie die ons precies doorhad. Hij bestookte ons zo lang mogelijk met matrixen, sommen en economische wetten, maar wist precies op tijd op te houden voordat het ons teveel werd. Hij zou later minister worden en toen toonde hij helaas wat minder geduld met medeministers en journalisten dan goed voor zijn carrière was. Maar door die manier van doceren is van zijn lessen behoorlijk wat blijven hangen. Eén les – opgelepeld uit het leerboek van de onverwoestbare Arnold Heertje – ging over inflatie en deflatie. Ik denk dat wij als kwaliteitskundigen te weinig over beide fenomenen nadenken.

Als wij een vraag krijgen op kwaliteitsterrein dan is dat doorgaans een vraag die door de leiding wordt gesteld om meer zekerheid te krijgen over een systeem of procesgang. Met andere woorden; er wordt gevraagd om een norm en de borging van die norm. Elke keer als we daar op ingaan voegen we automatisch toe aan het aantal normen dat al in omloop is, soms gevangen binnen een procesbeschrijving, vaak ook niet. Als ik in een bedrijf vraag of men weet hoeveel normen er binnen bijvoorbeeld de productieomgeving geldig zijn, dan blijft het antwoord vaak achterwege. Na doorvragen blijken het er doorgaans meer te zijn dan men dacht. Uitzondering zijn de paar bedrijven die mij hun handboek laten zien en zeggen dat de vorige editie bij het oud papier ligt en dat nu alleen deze maar geldt. In de meeste gevallen is er veel dor hout aan oude normen.

Daarnaast hebben we dan natuurlijk nog eens alle overheidsregelingen. De schatting is dat er nu rond de 1,7 miljoen formele wetten, regelingen plus algemene maatregelen van bestuur zijn. Een groot aantal hiervan omvat, voorspelbaar een groot aantal normen. Dit is het aantal na de grote opschoningsoperatie van de laatste jaren. Vraag wetgevingsjuristen om een snelle vermindering en dan zullen ze niet zonder reden zeggen dat het bedrijfsleven zelf zich daar vaak tegen verzet.

Er is dus norminflatie. In veel opzichten is die net zo ontwrichtend als inflatie in de economie. De waarde van bestaande normen wordt er minder en minder door, de kosten van het invoeren en laten beklijven van normen wordt er hoger door. Stoppen kan echter ook niet meer. Het moet van de baas, de wetgever, de inspecteur, de branche. Het sparen voor nieuwe normen heeft geen zin meer; alles moet direct worden gelanceerd anders is de aandacht ervoor al weer weg.

Op een gegeven moment houdt het op. De oude normen worden genegeerd, de nieuwe nog meer. Het is de tijd van het proletarisch denormeren. Iedereen weet dat het toch geen zin meer heeft om nog nieuwe normen te formuleren. Vasthouden aan een paar bestaande wordt het doel. Waarop de normdeflatie intreedt. Meer en meer normen blijken ook dan niet meer houdbaar te zijn. De ene na de andere norm valt overboord. Ook dat wordt een zelfversterkend proces. Wie zou zich er nog druk om maken? Economen zijn het er over eens dat deflatie uiteindelijk nog erger is dan inflatie, want je komt er nog moeilijker uit los.

In uw bedrijf is het natuurlijk nog niet zo ver. Bij u is er ongetwijfeld nog een evenwicht. Maar bij uw bureaus niet meer. Maar misschien moet u toch eens op een onbewaakt ogenblik wat normen gaan tellen. En terwijl u telt kunt u zich ook afvragen hoeveel er nog werkzaam van zijn. Komen er steeds meer en steeds sneller normen bij, dan heeft u een inflatie bij de hand. Zijn er in de praktijk steeds minder normen echt van betekenis, hoedt u dan voor het deflatiespook – en maak intern maar eens een beetje oorlog, als u begrijpt wat ik bedoel.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl

