



Peter Noordhoek is directeur van het organisatieadviesbureau Northedge.

Over bezuinigingen en andere onzin

In Nederland wordt bezuinigd. Zegt men. De werkelijkheid is wat genuanceerder. In sommige gevallen wordt er onmiskenbaar hard ingegrepen. Kostenreductie tot op het gaatje. Bedrijf- en mensverwoestend hard. Toch geldt - zeker voor de publieke sector - dat het tot nu toe vooral een kwestie is van 'minder meer'.

Van plannen die niet doorgaan of worden uitgesteld. Van een krimp van het hoge niveau van 2004 naar het nog altijd hoge niveau van 2001 of daarvoor. U weet wel, onze rijke jaren. Bezuinigingen? Waar hebben we het over?

Het valt dus wel mee, maar pas op. De kramp die de dreiging met krimp veroorzaakt, kan minstens zo verlammend werken als de eigenlijke krimp. Zelf zie ik het in bijvoorbeeld de bibliotheeksector. Ja, er zijn gemeenten die bezuinigen op bibliotheekvoorzieningen. Vestigingen worden gesloten, tijdschriften worden opgezegd. Maar tegenover die bezuinigingen staan intensiveringen aan de kant van het rijk en de provincies. Toch is het verhaal zoals dat rondgaat allesbehalve genuanceerd. Boosheid over de bezuinigingen voert de boventoon. Vernieuwingen? Nu even niet. Samenwerking met anderen? Eerst even voor jezelf zorgen.

Kramp en kwaliteit zijn als begrippen meer tegengesteld dan kwaliteit en kwantiteit. Kramp veroorzaakt een soort kortsluiting in de geest, waardoor er geen ruimte meer wordt gevoeld voor bijvoorbeeld zoiets als de verbetering van de bedrijfsvoering. Bij kramp moet je ineenkrimpen. Degenen die zeggen dat

je juist dan overeind moet komen om te strekken, zeggen iets wat tegen de lichamelijke reflex en de intuïtie ingaat. Maar ze hebben wel gelijk. Dus, waarde kwaliteut: ga niet krimpen, maar sta op. Ga tegen de pijn in, strek je uit en laat merken dat je er staat. Dat er wel

zijn? Dat zijn alle kosten die samengaan met het feit dat je dingen niet in één keer goed doet. Binnen de overheid kan men vast het hele begrotingstekort aflossen als men daar iets aan zou doen.

En helpt dat alles niet, dan gaan we met

'De dynamische kwaliteit is even belangrijker dan de statische kwaliteit.'

degelijk aan kwaliteit valt te werken en dat dit helpt bij het bestrijden van de (fantoom)pijn van de krimp.

Ja maar, ik kom nu niet aan de bak. Ja maar, men wil nu niet aan een kwaliteitsmodel. Ja maar ... hou toch op! Dan maar even geen model of kwaliteitshandboek. Als je denkt dat dat de manier is om aan kwaliteit te werken, heb je hoe dan ook iets niet goed begrepen. Natuurlijk hebben modellen en instrumenten hun nut, maar het gaat nu om andere zaken. Zaken waar je nieuwe energie van krijgt, zoals bijvoorbeeld een sessie waarin je gaat pionieren met kwaliteit. In mooie woorden: de dynamische kwaliteit is even belangrijker dan de statische kwaliteit.

En als u zich prettiger voelt bij een scherpere benadering, dan suggereer ik om te denken aan het zichtbaar maken van kwaliteitskosten en daar wat aan doen. Weet u nog wat kwaliteitskosten

z'n allen lekker een nieuwe hype organiseren. Je kan het ontkennen of niet, maar managers zijn en blijven gevoelig voor nieuwe speeltjes. Dus: denk voorbij het INK-model, denk voorbij de ISO-normen en start met het nadenken over 7-sigma of zoiets. Het maakt niet uit: als er maar beweging is. Laten we Sigma vol blijven schrijven met nieuwe kwaliteitsbenaderingen. Managers denken dan dat het ergens over gaat en wij maken er de opening mee naar waar het echt over gaat: betrokken ondernemers, leidinggevend en medewerkers van steun en richting voorzien in hun mooie vak. Cynisch? Integendeel. De beste manier om kramp te bestrijden, is door te houden van het spel. Dan negeer je de pijn en ga je door.