

Tijden en kwantiteiten

Er lijkt geen ontsnappen aan. De kredietcrisis is overal. In de media, in het gesprek. Er zit iets onontkoombars aan. Het zit in de tijd. Maar toch; de werkelijkheid is dat voor het grootste deel van de Nederlanders er nog weinig aan de hand lijkt. De zorgen zijn er vooral voor overmorgen. Voor het moment lijkt er geen grotere ontbering te zijn dan dat we 's avonds naar een dvd kijken in plaats van dat we naar de bioscoop gaan. Armoe? Armoe is dat we voor onze kinderen dezelfde in China gemaakte kleding zonder merklablet kopen in plaats van met label.

Dus we zeuren? Uh, nee.
Dus we moeten relativieren?
Altijd goed, maar, nou nee.
Wat dan?

Laten we maar eens beginnen met goed analyseren. Dat zou de kracht moeten zijn van kwaliteitskundigen. En als we goed analyseren, dan moeten we denken als een binnenstebuiten gekeerde vis. Want wat zeggen we vaak over vissen? Dat zij de laatste zijn die merken dat ze in water zwemmen. Dus wat zie je als je een vis binnenstebuiten keert? Water.



Wat zie je nu als je de wereld van de kwaliteitsdeskundigen binnenstebuiten keert? Resultaten. Cijfers. We leven in wat we goed of fout hebben gedaan. En nu merken we dat in alle hardheid. Het is de tijd van kwantiteit. Een van de worstelingen waar we in kwaliteitsland vaak voor staan is het kwantificeren van de inspanningen. Werken we met het INK-model, dan is het veel makkelijker om uitspraken over de organisatiegebieden te krijgen dan over de resultaatgebieden. Werken we met ISO, dan is het makkelijker om een proces te beschrijven dan om te benoemen wat het proces nu eigenlijk doet. Werken we met de Balanced Score Card of een andere vorm van prestatiebesturing, dan is het heel wat makkelijker om de velden in te delen dan om ze te vullen. Werken we met een kwaliteitshandvest, dan is het heel wat makkelijker om normen te vinden voor wachttijden dan voor een goede bejegening. Het is dus buitengewoon lastig en vaak demotiverend om met de harde kant van kwaliteitsstelsels aan de gang te gaan. Als we er al wat mee willen doen, dan komen we al snel terecht in het lantaarnpaal syndroom. Dit verwijst naar het grapje van de dronkaard die onder een lantaarnpaal naar zijn sleutels zoekt. 'Maar je auto staat toch daar?', wordt hem toegevoegd, waarop hij antwoordt: 'maar hier is het tenminste licht'.

Op dit moment worden we ingehaald door ons onvermogen. Ons onvermogen om resultaten te benoemen en er wat mee te doen. De resultaten laten zich aan ons zien – en er is geen lantaarnpaal meer nodig om ze zichtbaar te maken. Het begint bij omlaag glijdende aandelenindexen, loopt verder naar beneden in de vorm van dalende financieringen, wat zich vertaalt in omlaag

lopende orders en uiteindelijk uitloopt in stokkende processen. Wat zich eigenlijk nooit liet kwantificeren blijkt uiteindelijk zeer zichtbaar meetbaar te zijn. We zwemmen in de resultaten. En we zijn te lang blijven steken in het niet willen of kunnen zichtbaar maken.

En dan? Allereerst; blijven zwemmen natuurlijk. Een wereld vol resultaten is een wereld vol aangrijpingspunten voor analyse en denkkracht. We hoeven er niet meer zo naar te zoeken, het komt naar ons toe. Als dit proces dat resultaat heeft, dan kunnen we weten dat we de volgende keer puntje, puntje, puntje. Als onze marges zo gekelderd zijn, dan weten we dat puntje, puntje, et cetera. Kortom, we hebben opeens een wereld van harde lessen beschikbaar. Die kunnen we gebruiken voor onderzoek naar risico's en faalkosten. We kunnen ze ook gebruiken voor scherpere historische analyses en navenante toekomstscenario's. Maar we kunnen ze bovenal gebruiken om nu de echte goede slag te slaan van kwantiteit naar kwaliteit. We hebben het eerder zien gebeuren. Na de laatste wereldoorlog exporteerde Deming zijn op kwantiteiten gebaseerde kwaliteitskennis naar Japan en in de tachtiger jaren kregen we er kwaliteit voor terug. Als Europa hebben we daarna diezelfde slag ook gemaakt en heel veel welvaart gecreëerd. We kunnen er Amerika de schuld van geven, maar waarschijnlijk zijn we zelf ook in gaan slapen in de afgelopen periode. Welnu, het is weer de tijd voor kwantiteit – op naar nieuwe kwaliteit.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl