

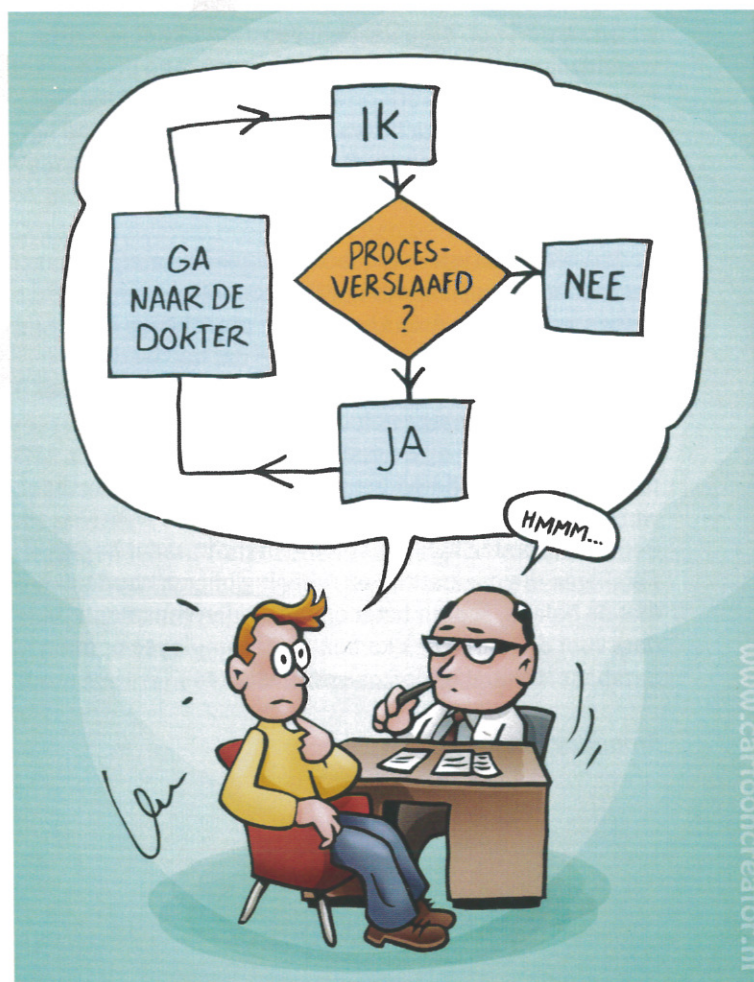
## De taal van kwaliteit

Toen ik zeven jaar oud was, ging ik voor het eerst met mijn ouders in Oostenrijk skiën. Onderweg daar naartoe reden we over een hele lange snelweg en mijn vader zei dat we door 'Duitsland' reden. Dat was een land, zo zei hij, maar dat wist ik al. Ik wist al veel. En naar ik dacht ook wat de naam van de hoofdstad van Duitsland was. Maar dat kon ik mij niet goed herinneren. Met mijn neus tegen de ruit van de auto aangedrukt, probeerde ik me te oriënteren op het land Duitsland. Op een gegeven moment zag ik op de verkeersborden steeds dezelfde naam opduiken. Dat moest wel voor een belangrijke plaats zijn. En toen ik de naam nog vaker zag, wist ik het zeker: dat is de hoofdstad. Sindsdien heet de hoofdstad van Duitsland bij mij geen Bonn of Berlijn, maar voor altijd: Ausfahrt.

Taal tekent randen. Namen vullen die ruimte het best, maar professionele termen kunnen er ook wat van. Onlangs had ik een tweetal bijeenkomsten die me weer eens met de neus op de kracht van die woorden drukte. Woorden over kwaliteit. In aanleg nogal moeilijke, moeilijke woorden: proces, procedure, audit, systeem. Wat ik echter merk, is dat we in onze semioverheidsorganisaties die woorden met groot gemak in de mond nemen. Ook als we niet meer horen wat die woorden eigenlijk zeggen. Ook als we die woorden misschien niet meer hoeven te zeggen.

Concreet: bijeenkomst met leidinggevenden uit de justitiesector. Er zijn 'incidenten' geweest. Samen met deze door de wol geverfde mensen gaan we op zoek naar oorzaak en gevolg. Waar kunnen nog meer 'incidenten' vandaan komen? Al snel blijkt dat deze mensen niet nieuw zijn als het om de toepassing van kwaliteitswoorden gaat. Er is een afdeling die inmiddels zo'n 12 (zegge: twaalf) audits per jaar ondergaat 'en dan gaat het toch nog fout!' Tsja, misschien gaat het wel daardoor fout, breng ik ertegenin. Als ik twaalf (zegge: 12) audits per jaar om mijn oren zou krijgen, zou ik permanent in de kramp zitten. Of twaalfvoudig denken: bekijk het maar. 'Ja maar het systeem.' Inderdaad, ja maar het systeem.

Ook concreet: een bijeenkomst met allemaal vrijberoepsbeoefenaren die tevens auditor zijn geworden. We starten met de uitwisseling van ervaringen. Het is spannend, we zitten allemaal op de punt van onze stoel. De sector wacht een sanering. In de auditgesprekken gaat het niet meer over 'de proceskant van de bedrijfsvoering', maar over de dingen die er het meest toe doen: moet ik met mijn praktijk stoppen? Hoe lang hou ik dit nog vol? Wat moet ik mijn medewerkers zeggen? Er is wel degelijk aandacht voor de technische kant van de audit, inclusief de proceskant, maar dat verhoudt zich maar moeizaam met de kant van de audit waarin het over de continuïteit gaat. De auditor, tevens beroepsgenoot, kan er dan niet technisch in blijven zitten als het slotgesprek moet worden gevoerd. In de woorden die hij dan uit, moet hij ook als mens helemaal aanwezig zijn.



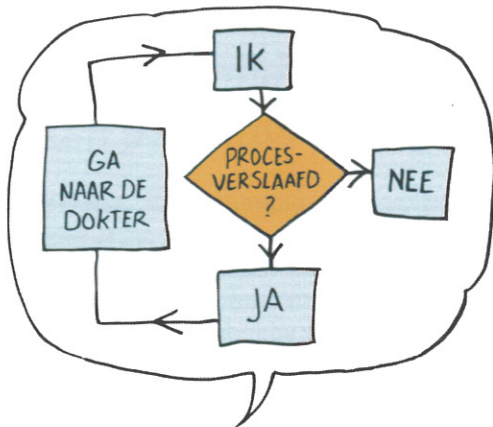
Ik mag voor beide groepen iets vertellen over een nieuwe benadering: hoog betrouwbaar organiseren. Afgekort: HRO. Daar wil ik het hier niet over hebben (nou ja, als u aandringt). Waar ik het wel over wil hebben, zijn de woorden die ik erbij gebruik. Het heel plat makend, maakt de HRO-benadering vooral gebruik van twee woorden: alertheid en veerkracht. Alertheid voordat er een incident is, veerkracht voor erna. Bij wijze van experiment heb ik in beide bijeenkomsten gevraagd om woorden als proces en systeem niet meer te gebruiken en het woord alertheid wel. In dezelfde lijn vroeg ik om het niet meer over procedure en audit te hebben, maar wel over veerkracht.

## Amerikaanse universiteiten spelen in op aandacht voor ketenmanagement

**N**aarmate bedrijven meer globaliseren, stuiten ze ook vaker op uitdagingen in leveranciersketens. Amerikaanse universiteiten haken met het aanbieden van specifieke studies in op de toegenomen vraag naar ketenspecialisten.

De fraude waarbij rundvlees werd vermengd met paardenvlees geeft aan dat de behoefte aan meer kennis over internationale ketens groot is. Ketenmanagement is een overkoepelende discipline geworden die samenwerking vereist tussen leveranciers en afnemers op veel verschillende terreinen. Binnen een tijdsbestek van enkele jaren is er bij bedrijven die van lokale markten zijn overgestapt naar internationale operaties een sterk toegenomen vraag ontstaan naar ketenspecialisten. Amerikaanse universiteiten en hogescholen van de oostkust tot aan de westkust springen in op deze trend door hun curriculum uit te breiden. Afgestudeerden komen niet alleen terecht bij retailers en technische bedrijven uit de maakindustrie, maar ook bij adviesbureaus.

Bron: Wall Street Journal



Wat was dat moeilijk. Ook (en juist!) degenen die verklaarden erg tegen al die standaardwoorden te zijn, hadden grote moeite om ze niet te gebruiken. We zijn procesverslaafd, systeemgeboeid en proceduregebonden. De woorden alertheid en veerkracht werden wel gewaardeerd, al was het maar omdat ze zo normaal klinken. Maar als de techniek in wordt gedoken, zijn dat niet de woorden om te gebruiken.

Voor de duidelijkheid, ik zeg het niet als verwijt. Ik zou niet durven. Veel van de kwaliteitstaal heb ik namelijk zelf geïntroduceerd. Misschien moet ik me wel de ogen uit mijn hoofd schamen. Maar misschien ook niet, want ik denk dat er met die taal van de kwaliteit op zich niet zo veel mis is. Het blijft nuttig om door een proces- en systeembril te kijken. Ik pleit er niet voor het kind met het badwater weg te gooien. Ik pleit er wel voor om naar de kwaliteit van ons taalgebruik te kijken. We zijn verslaafd aan woorden die dreigen hun betekenis te verliezen. Dan rest maar één ding. Naar de hoofdstad van kwaliteitsland gaan: Ausfahrt.

Peter Noordhoek  
[www.northedge.nl](http://www.northedge.nl)

## Patiëntenfederatie pleit voor eigen beheer medisch dossier

**P**atiënten moeten zelf kunnen inloggen in hun medisch dossier en de arts een e-mail kunnen sturen als er volgens hen informatie ontbreekt of niet klopt. Patiëntenfederatie NPCF wil dat dit voor iedereen mogelijk wordt.

De patiëntenfederatie ontvouwde onlangs haar plannen voor een persoonlijk gezondheidsdossier (pgd) waarin alle medische dossiers van de patiënt zijn opgenomen. De NPCF vindt het vreemd dat patiënten nu niet hun eigen medische dossiers kunnen inzien. De kwaliteit van zorg krijgt volgens de federatie een positieve impuls als dit wel zou kunnen. Niet alleen wil de NPCF dat de patiënt via het pgd toegang krijgt tot deze gegevens, ook moeten patiënten zelf kunnen bepalen met wie zij gegevens delen.

Bron: NPCF