

Vooruitgang

Eerder deze maand ontstond het gerucht dat een gevreesde terrorist dood zou zijn. Het gevolg: de aandelenkoersen schoten omhoog, terwijl de prestaties van de organisaties waartoe die aandelen behoorden natuurlijk helemaal niets veranderden. Aandelen zijn dus geen zuivere indicator als het gaat om de geleverde prestaties.

Laatst zei een directeur van een middelgrote onderneming: "Kwaliteit is heel belangrijk, maar het moet niet ten koste gaan van het rendement."

Een wonderlijke uitspraak, die helaas regelmatig te horen is. Toenemende kwaliteit bij een afnemend rendement is immers per definitie geen toenemende kwaliteit. Er zit een tegenstelling in zijn uitspraak.

Het is natuurlijk duidelijk wat de betreffende directeur wel heeft bedoeld te zeggen. Hij bedoelde waarschijnlijk dat het goed is een product of dienst verder te ontwikkelen, maar dat er wel voldoende inkomsten tegenover moeten staan. Maar dat zei hij niet.

Bovendien is deze uitleg van de uitspraak ook gebaseerd op een verkeerd uitgangspunt. Het uitgangspunt moet namelijk de wens van de klant zijn en niet de poging een product of dienst zomaar te ontwikkelen.

Met andere woorden, zowel de keuze van de indicator, als de juiste definitie van begrippen zijn belangrijk om vast te stellen hoe een organisatie presteert.

Het is daarom zo vervelend, dat het begrip kwaliteit zo'n verkeerd imago heeft gekregen. Het zou moeten gaan om het steeds beter voldoen aan de wens van de klant tegen steeds dalende kosten. Daarmee verbetert het rendement van een organisatie en wordt er vooruitgang geboekt voor zowel de klant als de organisatie.

Echter, door het negatieve imago van het woord kwaliteit, zijn we in kretologie als prestatie management, business intelligence en lean manufacturing beland. Ja, toegegeven, ook op onze website waren deze schoonheden tot voor kort te vinden. Allemaal prachtig, maar het leidt af van de kern.

Kwaliteit is altijd positief: De som der dingen moet als resultante positief zijn. Een paar verkeerde voorbeelden ter verduidelijking:

- Een groeiende economie, die het milieu belast is geen betere economie.
- Een toenemende omzet met een stijgend aantal klachten, is geen succesverhaal.
- Een goede diagnose van een arts, die beroerd wordt overgebracht, is geen goede diagnose.
- Een goede nieuwe Europese grondwet, die niet goed wordt gecommuniceerd, is eenvoudigweg geen goede nieuwe grondwet.

Een goede grondwet is pas een goede grondwet, omdat deze wordt begrepen, omdat men er achter staat en men er naar kan leven. Het simpelweg 'voor' of 'tegen' stemmen, is een zinloze, domme exercitie, die over een paar jaar onherroepelijk tot discussies over die dan nog jonge grondwet zal leiden. Dat is geen democratie. Dat is verwording tot klapvee.

Een fantastisch, modern, geavanceerd apparaat is waardeloos als de gebruiker niet goed is getraind in het gebruik. Dan is het dus geen fantastisch, modern, geavanceerd apparaat meer, maar een nutteloos, waardeloos prul.

Een arts die zijn of haar diagnose weliswaar inhoudelijk correct stelt, maar emotionele schade aanricht bij de patiënt door de manier waarop de boodschap wordt gebracht, is volstrekt verkeerd bezig. De som der dingen is dan niet positief. Er is dan geen

vooruitgang geboekt bij de patiënt. Deze wordt dan teruggeworpen in plaats van dat er nieuwe handvatten worden gegeven.

Het dynamische element in het begrip kwaliteit is derhalve *vooruitgang*. Het integrale geheel van alle losse elementen moet vooruitgang tonen: én de kosten moeten omlaag én de prestaties moeten omhoog, én het rendement moet beter, én, én, én

Helaas bestaat er geen beurswaarde voor kwaliteit en geen getal voor vooruitgang. Noch een aandeelwaarde, noch een ISO-certificaat, noch de verkoopprijs kan uitsluitend geven over de kwaliteit of de mate van vooruitgang. Zelfs jaarrekeningen zijn dubieus en moeten grondig bestudeerd worden om een beetje een indruk van de prestaties van een organisatie te krijgen.

Toch is *vooruitgang* dat wat we zoeken en wat we willen. Bij vooruitgang is de som der dingen per definitie positief: én een betere economie, én een beter milieu. Vooruitgang is bovendien een actie, het is een prestatie, het is een succes. Vooruitgang is een resultaat, dat voortkomt uit handelingen en beslissingen. Het is pragmatisme. Het is geen theorie, maar praktijk, een realisatie.

Vooruitgang vereist dan ook inspanning, inzet en oplossingen. Het vereist de *wil* om vooruitgang te boeken. Het individu, het team, de hele organisatie zal moeten samenwerken om vooruitgang te boeken.

Vooruitgang is uw doel en onze missie! Wij willen, dat u vooruitgang boekt. Dat is onze missie.

Helaas, we hebben dus nog geen getal voor u, geen indicator voor vooruitgang. Als we die hebben melden we het u direct. Wel hebben we alvast een nieuw logo en nieuwe kleuren, die vooruitgang symboliseren en onze intenties onderstrepen. Het is een begin. Vooruitgang gaat met kleine stapjes en een goede formule.

Met vriendelijke groeten,

Patagonia
Voor rendementsverbetering en kwaliteitsmanagement.

Contactgegevens

Bezoekadres:
Baanhoek 184
3361 GN Sliedrecht

Telefoon : 078-6209935
Fax : 078-6209936
E-mail : info@patagonia-bv.com
Skype : Patagonia-Jeroen
Website : www.patagonia-bv.com

Postadres:
Patagonia Consultants B.V.
Boshoek 7
3332 KA Zwijndrecht