

Vergeeten we de schoonheid van kwaliteit?

Renco Bakker stelde ooit in een column de prikkelende vraag: 'Kwaliteitsmanager, wat manage je eigenlijk?' Kortgeleden kreeg ik in gesprek met een aantal kwaliteitsmanagers een soortgelijke vraag: hoe zou jij in één zin je neefje uitleggen wat kwaliteit is? We kwamen er samen niet echt uit – zeker niet in één zin.

Henk Bobbink laat in het mooie Perspectieven op kwaliteit allerlei definities van kwaliteit de revue passeren: hoedanigheid, deugdelijkheid, fitness for use, het beïnvloeden van de leefwereld van de klant. Allemaal betekenisvol, maar ... Mijn kwaliteitsvriend Ben van Schijndel spreekt vaak over kwaliteit in drie dimensies. Dat komt dichterbij: het gaat bij kwaliteit altijd om relatie, organisatie en vakmanschap. De loodgieter die goed communiceert, de klus tijdig klaart en het lek ook daadwerkelijk verhelpt.

In een filmpje over Deming zag ik beelden van het wonder van de Japanse auto-industrie in de tweede helft van de vorige eeuw. De Amerikanen vroegen zich vertwijfeld af hoe Japan het klaar-speelde auto's te produceren die zo veel beter waren. Met voorhamers sloopten ze Japanse auto's zelfs in het openbaar om hun frustratie te botvieren: If Japan Can, Why Can't We? In het filmpje kijkt de CEO van Ford Motor Company terug – met verbazing in zijn stem: 'Toen we hun auto's uit elkaar haalden zag je meteen, uh, de aandacht voor het uiterlijk, voor de elegantie. De versnellingsbak, bijvoorbeeld, was prachtig gemaakt.'

Vorig jaar zag ik The Theory of Everything over de Britse natuurkundige en kosmoloog Stephen Hawking. De commissie die zijn proefschrift met lof beoordeelt, vraagt hem naar de 'next step'. Hawking: 'Bewijzen. De theorie bewijzen met één simpele, elegante vergelijking die alles verklaart. Zou dat niet mooi zijn, professor?' Zijn Nederlandse collega Vincent Icke: 'Een van de meest fantastische dingen van Hawking is zijn gevoel voor schoonheid. De schoonheid van het heelal, natuurlijk, maar ook de schoonheid van dingen begrijpen, de schoonheid van een formule, de schoonheid van inzicht, de schoonheid van de ontdekking, echte schoonheid.'

Pats! Kwaliteit is niet alleen vrolijkheid over gebruik (fit for use), blijdschap over nut (fit for purpose), maar bovenal verwondering over de schoonheid van hoe het gemaakt is, hoe het werkt en bewondering voor wie dat zo heeft bedacht. Wat een uitdaging om dát te mogen managen...



Ouke Pijl
werkt als teamleider kwaliteit bij de
Hogeschool Utrecht, is zelfstandig
adviseur bij 2Reflect en bestuurslid van NNK.