



Alles draait om oprechte aandacht!

Tegenwoordig draait het mijn inziens niet meer om het leveren van kwaliteit, maar om het volgen van de juiste procedures. We zijn kampioen geworden in het opzetten van allerlei kaders, systemen, regels en werkinstructies. We hebben geleerd dat kwaliteit een vaststaand gegeven is en dat je dit systematisch en georganiseerd moet aanpakken. We schrijven dikke handboeken, vertalen dit naar gedetailleerde werkvoorschriften en laten dit uitgebreid vastleggen in computersystemen. Vervolgens gaan we deze werkwijze regelmatig in- en extern toetsen en maken projectgroepen aan de hand van deze resultaten weer mooie verbeterplannen.

Dit is natuurlijk overtrokken, maar er zit wat mij betreft wel een kern van waarheid in. Wanneer bent u tevreden over de kwaliteit van een geleverde dienst of product? Ik ben tevreden als ik het gevoel heb dat de ander zich optimaal en met plezier voor mij inzet, dat hij of zij oprecht geïnteresseerd is in mijn wensen en vervolgens alles in het werk stelt om daar aan te voldoen. Wat mij betreft gaat het niet om de gevolgde procedure, maar draait alles om het geven van oprechte aandacht in de breedste zin van het woord. En daar kunnen we, ook in zijn algemeenheid, flink meer van gebruiken in Nederland!