


Kwaliteit in de marktplaats

In organisaties werken mensen samen aan gezamenlijke doelstellingen. In de markteconomie gaat dat heel anders. Daar beconcurreren partijen elkaar voor een zo groot mogelijk eigen marktaandeel. Toch kunnen er in organisaties ook marktsituaties ontstaan: de samenwerking slaat om naar het elkaar beconcurreren. In de bovenstroom lijkt iedereen het eens, in de onderstroom worden posities ingenomen om eigen belangen te behartigen. Ga maar eens oud kantoormeubilaar tegen bodemprijzen verkopen aan het personeel. Dan worden collega's opeens elkaars concurrenten. Ik heb dat ooit meegemaakt en wist niet wat ik zag.

Bij kwaliteit gaat het om het maken van keuzes: wat is kwaliteit en hoe gaan we dat bereiken? Keuzes maken betekent ook prioriteiten stellen en daarbij spelen machtsposities altijd een rol. Vraag dat maar eens aan Hisham Elzayat die bij Philips in de VS werd aangesteld als directeur patiëntveiligheid. In de NRC van 2 oktober 2024 lezen we het verhaal. Elzayat kreeg de opdracht het bedrijf tot 'het beste jongetje van de klas' te maken. Hij deed zijn stinkende best de veiligheidsrisico's bij apneu-apparaten op alle niveaus onder de aandacht te brengen. Er werd niet naar hem geluisterd, hij werd zelfs tegengewerkt. Hij had gelijk, maar kreeg het niet. Of toch weer wel: in de zomer van 2021 werden er 15 miljoen beademingsapparaten teruggeroepen...

Samen met Lia de Vos verken ik de betekenis van macht bij kwaliteit. We schreven in dit blad een artikel (Kwaliteit in Bedrijf, januari-februari 2024), verzorgden NNK-workshops en spraken er met velen over. Keer op keer zijn we weer verrast door de verhalen die we horen en lezen. Steeds komen we tot dezelfde conclusie: het machtsspel wordt bij het werken aan kwaliteit zwaar onderschat. Door daar oog voor te hebben en zelf een positie te kiezen, zou je wel eens veel meer kunnen betekenen dan met alle kwaliteitsinstrumenten die tot onze beschikking staan.

Bij het doorvoeren van verbeteringen wordt de machtsfactor van kwaliteit misschien nog wel het beste zichtbaar. Wie heeft de macht daarover een besluit te nemen: pleisters plakken of echt oplossen? En vooral: wat doen we dan even niet? Kom op 13 maart a.s. ook naar de Nationale Verbeterdag. Lia de Vos en ik verzorgen daar de kennissessie 'Macht over kwaliteit: heb jij dat?'. We laten zien hoe je met of zonder formele machtspositie tóch invloed kunt hebben. Tot dan! 

Vragen of suggesties, ook voor de Nationale Verbeterdag: macht@kwaliteit.pro.

Download artikel: <https://www.kwaliteit.pro/publicatie/macht-en-kwaliteit-doe-je-mee/>



Ouke Pijl

Lead auditor hoger onderwijs en lid Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement (NNK)