



BIJ JANSEN

...aan de keukentafel

Ik kan niemand iets leren...

(ik kan hooguit iemand helpen het in zichzelf te vinden) Galileo Galilei

nr 04/2018

Kwaliteit

Wat is kwaliteit? Een vraag die me al vaak heeft beziggehouden en die ik niet eenduidig kan beantwoorden. Ik neem er daarom drie kolommen voor.

Kwaliteit is waarvoor je tijdens een opleiding een voldoende kreeg. Dat was voldoende kwaliteit. Toch ben ik het met die definitie niet meer eens. Er zijn namelijk praktische oplossingen, die in de theorie niet werken.

Ik ontmoet vaak mensen die nog steeds lijken te denken dat hun werk bestaat uit het halen van mondelinge of schriftelijke examens. Of nog erger: die denken dat hun werk bestaat uit het afnemen van dergelijke toetsen. Ze gaan u of mij eigenlijk ondervragen of wij wel weten waar we het over hebben of waar het over gaat.

Professionals hebben er een handje van: ze gebruiken vocabulaire waarvan ze moeten weten dat de niet-geïnitieerde er geen bal van snapt.

BEHOEFTE AAN MEER?

Bel of mail me.

Kwaliteit

Beauty is in the eye of the beholder. Maar dat geldt ook voor kwaliteit: u als klant bepaalt wat kwaliteit is. En: beste leverancier, besef dat uw klant bepaalt wat (uw) kwaliteit is.

Hoe vaak heeft u zich het afgelopen jaar afgevraagd hoe uw klanten denken over de kwaliteiten van uzelf, uw organisatie, producten en/of diensten? Of een vraag die misschien nog vervelender is: hoe vaak heeft u dit aan uw klant gevraagd? Die weet immers vaak wel of hij vindt dat u (voldoende) kwaliteit levert.

Ik heb het natuurlijk niet over hoe klanttevredenheidsonderzoeken vaak worden uitgevoerd; als een nietszeggend, verplicht nummer. Nee, ik heb het over het echt vragen aan een klant. Gewoon: tegenover elkaar zitten, elkaar aankijken en vragen wat de klant van uw kwaliteit vindt.

CONTACT

klik: mail@janwillemjansen.com

klik: www.janwillemjansen.com

bel : +31 6 51 81 83 37

En nog eens kwaliteit

Ondanks het vorige stukje wil ik er niet voor pleiten dat de klant als enige over uw kwaliteit gaat. Daar gaat u zelf ook over. Althans dat mag ik hopen.

Als klanten de enige zijn die over kwaliteit gaan, dan bestond IceSave nog en was ArthurAndersen niet gevallen over het Enron-schandaal. Ik denk namelijk dat de klanten van die twee firma's prima te spreken waren over de kwaliteit.

Naast andere belanghebbenden (aandeelhouders, overheid, etc.) heeft u zelf een heel belangrijke stem in wat kwaliteit is. Uw ethiek (kortweg: wat is goed?) en uw integriteit (kortweg: wat is eerlijk?) bepalen de randvoorwaarden hiervoor.

En nu maar hopen, nee: vragen!, of de klant het met u eens is.

JAN WILLEM JANSEN

