

Kwaliteit van diensten

Managers van hogescholen spelen graag leentjebuurtje bij grote broers uit het bedrijfsleven. Zeker als het gaat om kwaliteitszorg. Toch is het de vraag in hoeverre produktie in de profitsector te vergelijken is met het verzorgen van onderwijs.

De verzuchting van een docent, die me onlangs ter ore kwam, is voorstelbaar : " Wij zijn toch geen chocoladefabriek !!"

Anders ligt het wanneer die managementtechnieken effectief gebleken zijn bij dienstverlenende bedrijven. Immers het verzorgen van onderwijs heeft zeker raakvlakken met dienstverlening. Daar komt bij dat hogescholen zich alle in het kader van "nieuwe taken" oriënteren op de markt van de maatschappelijke dienstverlening. Bovendien hebben de meeste hogescholen (en zeker de grotere) de afgelopen jaren een aantal centrale diensten in het leven geroepen ter ondersteuning van het primaire proces. Ik denk daarbij aan financiële administraties, mediacentra, diensten onderwijsontwikkeling e.d. En het is geen geheim, dat deze centrale diensten niet altijd even effectief en efficiënt functioneren. Zie daar drie motieven om literatuur over kwaliteitsverbetering in de dienstverlening eens kritisch te bekijken.

Onlangs beleefden twee publicaties over de kwaliteit van diensten hun tweede druk: Dienen is verdienen van Huub Vinkenburg.

Dienen is verdienen is de weerslag van een onderzoek naar dertien Nederlandse dienstverlenende bedrijven, waarvan de KLM, de NS, Nationale Nederlanden, ECI en Randstad de bekendste zijn. Een onderzoek naar een diversiteit aan bedrijfstakken, waaraan werknemers op allerlei niveau's in de organisatie een bijdrage hebben geleverd. Het boek staat dan ook bol van de citaten, die zijn aangevuld met ervaringen van de auteur, organisatie-adviseur bij Twijnstra & Gudde N.V. en met theoretische notities.

Wie echter theoretische diepgang verwacht komt bedrogen uit. De karakteristiek van twee in veel van de onderzochte bedrijven heersende filosofieën (MANS en Intergrale Kwaliteitszorg) is uiterst summier. Toch schuwt Vinkenburg het niet om de zwakheden van beide stromingen bloot te leggen en te kiezen binnen dienstverlenende bedrijven voor "verbetermanagement". Als professor Nummedal in "Nooit meer slapen" van W.F.Hermans ontdekt de auteur echter snel, dat deze eigen vondst al eerder elders was gedaan, namelijk in Japan door Imai, die zijn model Kaizen noemde. Kaizen en "verbetermanagement" hebben met elkaar gemeen, dat aandacht wordt besteed aan "de veranderkundige aspecten van kwaliteitszorg".

Waar hogescholen zich vanuit interne behoeften en/of externe druk met kwaliteitszorg bezig houden, zijn vragen naar implementatiestrategieën, het betrekken van de docenten bij de kwaliteitsverbetering, verhogen van de motivatie e.d. eveneens uiterst relevant. Voor wie echter wil gaan werken met "verbetermanagement" of Kaizen biedt "Dienen is verdienen" te weinig. Bovendien is het niet eenvoudig de rode draad in het boek vast te houden, ondanks allerlei schema's, tekeningen en structuuraanduiders. Wat overblijft is een bonte mengeling aan soms voor het hoger onderwijs relevante, soms irrelevante uitspraken van individuen uit dienstverlenende bedrijven.