

De wereld is vol van kwaliteit. Die te ontdekken en te verbeteren is een belangrijke component van het werk van bijna alle organisaties. Kwaliteit is niet van beton. Kwaliteit heeft betrekking op een relatie: tussen een mens enerzijds en een ding of een dienst anderzijds. Kwaliteit is "tussenin", is niet objectief. Velen duiden kwaliteit vooral als de mate van overeenstemming met eerdere verwachtingen. Bij uiteenlopende verwachtingen zullen dus ook de oordelen over kwaliteit verschillen. Je kunt dus over kwaliteit ook veel ruzie maken. Dat gebeurt ook. Vooral als het gesprek over kwaliteit allerlei consequenties heeft voor mensen of organisaties.

De wereld raakt ook vol van zorg voor kwaliteit, kwaliteitszorg. Ons geloof in vooruitgang heeft in belangrijke mate betrekking op het streven naar kwaliteitsverbetering. Grote maatschappelijke systemen zijn gebouwd om uitdrukking te geven aan dat streven. Die systemen zijn weer verbonden met andere zoals stelsels voor bekostiging voor human resource management en management development. Het gesprek over kwaliteit is dus verre van vrijblijvend. Het grote belang van kwaliteitszorg staat in menig opzicht op gespannen voet met de tere, gevoelige en zelfs intieme instrumenten die nodig zijn om door te dringen in de kern van kwaliteit. Methoden voor kwaliteitszorg werken van buiten naar binnen, benoemen uiterlijkheden en interpreteren die in de richting van de binnenzijde. De beoordeling van procedures leidt tot uitspraken over de inhoud. Het kwantitatieve verkeert in het kwalitatieve. Het oordeelsvermogen van mensen is in elke volwassen kwaliteitszorg een cruciale factor. We weten allen aan welke vreemde invloeden dat vermogen onderhevig is. Die wetenschap leidt tot relativeringen met betrekking tot de onfeilbaarheid van kwaliteitszorg

Zorg bestaat vooral uit diensten. Diensten gaan van mens tot mens. Diensten hebben dus ook van doen met relaties tussen mensen. Zorg is een precieuze dienst. De kostbaarse dimensie van zorg is de liefderijke. Naakte commercie staat op gespannen voet met liefde, maar niet elke vorm van prijsstelling behoeft in de weg te staan aan liefderijke zorg.

Zorg is ook vol waarden. En die verschillen van mens tot mens. De zorgzame uitspraak van een verpleegkundige tegen een patient "en nu gaan we ons wassen" kan overkomen als kwaliteitsrijke zorg maar ook als de onverdraaglijke bewijsvoering van het totalitaire karakter van het zorgsysteem.

Kwaliteitszorg over zorg bestaat dus uit menselijke relaties over menselijke relaties. Die dubbelheid compliceert. Er zal dus ook steeds aandacht moeten bestaan voor de meervoudigheid van de relaties die in het geding zijn. Veel stelsels voor kwaliteitszorg stellen veel vertrouwen in meten. Een enkelvoudige maatstok ontkent eigenlijk de notie van meervoudigheid. Daardoor ontstaat wellicht ook een nogal mechanistisch heelal. Dat belemmert de doordringing in het intiemste doel van kwaliteitsbegrippen.

Pirsig heeft ons tot het onderscheid tussen statische en dynamische kwaliteit aangereikt. Statische kwaliteit heeft betrekking op de perfectionering van wat al is geordend. Orde perverteert geleidelijk echter altijd omdat de context verandert. De kwaliteit van het geordende daalt dus noodlottigerwijze. Dynamische kwaliteit is gericht op innovatie op systeemniveau. Het streven naar dynamische kwaliteit bestaat uit strijd, strijd om aandacht, strijd om agendering, strijd om draagvlak. Zo ontstaat ook een spanningsveld tussen statische en dynamische kwaliteit. De meest bekende stelsels voor kwaliteitszorg geven voorrang aan statische kwaliteit. Het woord stelsel zegt het eigenlijk al. Dynamische kwaliteit komt niet binnen door de deur van de gevestigde orde, maar van opzij.

De cliënt heeft een specifieke relatie met een verzorger. De cliënt is altijd deels de afhankelijke, maar mogelijk ook de potentiële soeverein. Luisteren is een bijzondere vaardigheid. De ware professional vertrouwt nimmer uitsluitend op eigen kennis en kunde, maar weet zich te verrijken door te luisteren naar de cliënt. Hij weet dat zijn zorg, zijn diensten in de eerste plaats bestaan en worden gewaardeerd als percepties aan de zijde van de cliënt. Kwaliteit heeft in zijn intieme dimensies toch vooral met die perceptie van doen. De ware professional is zich er ook van bewust, dat elk ogenblik, werkelijk elk ogenblik, de continue verandering van de context kan vereisen dat statische kwaliteitsnoties door dynamische verdrongen raken. Luisteren naar maatschappelijke signalen voedt de noodzakelijke gevoeligheid op dat punt. Wij weten wel, dat kwaliteitszorg niet sprongsgewijze is te ontwikkelen. Gebondenheid aan tijd en plaats remt het tempo. De ontwikkeling van strategieën moet daarmee rekening houden.

Wij hebben in het essay dat hier volgt strategische opties voor de stichting Cliënt en kwaliteit ontwikkeld. Niet in de oneindige omvang van een theoretisch universum, maar in het Nederland van hier en nu. Met alle huidige problemen van de zorg. Met alle knelpunten die in het huidige beleid opdoemen. De bevoegenheid van onze voorstellen is daardoor verminderd, maar de realiteitszin is toegenomen. Het leesplezier behoeft er niet onder te lijden, denken wij.