



Column van een Coach

Kwaliteit.

Nr. 40

Kwaliteit is in! Kwaliteit is een must. Klant is koning. Om als bedrijf te overleven zal het de gunst van de klant dienen te winnen door kwaliteit te leveren. Als een bedrijf dit niet doet, zal het uiteindelijk ten onder gaan. Kwaliteit is niet alleen het toverwoord in het bedrijfsleven ook bij de Politie dient kwaliteit te worden geleverd. Allerlei nieuwe begrippen doen hun intrede. Zelfevaluatie, audit, visitatie en ga zo maar door. In Drenthe worden 1 op de 10 mensen, die aangifte hebben gedaan geënkquêteerd. Uiteindelijk worden ze gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de geleverde dienst. En net als op school begint kwaliteit bij een "8". Bij de Nederlandse Politie is sinds een paar jaar een landelijke divisie Logistiek. Bij deze divisie bestellen politiemensen hun bedrijfskleding (o.a. uniformen en sportkleding). Alles voorzien van het politielogo. Dit gaat volgens het postorderstelsel. Een prachtige 100 bladzijde uitgebreide catalogus vormt de basis. Vanuit deze catalogus worden de bestellingen doorgegeven en de juiste producten afgeleverd. In het voorwoord van de catalogus lezen we dan ook trots: "Geen onnodige vertragingen, prompte levering en rustig thuis kunnen passen." Ook is het mogelijk om sportkleding zonder logo te bestellen. Vertrouwend op de in de catalogus gedane belofte bestelde ik eind oktober voor een van de meiden van dames 1 een dames sportbroekje, maat 44. In november kwam echter een maat 46. In december kwam een maat 42, vervolgens weer een maat 46. In januari bestelde ik nog een broekje erbij, maat 42. In februari werden twee broekjes afgeleverd. Volgens de maten op het plastic zakje was het bingo. De juiste maten. Bij het uitpakken bleek dit echter een grote vergissing. In het zakje maat 42 zat een broekje maat 44 en in het zakje maat 44 zat een broekje maat 46. Hoezo kwaliteit. Van dit soort kwaliteit zakt je broek toch onmiddellijk af. Daardoor verdenk ik de divisie Logistiek van het steeds opzettelijk toezenden van een verkeerde maat broek toe te zenden. Je kunt het afzakken van de broek dan niet wijten aan slechte kwaliteit, maar aan een verkeerde maat.

Coach