

Briefwisseling over scholen in kwaliteit

Huub Vinkenburg en Teun Hardjono zijn beiden prominente denkers en adviseurs op het gebied van 'kwaliteit'. In Sigma nr. 3 van dit jaar startten zij een briefwisseling over de richting waarin het vakgebied kwaliteit zich zou moeten ontwikkelen. Ook discussieren zij over 'scholen in kwaliteit'. Nieuwe deelnemers aan de discussie schuiven aan. Dit keer geeft Everard van Kemenade zijn visie op 'kwaliteit'.

جودة

Beste Teun en Huub,

Allereerst dank aan jullie beiden voor het starten van deze briefwisseling. Het belang ervan ligt mijns inziens juist in het feit dat kwaliteit niet iets absoluut is. We geloven geen van allen in een 'transcendental approach' (Garvin, 1984). Anderzijds denken we te vaak dat we het over hetzelfde hebben, terwijl dat niet zo is. We kijken immers naar de kwaliteit van een object vanuit verschillende paradigma's en vanuit verschillende scholen. Helderheid over die scholen geeft helderheid over ons vak. Of je dat nu kwaliteitskunde of organisatiekunde noemt. Ik ben overigens noch kwaliteitskundige, noch organisatiekundige. Mijn functie heet kwaliteitsmanager in een bedrijf dat als missie heeft: "To provide sustainable education and training for professionals in emerging countries and countries in transition".

Er is niet een enkele definitie van kwaliteit die wereldwijd en algemeen geldend is. Mensen waarderen 'de hoedanigheid van een entiteit' vanuit verschillende belangen. Harvey & Green (1993): "At best perhaps, we should define as clearly as possible the criteria that each stakeholder uses when judging quality and for these competing views to be taken into account when assessments of quality are undertaken" (o.c., p. 28). Verder blijken de verschillende definities van kwaliteit geschikt te zijn onder verschillende omstandigheden (Reeves & Bednar, 1994; Sousa & Voss, 2002). Bovendien kan het 'multi-dimensionele karakter van kwaliteit' niet genoeg worden benadrukt (Sousa & Voss, 2002). Zo komen we niet veel verder en dat brengt Huub tot het volgende: "Pogingen om kwaliteit te definiëren stranden bij voorbaat. Niet doen dus", zegt hij.

We komen echter wel verder, als we het begrip 'waarde' introduceren (zoals macht, orde, succes, liefde). De waarden die je hanteert bepalen wat je – op een bepaald moment – kwaliteit vindt en wat niet. Daarin ben ik het volstrekt met Teun eens (zie ook Van Kemenade et al., 2008). Naast entiteiten bepalen waarden ook de kwaliteitsscholen. Een waarde vrije school bestaat niet, en het parkeren van Teun (en wellicht nu ook mij) in de normatieve school is daarmee onjuist. Pirsig (1991) – inderdaad nog maar eens geciteerd – zegt het in zijn tweede boek Lila aldus: "Quality. Quality was value. They were the same thing" (o.c., p. 66/67). Of Conti (2006): "We say quality, we mean value" (o.c., p. 16).



Ik vind dan ook dat we de achterliggende waarden van waaruit we een object kwaliteit toedichten, uitgebreid met elkaar moeten blijven bespreken. Zoals nu in deze briefwisseling en zoals die keer dat ik een training 'Quality Assurance' mocht geven voor een aantal deans van een universiteit in Sana'a (Yemen). In de training zat een discussie over de vraag wat kwaliteit van onderwijs is. Ik gaf aan dat in het onderwijs kwaliteit van de interactie cruciaal is (dat zal Huub zeker met me eens zijn). Een aspect daarvan is *doen wat je belooft*, en als dat niet lukt, je gedrag alsnog corrigeren. Een (te) primitieve versie van de Deming-cycle. Een van de deans reageerde onmiddellijk dat hij zich daarin herkende: "Belief is what is strongly settled in your depth and firmly conformed with performance." Hij citeerde daarmee de Hadith van de profeet Mohammed (God's blessing and peace be upon him), hetgeen vrij werd vertaald als: 'The believer should do what he believes'. Daarmee voegde hij een nieuwe dimensie

van waarden en normen aan de discussie toe, die ik met 'doen wat je belooft' bepaald niet had voorzien. Ik weet overigens niet of hij op dit moment hetzelfde citaat zou herhalen met betrekking tot president Ali Abdullah Saleh. Immers, die zou vertrekken, maar bleef tot op heden, vanuit zijn "beliefs".

Wat ik maar wil zeggen: kwaliteit verschilt qua plaats en tijd. Kwaliteit is context-bepaald. Als het kwaliteitsbegrip, kwaliteitsobject en de waarden verschillen, is sprake van een nieuwe kwaliteitskundige school. Vanuit die gedachte is er naast de empirische, normatieve en reflectieve school volgens mij ruimte voor een vierde school, die aandacht geeft aan *contingencies* (zie bijvoorbeeld Woodward, 1958), die de drie scholen (en hun objecten) meeneemt *inclusief* de context. Ik pleit daarom eerder voor een descriptief contextualisme (Pepper, 1942), dan voor pragmatisme als vierde school, die ik dan ook de contextuele school zou willen noemen.

Everard van Kemenade is Quality Manager bij MeduProf-S, Sustainable Education and Training for Professionals in Emerging Countries and Countries in Transition.

Conti, T. (2006), *Expanding horizons of quality*. 51st EOQ congress, Prague, EOQ
Harvey, L. & Green, D. (1993), *Defining Quality*. Assessment & Evaluation in Higher Education, 18.
Garvin, D. A. (1984), *What does 'product quality' really mean?* Sloan Management Review, pp. 25-43.
Kemenade E. van, Pupius M. and Hardjono T. (2008), *More value to defining quality*, *Quality in Higher Education*, pp. 175-186
Pepper, S.C. (1942), *World Hypotheses: A Study in Evidence*. Berkeley, CA, University of California Press
Pirsig, R. M. (1991), *Lila*, New York, Bantam Books.
Reeves, C.A. & Bednar, D.A. (1994) *Defining quality: Alternatives and Implications*, Academy of Management Review, 19,3 pp. 419-445
Sousa, R. & Voss, C.A. (2002) *Quality management re-visited: a reflective review and agenda for future research*. Journal of Operations Management, 20, pp.91-109
Woodward, J. (1958): *Management and Technology*. London: Her Majesty's Stationary Office.

Advertentie



MVO Prestatieladder en CO2-Prestatieladder Winst voor organisatie, milieu en maatschappij

Ieder bedrijf is bewust of onbewust wel met maatschappelijk verantwoord ondernemen bezig. Het werpt echter pas vruchten af als u inspanningen op dit gebied structureel doorvoert in uw organisatie.

De MVO-Prestatieladder en CO2-Prestatieladder zijn certificeerbare instrumenten om verdere invulling te geven aan uw maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Zo realiseert u niet alleen kostenbesparing en verbetering van het imago van uw onderneming, maar heeft u tevens de MVO-stok achter de deur om u voortdurend te blijven onderscheiden van collega's in uw branche. Externe beoordeling is daarna nog maar een kleine stap voor dat extra stukje geloofwaardigheid richting uw relaties.

Wilt u meer weten over deze en andere producten op het gebied van duurzaamheid? Neem dan nu contact met ons op!

TÜV Nederland

De Waal 21c

5684 PH Best

Tel.: 0499 339 500

Fax: 0499 339 509

E-mail: info@tuv.nl

Internet: www.tuv.nl

Twitter: www.twitter.com/tuwnederland

LinkedIn: www.linkedin.com/tuwnederland



Member of TÜV NORD Group