

## Daan Quakernaat daagt Twente, roep je

62

"Zonder ambities kom je nergens. Je moet niet bang zijn iets te doen waarvan je niet zeker bent of het lukt. Durf op je bek te gaan." Zomaar wat kreten uit de bijdrage die over de 'beroepsspreker' Daan Quakernaat leverde aan al weer de zestiende Kwaliteitsdag Twente. De Stichting Kwaliteit Twente (SKT) wilde op deze dag een bijzonder aspect van 'kwaliteit' over het voetlicht brengen en kreeg waarom was gevraagd: een boeiend betoog met als uiteindelijk boodschap: "Jullie doen het in Twente zo goed dat je veel beter op eigen benen kunt gaan staan. Als 'Den Haag' vervelend blijft doen, roep je gewoon de republiek uit en scheid je je af van de rest van Nederland." Het rood geverfde viaduct over de A1 bij Enter staat voor hem symbolisch voor de Twente mentaliteit. "Het is een regio van de gestampde pot en de opgestroopte mouwen, met mensen die samen kathedralen willen bouwen, ook als die onhaalbaar lijken. Voorwaarde is wel dat jullie over de verschillen tussen de steden en het platteland heenstappen. Het gaat bij jullie om naoberschap en deurpakk'n."

(door Niko Wind)

Daan Quakernaat had zich terdege voorbereid en wist alles van de vertragingstactiek die 'Den Haag' toepaste rond de doorstart van de Luchthaven Twente. "Ga gewoon door en doe alsof er geen probleem is. Toon ambitie en ga je eigen gang. En als er toch problemen zijn, doe dan of ze er niet zijn. Hij liep daarbij onbewust vooruit op de latere ontwikkelingen en dat het Rijk het vliegveld nu wél wil open houden, maar de plannen van de regio lijkt te negeren."

Het 'jullie kunnen het zelf veel beter' sloeg tijdens de kwaliteitsdag echter vooral op de enorme saamhorigheid, de activiteiten binnen onder meer de innovatieroute en de Twente Agenda en de bijzondere plaats van het actieprogramma Versterking Industripotentieel Twente. In VIT werken een groot aantal partijen (waaronder uiteraard IKT) samen met als doel om vage plannen te concretiseren, te laten zien wat allemaal samen is bereikt en waar nog voor gestreden moet worden. Dat geldt uiteraard ook voor de organiserende SKT zelf: een samenwerkingsverband tussen de Industriële Kring Twente, de Kwaliteits Kring Twente en de Kamer van Koophandel.

### Flitsers voor de brandweer

De boomlange (2 meter 12) Utrechter vermaakte zijn gehoor met een verhaal over een poging van zijn gemeente om de overlast door fout gestalde fietsen bij het centraal station te verminderen. Hij beschreef een reeks van maatregelen, opeenvolgende series borden en labels aan de verkeerd gestalde fietsen. "Het enige resultaat is dat een aantal bureaus er tonnen euro's rijker van zijn geworden. De fietsen liggen er nog exact op dezelfde manier bij." Hij ergerde zich ook zichtbaar aan al de nutteloze en geldverslindende ARBO-regels, aan zekeringslijnen op platte daken waarop alleen dakdekkers komen en al die trappen met valbeugels (en met bordjes 'valgevaar') om op die

daken te komen. Vanuit zijn appartement boven het Utrechtse Hoog Catharijne heeft hij al die zinloze en geldverslindende voorzieningen op de daken onder hem zien verrijzen.

Een ander schrijnend voorbeeld was dat van de brandweerauto's die vanwege hun te hoge snelheid werden geflitst. De brandweer Holland Midden overkomt dat zo'n 200 keer per jaar. Om de bekeuringen van - meestal € 45 per overtreding - geseponneerd te krijgen, moeten elke keer formulieren worden ingevuld en moet een set aan bewijsstukken worden bijgevoegd. "De brandweercommandant heeft mij eens voorgerekend dat dit hem jaarlijks bijna een volledige formatieplaats kost. De bekeuringen betalen kan ook niet, want die kan hij in zijn boekhouding niet verantwoorden."

### Slimme regels

Het gaat volgens hem om het bedenken van slimme regels, want alleen slimme regels die handhaafbaar zijn, leveren wat op. Het zijn regels die helpen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. "Dat eindproduct kan ook een ordelijke fietsenstalling zijn of een manier om dakdekkers veilig te laten werken."

Hij citeerde hierbij 'onze' Arie Kraaijeveld die in een interview had gezegd dat veel gemeentelijke regels ontstaan omdat ambtenaren en wethouders bang zijn om iets fout te doen en liever te veel dan te weinig regelen. "Dit zijn mensen die er nooit van zullen dromen om overdrachtelijke kathedralen te bouwen. Zij zullen nooit aan iets beginnen zonder voor 1.000% zeker te weten dat het slaagt. Dus beginnen ze er niet aan." Controle leidt in zijn ogen tot angst voor risico en gebrek aan passie die nodig is voor innovatie en groei. "We moeten elkaar leren vertrouwen zodat er ruimte vrijkomt om mooie dingen te maken."

### Roombeek

Quakernaat deelt de wereld op in een zwarte wereld en een witte wereld. De zwarte wereld is dat deel dat je kunt vatten in cijfers en regels, in structuurtjes, checklistjes, blokjes en pijltjes. De witte wereld past fundamenteel niet in een computer of in blokjes en pijltjes. Daar gaat het om visie, passie en ideeën, de dingen die we softere zaken noemen. "Met alleen regeltjes kan er niets tot stand komen; puur vanuit passie werken kan tot ongelukken leiden. Het is zaak om een goede balans te vinden tussen uw zwarte en uw witte wereld. Alleen dan kunt u kathedralen bouwen!"

Daan Quakernaat is spreker van beroep en houdt lezingen voor bedrijven en organisaties. Vorig jaar was hij te gast op de landelijke kwaliteitsdag van het IMK. In de Vrijhof van de UT sprak hij op de Kwaliteitsdag Twente en vervlocht daarom onze regio nadrukkelijk in zijn standaardverhaal. "Wat Enschede in Roombeek heeft gepresteerd, kun je gerust een kathedraal noemen. Daar heeft men door een goede balans tussen zwart en wit, dus tussen regeltjes en passie, iets geweldigs uit de grond gestampt. Hetzelfde geldt voor jullie nieuwe Muziekwartier, het Hart van Zuid en al die andere initiatieven in de regio." Dat samen kathedralen bouwen geldt volgens hem ook voor de samenwerking in de regio. Hij begrijpt niet waarom de kleine gemeenten zoveel moeite hebben met die grootse plannen in de steden. "Ze begrijpen kennelijk niet dat alles wat in de Twente tot stand

## de Regio uit om ambitieus te zijn eigen republiek uit!

63



gebracht wordt ook ten goede komt aan hun inwoners. Zij zijn zowel voor de economie als voor de cultuur goeddeels afhankelijk van wat in de steden gebeurt."

### Goed en slecht

Een ander deel van het containerbegrip 'kwaliteit' is ook het stimuleren van de medewerkers. Een Nederlandse werkgever durft niet te zeggen dat iemand slecht functioneert. Ook niet als hij uitmuntend zijn werk verricht. Zij kennen bij de beoordeling in feite slechts twee kwalificaties: goed en voldoende. Goed betekent in dit geval een 8, voldoende alles tussen 0 en 7,5 en dat stimuleert niemand om een tandje bij te zetten of te kijken waar iets mis gaat. "Daarnaast kijken we in het bedrijfsleven bijna nooit waar de fout zit en zeker niet wie

die fout heeft veroorzaakt. Alles om de lieve vrede en om zelf geen fouten te maken." Het is volgens Daan Quakernaat belangrijk om te accepteren dat er wel eens wat fout kan gaan, dus dat een deel van de kathedraal weer instort. "Zo moet het bij de bouw van de grote Franse kathedralen ook zijn gegaan. Men bouwde en hakte en als er wat instortte of afbrak, begon men gewoon weer van voren af aan. Men had ondertussen wel geleerd waarom het mis was gegaan en hoe het beter zou kunnen. Dat de bouw daardoor 300 jaar duurde, deerde hun niet. Ze bleven geloven in hun kathedraal!" De bouwtijd van de overdrachtelijke Twentse kathedralen zal uiteraard veel korter zijn. "Maar als jullie erin blijven geloven, zullen ze gerealiseerd worden. Ondanks de bureaucratie van de 'zwarte wereld' van de landelijke overheid."

Daan Quakernaat wil kathedralen laten bouwen.