

Waar toe is een bedrijf op aarde?

"Seculiere tolerantie: je mag wel weigeren ambtenaar zijn, je mag het alleen niet praktiseren."

Timzingt in Signs

"Het liefst zou je dus opgewekt en positief willen zijn over 2013, maar het kabinet geeft daartoe weinig aanleiding."

Helaas."

Arendo Joustra
in Elsevier

"Roepen dat mensen solidair moeten zijn, werkt in ieder geval niet."

Lodewijk Asscher
in Vrij Nederland

"Als gelovige mag en moet je daarover praten zonder per se de ander te willen bekeren. Het pijnpunt is dat er in de kerk zelf niet meer over wordt gesproken."

Désanne van Brederode in Tertio over het spreken over God en Jezus in een seculiere wereld

"Het klopt eigenlijk niet met mijn gelovige kant, maar het getal dertien heeft voor mij iets van bijgeloof. (..) Maar het zou zomaar kunnen zijn dat 2013 een geluksjaar wordt!"

Henny Huisman
in De Telegraaf

Maatschappelijke organisaties, inclusief bedrijven en overheidsorganisaties, hebben een roeping om te zien naar de ander. Maar zien ze die ook?

Henk de Vries

De doelen van elk proces binnen een organisatie zijn een afgeleide van het doel van de organisatie als geheel. Welke doelen hebben organisaties? Veel ondernemers zullen wellicht antwoorden: winst maken. Of: continuïteit van mijn bedrijf. 'Waarde' leveren aan klanten, in de vorm van producten of diensten, is dan middel, geen doel. Maar zou dit niet het doel moeten zijn, waarde bieden aan klanten? Dan staat het bedien van de klant centraal, en dat is ook veel inspirerender voor de medewerkers van het bedrijf.

Terug naar de kern

Een zorginstelling is een wezenlijk andere organisatie. Waarde-toevoeging is daar: patiënten helpen, door genezing en verzorging. Inge Borghuis, 'Business Improvement Manager 2012', wist mooie resultaten te behalen door de patiënt weer centraal te zetten, en daarom extra aandacht te geven aan een persoonlijke benadering en professionaliteit van de zorgverleners. Meer maatwerk,

met hoger gekwalificeerd personeel, leidde tot meer tevredenheid van zowel patiënten als zorgverleners. Omdat de patiënt zelf meer aandacht kreeg, kwam er ook meer zicht op zijn omgeving, zodat ook de familie beter in beeld kwam. Een 'neveneffect' was toename in mantelzorg, en dit alles tezamen leidde tot lagere in plaats van hogere kosten. In feite is het geheim dus dat Inge Borghuis en haar teams wisten terug te gaan naar datgene wat zorg echt behoort te zijn. Dat is ook de uitdaging voor bedrijven en andere organisaties: zich afvragen waartoe zij op aarde zijn.

Targets

"Waar toe zijn wij op aarde?", luidde vraag 1 uit de *Katholieke Schoolcatechismus voor Nederland*. Het antwoord: "Wij zijn op aarde om God te dienen en daarvoor hier en in het hiernamaals gelukkig te zijn."

Bijzonder is dat hier het doel wordt geformuleerd als: God dienen. Wij zijn gewend dat er allerlei targets worden gesteld. Vaak in financiële termen geformuleerd, zoals 2 procent omzetgroei, maar soms ook anders, bijvoorbeeld 20 procent minder CO₂-uitstoot binnen een jaar. Targets voor de hele organisatie worden vaak doorvertaald tot afdelingsniveau en uiteindelijk naar elke medewerker apart. Die maakt dan, in afstemming met zijn baas, een 'persoonlijk' ont-

wikkelingsplan' waarin zijn individuele targets worden vastgelegd. De doelen liggen dan vast, de weg waarlangs je ze moet bereiken niet.

Toch anders

Met God dienen als hoofddoel gaat dat toch anders. "Uw woord is een lamp voor mijn voeten, uw woord is een licht op mijn weg" (Ps. 119,105). God geeft geen schijnwerper waarmee het doel wordt beschenen, maar Hij verschaft licht om stapje voor stapje verder te gaan, met Hem. Wie zijn wij ook, om zo'n doel te kunnen definiëren? "En nu u die zegt: 'Vandaag of morgen gaan wij naar die en die stad, wij zullen er een jaar doorbrengen en handel drijven en winst maken', u weet niet eens wat de dag van morgen zal brengen! Wat is uw leven? Een nevel die een ogenblik verschijnt om weldra te verdwijnen. U zou moeten zeggen: 'Als de Heer het wil, zullen wij in leven zijn en dit of dat doen'" (Jc. 4,13 - 15).

Het doel ligt kennelijk in (de omgang met) God zelf en al het andere is de vrucht daarvan: "Zoek eerst het koninkrijk van God en zijn gerechtigheid, dan krijg je dat alles erbij" (Mt. 6,33). Hier worden geen targets gezet. De gelovigen wandelen met God en dan ontstaan resultaten.

De weg

In de gelovige omgang met God kunnen overigens soms ook

doelen worden vastgesteld. Lees bijvoorbeeld het Bijbelboek Nehemia, waar Nehemia plannen maakt voor het herstel van Jeruzalem. Hij wandelde met God, combineerde gebed met praktische maatregelen en bereikte zijn doel. Mozes kreeg ook een doel, het bereiken van het beloofde land, maar de weg erheen bleek eveneens belangrijk te zijn. Opstanding van het volk leidde ertoe dat de weg naar het doel een woestijntocht van 40 jaar werd (Num. 14,26 - 35) en eigenmachtig handelen van Mozes, buiten God om, was er de oorzaak van dat hij zelf het doel niet meer bereikte (Num. 20,12). Kennelijk geen targets als een doel in zichzelf, en de weg ernaar is belangrijk: zien we onderweg de ander of de Ander nog staan?

In het christelijk-sociaal denken hebben niet alleen individuen, maar ook maatschappelijke organisaties, inclusief bedrijven en overheidsorganisaties, zo'n roeping, of ze zich dit nu bewust zijn of niet. Mag deze bijdrage een uitnodiging zijn om daarover na te denken. +

Dr. ir. H. de Vries is hoofddocent aan de Erasmus Universiteit. Deze bijdrage is een bewerking van een passage uit het mede door hem geschreven boek 'Perspectieven op Kwaliteit': T. Hardjono, A. Oosterhoorn, K. de Vaal e.a., uitg. NNK, ISBN 978 90 820125 07

Cartoon: Bob Leenders



Te links

De werkelijkheid is de muur waar je tegenaan loopt als je fout zit. Femke Halsema haalde dus haar kinderen van een zwarte school, want "kinderen zijn geen sociaal experiment".

Maar een samenleving is dat ook niet. Die is dat wel geworden in handen van een ideologisch bevlogen bestuurdersklasse, zoals Bart Jan Spruyt betoogt tegen Bas Heijne. Die laatste verweet ik ooit te werken aan de "exit-strategie van een historisch ongelijk", iets wat je ook bij Paul Scheffer ziet.

Te slim om de werkelijkheid langer te loochenen, maar te links om die al te erkennen. (HR)