



Over de auteur:

Ing. Jan Veuger MRE FRICS is promovendus aan de RSM Erasmus Universiteit Rotterdam met prof. dr. ing. T.W. Hardjono, hoogleraar Quality Management & Certification, als promotor. Copromotor is prof. dr. Ph. Van Engeldorp Gastelaars, voormalig universitair hoofddocent Bedrijfskundige methodologie en sociologie en nu gastprofessor Steinbeis-Hochschule Berlin. Daarnaast is Jan Veuger eigenaar van CORPORATE Real Estate Management, (beoogd) lector Maatschappelijk Vastgoed van het Kenniscentrum NoorderRuimte Hanzehogeschool Groningen, voorzitter van de stichting KOVON en toezichthouder in het voortgezet onderwijs.

Contact: j.veuger@corporateREM.nl

IK GUN HET EPKE

Waardering voor kwaliteit en kwaliteit uit waardering

“Ik kan het nog niet bevatten” was de eerste reactie van Epke Zonderland na zijn gouden rekstokoefening op de Olympische Spelen. “Het ging zo snel voorbij. Ik was best nerveus en stond te trillen toen ik de zaal in kwam. Gelukkig hield ik mezelf goed onder controle.” Epke deed een zeer moeilijke oefening met de unieke drievoudige sprong Cassina-Kovacs-Kolman. Hij probeerde zich in de aanloop naar zijn oefening van alles en iedereen af te sluiten. “Ik heb de oefeningen van de anderen niet gezien en me alleen maar gericht op mijn eigen oefening.” Daarmee maakte hij de keuze om zich in te spannen op de psychologische waarde van een gouden medaille.



Keuzes van mensen zijn gebaseerd op hun psychologische waarde van de uitkomst en niet zo zeer op geldwaarden. Maar bewuste aandacht voor mentale inspanningen, zoals Daniel Khaneman die in zijn boek *Ons feilbare denken* als systeem 2 beschrijft, kost moeite. Systeem 1 werkt primair, automatisch, snel en kent weinig of geen inspanning en gevoel van controle. Het gaat dus om het ontwikkelen van het denken in systeem 2. Ongeloof kost moeite in ons denken. Maar als we de moeite nemen om naast het geloof in het willen bereiken van iets, aandacht geven aan ongelooft, dan is een stelselmatige aandacht voor doelmatige verbetering van belang: waardering voor kwaliteit en kwaliteit uit waardering. Maar wat is waarde en waardering? Zijn zij te bevatten? En hoe kunnen we beginnen met het waarmaken van waarde?

Waarde en waardering.

Waarde is oorspronkelijk afgeleid van het woord waardigheid. Waardigheid is een eigenschap van een communicatie over en weer tussen een object en een subject. Een object is hierbij te definiëren als een iets dat zich aan de menselijke zintuigen voordoet, als een ding waarover men aan het spreken of denken is. Zij kan zowel werkelijk bestaand als denkbeeldig zijn. Het subject is te omvatten als het onderwerp waarvan iets gezegd, bevestigd of ontkend kan worden. Dit verschil geeft een bepaalde waarde en dus waardering. Waarde wordt dan bepaald door omvang, bezit en behoefte. Waarden zijn ook noodzakelijk om waarde te genereren. Mensen hebben een probleem als de waarden van datgene wat zij willen bewerkstelligen in geen enkel opzicht corresponderen met de te realiseren waarde. Waarden en waarde zijn twee zijden van de medaille genaamd succes. Waardering – ook wel als kwaliteit aan te duiden – is het universele principe van het gehele tijdruimtecontinuüm waarin wij bestaan en waarop al het andere is gebouwd.

Bevatten van waarden.

De Engelse terminologie over waarde spreekt over drie begrippen: *price* (de observeerbare daadwerkelijk transactieprijs), *worth* (de prijs die een partij er voor wil betalen) en *value* (de meest waarschijnlijke opbrengst). Value verwijst onder andere naar een aantal verschijningsvormen van waarde als bijvoorbeeld: ethiek, persoonlijk, cultureel, economisch, beleggingen, marketing, informatica, antropologie moreel en *phronesis*. Interessant in al deze modaliteiten is de *phronesis*. Deze staat tegenover de theoretische kennis en is een begrip uit de filosofische traditie van Aristoteles. De *phronesis* heeft betrekking op de perfectie in het proberen al denkend ons eigen handelen en dat van anderen te sturen. Specifiek kan het woord vertaald worden als praktische wijsheid, waarbij het gaat om een intellectuele deugd op zichzelf. Naast het streven naar een doel is het van belang te weten hoe dit te doen en hoe dit het verstandigste is om te doen. Kenmerkend is hierbij dat een concreet uniek geval centraal staat. Er is geen logische afleiding, maar een resultaat van afwegingen met een ethische dimensie. Daarmee wordt aan waarde en waardering richting gegeven. Einstein verwoorde waarde in: *“Alles dat kan worden geteld telt niet noodzakelijkerwijs; alles dat telt kan niet noodzakelijkerwijs worden geteld”*. Men moet wel uitkijken met het verkondigen van succes als het belangrijkste doel in het leven. Het belangrijkste motief voor ontwikkelingen van mensen is het plezier aan het werken aan waarde, het resultaat daarvan en begrijpen van waarderesultaat voor de maatschappij.

Beginnen met het waarmaken van waarde.

Om waarde waar te maken is het van belang om te weten waar te beginnen en welke stappen er genomen moeten worden. Er is geen vast recept voor een inrichtingsplan voor de middellange termijn. Een ieder zal zijn eigen tijdpad moeten uitzetten op basis van een diagnose-analyse, de kunst om een oorzaak te vinden aan de hand van verschijnselen die zijn opgetreden. Van belang is het vaststellen van waar waarde ontstaat of waar deze afneemt: het nauwkeurig leren kennen. Een zekere terugrekening van verwachtingen die er zijn en niet worden waargemaakt, biedt een punt van wat maakt dat je iets begrijpt en daarmee verder kunt. Het huidige presteren kan onder de loep genomen worden op basis van geconstateerde

feiten. Dit kan vanuit verschillende invalshoeken over hoe de prestatie zich verhoudt tot de praktijk van verhoging van prestaties. Na een eerste kunst om een oorzaak te vinden van de verschijnselen die zijn opgetreden, zal prioriteit gegeven moeten worden aan verschillende aandachtspunten. Doelmatig handelen op sommige aandachtspunten met dat eerst andere aandachtspunten op orde zijn, bepaalt de prioriteiten. De belangrijkste waardedrijvers bepalen de effectiviteit van het managen van de prestaties. Het systematisch kijken naar al deze aandachtspunten en waardedrijvers, is een proces van jaren wil zij blijvend effect hebben op de verhoging van prestaties. Het meer realiseren van waarde dan anderen – waardedenken - , kent een viertal succesfactoren: denkvermogen, socialisatievermogen, commercieel vermogen en materieel vermogen. Het denkvermogen kan in de context van deze bijdrage opgevat worden in committeren zodat men zich realiseert dat het geen door veel mensen gedeelde belangstelling of bezigheid is die na korte tijd voorbij is. Socialisatievermogen gaat om een actieve deelname en analyse van waardedrijvers. Deze leveren inzicht op. Het commercieel vermogen gaat over inspanningen die waarde tot stand brengen, gekoppeld aan bestaande processen. De inspanningen kunnen dan invloed hebben op de strategie, inzet en beslissingen. Als laatste gaat het materieel vermogen om de pragmatiek en acties voor het waarmaken van waarde.

Ik gun het Epke

Als je als persoon of organisatie jouw besluitvorming wilt verbeteren, is een stelselmatige aandacht voor doelmatige verbetering van belang. Een onophoudelijke controle van kwaliteit is een andere mogelijkheid dan een evaluatie naar een noodlottige ontknoping van een tragedie. De waarde van prestaties ligt dan ook in het nastreven ervan. Probeer niet iemand van succes te zijn, maar iemand van waarde. De Fries Epke Zonderland is, nu hij Olympisch goud heeft gehaald, niet klaar met turnen. *“Nee, dit is niet het einde van mijn loopbaan. Er zit nog steeds progressie in. Het zou leuk zijn het tot Rio vol te houden.”* De Duitse turner Fabian Hambüchen, die als tweede eindigde, toonde zich een goed verliezer en waardeerde Epke: *“Ik wist dat Epke, als hij zijn oefening goed zou uitvoeren, mij zou passeren. Hij is de enige op de wereld die dit kan, de terechte kampioen. Ik gun het Epke”.*