

De specialisten

Er was eens een hoofdafdeling Bloempotmodellen op een heel groot kantoor, waar efficiency en expertise hoog in het vaandel gedragen werden. Behalve in het vaandel, zouden ze ook werkelijk een hoog niveau gehaald hebben, als er niet de ongelukkige omstandigheid was geweest, dat er nogal vaak trammelant was tussen chef Modelcontrôle en de diverse medewerkers van de afdeling Modelontwerp. Nu ruziede men wel vaker, maar de problemen waar het hier om gaat hadden bijna altijd betrekking op verschillen van smaak over bloempotontwerpen. Zoiets gebeurt, kan men menen, omdat nu eenmaal niet iedereen dezelfde bloempot mooi vindt. Maar op het kantoor lag dat heel anders. Daar was goede smaak een kwestie van deskundigheid, en er viel over smaak te twisten, alsof het voortbestaan van de afdelingen ervan afhing. En dat was misschien ook wel zo.

Op een kwade dag schreef chef Modelcontrôle een verfijnde interne notitie aan een betreffende modelontwerper, waarin hij hem meedeelde dat een bepaalde blauwdruk helaas niet voldeed aan de minimale normen. Omdat hij de bloempot in kwestie ditmaal wel bijzonder lelijk vond, en de modelontwerper bijzonder onaardig, besteedde hij de rest van de ochtend aan het verzamelen van passende citaten uit een internationaal erkend handboek op het gebied van bloempotontwerpen. Ook verzuimde hij niet, de betrokken medewerker er in de notitie op te attenderen dat 'contrôle' met een accent op de o werd geschreven.

Hoewel de beide heren elkaar die dag zo beleefd mogelijk hadden gegroet, telkens wanneer ze elkaar tegenkwamen op de gang, was de modelontwerper furieus toen hij het schrijven via de interne post ontving. Hij overwoog of hij in andere handboeken naar tegenvoorbeelden zou zoeken en een notaatje zou terugsturen met literatuurverwijzingen, of dat hij het er maar bij zou laten zitten, en zijn werk overnieuw doen. Hij wist niet wat hem meer energie en ergernis zou kosten. Wanneer de problemen hoog op zouden lopen, dan zou chef Modelcontrôle naar het hoofd van de hoofdafdeling stappen. Hoofd Bloempotmodellen, van huis uit jurist, moest dan oordelen over gelijk en ongelijk in een probleem waar hij eigenlijk geen verstand van had. Dit was niet altijd eenvoudig voor hem, en het was om die reden riskant om een dergelijk oordeel te vragen.

Er waren verschillende redenen waarom men hoofd Bloempotmodellen vaak beter kon mijden. In de eerste plaats vond het hoofd het belangrijk om zijn onkunde terzake zo goed mogelijk te camoufleren. In de tweede plaats wilde hij meestal chef Modelcontrôle liever niet voor het hoofd stoten. In de derde plaats had hij een hekel aan de medewerkers van de afdeling Modelontwerp. Dit kwam omdat zij bijna allen natuurkundigen waren, en hij zichzelf dommer vond, ondanks zijn hogere positie in de hiërarchie. Waarschijnlijk was hij ook wel een beetje dommer dan deze gespecialiseerde ondergeschikten. Op momenten van vrolijkheid kon het wel eens gebeuren dat het hoofd van de Hoofdafdeling Bloempotmodellen bekende zich dommer te voelen: "kijk, ik ben natuurlijk veel dommer dan jullie, maar ik vind ...", zei hij dan. Het was zeer gevaarlijk voor de aangesproken modelontwerper om een opkomende glimlach dan niet te onderdrukken. Verstandiger was het om zijn gezicht in een peinzende mimiek te brengen, alsof hij tot uitdrukking wilde brengen dat hij het hoofd van zijn Hoofdafdeling nog lang zo dom niet vond. Ergens, diep in zijn hart, vond het hoofd van de Hoofdafdeling Bloempotmodellen het wel leuk, wanneer chef Modelcontrôle weer eens een modelontwerper te grazen nam en hem zijn werk liet overdoen.

De modelontwerper echter die het zojuist afgekeurde ontwerp had getekend, was kort tevoren niet zo verstandig geweest, en had zelfs geschaterd toen het hoofd zichzelf als dommer had aangekondigd. Het was dan ook zeer waarschijnlijk, dat het hoofd van de hoofdafdeling Bloempotmodellen ook ditmaal voor de meest eenvoudige oplossing zou kiezen: chef Modelcontrôle zou gelijk krijgen. Niet zonder flair zou het hoofd dan laten weten dat de betrokken modelontwerper dan wel natuurkunde had gestudeerd, maar dat hij kennelijk geen verstand van bloempotten had; dat zelfs hij zelf, als niet-natuurkundige, kennelijk veel meer terzake deskundig was dan die zogenaamde specialisten.

Dit overwegende besloot de modelontwerper ervan af te zien om bij zijn

directe chef een bezwaar in te dienen tegen chef Modelcontrôle en hij zette zich aan de taak, een nieuw ontwerp te produceren. Toen het ontwerp klaar was, liet hij het eerst aan zijn eigen collega's en zijn chef zien, en toen die het allemaal uitstekend vonden, stuurde hij het met een kort begeleidend schrijven naar chef Modelcontrôle.

Toevallig werd er, kort hierna, een stafvergadering gehouden met het hoofd en alle afdelingschefs. Op deze vergadering had chef Modelontwerp het gewaagd om te stellen dat zijn medewerkers te weinig gelijk kregen van het hoofd. Hoofd Bloempotmodellen was witheet geworden, en had gebriest dat allemaal kwam door de grote stomheid van de modelontwerpers, die dan wel natuurkunde hadden gestudeerd, maar kennelijk geen knip voor de neus waard waren. Chef Modelcontrôle had het zijne aan de sfeer bijgedragen met de opmerking dat het allernieuwste en verbeterde bloempotmodel, dat hij juist ontvangen had, ook eigenlijk net niet door de beugel kon, hoewel het alweer een tweede versie was.

Chef Modelontwerp kon geheel perplex komen te staan door uitlatingen als deze. Onder dergelijke omstandigheden leek het hem vaak het verstandigste, zonder enig weerwoord accoord te gaan met het gestelde, en zich op een 'tweede linie van argumentatie' terug te trekken. Deze vergaderstijl had hem bij zijn ondergeschikten de bijnaam 'de dweil' bezorgd. Telkens wanneer chef Modelontwerp in vergaderingen werd aangevallen, gaf hij toe, en slechts met veel moeite kon hij soms het prijsgegevene weer terugargumenteren, veel vergaderingen en interne nota's later. Ondertussen was de schade voor de afdeling vaak aanzienlijk.

Ook in dit geval ging chef Modelontwerp accoord met de reacties van het hoofd van de hoofdafdeling en van chef Modelcontrôle. Inderdaad, gaf hij toe, zijn medewerkers hadden in hun opleidingen weliswaar veel theorie gehad, maar de opleidingen waren tegenwoordig niet maximaal op het ontwerp-werk afgestemd; inderdaad, knikte hij, het tweede, recente, bloempotontwerp was ook nog voor verbeteringen vatbaar. En zo kwam het, dat chef Modelontwerp er op die vergadering voor pleitte, dat in de toekomst hoger gekwalificeerd personeel zou worden aangetrokken voor zijn afdeling. Want hij meende, dat het werk van zijn medewerkers dan minder gemakkelijk zou kunnen worden afgekeurd. Knappere koppen zouden immers minder fouten maken, chef Modelcontrôle zou zijn kritieken nog beter moeten funderen, en hijzelf zou het als chef van de modelontwerpers ook gemakkelijker krijgen op vergaderingen.

Zelf vond chef Modelontwerp zijn stelling vrij gewaagd. Zou het hoofd wel accoord kunnen gaan met kwaliteitsbevordering op zijn afdeling? Zouden niet andere belangen zwaarder wegen? Maar tot zijn verbazing viel er een stilte op de vergadering, toen hij uitgesproken was. Chef Modelcontrôle mompelde nog iets onvriendelijks, maar werd ruw door het hoofd afgekapt. "Zou ik, eindelijk, een keerpunt hebben bereikt, een halt geforceerd, een nieuwe toekomst voor de afdeling opengelegd?", schoot het chef Modelontwerp door de geest.

En zie, het hoofd van de hoofdafdeling nam het woord, en stelde dat er wel wat inzat om knappere koppen te benoemen. Hij legde zelfs opnieuw het zwijgen op aan chef Modelcontrôle, toen die het daar niet zonder meer mee eens leek te zijn. Zo kwam het, dat chef Modelontwerp de volgende dag aan zijn afdeling rapporteerde dat het nieuwe ontwerp weliswaar nog niet voldeed maar dat hij een kleine, onverwachte, doorbraak had weten te forceren in het beleid van hoofd Bloempotmodellen. Vrijkomende arbeidsplaatsen zouden mogen worden opgevuld met nog beter opgeleide mensen, en de huidige medewerkers zouden reële kans maken op aanvullende cursussen. De frisse wind van deskundigheidsbevordering zou over de afdeling gaan waaien.

Alleen hoofd Bloempotmodellen begreep, als enige, dat modelontwerpers die te hoog opgeleid waren voor hun werk, juist daarom in het nadeel waren bij conflicten met niet-deskundigen, en hij maakte zich alvast vrolijk over die knappe koppen, die hij binnenkort nog gemakkelijker zou kunnen kleineren.