

Het budgetoverschot.

Er was eens een hoofdafdeling 'Bloempotmodellen' op een heel, heel groot kantoor, waar de mensen dag in dag uit hetzelfde routinematige werk moesten doen. Eenieder deed dat naar grote tevredenheid. Men wist immers niet beter, dan dat men met plezier zijn arbeid verrichtte. Onverklaard en onverklaarbaar was voor velen het grote aantal ziektedagen dat de werknemers bij de afdeling 'handbewerking' opnamen. Kennelijk was de lucht op die afdeling dermate ongezond, dat griepjes en verkoudheden zich extra snel van de medewerkers meester konden maken. Grapjes over de lucht op die afdeling waren dan ook veel te horen. En telkens werd er om gelachen, alsof de grappenmakers en de lachers ergens, diep onder hun oppervlak, beseften dat er iets was dat niet klopte op de afdeling 'handbewerking', en alsof juist daarom een grapje over 'de lucht' zo geestig was en bleef. Maar grapjes worden er niet leuker op, wanneer men bij de inhoud ervan stil gaat staan, en dus deed men dat ook niet.

Op de afdeling 'handbewerking' hield men zich bezig met de zogenaamde 'bloempotregistratieformulieren'. Dit waren formulieren, die alles over elke geproduceerde bloempot vermeldden. Het waren een soort loopbrieven. Er werd door de diverse afdelingen op bijgeschreven op welke momenten een bepaalde bloempot was binnengekomen voor bewerking of kwaliteitscontrole, verpakking, verzending, en op welke afdelingen een bloempot zoal in behandeling was genomen. De gegevens van alle bloempotten gezamenlijk werden in tabellen gezet. Wanneer de tabellen lang genoeg geworden waren, werden ze gebundeld, en aan alle chefs en sous-chefs van de hoofdafdeling gezonden.

Soms werd men op de afdeling 'handbewerking' opgebeld door buitenstaanders, die meenden dat op de afdeling het echte bloempot-vervaardigen handmatig plaatsvond. Het kostte dan vaak enige moeite om uit te leggen dat dit niet zo was, en dat de productie van een bloempot over een groot aantal afdelingen verspreid geschiedde, om redenen van kwaliteitsverhoging. Over de verbaasde buitenstaanders kon men van harte grapjes maken.

Het werk van de afdeling 'handbewerking' werd zeer gewaardeerd op de hoofdafdeling. Regelmatig kwamen chefs en het hoofd bijeen, om de nieuwste tabellen te bespreken. Men was ook zeer tevreden over de vlotheid waarmee de tabellen werden aangeleverd: geen halve of hele jaren vertraging, maar ten hoogste een week of drie. Om deze reden besloot hoofd 'Bloempotmodellen', dat als er ooit een budgetoverschot zou zijn op de hoofdafdeling, deze door chef 'handbewerking' besteed zou mogen worden.

Op een goede dag gebeurde het, dat chef 'handbewerking' 's morgens een memoblaadje op zijn schrijftafel vond, waarop stond dat hij ogenblikkelijk bij hoofd 'Bloempotmodellen' moest verschijnen. Geschrokken trad hij aan. Het hoofd had echter alleen maar goed nieuws voor hem. Hij zou diezelfde dag een nota bij hem moeten indienen, waarop een dure aanschaf, noodzakelijk voor het verder functioneren van zijn afdeling, zou moeten worden verantwoord en gespecificeerd. Het moest diezelfde dag nog gebeuren, omdat de tijd beperkt was. "Wij hebben hier een gemeenschappelijk belang, van Puffelen!", zo had het hoofd gesproken, "grijp die kans, kerel, nu het kan. Anders zijn we dat geld voor het volgend jaar kwijt."

Omdat de tijd ontoereikend was voor het maken van een grondige studie, werd door chef 'handbewerking' besloten dat, als er dan toch geld besteed moest worden, de goede naam van zijn eigen afdeling het best gediend zou zijn met een machine die de vlotheid en nauwkeurigheid van de tabellen nóg groter zou maken.

Zoals bij de psychologische dienst van het kantoor vele tests en masse werden afgenomen en vervolgens door een optisch leesapparaat werden gejaagd, zodat daardoor extra snel betrouwbare en wetenschappelijk verantwoorde geschiktheidscijfers van sollicitanten beschikbaar kwamen (ook chef 'handbewerking' had zijn functie te danken gehad aan een gunstige testuitslag), zo ook hoopte chef 'handbewerking' dat een dergelijk apparaat het verwerken van de vele bloempotregistratieformulieren zou omtoveren tot een werkje van niets.

Toen het prachtige, glanzende apparaat vijf maanden later arriveerde, kon chef 'handbewerking' zijn opwinding nauwelijks camoufleren. Uiteraard zou het apparaat nog niet direct in dienst worden genomen. Eerst was het noodzakelijk, dat alle procedures samenhangend met het schrijven van de bloempotregistratieformulieren, grondig werden gewijzigd. Er zou immers voortaan in streepjescode moeten worden genoteerd hoe of wat er met een bloempot aan de hand was. Speciale cursussen en beleidscommissies werden ingesteld. Voorzien was namelijk dat het zetten van potloodstreepjes op de juiste plaatsen op een formulier, hogere eisen aan het abstractievermogen stelde, dan het tekenen van gewone loopbrieven. Voor cursusleiders en beleidscommissies golden deze abstractie-problemen evenzeer, als voor de werknemers die straks met de nieuwe formulieren zouden mogen werken. Maar na een jaar waren alle beleidsproblemen opgelost, en kon chef 'handbewerking' trots rapporteren dat het nieuwe apparaat operationeel zou kunnen worden.

Maar wat niemand had vermoed, gebeurde. Half voor de grap had hoofd 'Bloempotmodellen' voorgesteld om een kleine handmatige controle uit te laten voeren op de tabellen, die de machine had geproduceerd. Uiteraard had men verwacht, dat nu talloze fouten en foutjes aan het licht zouden komen, die de handbewerkers zoal maakten. Maar het tegendeel bleek waar. De machine maakte veel meer fouten dan de mensen. Er ontstond paniek bij de leiding van de hoofdafdeling. Snel werd er een deskundige commissie ingesteld door hoofd 'Bloempotmodellen', waar hij persoonlijk zitting in nam. De commissie ontdekte dat de problemen veroorzaakt werden door het onnauwkeurige invullen van de vele potloodstreepjes. De streepjes werden niet precies op het hokje gezet, maar te hoog, of te laag, of schuin, of ze waren te dik getekend, of te dun, of er zat een vouwtje in het formulier, of er kleefde een vuiltje aan het formulier. Waren al die vergaderingen en cursussen betreffende de nieuwe registratieformulieren, om nog te zwijgen van de kostbare apparatuur, dan voor niets geweest? Dat mocht niet waar zijn! Hoofd 'Bloempotmodellen' stond er persoonlijk voor in, dat het apparaat een succes zou blijken te zijn.

Er werden tegenmaatregelen genomen. Voortaan zou elk optisch leesbaar formulier zowel door de machine worden gelezen, als door de handbewerkers, ter 'nacontrole'. Dan zou precies blijken, waar de fouten vandaan kwamen, en welke streepjeszettende medewerkers van andere afdelingen bijscholingsonderwijs zouden mogen genieten. Deze gang van zaken zou nog andere voordelen hebben: zolang de machine onnauwkeurige resultaten afleverde, zouden de handbewerkers tenminste nog voldoende nauwkeurige tabellen kunnen maken, en dat was waar het allemaal uiteindelijk om ging.

En zo kwam het, dat er vanaf die tijd op de afdeling 'handbewerking' jaar in jaar uit de mensen streepjescode-formulieren zaten te lezen in plaats van de gewone leesbaar geschreven loopbrieven, terwijl in het jaaroverzicht van de hoofdafdeling bovendien kon worden gesteld, dat men een grote stap had gezet in de richting van automatisering van routinematige werkzaamheden. En om onverklaarbare redenen verdwenen nog vele medewerkers van de afdeling 'handbewerking' in de ziektewet, en werden er nog vele flauwe grapjes gemaakt over de lucht op de afdeling 'handbewerking'.