

Qualiquacks

Ronald van den Berg

Sinds het begin van de jaren negentig bestaat er binnen organisaties en bedrijven een toenemende drang om te werken aan de 'kwaliteit' van het personeel teneinde de door hun geleverde diensten te verbeteren.. Op zich betekent het woord kwaliteit niets meer of minder dan 'hoedanigheid'. Zonder het adjectief 'goede' of 'slechte' betekent het niets. 'Kwaliteit is onze reclame' is dus nonsensreclame.

Om wille van die kwaliteit worden door directies veelal 'deskundigen' van buiten de organisatie gehaald. Omdat er voor 'kwaliteit' aanzienlijke budgetten worden gereserveerd, bieden zich oneindig veel instanties, BV's en kleine zelfstandigen (coaches) aan om die directies van dienst te zijn. Via mond tot mond reclame onder hun clientèle, per post en steeds vaker ook via websites geven zij hoog op van hun capaciteiten. Zo ontstaat een ware vloedgolf van quacktrainers, quackcoaches, en regelrechte kwakzalvers die hun 'terzake kundigheid' offeren aan het veelal naïeve, naar 'kwaliteit' strevende management van de betreffende organisaties en instanties. Het management verwacht namelijk dikwijls serieuze deskundigheidsbevordering en training met 'brood en spelen' voor het volk (in casu de medewerkers). Hieronder volgt een korte selectie.

Kwaliteitstraining voor oudere medewerkers • Om oudere medewerkers aan zich te blijven binden en hen bruikbaar en deskundig te houden werd in het afgelopen najaar in een instelling voor GGZ een kwaliteitstraining voor oudere medewerkers georganiseerd. Allerlei medewerkers met allerhande functies dienden deel te nemen om zo de teambuilding te bevorderen en de door het management gewenste onderlinge uitwisseling van arbeidsproblematiek bij ouderen op alle niveaus mogelijk te maken. Na de als charismatisch bedoelde inleiding van één van de twee coaches moest de gehele groep de beide handen schuin omhoog (als in een dubbelzijdige Hitlergroet) houden en drie keer luid roepen: 'Wij gaan voor kwaliteit!' Dat was om 'zich open te stellen voor de trainingsstof'. Iemand die vroeg 'voor wat voor kwaliteit, goed of slechte?' werd als spelbreker beschouwd. Daarna kreeg men les in het 'elkaar enthousiasmeren'. Er werd mij verteld, dat enkele medewerkers zich realiseerden dat zij beter gewoon aan hun werk hadden kunnen blijven; op zich was dat natuurlijk heel leerzaam.

Ik zou directies van zulke instellingen willen aanmoedigen de verhouding tussen kosten en baten van dit soort trainingen scherper in de gaten te houden. Behalve de kosten van de coaches en de locatie is de organisatie immers ook nog het geld van vele mensdagen arbeidsderiving kwijt. Afdelingen zijn tijdens die dagen bovendien onderbemand met gevolgen voor de kwaliteit van de geleverde diensten.

Spiritualiteit is niet zweverig • Marjolein Risseeuw is partner bij Twijnstra en Gudde en werd in het *Financieele Dagblad* van 11 januari 2007 gefêteerd met een mooi, groot artikel met een foto waarop ze bij een boom staat met in haar hand - zo te zien - een glas met een waxinelichtje. Zij meent dat fysieke activiteiten als boksen, yoga en ademhaling 'alles' met organisatieverandering te maken hebben. Zij richt haar programma op leiderschapontwikkeling, met name voor jongere interim-managers. Daar horen vakken bij als 'culturele diversiteit' maar ook yoga en haptonomie. Daar krijgt de jonge interim-manager 'spiritualiteit' van, meent Risseeuw; spiritualiteit gaat namelijk 'over passie en zingeving', en is dus 'een cruciaal onderdeel voor de ontwikkeling van leiderschap'! Ik sprak één van de trainees van een dergelijke training (overigens niet door Risseeuw zelf gegeven). Er was ook een wat andere setting; het betrof vaste managers van de hier al bovenbeschreven GGZ-organisatie. De trainee in spiritualiteit werd bij het boksen door een wat wilde collega een bloedneus geslagen. Arme mensen die (jonge interim-)managers. Als ze wat met hun lichaam willen doen en een beetje lekker willen ademen (wat nooit verkeerd is) zijn er heel veel goedkopere manieren om aan 'spiritualiteit' te komen dan bij een medewerker of een partner van een duur adviesbureau.

Training in transities • Het is maar hoe men het noemt. Bij een cursus in het afgelopen najaar met als onderwerp Transculturele Psycho-

therapie, uitgaande van het RINO (Regionale Instelling voor Nascholing en Opleidingen in psychotherapie, onder meer gevestigd te Amsterdam) werden de cursisten, om de emoties en pijn die patiënten kunnen ervaren na transities beter te begrijpen, het Vondelpark ingestuurd 'om hun eigen grenzen te ervaren', zodat men beter zou begrijpen hoe het is om transities te ondergaan. 'Transities' is een containerbegrip voor: verhuizingen in het algemeen, emigraties, immigraties en asielzoeken. Men kan zich denken dat de cursisten enorm veel hebben opgestoken van hun verplaatsing van de locatie RINO aan het Leidseplein in Amsterdam naar het Vondelpark op tweehonderd schreden afstand. Een echte transitie!

De ijver waarmee dit soort opleidingen wordt bezocht door professionals in de geestelijke gezondheidszorg hangt nauw samen met de wildgroei en ongecontroleerde beschikbaarheid van budgets voor kwaliteitszorg, bij- en nascholing van instellingen in de GGZ voor hun medewerkers, betaald uit de AWBZ via door de fiscus geïnde sociale premiebetalingen.

Bedrijfsgeneeskundige kwakzalverij, een nieuwe ster aan het ARBO-firmament •

Een variant uit het hotelwezen is de volgende: *het Financieele Dagblad* van 30 november 2006 deelde mee dat alle 170 medewerkers van het Dorint Sofitel op Schiphol van hun baas de kans krijgen het programma 'Energy4work' van de arts Sofyan Rangkuti te doorlopen. Aan de hand van een pols- en tongdiagnose die 'sluimerende aandoeningen aan het licht brengt' wordt hun conditie vastgesteld. Individuele behandelingen omvatten onder meer acupunctuur, lasertherapie en shiatsu- en tui na-massages. Zes medewerkers zijn ieder al acht kilo afgevallen. Laten we maar hopen dat die niet toch al anorectisch waren.

Pols- en tongdiagnose zijn Chinese diagnostiekmethoden, oorspronkelijk ontwikkeld om het lichaam niet te hoeven inspecteren of te palperen op intiemere plaatsen zoals borst, buik en benen. In feite berust de methode op preutsheid of misschien ook wel op reële angst voor jaloezie van de opdrachtgever als die twijfels zou krijgen over je bedoelingen wanneer je als Chinees diagnosticus zijn vrouw moest onderzoeken.

Volgens de reguliere geneeskunde kan het voelen van de pols een eerste, grove informatie geven over leven of dood, over hartritme stoornissen en zelfs iets over de bloeddruk. Ook inspectie van de tong zegt wel eens wat over de spijsvertering, bloedarmoede, vitamine- gebrek, en een enkele infectieziekte (bijvoorbeeld

tyfus). Maar voor het aantonen van 'sluimerende aandoeningen' bij mensen die gewoon in staat zijn op hun werk te verschijnen is pols- en tongdiagnostiek ongewenste nonsens.

De 'arts' Rangkuti claimt in Beijing opgeleid te zijn tot arts, acupuncturist, chirurg en herbalist. Hij is verantwoordelijke voor de Acupunctuurkliniek en Preventief Medisch Centrum Zaanstreek, gevestigd in Koog aan de Zaan en in Amsterdam. Behalve acupunctuur kan men er ook nog brain-abdominal acupunctuur, kruidentherapie, vitamineadviezen, een energiescan, voeding, qi gong, bioresonantie, laser met acupunctuur en een algehele gezondheidstest krijgen.

Rangkuti's voornaam (Sofyan) komt wel voor als naam van een hotelketen in het verre Oosten, maar de 'arts' en 'chirurg' Rangkuti komt niet voor in het Geneeskundig jaarboek 2005/2006. Hij is ook niet als zodanig geregistreerd in het BIG-register.

Samenvatting en conclusie • In bedrijven of instellingen willen leidinggevendenden vaak de kwaliteit van geleverde diensten of producten verbeteren door medewerkers te 'verbeteren'. De 'deskundigen' die zij er van buiten bij halen zijn vaak charismatische verkopers van gebakken lucht en soms gevaarlijke warhoofden. In hun ijver om te stijgen op de maatschappelijke ladder vallen ook zelfstandig werkenden vaak ten prooi aan de handelwijzen van onbekwame coaches, trainers of bedrijfsadviseurs. Zie er op toe dat u en anderen niet gedwongen worden mee te doen aan dure kwakse onzin of beschadigende acties. En als er toch gedwongen wordt, moedig ik iedereen aan om klokkenluider te worden en dus melding te doen bij besturen, als dat niet helpt bij raden van toezicht of bij externe financiers. ●

G.R. van den Berg is psychiater en lid van het bestuur van de Vereniging tegen de Kwakzalverij