

Karnemannen van de Hollandse pot

Fokke & Sukke vallen vooral op traditioneel ingestelde vrouwen, zeggen ze. Ze mogen even stoom afblazen. Let's make things wetter. Als man denk je al gauw elke zes minuten aan strijken. Het gelukzalige gevoel dat je overvalt wanneer je je kleren voor het eerst met je ogen dicht hebt gestreken, is met geen pen te beschrijven. Een gevoel van trots dat je zo lang mogelijk wilt vasthouden. *Ironsides*.

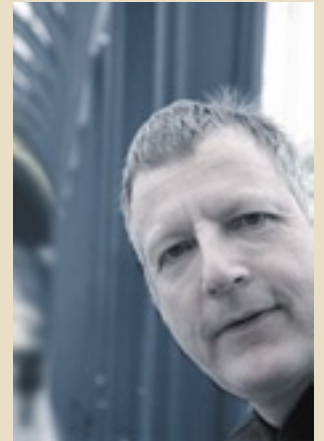
Het valt op hoeveel uitdrukkingen er in de economie zijn met een oermenselijke handeling als oorsprong. Neem *churn*. Karnen. Al gauw een opstapje naar boterzacht, boter op je hoofd, boter bij de vis. Als het woord , weten al wat fout gedaan. Een product komt van mensen en is voor mensen. Een relatie is gebaseerd op vertrouwen. Dat moet voldoende zijn. Trouwen is wantrouwen. De fanatieke pogingen om mensen via abonnementen aan zich te binden kunnen daarom al niet slagen. Mensen laten zich niet binden. Hoogstens zingen ze het contract uit en intussen winkelen ze al bij een ander. Vroeger trouw tot aan de dood, maar tegenwoordig verbreken mensen verbintenissen net zo makkelijk als het versheidzegel van de jampot. *Churn*. Net als bij karnen is ranzigheid een gevolg van gebrek aan contact met het proces. Dan krijg je geen slagroom maar boter. Geen pasta maar klonten. Karnen luistert nauw. Je kunt niet zomaar klanten heen en weer schudden. Wil het karnproces goed slagen, dan moet de vulling van de karn tussen 40 en 60 procent liggen. Net als bij klantenzorg, de vinger aan de pols. Geen *overload*. Room verkrijgt men door de verse melk direct zo diep mogelijk af te koelen en dan na 24 tot 36 uur de room af te scheppen. Dat telt . Eerder of later mislukt het proces. De karn moet je bij hergebruik omspoelen om aankleven te voorkomen. Geen restjes achterlaten van de vorige gebruiker. Voor een goede uitkarningsgraad moet je een half uur karnen. Niet langer, niet korter. Als de pols van de karn te snel draait en de temperatuur van de melk of room te hoog is, dan gaat het karnproces veel sneller verlopen. Dat is goed voor de efficiëntie, maar slecht voor de boter. Die is dan slap en het vocht is er moeilijk uit te krijgen. De juiste werkwijze moet door ervaring worden verkregen, ook omdat de stevigheid van het botervet afhankelijk is van de voeding van de gemolken beesten. Het karnen is klaar wanneer de boterbrosjes ongeveer zo groot zijn als rijstkorrels en de karnemelk

waterig lijkt. Daarna komt het proces van spoelen en kneden. Ook gevoelig werk. Hetzelfde geldt voor het bereiden van de Hollandse pot. Want kaaskoppen willen niet globaliseren. Kijk maar eens op www.hollandsepot.dordt.nl. Als je al deze eeuwenoude procesbeschrijvingen leest, vraag je je af hoe men zo

dom kan zijn dat *churn* ontstaat. Gewoon verwaarlozing van het proces. Teveel focus op snelheid, omvang en financiële opbrengst. Oogkleppen op efficiëntie en effectiviteit. Dat werkt niet bij mensen. Zeker niet bij mensen in de telecom. Dat zijn geen nummers, geen aansluitingen, geen handjes of kloppers. Klanten willen als mens worden behandeld en medewerkers willen de tijd krijgen om hun product goed op te leveren en de klant menselijk te behandelen. Dat heet customer CARE. Zorgen voor elkaar in plaats van een betaalnummer om te verhaal te doen. Als je een dag lang zelf servicedienst draait valt je op hoe slecht alles is te onderhouden. Kapot betekent vervangen. Repareren of modificeren kan niet meer.

Er is geen documentatie, geen toegang tot het product. Elke dag wordt een maandagmorgen. Iedere reparatie een garantiegeval. De tweede stap naar een betere wereld is het leefbaar maken van de telecomindustrie. *Lifeline*. Hoe kan ik nu iets positiefs schrijven over nieuwe gadgets en gizmo's? Wekelijks ziet een nieuw model micropeceetje het licht. Draadloze speeltjes om je e-mail te lezen, je files te volgen of je huiswerk te doen. De nieuwe generatie wapmobielen. Hoe recenter, hoe meer mogelijk. Multiband. Alles wat we eerst niet mochten, zit nu gratis ingebouwd. Nog een tijdje dalende koersen en het wordt echt een multifunctionele afstandsbediening. Een *remote control for life*. Als er maar geen abonnement bij hoort. Klanten vastbinden doen ze in een andere sector. Vergis je niet bij het strijken. Anders wordt de *vibra call* wel erg multifunctioneel. ■

Jacob van Kokswijk



**Als je een dag lang
zelf servicedienst draait
valt je op hoe slecht alles
is te onderhouden.**