

'Q HERE'

De afgelopen zomervakantie reisden wij door de Highlands van Schotland. Langs smalle 'single track roads' reden we naar de mooiste plekjes van het wonderschone eiland Skye. Links rijden heeft op zo'n smalle weg geen betekenis meer. Bij tegenliggers konden we vaak niet uitwijken door de 'boggy' (moerassige) berm. Gelukkig was de weg regelmatig kort verbreed met een 'passing place'. Die zag je van veraf al door een bordje op een hoge paal. Er stond geen aanwijzing bij wie van welke kant voorrang had. Misschien was daar wel een algemene verkeersregel voor, maar die was ons niet bekend. En het bleek ook helemaal niet nodig.



Ouke J. Pijl

Teamleider kwaliteitszorg Hogeschool Utrecht, kwaliteitsadviseur 2Reflect, bestuurslid NNK. @oukepijl

Ik denk dat we in die twee weken wel honderd keer een tegenligger hebben zien aankomen. Nooit maakten we mee dat iemand doorreed en we terug moesten rijden. Integendeel: vaak was het even wachten op elkaar totdat iemand initiatief nam om als eerste door te rijden. Er waren zelfs chauffeurs die met hun grote lichten knipperden om aan te geven 'kom maar; ik wacht wel'. En wanneer voorranggever en -ontvanger elkaar dan uiteindelijk passeerden, was er altijd een opgestoken hand om te bedanken en altijd een kort moment van oogcontact. Zelfs wanneer mijn zoon reed, kon ik het als bijrijder niet nalaten ook even een hand op te steken.



Terug van vakantie zag ik de nieuwe publicatie van de Onderwijsraad "Kwaliteit in het hoger onderwijs: Evenwicht in de ruimte, regels en rekenschap". Daarin wordt geadviseerd meer aandacht te geven aan het ontwikkelen van een kwaliteitscultuur binnen onderwijsinstellingen. Kwaliteitsadviseurs wordt opgeroepen die kwaliteitscultuur te versterken en de overheid krijgt eenzelfde advies. Vertrouwen is een woord dat in de discussies regelmatig wordt genoemd.

En toen moest ik weer even denken aan de 'passing places', de opgestoken handen en het oogcontact in de Schotse Hooglanden. Misschien is dat wel de belangrijkste opdracht van kwaliteitsmanagers en -adviseurs: organiseren van interactie tussen mensen. En dan vertrouwen hebben dat het goed komt. Net als de wegbeheerders in Schotland. En dat doe je dus niet met een rood omrand wit bord met een zwarte en rode pijl dat de voorrang regelt. Want dan kijken de chauffeurs alleen naar het bord en niet naar elkaar.