

Leiders die examen doen

In het zakwoordenboek *Hoop in bange dagen* (MainPress 2020) inspireert Joep Schrijvers 'standvastige en eigenzinnige mensen, die gemotiveerd zijn, te komen tot een goede afloop, ook al is die tijdelijk!'. Bij de L van Leiderschap typeert hij een leider als iemand die zegt: 'Volg mij, dan loopt het goed met jou en mij af. De toehoorders beamen vertrouwen, maar in tijden van nood leggen leiders examen af met de volgers als hun examinatoren.'

De laatste tijd hebben we veel politiek leiders, bestuurders, media-directeuren, sporttrainers, ceo's en mediapersoonlijkheden examen zien doen. In allerlei 'affaires' waar Meta Peek het in haar vorige column al over had. Over de uitslag van zo'n examen werd alvast volop (publiekelijk) gecorrespondeerd.

Op het 24-uurs Wintercamp begin maart – mooi georganiseerd door KwaliteitNederland.NU bij Kloosterhotel ZIN in Vught – spraken we ook over deze thema's. Hoe wij daar vanuit kwaliteitsmanagement een rol in kunnen pakken. In één van de groepjes werd een *waarheidscrisis* gesignaleerd: wat is er werkelijk aan de hand, wie kunnen we geloven, hoe kunnen we al die verschillende verhalen met elkaar verbinden? En wat is dan goed en wat niet? Bij de gezamenlijke afsluiting constateerden we dat ons bescheidenheid past, dat we eerst het krachtenspel van partijen en macht goed moeten kennen, dat we daarin een effectieve rol moeten

zoeken, dat we juist niet meteen met onze oplossingen moeten komen: 'ongevraagd advies is zelden welkom'.

Wat is in dit soort situaties dan een effectieve rol voor kwaliteitsmanagement? Blijf nieuwsgierig en zet je voelsprietten uit. Durf te zeggen en te vragen, wanneer het bij jou of je collega's niet goed voelt – ook al heb je geen harde bewijzen. Hoe meer durf daarvoor nodig is, des te groter de noodzaak. Bespreek het met iemand die je goed kent, agendeer het in je team of bij een leidinggevende. Vanuit kwaliteitsmanagement zijn we er bovendien goed in om dat alles in een cyclus te plaatsen van gezamenlijke (?) doelen, uitvoering, monitoring en bijsturing. Met als belangrijkste onderdeel een periodieke review op de cyclus als geheel, in alle openheid en ontvankelijkheid waarbij iedere stem wordt gehoord. Niet om iemand examen te laten doen, maar om samen te leren.



Ouke Pijl verzorgt trainingen en coaching voor kwaliteitsteams en -professionals, is lead auditor in het hoger onderwijs en lid van het Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement (NNK). Contact: 06 106 476 73 of ouke@kwaliteit.pro.