

Vertrouwen

HOMME IDZERDA



FOTO: SIMONE VAN ES

‘Zolang we maar denken dat het goed is, vertrouwen we erop dat het dat ook zal zijn.’

In het kader van mijn wervingsactiviteiten ben ik enige tijd geleden met een groep heao-studenten naar een pretpark geweest. 's Ochtends hebben we in groepen gewerkt aan de procedure van kaartverkoop, 's middags zijn we het park in geweest. Vrijwel alle attracties die een aanslag doen op je hartritme en maag hebben we bezocht.

Snel accelereren en met hoge snelheid krappe bochten nemen, ondersteboven hangen en alle kanten uitgeslingerd worden. Dit vergt niet alleen het nodige van je lichaamsgesteldheid, maar ook van je vertrouwen. Ik moet er niet aan denken dat vanwege een slecht geborgd boutje het karretje uit de baan schiet. Ondanks het feit dat ik onbewust mijn hoofd intrek als mijn karretje dicht bij een pijler langsraast, vertrouw ik er op dat niks mis zal gaan.

Eigenlijk merkwaardig dat ik en vele anderen zoveel vertrouwen stellen in de attracties. We gaan er blindelings vanuit dat alles veilig is en niks mis zal gaan. In onze eerste attractie maken wij drie voorwaartse loopings. Daarna leggen wij die zelfde route achterwaarts af. Bij het uitstappen valt ons op dat medewerkers een groot bord hebben geplaatst waarop wordt meegedeeld dat deze attractie is gesloten vanwege reparaties. Hebben wij geluk gehad door nog net mee te kunnen of hebben wij geluk gehad door weer heelhuids uit te kunnen stappen. Ik ga maar uit van de eerste optie.

Eigenlijk merkwaardig dat wij zo snel vertrouwen op de veiligheid van de attracties zonder dat wij daar onderzoek naar hebben gedaan. We hebben niet gekeken naar het verrichte onderhoud, hebben geen rapportages ontvangen dat een toezichthouder toezicht uitoefent op de veiligheid.

We vertrouwen op de veiligheid omdat we nog niet hebben gehoord van dodelijke ongelukken, omdat we ervan uitgaan dat het management van het pretpark intern voldoende maatregelen heeft getroffen om onze veiligheid te waarborgen en vooral omdat we dat graag willen.

Blijkbaar is dan ook niet de werkelijke kwaliteit relevant, maar de perceptie van kwaliteit. Zolang we maar denken dat het goed is, vertrouwen we erop dat het dat ook zal zijn. Sterker nog, op het moment dat in het nieuws komt dat een groep toeristen urenlang ondersteboven heeft gehangen, neemt het aantal bezoekers toe. Als een accountant een keer te kort door de bocht gaat, neemt alleen maar het aantal checklisten toe.

Er is één grote overeenkomst. Zowel bij de attracties als bij de checklisten moet je het gewoon laten gebeuren en niet meer zelf nadenken.