

2. De heer Janssen uit Ommen

De opleiding die we kregen was niet bepaald een intellectuele uitdaging. Voor mij, moet ik zeggen. Voor de meeste anderen bleek het nog een aardige kluif. Van de twaalf mensen met wie we begonnen, haalden er maar drie de eindstreep. De meeste afvallers trokken zelf tijdig de conclusie dat het bankwezen niet voor hen was weggelegd. *Calls, puts, futures*, het was allemaal erg ingewikkeld. Of beter gezegd: ze wilden het erg ingewikkeld vinden. De laatste twee afvallers haalden wel de eindtoets, maar kregen te horen dat hun Nederlands niet goed genoeg was. Het waren meisjes van weet ik veel waar vandaan. Ergens tussen Damascus en Bhutan. Ze spraken uitstekend Nederlands. Grammaticaal gezien beter dan ikzelf, of de mevrouw die ze de deur wees. Maar ze spraken met een vrij zwaar accent: dat gaf blijkbaar niet de klankkleur aan de gesprekken die klanten van de bank wisten te waarderen.

Toch sneu, als je je eerst zes weken uit de naad hebt gewerkt. Een van de twee sprak ik jaren later nog eens op de herenmode afdeling van de V&D. Daar werkte ze op dat moment. Ze hadden met hun zes weken opleiding direct bij een andere bank terecht gekund, ergens op een back-office. Haar zus (blijkbaar waren het zussen, dat had ik destijds niet in de gaten gehad) werkte daar nog steeds. Degene die ik sprak had voor zichzelf bedacht dat er geen toekomst in zat. Ze was duidelijk de slimste van de twee.

De docent die de opleiding gaf, Gert Wever, was ooit een snelle jongen op de beurs geweest en had daar in een fel gekleurd jasje met papieren lopen zwaaien en zich de longen uit het lijf geschreeuwd, zoals dat toen ging op de beurs. Dat waren zijn hoogtijdagen geweest. Hij was nog geen tien jaar ouder dan ik, maar maakte de indruk een oude man te zijn. Hij had al grote hoeveelheden nostalgie vergaard en hij deelde die met iedereen in mooi afgepaste anekdotes.

Regels waren belangrijk voor hem, vooral omdat je er mee kon spelen. De bank vond dit en de bank vond dat, alsof het een zelfstandig opererende entiteit was. Toen dacht ik nog dat dat onzin was... Meester Wever, zeg maar Gert, maar niemand deed dat, kende alle regels van de bank en vooral de zogenaamde mazen in de wet. Hij wist waar je je aan te houden had, maar beter nog: wat je allemaal kon doen zonder dat iemand er achter kwam.

Hij waarschuwde ons bij herhaling om nooit in de verleiding te komen geld te ontvreemden, tenzij het zoveel was dat je ook direct uit Nederland kon vertrekken en tot je einde der dagen een comfortabel leven kon leiden buiten bereik van de arm der Nederlandse wet.

Zowel om privacy redenen, als om fouten te voorkomen, bezwoer hij ons dat zodra de klant de verbinding verbrak, we de computerschermen moesten leegmaken en de klantgegevens geen blik waardig meer mochten keuren.

Meester Wever huldigde de gedachte dat als je iets verbood, mensen zich beter aan dat verbod zouden houden als ze één keer van de verboden vrucht geproefd hadden. Het was een bijzondere didactische methode die weinig navolging heeft gevonden.

Hij liet ons dus één uur vrij snuffelen in alle banksystemen. Alles en iedereen mochten we opzoeken. Als we maar de juiste gegevens hadden, konden we van alle klanten het saldo en de beleggingen bekijken. Zodra meester Wever zijn zegen had gegeven ontstond er enige opwinding. Wie zouden er allemaal bij ABN AMRO bankieren? Misschien het Koningshuis, maar onder welke naam dan? Bekende zangers of politici? Maar wist je daar de woonplaats en voorletters van?

Om ons te pesten liet de docent zich ontvallen dat Richard Krajicek een rekening bij ABN AMRO had lopen. Hij loog dat hij barstte, of niemand wist hoe je Krajicek schreef, want zijn gegevens kregen we niet boven.

‘Mijn ouders hebben een lening van twee ton,’ riep een van de medecursisten op een gegeven moment verbaasd uit. ‘En ze hebben hun hypotheek helemaal niet afgelost.’ Ze realiseerde zich ineens dat ze op een royale erfenis niet hoefde te rekenen. Het was voor meester Wever het signaal om het speelkwartier te beëindigen. Dit zou de eerste en de laatste keer zijn dat we klantgegevens hadden geraadpleegd zonder dat we de klant aan de lijn hadden. Op straffe van ontslag!

We waren allemaal nog vrij bleu en de meesten maakten er werkelijk een gewoonte van om direct nadat de verbinding was verbroken alle klantgegevens uit de schermen te wissen. Het was druk en je wilde geen fouten maken. Tweehonderd gesprekken per dag was tijdens een dagdienst niet abnormaal en ook ’s avonds was het buffelen. Zelfs ’s nachts kreeg je amper rust. Tot een uur of twee schreef je orders voor de volgende dag en vanaf half vijf begon het al weer door te lopen. Alleen op zaterdagavond was het werkelijk kalm. Geen beurs was open. Wie in het weekend de administratie deed, bewaarde dat voor de zondagmiddag.

Behalve meneer Jansen uit Ommen. Die had op zaterdagavond niets beters te doen dan alle nog lopende orders van de afgelopen week nog eens door te nemen. En dat waren er nogal wat. Tegen de tijd dat hij ophing was ik gaar en wist ik dat er voorlopig niemand meer zou bellen. De incidentele beller zou eerst een van mijn collega's aan de lijn krijgen.

Die meneer Jansen uit Ommen was de eerste klant die me echt onder de huid kroop. Het ging niet eens om wat hij zij, zelfs niet de toon waarop; ik werd geraakt door de spanning in zijn stem. Ik hoorde dat hij zijn billen tegen elkaar kneep. Zijn middenrif was als een trommelvel. Al zijn klanken kaatsten daarop als stuiterballen terug naar boven. Alsof zijn stem zo kon overslaan.

‘Jij kunt er natuurlijk ook niets aan doen.’

Met de juiste intonatie had het aardig en begripvol kunnen klinken. Maar zo klonk het niet bij meneer Jansen uit Ommen. De zin was doortrokken van ongeloof en minachting. Hij wist me met die ene zin zowel te laten weten dat hij niet geloofde dat ik werkelijk niets kon doen, dat ik voor hem een leugenaar was, als gelijktijdig dat ik werkelijk een minderwaardig wezen was, een nonvaleur, van wie hij eigenlijk ook niets beters te verwachten had.

‘Het royement is niet voor beurssluiting teruggemeld,’ zei ik. ‘Het spijt me.’

Hij hing op, vond het niet de moeite waard nog één woord met me te wisselen.

Meneer Jansen uit Ommen liet me niet los. Ik kreeg hem een paar weken later weer aan de lijn. Niets in het gesprek verraadde dat ik direct wist wie hij was. Als hij mij herkende verborg hij dat zorgvuldig. Hij was goedgehumeurd. Poeslief bijna.

Ik probeerde het incident te vergeten, maar iedere keer als ik er al enige tijd niet aan gedacht had, kwam het me op een onverwacht moment weer vol voor de geest. Soms uiteraard als meneer Jansen uit Ommen zelf belde, maar vaker nog bij andere klanten, als ze boos of gespannen waren. Ze konden mij niet meer raken. *Dat gebeurt mij nooit meer, dacht ik dan. Want ik heb meneer Jansen uit Ommen meegemaakt, op zijn donkerste moment.*

Op de bewuste zaterdagavond had ik geen drang om de gegevens van meneer Jansen uit Ommen direct uit het scherm te wissen. Uit zijn handelsgedrag kon ik zijn persoonlijkheid lezen en zijn betalingsverkeer gaf zijn hele sociale leven weer. Als een zigeunervrouw tje las ik zijn verleden, heden en vooral, zijn toekomst;

Pascal Jansen werd (in 1997) 47 jaar. Zijn vrouw Francien was twee jaar jonger. Ze waren vijftientig jaar getrouwd en ze gingen met de hele familie bowlen. Er kon best wat vanaf, ze hadden een meevallertje gehad. Hun aandelenportefeuille had zo goed gerendeerd dat ze er ook nu al een beetje van mochten genieten. Dus gingen ze een lang weekend naar Parijs en pakten ze voor de familie leuk uit. Haar moeder was opgegeven, het was wellicht de laatste keer dat ze bij zo'n feestelijkheid aanwezig kon zijn. Het werd een geweldig leuke avond en het was een waardige afsluiting van hun huwelijk. Binnen een paar jaar zou ook de jongste het huis uit zijn en was er geen reden meer om bij elkaar te blijven.

Niets voegde in hun huwelijk. Voor buitenstaanders was dat snel te zien, maar ze zouden er zelf dus ruim vijftientig jaar over doen. Zij was ambitieus, had altijd goed kunnen leren, maar was zodra ze in verwachting was van het eerste kind gestopt met werken. Het ging met een vanzelfsprekendheid waar ze achteraf zelf verbaasd over was. Emancipatie was toch begin jaren '70 al een heel eind uitgevonden? Zo niet in Ommen, blijkbaar. Rolpatronen zaten vast in haar hoofd en zo waren de taken in huize Jansen naar geslacht verdeeld zonder na te gaan of de beide echtelieden enige liefde of talent bezaten voor de taken waar ze voor waren uitverkoren. Pascal had voltijds te werken, moest klussen in huis en was de aangewezen persoon om de bankzaken te regelen. Francien had het voortouw te nemen in alles wat de kinderen betrof. Ze stond dagelijks in de keuken en verzorgde de maaltijd. Koken durfde niemand het te noemen, zo liefdeloos waren de ingrediënten door elkaar geroerd. Hun seksleven was ook vrij vlot sleets geraakt. Hij boven, zij onder. Hij deed wel zijn best en wilde haar graag behagen, maar enige jaren hun huwelijk in was de erotiek geheel geritualiseerd geraakt. Wat ooit niet bevallen was, werd nooit meer herhaald en wat beviel, dat was het dan, in een eindeloos saai herhaling.

Het enige dat voor spanning zorgde in hun relatie, was de beleggingsportefeuille die voor de nodige aanvulling op hun pensioen moest zorgen. Francien wilde na Pascals pensioen een huisje aan de Middellandse zee en samen leuke dingen doen, maar het was al vlot duidelijk dat het pensioen dat bij Pascals werk werd opgebouwd daar onvoldoende voor zou zijn. Het waren noeste spaarders, maar ook dat gestaag groeiende bedrag werd door de geldontwaarding effectief amper meer waard. Het kwade genie in hun leven was een buurman Meertens, die hen voor gek versleet dat ze hun geld lieten verstoffen op een spaarrekening. Beleggen moest je, tegenwoordig, om geld te maken. En hij had nog wel een tip...