

Zottigheden 2020

Wetenswaardigheden uit veelal lage
landen, welbeschouwd door een vrije
denker

Schrijver: Martijn van Zonneveld
vanzonneveldmartijn@gmail.com
Rotterdam

ISBN: 9789464188196

Coverfoto: Martijn van Zonneveld

© 2021 Martijn van Zonneveld

Inhoud

1	Dokter Jan.....	5
2	Je m'exite.....	8
3	Hoort, zegt het voort.....	10
4	Permanent vakbekwaam	12
5	Afspraak bij de Stadswinkel.....	15
6	Tablet op wielen.....	19
7	Afscheidstournee, kerken en hoven	22
8	Het poldermodel	27
9	Woedend of gewoon knettergek.....	30
10	Bericht vanuit het verzet (I)	33
11	Bericht vanuit het verzet (II).....	36
12	Pasen 2020	38
13	Doodlopende straat.....	41
14	Verkeersmisbruik.....	44
15	Bijna een Lada.....	47
16	Ter Coulster	50
17	Nachtelijke reuring.....	54
18	Vertrutting en xenofobie	57
19	Energielek.....	61
20	Een goede vakantie in minder goede tijden.....	64
21	She's leaving home.....	69
22	Deel I.....	73
	2120 kilometer door Roemenië	73
23	Deel II	83
24	Deel III.....	90
25	Deel IV (slot).....	95
26	Code rood	104
27	#ALS JE NIET MEEDOET BEN JE (L)AF!.....	107
28	Sexshop	111
29	Coolsingel 120.....	113

30	De pyjamaparty	118
31	Coopertest.....	120
32	In memoriam EreLeo	123
33	Truck (een dag 'on the road')	126
34	Het boek is uit.....	131
35	Alternatieve feiten.....	134
36	Kaag de Goede Hoop.....	138
37	Weg met de Belgen!	140
38	Gemeentelijke dwalingen.....	142
39	Mokerslag!	145
40	Ad de Visser (niet te verwarren met...)	151
41	Man en paard	155

1 Dokter Jan

woensdag 15 januari 2020

Het is alweer dertig jaar geleden, dus waarschijnlijk kan ik niet meer vervolgd worden wanneer ik wat olijke anekdotes uit mijn arbeidsverleden deel. Ik had destijds een bijbaantje bij een startende onderneming in telefoondiensten. Dat kon gemakkelijk gecombineerd worden met mijn studie (wat niet?), dus reed ik drie dagen per week naar Leidschendam om daar De Krant op Zondag te verkopen aan nietsvermoedende burgers die zojuist de tafel hadden afgeruimd. Deze krant was geen lang leven beschoren wegens bedroevende inhoud en (vooral) het feit dat conservatief Nederland zich hevig verzette tegen deze heidense fratsen op de Dag des Heeren. Voor mij persoonlijk was het wel een succes, want ik bleek tamelijk handig in het opdringen van producten aan mensen die deze eigenlijk helemaal niet nodig hadden.

Bij hetzelfde bedrijf mocht ik ook de TROS-kompas aan de man brengen. Dat wil zeggen: het nabellen van mensen die zojuist hun abonnement op dit vodje hadden opgezegd, met een onweerstaanbaar aanbod om tegen de helft van de prijs toch hun verbintenis te continueren. Ik kreeg een script in handen gedrukt met argumenten om deze afvalligen toch weer op het juiste spoor te brengen, maar dat werkte voor geen meter. 'Ik heb dat prutsblaadje toch vorige week opgezegd en nu belt u mij met de vraag of ik die troep opnieuw wil lezen?', was een veelgebruikte repliek. Ik kon de mensen geen ongelijk geven.

Vanaf dat moment realiseerde ik mij dat scripts volkomen zinloos zijn en al gauw ontwikkelde ik mijn eigen manier om het televisieblaadje opnieuw bij de opzeggers in de maag te

splitsen. 'U kijkt toch zeker ook vaak naar Bananasplit? Dan moet u er toch niet aan denken dat dit soort mooie programma's niet meer gemaakt kunnen worden door die vriendelijke Ralph Inbar? Want als u nu opzegt, en velen met u, dan verdwijnt dit allemaal van de TV en daar wilt u toch niet voor verantwoordelijk zijn?' Ik speelde ongegeneerd in op het sentiment: onderdeel zijn en blijven van de allergrootste familie van Nederland en wist op deze manier heel wat afvallige TROS-leden opnieuw over te halen om tegen een gereduceerd tarief de wekelijkse pulp in de brievenbus te krijgen.

Iedere week won ik, als beste verkoper, een fles (goedkope) champagne maar ondanks dit fenomenale succes wilde ik meer: binnenkomende telefoontjes beantwoorden! Vanwege mijn goede verkoopprestaties kwam ik daarvoor in aanmerking, hetgeen resulteerde in een stuk relaxter werk. Immers: servicevragen beantwoorden is een stuk eenvoudiger dan deals sluiten. Althans, dat dacht ik - totdat het bedrijf een opdracht kreeg vanuit De Verenigde Apothekers. Die hadden gezamenlijk besloten om een landelijke informatielijn in het leven te roepen waar klanten naartoe konden bellen bij vragen over hun medicijnen. De Geneesmiddeleninformatielijn was geboren.

Ik schrok een beetje toen ik de informatiemap mee naar huis kreeg die (bij voorkeur) uit het hoofd geleerd moest worden. Blijkbaar waren er veel medicijnen in omloop en hoewel wij de opdracht hadden om alleen standaardvragen te beantwoorden bleek de praktijk, zoals vaak, weerbarstiger. Na de feestelijke opening door allerhande hooggeplaatsten uit het apothekerswezen begonnen de telefoons te rinkelen en namen de amateurs, zoals ik, de regie over. Vrijwel alle bellers bleken bejaard. Uiteraard stelden deze vragen over

specifieke pillen en bijbehorende doseringen, maar meestal zaten de klanten gewoon om een praatje verlegen.

Ik had een oudere collega, Jan, die dat al snel door had. Mede vanwege zijn (in mijn ogen) gevorderde leeftijd (hij was minstens dertig) had hij veel empathie en op de vraag of hij arts was antwoordde hij steevast bevestigend: 'noemt u mij maar dokter Jan'. Vol bewondering keek ik de kunst bij hem af en al gauw adviseerde ik, net zoals mijn collega Jan dat deed, aan mijn bejaarde klanten om wat minder pillen te slikken en wat vaker bij de kleinkinderen langs te gaan. Om wat minder te roken en voor het slapen gaan iets minder jenever te drinken. Om wat vaker de trap te nemen en lekker te gaan fietsen in plaats van de tram te nemen. En die medicijnen gewoon eens een maandje te laten staan (hoewel ik daar iets terughoudender in was dan dokter Jan).

Tussen de gesprekken door rookte dokter Jan rustig zijn zelfgerolde sjekkies. 'Nee hoor meneer, dit lijkt me echt geen hartaanval, dat getintel in uw arm is waarschijnlijk gewoon een vermoeide spier.' Ieder gesprek eindigde met de de gevleugelde uitspraak: 'geen enkele reden om u zorgen te maken.' Ik weet zeker dat dokter Jan veel oudere mensen heeft gerustgesteld. Of ze daadwerkelijk langer leefden waag ik te betwijfelen, maar feit was dat mijn collega immens populair werd en na een paar weken vroeg vrijwel iedere klant of dokter Jan aanwezig was. Als hij geen dienst had, antwoordden wij dat hij voor een spoedoperatie was weggeroepen en met een beetje moeite kon zo'n teleurgesteld mens dan overtuigd worden om met een andere collega verder te praten.

Een abonnement op De Krant op Zondag was tenslotte gauw verkocht...

2 Je m'exite

maandag 3 februari 2020

Laat ik maar eens met een Franse titel beginnen. *Je m'exite*. Dat klinkt een beetje als: ik trek mij terug. Zoiets als *Mexit* - en dat is beslist wat er vandaag gebeurde, op professioneel vlak. Toch wil ik het daar nu niet in directe zin over hebben. Bovendien betekent *je m'exite* iets heel anders, namelijk: ik wind mij op. En dat bracht mij op een gebeurtenis van een paar maanden geleden, in de Franse hoofdstad.

Een soortement van werkrelatie appte mij dat zij in hetzelfde hotel gearriveerd was als waar ik reeds een nacht vertoefde - en dat ze dringend hulp nodig had. Natuurlijk laat je zo iemand niet aan de receptie staan en dus spoedde ik mij met rasse schreden naar beneden om in de lobby een mensenmassa van Chinezen aan te treffen en ergens daartussen mijn niet al te grote (ja, zelfs kleine) en tevens minder sympathieke werkrelatie. Naast haar stond een enorme neger en beiden leken in een fikse ruzie verwickeld te zijn. Aangezien de geïrriteerde werkrelatie weinig Frans sprak probeerde ik, samen met de receptioniste, te achterhalen wat er loos was.

De grote donkere man bleek een vriendelijke taxichauffeur die om onduidelijke redenen voor rotte vis werd uitgemaakt door de paranoïde werkrelatie. 'Hij heeft geprobeerd om mij op te lichten door drie keer de taxirekening van mijn creditcard af te schrijven en iedere keer veinst hij dat het niet gelukt is', siste ze boos. 'Nu wil hij het nog eens proberen, maar dat gaat hem niet lukken!' De taxichauffeur droop af, nadat wij hem hadden geadviseerd nog even goed te checken of er toch niet per ongeluk iets mis was gegaan met de creditcard van de knorrige werkrelatie. Woest keek ze in de

rondte om (terecht) te constateren dat er in het restaurant waarschijnlijk alleen hond in de pot te vinden zou zijn in plaats van avondeten - vanwege de enorme hoeveelheid verre oosterse toeristen. En vanwege het feit dat tijdens de overloze discussie alle tafeltjes door hen waren ingenomen.

We vergaten het incident totdat we de volgende morgen aan de arbeid waren gegaan en ik opeens de mobiele telefoon van de nimmer vrolijke werkrelatie in de hand gedrukt kreeg. 'Hij probeert me weer te bellen maar ik neem niet op!', snauwde ze mij toe. Ik beantwoordde het binnenkomende gesprek en de uiterst sympathieke taxichauffeur van de voorafgaande avond bezwoer mij dat hij echt geen poen achterover had gedrukt. Daarop raadde ik de overwegend nukkige werkrelatie aan om eens via internetbankieren te checken hoe vaak ze dacht getild te zijn door de vermeende boef. Ze keek op haar scherm en zei afgemeten: 'er is helemaal niets afgeschreven'.

Ik begon mij een beetje op te winden en adviseerde als een speer terug te bellen, excuses aan te bieden en digitaal de rekening te voldoen. 'Ik pieker er niet over, het heeft helemaal geen haast', riposteerde de xenofobe werkrelatie. Nadat ik met rode vlekken in mijn nek had uitgelegd dat er waarschijnlijk inmiddels een honderdtal Parijse taxi's met allemaal hele grote donkere meneren achter het stuur op weg waren naar het hotel om verhaal te halen, ging ze overstag. Met een chagrijnig gezicht maakte ze het geld over en sneerde: 'altijd gezeik met die taxichauffeurs.' Op dat moment wist ik dat we beter geen werkrelatie konden hebben en begon mijn mentale voorbereiding op de *Mexit* die vandaag plaats vond. Maar daar ging het dus niet over.

3 Hoort, zegt het voort

vrijdag 7 februari 2020

Anderhalf jaar geleden liep ik met mijn gezinsleden in Zuid-Frankrijk door de natuur. De avond viel en de laatste stralen zon schenen door de bomen. Mijn dochter merkte op dat de krekels nog veel herrie maakten. 'Welke krekels?', vroeg ik verbaasd. Iedereen barstte in lachen uit. 'Die krekels maken zoveel herrie, we kunnen elkaar nauwelijks verstaan!' Helaas, ik hoorde niets. 'Het zijn die hoge frequenties van dat hele zachte na-geruis, niet het keiharde gesnerp dat stopt zodra de Fransen *bonjour* in *bonsoir* veranderen', stelde ik mijzelf gerust. Mijn gezinsleden waren minder overtuigd. 'Je wordt doof!', wierpen ze mij toe.

Zouden jaren van muziek maken met de koptelefoon op, treinen met oortjes in en luide muziek in de auto zijn tol hebben geëist? Of zou het toch de nasleep zijn van de afschuwelijke oorontsteking die mij in 2005 bijna het leven had benomen? Vrijwel dagelijks laten mijn naasten mij fijntjes weten dat ze er klaar mee zijn dat ze alles minstens zes keer moeten herhalen voordat ik onthoud wat er precies gezegd is. En bovendien zet ik de televisie altijd te hard, aldus mijn geliefde. Tja, je zou hierdoor bijna aan je eigen onbegrensde vermogens gaan twijfelen. Terwijl ik voor de spiegel mijn rimpels en opkomende grijze haren stond te tellen nam ik een dapper besluit. Ik ging een gehoor-zelftest op internet doen!

Uiteindelijk bezocht ik minstens twintig sites, waarbij ik met een koptelefoon op mijn oren geklemd allerlei bliepjes en piepjes in diverse toonsoorten probeerde te onderscheiden. Dat viel niet mee. De conclusie was duidelijk: ik zou het gehoor hebben van een 83-jarige. Of ouder. Ik deelde het

verschrikkelijke nieuws met mijn gezinsleden: naast een leesbril en pruik zou ik waarschijnlijk nu nog meer hulpstukken nodig gaan hebben. Het enige voordeel dat ik kon bedenken was dat ik voortaan niet meer beschuldigd kon worden dat ik niet goed luisterde, de oorzaak was nu tenslotte bekend. Toch zat het me niet lekker, wat weet dat internet tenslotte helemaal? Ik belde een professioneel bedrijf in hooroplossingen en maakte een afspraak. Die vond vanochtend plaats.

De oorspecialist keek eerst met een lampje naar binnen om te zien of mijn oren niet beter uitgespoten zouden kunnen worden. Ze bleken schoon. Ik legde uit dat ik wel last had van een permanente piep, maar dat regelmatige zachte geluid belemmert mijn functioneren nauwelijks. Ook ontkende ik dat ik lijd aan een grote mate van stress, waarmee alle excuses voor een deplorabele uitslag van tafel waren. Toen brak het grote moment aan: de koptelefoon, de geluidjes-test en de uitslag.

'U heeft een prima gehoor.' Ik geloofde mijn oren bijna niet, dus vroeg ik hem om dit nog eens zes keer te herhalen. Mijn linkeroor had een zeer geringe 13 decibel verlies, voornamelijk in het hoog. Ongetwijfeld was dat het gevolg van de levensbedreigende ontsteking die mij vijftien jaar geleden bijna de kop had gekost. Mijn rechteroor verkeerde in nog veel betere staat en het verbaasde mij daarom in het geheel niet dat de specialist mij bewonderend aankeek, ik was ongetwijfeld een van de meest vitale 50+'ers die hij ooit uitgehoord had. Huppelend verliet ik de winkel en bedacht mij toen enigszins bezorgd hoe ik thuis moest uitleggen dat ik blijkbaar wel alles hoor maar zelden iets onthoud. Oost-Indisch doof is toch ook een ouderdomskwaal? Nou dan!

4 Permanent vakbekwaam

vrijdag 14 februari 2020

Dit is een onderwerp waar ik eigenlijk al heel lang iets over wil schrijven. Het gaat over regelgeving - en hoe dit zijn doel volledig voorbij schiet. Vaak wordt er gedacht dat ik niet zoveel op heb met regels, maar dat is niet juist. Zonder het nakomen van nuttige afspraken wordt het overal een zootje en dat is voor niemand prettig. Waar ik tegen strijd is onzinnigheid en datgene dat best goedbedoeld is maar een tegenovergesteld effect heeft. Vanuit mijn werkpraktijk komen we dan al gauw uit bij de WFT en bijbehorende vakbekwaamheidscertificering.

Toen ik begin jaren negentig als jonge onbevangen adviseur startte bij een niet nader te noemen Rotterdams beleggingsconsortium, bestond deze Wet op het Financieel Toezicht nog niet. Uiteraard moesten wij allerlei (vaak interne) vakdiploma's halen om ons werk als adviseur een beetje fatsoenlijk uit te kunnen voeren, maar dat was nog niet wettelijk gereguleerd. Of dat goed of slecht was doet nu even niet ter zake, feit is dat dingen vroeger anders waren dan nu. Tegenwoordig moet iedere adviseur die zich laat betalen voor zijn/haar diensten wettelijk gediplomeerd zijn en jaarlijks PE (permanente educatie) punten halen. Uiteraard klinkt dat goed, want dan weet je zeker dat je niet met Pipo de Clown aan tafel zit die je een Zuid-Amerikaans piramidefonds in teakhout aansmeert.

Alle financiële adviesdiensten zijn in een aantal categorieën onderverdeeld. Zo zijn er diploma's te behalen voor zorgverzekeringen, schadeverzekeringen (ook zakelijk), alles wat met inkomen, lenen of vermogen te maken heeft en natuurlijk hypotheek en pensioenen. Dat is nogal wat.

Voordat je alle diploma's hebt behaald ben je (inclusief periodiek te behalen opfrispunten) zeker tien jaar bezig, met als gevolg dat de gemiddelde adviseur zich specialiseert in één of meer van deze vakgebieden. Banken en andere financiële dienstverleners organiseren zich, logischerwijs, rondom deze specialisaties. De afdeling hypotheek verkoopt... hypothecaire leningen en de afdeling vermogensadvies doet aan beleggingen. Logisch en onvermijdelijk, maar daar wringt ook meteen de schoen, want de klantvraag is niet in zulke kokers op te delen.

Zo wilde ik recent weten welke hypotheekconstructie aantrekkelijk voor ons zou kunnen zijn. Niet zozeer het type hypotheek (want daarvan zijn alle exotische smaken die een adviseur nauwelijks kon uitleggen en een klant vrijwel nooit helemaal snapte terecht van het menu geschrapt), maar wel de juridische kant van de zaak. De meneer van de bank reageerde uiterst vriendelijk maar gezien de achtergrond van de vraag moest hij voor het gesprek toch minimaal één extra collega aan tafel uitnodigen. Aldus geschiedde en ondanks het verder sympathieke en informatieve gesprek met hypotheek- EN vermogensadviseur bleek dat beide specialisten maar weinig van andermans vakgebied af wisten - waardoor ik mijn achterliggende vraag (die zich op het snijvlak van beide expertisegebieden bevond) eigenlijk net zo goed zelf had kunnen beantwoorden.

Dertig jaar geleden koos een goede adviseur voor een brede insteek. Veel (doorvragen) naar achterliggende motieven, doel, gevoel/risicobeleving bij de klant - kortom: het hele plaatje. Niet meteen in detail natuurlijk, want daar vroeg klant niet naar. Eerst overzicht creëren voor zowel klant als adviseur - de producten kwamen pas helemaal aan het eind. Vaak zaten er pittige vraagstukken bij: oudere mensen bijvoorbeeld met een grotendeels hypotheekvrij huis, een

latente zorgbehoefte die gefinancierd moest worden, eventuele vermogensoverdracht aan kinderen en natuurlijk het pootje lichten van de fiscus. Met de huidige verkokering van advisering heb je dan zomaar minimaal vier adviseurs tegenover je zitten, die vooral met elkaar in gesprek gaan over hoe het nu precies zit.

Per onderdeel zullen zij zeker, naar eer en geweten, een keurig voorstel doen. Of de klant daar vervolgens iets aan heeft is een tweede. Wanneer je met een sputterende motor naar de garage rijdt zit je ook niet altijd te wachten op een monteur die je alles gaat vertellen over de werking van het injectiesysteem, de brandstofpomp en de lambdasonde.

Tot zover deze serieuze beschouwing. Ik had eigenlijk ook een korte toelichting willen geven op een nog veel ernstigere beleidsmatige uitglijder: de WWFT (Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme). Wederom heel goedbedoeld, maar in de praktijk betekent dit dat een bank iedere nieuwe klant bij voorbaat dient te beschouwen als een boef. Recent weleens geprobeerd om ergens een nieuwe rekening te openen (met name zakelijk)? *Don't blame the bank* omdat het zo lang duurt. Ze zijn verplicht om uw gangen en die van uw verre voorvaderen in detail uit te pluizen voordat u het felbegeerde pasje in handen krijgt. *If ever. Buckle up, it's the law!*