

Inhoud

Haagse liefde

7

De vieze engel

101

Sinds er nieuwe formulieren waren ingevoerd, pasten de meldingen van precieze aard niet meer binnen de aangegeven lijntjes. Ook de hokjes voor de bedragen waren te smal gemaakt voor de exacte weergave. Van Poel van Avezaath, verzekeringsmedewerker alhier, wist niet meer hoe hij het had. Hij had zijn best gedaan zijn handschrift te verkleinen en de letters dunner te schrijven, maar het bood geen oplossing. Er bleek niets anders op te zitten dan de ware toedracht in te korten en met de getallen te gaan rommelen achter de komma, met alle gevolgen van dien. Meldingen werden door elkaar gehaald, oorzaken konden niet meer worden teruggevonden en de feiten raakten op drift. Zonder enige stempel of paraaf, zonder ook maar een enkele vorm van officiële bevestiging begonnen ze, buiten de burelen om, een eigen duister leven te leiden.

Hij was eerst bang geweest dat hij hiervoor van hogerhand berispt zou worden. Maar de eigengereidheid der feiten was zo moeilijk controleerbaar geworden dat het onjuist, en op zijn minst onzorgvuldig was geweest om hem er in zijn eentje, c.q. als particulier, aansprakelijk voor te stellen.

Van Poel van Avezaath wist er alles van. Hij was jurist, niet afgestudeerd weliswaar, maar hij werkte inmiddels negentien jaar voor de Maatschappij, langer zelfs dan Slosser, en had zich terdege bekwaamd in de ingewikkelde verhouding tussen oorzaak, gevolg en feit.

Met weerezin constateerde hij dat deze kennis tegenwoordig niet meer telde. Steeds vaker werd er bij twijfel uitgekeerd. Door de nieuwe formulieren kreeg de slordigheid vrij baan – en er was niemand die zich er rekenschap van gaf dat

zulks strijdig was met het wezen van het assurantiesysteem.

Behalve Van Poel van Avezaath. Hij was de enige die het er niet zo gemakkelijk bij liet zitten. Voorzover het aan hem lag, hadden troebele zaken ook onder de nieuwe richtlijnen weinig kans van slagen. Zonder oorzaak geen gevolg, en loze feiten verdienden het niet door de polis te worden gedekt.

Zelf had hij, als particulier, nooit gedeclareerd, ook niet die ene keer toen er gerede aanleiding toe bestond. Tussen zijn echtgenote en hem waren bij die gelegenheid harde woorden gevallen, maar hij was er trots op geweest niet te zijn gezwicht. *No claim* was door zijn zuiverheid een van de mooiste begrippen die hij kende. Het was de ziel van het verzekeringswezen, van de afdeling Schade althans, en hij kon zich niet voorstellen dat hij die zou verkopen. Voor gewone mensen was het voldoen van premies een soort inleg voor een kansspel, met de restitutie als prijzengeld en uitkering bij oververzekering als bonus. Zelfs zijn vrouw had hem dat voorgehouden: dat hij reeds een bepaalde somma aan premieheffing had betaald en daarom 'recht' had op restitutie. Nooit had hij de onnozele het hogere streven der verzekeringen kunnen bijbrengen: de zekerstelling die een vrijwaring is – het lot als een gedekte polis, de *no claim* als schriftelijk bewijs dat rampspoed geen vat had op de volledig verzekerde. Nee, zijn vrouw begreep hem niet. Daarom had hij zich, met personeelskorting, ook tegen haar ingedekt.

Soms dacht hij dat hij alleen stond in zijn geloof en vertrouwen in het assurantiesysteem. Wanneer hij Slosser tijdens de werkbepreking hoorde zeggen dat er niet te veel tijd en aandacht moest worden vermorst aan de afleggertjes of *doodlopers*, protesteerde hij in stilte. Natuurlijk kreeg Slosser zijn directieven van boven, en kon hij er zelf niets aan doen. Toch was het een schande dat de Maatschappij de

rechtvaardigheid woog op de balans van winst en verlies. Hij achtte het in strijd met de juistheid een zaak te beoordelen naar de hoogte van de eventuele restitutie. Het was zijn taak de claims te behandelen en zolang er incorrectheid bestond, vonden ze hem op hun weg. Hoe dan ook. Omdat hij niet geneigd was tot openlijke tegenspraak, volgde hij de richtlijnen plichtsgetrouw op en behandelde hij de aflegger-tjes en doodlopers privé – niet uit gedienschtigheid jegens de Maatschappij, maar uit innerlijke overtuiging. Hij kon niet anders, hij kon geen half werk leveren. Of het nu een gestolen portemonnee betrof, een inbraak of verkeersschade, hij móést de ware toedracht weten. Hij verstond zijn vak. En een vak, dat is een roeping.

Jongere collega's beschouwden hem als een ondergeschikte van de oude stempel. Hij wist dat wel. Ze lachten hem achter zijn rug uit omdat hij ondanks zijn ijver en nauwgezetheid nooit carrière had gemaakt. Een armzalige dienst-klopper vonden ze hem als hij weer eens na kantoortijd op de fiets stapte om ergens ter plekke de zaak in ogenschouw te nemen. Zo had hij het vak nu eenmaal geleerd, ook Slosser had het zo nog geleerd. Dat de bezuinigingen thans hun schrale spoor trokken, so it. Hij deed zijn werk. De expertise was en bleef de grondslag van de schadebepaling, expertise en taxatie, daar draaide het om. Hij kon helaas niet alles aan in zijn eentje. Door zijn hardnekkigheid hoopten de achterstallige behandelingen zich op. Er was daarom geprobeerd hem over te plaatsen naar Levensverzekeringen, het rustoord van de branche. Alsof hij met zijn extra inspanningen de Maatschappij tot *last* was. Hij had al heel wat fraudeurs ontmaskerd, *kruimelaars* in het jargon, maar ze waren evengoed uit het bestand geschraapt – dus zo ontevreden waren ze niet met zijn privé-onderzoeken. Ook de politie werkte hem tegen. Er waren in het korps functionarissen die botweg – en bovendien in strijd met de wet – weigerden proces-verbaal op te maken wanneer hij aangifte kwam

doen van valsheid in geschrifte en poging tot oplichting. Als de criminaliteit telefonisch werd afgehandeld, c.q. afgewimpeld, dan stond een assurantiemedewerker machteloos. Hij mocht dan bijvoorbeeld ter plekke de afwezigheid van braaksporen vaststellen, wanneer de cliënt loog dat de boel inmiddels was gerepareerd, moest hij het per formulier opgegeven verlies noodgedwongen accepteren. Hij kon zo iemand hoogstens nog pakken op de gebrekkigheid van hangen sluitwerk, maar dat was bij zulke lieden natuurlijk tot in de puntjes verzorgd.

Bovendien werd zijn werk bemoeilijkt door de toenemende grofheid van de cliënten. Het kwam steeds vaker voor dat hij met mishandeling werd bedreigd door hardhandige kerels in hemdsmouwen en met etensresten rond de mondhoeken, door vrouwen en kinderen zelfs en niet het minst door huisdieren.

Toch versaaft hij niet. Het waren voor hem kleine overwinningen wanneer hij zogenaamd ontvreemde elektronische afspeelapparatuur of in de polis apart vermelde kostbaarheden in een door hem betreden woning aantrof zonder dat de betreffende declarant de juiste kwitanties kon overleggen. Op deze wijze maakte hij tot in de meest verslonsde uithoeken van de stad duidelijk dat er voor bedriegers bij de Maatschappij geen plaats kon zijn. Slosser was hem daarvoor – ondanks alles – altijd dankbaar geweest, dat voelde hij. Niet dat het ooit werd uitgesproken, maar dat hoefde ook niet. Hij was er niet zo een die bij de chef naar complimenten viste. Hij wilde slechts zijn taak naar behoren vervullen. Dat was zijn plicht.

En plicht behoorde, net als rechtvaardigheid, blind te zijn. Zonder aanzien des persoons. Wetten en regels bestonden bij gratie van onbepaalde uitvoering, daar paste geen wiken en wegen. Een overtreding was en bleef een overtreding. Het was niet aan de uitvoerder daar een mening over te hebben. Daarom deed ook zijn eigen mening er niet toe,

zo hij er al een had. Zolang in de polis niet stond vermeld dat ook bij leugen en bedrog werd uitgekeerd, zou hij dergelijke valse inbreng bestrijden, want de regels stonden hoger dan de richtlijnen die intern werden uitgevaardigd.

Sinds kort waren er complicaties opgetreden die de overzichtelijkheid nog meer verstoorden. Van Poel van Avezaath was ergens in verstrikt geraakt, misschien niet juridisch, maar zeker moreel. Het betrof een geval dat het verzekeringsrecht verre te boven ging, al zaten er nogal wat assurantiekanten aan, op het gebied van lijfrente en op dat van schade en wettelijke aansprakelijkheid. Maar in wezen ging het om een hoger recht, waarvan de beschikking niet in handen lag van verzekeringsmaatschappijen, zelfs niet van rechtbanken en zeker niet van de heer Van Poel van Avezaath. Het was het recht dat aan God toebehoorde en dat, als het voltrokken werd, onder de mensen lot of lotsbestemming werd genoemd.

2

Het was begonnen met een verandering, een merkwaardige afwezigheid die hij voelde, alsof hij een lege plek was geworden. Hij bleef ogenschijnlijk voldoen aan de gestelde eisen: hij ging naar kantoor, zelfs fietste hij na vijven ter controle naar verdachte adressen, thuis verzaakte hij na het zwijgend avondmaal de afwas niet, hij zat plichtsgetrouw in zijn stoel naar de televisie te staren en kroop, als hij de lichten had uitgedaan, naast zijn vrouw in bed. Maar het gebeurde niet meer als vroeger en als altijd. Het was alsof het *werd* gedaan.

Hij kon de klaarheid niet meer terugvinden, de krachtige categorieën van onderscheid en samenhang. Het leek of alles zomaar gebeurde en hij zich er toevallig tussen bevond. Hij voelde zijn vingers door de dossiers trippelen, hij

zag zichzelf de kamer van Slosser binnengaan en hoorde zich overleggen, en als hij terugliep naar zijn bureau bleek er een rapport te liggen waar hij aan scheen te werken.

Hoewel hij wist dat er iets mis met hem was, had hij tegelijk de indruk dat hij de dingen in hun ware gedaante zag – en dat het niet anders kon gaan dan het ging.

De verandering had zich tussen de middag aangediend, terloops en zonder enige dramatiek, als een gedachte die iedereen had kunnen hebben. Misschien had ook iedereen hem gehad en was hij nu bij hem terechtgekomen, vies en beduidt als een formulier waar niemand raad mee wist, zo'n afleggertje dat werd doorgeschoven van bureau naar bureau. Van Poel van Avezaath had eerst gemeend dat het hem niet aanging. Toch kon hij er niet meer van af komen, hij moest het blijven denken: *mij is alles onverschillig geworden*.

Hij had gehoopt dat het aan de boterhammen lag die zijn vrouw hem had meegegeven, een onsmakelijk lunchpakketje met margarinevlekken aan de buitenkant. Hij had er even aan geroken, het pakje weer opgeborgen in zijn tas en het onderweg naar huis bij een vijver aan de eenden gevoerd.

Maar ook de volgende dagen bleef de weerzin.

Voortaan betrad hij het gebouw met lichte huiver, die pas verdween als hij zich overgaf aan zijn werk en zich liet meedeinen op de slome cadans van de herhaling. Dat lukte hem enkele uren – totdat ook de herhaling hem ging beklemmen. Hoe iemand een telefoon vasthield, hoe iemand liep, bepaalde lipbewegingen of vingergedoe, het kleinste en onopmerkelijkste kon hem tot stille razernij brengen. Juist het kleinste en onopmerkelijkste, omdat het zo onbenullig was, zo zonder weet of bedoeling. Dat kon hij niet verdragen, dat het onachtzame zich gevrijwaard achtte.

Hij haatte de gedachte die hij had. Hij begreep niet dat uitgerekend hij degene was die ermee werd lastiggevallen.

Hoe meer hij zich vastklampte aan de waarden die hij vertrouwde, des te meer breidde de gedachte zich uit, als een vlek die je weg probeert te poetsen en juist daardoor uitsmeert. Hij dacht dat het defaitisme was, vermoedheid of verkramping uit onmacht, en hij besloot zich nog harder in te spannen. Het enige wat hij ermee bereikte, was dat hij er radeloos van werd.

Polisvoorwaarden die hij altijd uit het hoofd had gekend, moest hij nu nauwkeurig lezen omdat hij sommige bepalingen ineens zo vreemd vond. Hij struikelde over juridische formuleringen en grammaticale wendingen, verdwaalde in bijzaken en kon voor een fier geplaatst 'derhalve' of 'kortom' geen enkele rechtvaardiging vinden. Hij nam zaken die afgehandeld waren opnieuw ter hand en legde nieuwe gevallen terzijde in de veronderstelling dat ze al waren afgedaan.

Dat Slosser hier niets van merkte, luchtte hem niet op, integendeel, het sterkte hem in de ongewenste overtuiging dat wat hij deed van geen belang was. Hij kon er kennelijk met de pet naar gooien, het maakte niemand iets uit. Zijn aanwezigheid telde niet – alsof ze hem op dood spoor hadden gemanoeuvreerd.

Het was bij de Maatschappij bekend dat hij zaken tot de bodem uitzocht. 'Lastig en tijdrovend' had er in het memo gestaan. Misschien gaven ze hem dus met opzet bepaalde klussen waar geen eer aan te behalen viel. Het was hem opgevallen dat zijn werk er zwaarder op was geworden. Hij had dat in eerste instantie geweten aan de verloederende moraal der burgers, die was terug te lezen in de premiestijgingen. Maar nee, hij kon niet geloven dat Slosser hem wilde uitrangeren, en hij schaamde zich dat hij slechte gedachten had over het beleid van zijn superieur.

Uit alle macht probeerde hij de routine terug te vinden.

Of het nu de Swiss-klok boven de klapdeuren van de afdeling Schade Particulieren betrof of het polshorloge dat zich

zelf opwond, ze gaven uren aan die hij al zo lang kende dat ze altijd 'nu' hadden betekend. Het 'negen uur' van de binnenkomst, het 'halfelf' van al begonnen en nog zeeën van tijd, het 'twaalf uur' van de lunchpauze, de fijne, volle, rijpe middagtijden als 'halfdrie' en 'drie uur' en de latertjes als 'vier uur' en 'halfvijf', er was geen wijzerstand waar hij niet vertrouwd mee was geweest. Ze correspondeerden met zijn werkzaamheden. Aan het uur mat hij zijn vorderingen, aan zijn vorderingen kon hij de tijd aflezen. Tempo en regelmaat zorgden voor vastigheid, zorgden ervoor dat alles klopte.

Ook de dagen van de week hadden die kwaliteit. Maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, het waren de bijnamen van het eeuwige heden. Alleen met vrijdag had hij moeite, net als met 'vijf uur', omdat ze op eindigheid wezen.

Maar het liefst waren hem de uren, ze stonden hem het meest na, ook omdat hij meer van cijfers en getallen dan van letters hield. Ze drukten, in tegenstelling tot een woord, iets *precies* uit. Met een getal kon nooit een ander getal bedoeld worden. Telefoonnummers, geldbedragen, codes, data, hij onthield ze vanzelf. Iedere cijfercombinatie had zijn eigen charme en karakter. Er waren cliënten die hij alleen bij hun polisnummer kende, vanwege de speciale rol van de zes en de negen of de regelmatige reeks die erin school. Ook in 'lelijke' getallen wist hij schoonheid te ontdekken, via ezelsbruggetjes van huisnummers, jaartallen en de beursnoteringen der obligaties.

En nu ineens was hij het kwijt, de hele ordening was zoek. De tijden op kantoor klopten niet meer en zelfs de dagen verrasten hem, alsof er tijd werd overgeslagen en weggemoffeld. Het kwam voor dat hij bij het verlaten van het kantoor niet eens wist of hij iets had gedaan en nog steeds het gevoel had dat de dag nog moest beginnen.

Ook de omgeving werd hem vreemd. Hij zag op kantoor allerlei zaken die hem voorheen nooit waren opgevallen. Deurlijsten met een ribbelrand, een bruine doos boven op

de archiefkast, hij zag dat de bureaus die tot een blok aaneengeschoven waren, niet goed op elkaar aansloten. En de deurklink van de kamer van Slosser, was die vernieuwd? Het langwerpige zwarte brilmontuur van Hendriks, de nieuwe jongen, hij registreerde het allemaal met ongewone helderheid, als zocht hij naar een bijzondere betekenis die hij net niet kon achterhalen. Tegelijk was dit alles heel veraf en niet ter zake, het waren vreemde, willekeurige details, zoals iemand die bestudeert tijdens het wachten, geconcentreerd en onverschillig tegelijk, met hevige belangstelling op het moment zelf om het daarna voor altijd te vergeten.

Zulke achteloosheid was een kwelling voor hem. Alles behoorde een waarde te hebben. Zonder dat werd het een rommeltje waar toeval en willekeur heersten. Alles moest ergens toe dienen. Dienen, daar ging het om, daar kon je waarden mee uitdrukken. Dat het slecht ging met de wereld in het algemeen en met de heer Van Poel van Avezaath in het bijzonder, kwam doordat dit niet meer werd begrepen. De hiërarchieën werden niet meer begrepen, zodat hij nu over een kartonnen doos en de bril van Hendriks zat te piekeren in plaats van aan zijn werk te gaan en zijn opdracht te vervullen. Die bril van Hendriks bijvoorbeeld paste ongetwijfeld in een hiërarchie en vond daarin zijn betekenis. Op de neus van Hendriks zelf natuurlijk, want voor Hendriks stonden waarde en betekenis van de bril vast. Ook bij opticiens, glasfabrikanten en in de montuurnijverheid had het hulpstuk zijn functie. Daar maakte het deel uit van een reeks en vond het zijn betekenis door de vaste plaats die het innam.

Deze gebondenheid was *verticaal*: het een werd op het ander 'gestapeld', je kon niet zomaar een onderdeel uit een hiërarchie 'weghalen' of 'verplaatsen' zonder het evenwicht te verstoren. Het was een kwestie van verantwoordelijkheden en afhankelijkheden. Zo werkte ook een organisatie als