

De omweg

van Albert Heijn slechts de bezegeling van een maatschappelijke ontwikkeling die onafwendbaar is. Ondanks het 'virtute et labore', deugd en werkzaamheid, de vrijwillige katholieke retraite van zaterdag tot maandag – voor de helft door de firma betaald –, het kruisbeeld in kantoren en fabrieken, de kameraadschap onder het groeiende personeel, de gezamenlijke vakantie rond 15 augustus(!) van één week, de strenge, maar hiërarchische leiding, legt een aanvankelijk succesvolle formule: fabriek en winkel (productie en verkoop) in één hand, onverbiddelijk het loodje. De financiële deelname van de Osse fabrikant Jurgens met zijn margarine, 'hoogfijne botermelange', en de door huwelijken met gefortuneerde, katholieke families versterkte dynastie schieten dan tekort. Wie met zijn tijd niet meegaat en de tijdgeest niet verstaat, delft vroeg of laat het onderspit. Dit zo herkenbare drama in het persoonlijke leven van mensen, van fabrieken, firma's, instituten, kerken, kloosters en verenigingen voltrekt zich iedere dag en voor onze ogen. Van den Oord heeft de opkomst, bloei en ondergang van het Bossche kruideniersimperium, zijn macht in de stad en zijn directe bemoeienis met het dagelijks gezinsleven van duizenden mensen met gevoel voor anekdotiek indringend beschreven. Het boek is overdadig geïllustreerd en geeft daarmee de sfeer van de winkels en de bruisende activiteiten rond het 'gele Monster', die indrukwekkende fabriekstoren van architect Jan Keulemans in de Orthenstraat en aan de Smalle Haven, uitstekend weer.

Kees van de Oord, *De Gruyter. Geschiedenis van een kruideniersimperium* ('s-Hertogenbosch/Zwolle 2000).



De juiste brief op de juiste plek: een postbode doet zijn werk. (Houtsnede uit Van Brabant die excellente Cronik, Antwerpen 1530)

Een telkens terugkerende ervaring, die mij voorgoed in de absurde cirkel van de eindeloze reflectie dreigt op te sluiten, is dat mensen die graag vertellen, ook altijd alles blijken te beleven. Zelfs het meest burgerlijke bustochtje krijgt in hun verhalen een epische allure. En die verhalen hebben dan ook nog een gave structuur die lijkt te suggereren dat de gebeurtenissen zich voegen naar de wensen van de verteller die gewoonlijk ook de held van het verhaal is. Zelf kom ik altijd te laat voor de grote gebeurtenissen en de heroïsche verhalen waarin alles op het juiste moment gebeurt. Als ik op het toneel verschijn, is er beschamende pech of tartende absurditeit. Ik wil mijn auto starten om ook eens dynamisch weg te scheuren en dan slaat de motor af. Een klein, klagelijk verhaal, waar je aan de stamtafel pas laat op de avond mee voor de dag kunt komen. Grote verhalen kan ik niet vertellen en op een boeiend mannenleven kan ik niet bogen. Maar wat ik meemaak, maak ik wel dikwijls mee, tot vervelens toe, en het ligt bijna altijd op het gebied van de bureaucratiese absurditeit, bij uitstek de realiteit van de kleine man.

Ook wat ik nu bij gebrek aan boeiend verhaal ga zitten opschrijven, ligt in die sector. Ik wil een brief die op mysterieuze gronden twee keer achter elkaar als onbestelbaar gere-tourneerd is en waarvan ik weet, dat de geadresseerde daar ongeduldig op wacht, eigenhandig aan het loket gaan bezorgen om aan de kort aangebonden dienstverlener te laten zien dat het adres door mij volledig juist en met keurig machineschrift is ingevuld. De man, die al klaar zit om het een en ander uit te leggen, op een toon van 'U dient zus en U moet zo', schakelt na mijn glasheldere uiteenzetting razendsnel over op de medemenselijke luisterhouding, die hij zich eigen heeft gemaakt in een cursus omgang met querulanten. Geen houding kan een grotere ongeïnteresseerdheid uitstralen. Ik mag dus nog eens mijn zielige epos vertellen. Op de cursus is verteld, dat daar rust van uitgaat. Mensen in nood – en querulanten zijn in wezen mensen in nood – willen hun verhaal kwijt.

Daarna ben ik getuige van een staaltje problem solving waar je als filosoof en bewonderaar van Kafka jaloers op zou worden. Want na wijze woorden als dat er nu eenmaal altijd fouten worden gemaakt waar mensen werken – en waar nalaten te werken nog meer – en na enig overleg met andere medewerkers wordt dan met vereende krachten de bevrijdende conclusie getrokken, dat de fout ergens anders gemaakt moet zijn. Dat zien zulke kenners aan het stempel.

De postbus waarin de brief de eerste keer al terecht had moeten komen en waaruit de geadresseerde hem zelf kan ophalen, bevindt zich intussen niet op een eindeloze Odyssee van het loket verwijderd, maar op een afstand van ongeveer twee meter. Zo'n transport moet toch zonder hachelijke heroïek en zonder de omzwervingen te regelen zijn. Maar als leek, vooral wanneer je gezegend bent met een zonnige kijk op het leven, onderschat je altijd de problemen die het pad van een dienstverlener kruisen. Op mijn vraag, waar dan op dit minuscule traject de fout gemaakt kan zijn, en via welke omweg of door welk onbevoegd gezag mijn brief als onbestelbaar bestempeld kan zijn, krijg ik geen antwoord. Niet de hele wereld blijkt onder hun bevoegdheid te vallen, al ben ik misschien geneigd dat te denken. Aan het loket geldt het probleem als bevredigend opgelost, zodra is komen vast te staan dat het niet veroorzaakt kan zijn op de enige plaats die daarvoor in aanmerking komt, dus op het moment dat het pas echt intrigerend begint te worden.

Een grootscheeps onderzoek ben ik niet gestart. Voor de waarheid van dit verhaal kan ik ook zonder dat instaan. Mij dunkt dat het absurd genoeg is om aan het strengste criterium van waarheid te voldoen. Dat is namelijk: wat je niet kunt verzinnen is rijp om te gebeuren. Werkelijkheid ontstaat pas bij een bepaalde graad van onmogelijkheid. Alleen het absurde is mogelijk.

Cornelis Verhoeven