Je leert ze kennen als ze zichzelf niet kennen

Een weg wordt nooit gevonden door iemand die de weg al kent. Als dat nog geen gezegde is, dan zou het dat moeten worden. De andere kant is wat in de titel staat: je leert ze kennen als ze zichzelf niet kennen. Laat me dit uitleggen aan de hand van het volgende. Als een overheidsinstelling een dusdanige verbouwing uitvoert dat het tijdelijk moet verhuizen naar een andere, is het interessant – en irritant – om te merken hoe weinig zelfbewust organisaties zijn in het zich voorstellen wat dit voor relaties kan betekenen. Om het maar even uit eigen ervaring te vertellen: ik moest bij de VNG zijn, onze gemeentevereniging. Ik had wel gehoord dat ze vanwege verbouwing verhuisd waren, maar mijn PDA kon de VNG-site niet verwerken, dus na een eerste poging reed ik toch maar naar het bekende adres. Een leeg gebouw. De werkers binnenin wisten van niets, helemaal niets. Op de gevel gekeken: helemaal niets – ja, een prachtig plaatje van het gebouw in de toekomst, maar geen adres van waar ik nu moest zijn. Toen maar het algemene nummer gebeld en vervolgens keurig geholpen.

Niets bijzonders, ware het niet dat iets vergelijkbaars me kort daarvoor was overkomen bij het gebouw van de Raad van State. Als ware het de belegering van Jericho, zo heb ik rond het gebouwencomplex gelopen op zoek naar een ingang of alternatief adres. Weer nergens iets op de gevel of naast de voordeur te vinden. Behulpzame arbeiders konden me vervolgens wel helpen – naar het verkeerde adres. Na mijn omzwervingen bij een heuse receptie gekomen, vertelde ik over mijn avontuur. Mij werd verteld dat er een bord gehangen had, maar dat het weg was gehaald door vandalen. Maar wordt dat bord dan niet vervangen? Bij ons moet u niet zijn, werd er gezegd en ze duikten letterlijk en figuurlijk weg.

Het is zo simpel: bekijk het eens door de ogen van het Sinterklaaslied: *''t is een vreemd'ling zeker, die verdwaald is zeker'*. Wat zou die vreemdeling nou overkomen? In deze TomTom- en internettijd hebben we de neiging om te denken dat alles bekend en vindbaar is. Gooi het ergens digitaal op een server en het is geregeld. Maar dat is niet waar en het is nooit goed geregeld. Het lijkt een beetje op wat je overkomt als je in het buitenland rondrijdt en je af moet gaan op de straatnaamborden op de hoeken van de straat. Het lukt allemaal wel, maar makkelijk is anders. Verplaats je dan eens in wat een buitenlander overkomt als die met de auto de weg moet vinden in de stad.
Wij zijn in Nederland zeldzaam zuinig en klein in ons straatnaambordenbeleid. Probeer ze maar te vinden als je ze nodig hebt. Probeer ze maar te lezen als je aan het langsrijden bent. Als je door de ogen van een vreemdeling kijkt naar je eigen routes, ben je opeens niet meer Trots op Nederland. En daarom kom ik met het volgende voorstel – en ik daag elke politieke partij uit om hier wettelijk werk van te maken: bij elke locatiewijziging en bij alle routeaanduidingen dient er verplicht een niet Nederlands sprekende buitenlander te worden ingeschakeld om vooraf en TomTom-loos de route te vinden. Lukt dat niet binnen redelijke tijd – een voor haastige Nederlanders redelijke tijd, dus razendsnel – dan dient de betrokken partij maatregelen te nemen. Komen er klachten op dan wordt er op kosten van de slecht vindbare partij alsnog een buitenlander ingeschakeld om de weg te vinden – maar dit keer één die aan beide ogen bijziend is, geen bril draagt en ten minste 80 kilometer per uur rijdt. Alle schade die daar eventueel uit kan voortvloeien, komt uiteraard ook voor rekening van de verstoppende partij. Als zo'n wet niet richtinggevend is, dan weet ik het niet meer.

Peter Noordhoek
www.northedge.nl