

De sfeer in de polder



Het Team Publieksvoorlichting ontvangt me met het enthousiasme dat men van publieke voorlichters mag verwachten. DNB krijgt gemiddeld vijftig telefoontjes en vijftig e-mails per dag van burgers die existentiële en minder existentiële vragen willen stellen aan de centrale bank. 'Het gaat soms ook om meningen', zegt een medewerker.

Ik voel de bui al hangen.

Geen van de medewerkers van dit team wil met naam in de krant, e-mails van het team worden ook niet meer met naam ondertekend om 'intimidatie en bedreiging' te voorkomen.

DNB en het betalingsverkeer bestaan bij de gratie van vertrouwen en het vertrouwen in DNB is hoog. Het vertrouwen van DNB in sommige burgers die contact blijven te zoeken met de bank is wat lager. Begrijpelijk, voor enkele burgers is contact identiek aan de doodsdreiging.

'Veel mensen bellen met klachten over KYC', zegt een medewerker.

'KYC?'

'Know Your Customer. Banken moeten in de strijd tegen witwas-

'Banken moeten in strijd tegen witwassen veel van klanten weten, maar we kunnen het uitleggen'

sen veel van hun klanten weten, soms voelen klanten zich gediscrimineerd. Maar we kunnen het uitleggen. Een meneer heeft zelfs ooit teruggebeld om te zeggen: "Bedankt, nu begrijp ik het."

Ik zie tevredenheid op de gezichten van Team Publieksvoorlichting. Een voorlichter zegt: 'Kom maar naast me zitten.' De telefoon gaat. Een dame zegt: 'Ik heb gisteren gestort en toen is het bankbiljet gescheurd, een deel is in de machine verdwenen, en een deel heb ik nu in mijn hand.'

'Vervelend', zegt de publieksvoorlichter. 'Het stuk dat u in uw hand hebt is dat groter of kleiner

dan de helft van het bankbiljet?'

De publieksvoorlichter ontroert me. 'Soms zit ik wel een uur aan de telefoon met één iemand.'

Ze toont me een mailwisseling met een burger die betrekkelijk beschaafd Klaas Knot de les leest over de hypotheekrenteaftrek.

'Wil je nog meer zien?' vraagt het team. 'Ik weet genoeg', antwoord ik beleefd.

Vervolgens staat de troonrede op het programma. Ik kijk mee in de kamer van de woordvoerders. 'Waar zit Klaas?' vraag ik. Wordvoerder Bouke Bergsma staat op en zoekt tevergeefs Klaas op het scherm. Wel zien we telkens Paul Rosenmöller en Geert Wilders, broederlijk naast elkaar.

Na het Team Publieksvoorlichting komt de troonrede me voor als een lange e-mail van een ontevreden burger.

In de middag is Klaas terug uit Den Haag voor een bijeenkomst over loonontwikkeling. Hij ziet er verkwikt uit. Het staat eenieder vrij een siësta te houden tijdens de troonrede. 'Het was warm in de zaal', zegt Klaas.

Wilko Bolt, hoogleraar aan de VU en adviseur bij DNB, is aanwezig. Hij zal de feiten achter de eisen presenteren. Klaas zegt: 'Er is net een paper van Wilko geaccepteerd in de *Journal of Political Economy*. Dat is wat, als je dat voor elkaar krijgt.'

Ik krijg de indruk dat Klaas het liefst papers in de *Journal of Political Economy* wil publiceren en dat presidentschap er hooguit als hobby bij wil doen.

Terug naar Prinsjesdag. Klaas zegt: 'Na afloop sprak ik met Kim Putters en wat andere collega's over de sfeer in de polder.'

Klaas kijkt zwaarmoedig en zegt dan: 'Ik moet hier binnenkort over spreken in de Eerste Kamer. Je gaat me toch niet al het gras voor de voeten wegmaaien?'

Ik beloof discretie.



Arnon Grunberg is schrijver van romans, essays en columns.