

# Zoekt en gij zult een achterdeurtje vinden

Onderzoeken zit in de mens. Wij willen alles weten. Meestal beter, en vaak zeker weten. Vanaf de jonge onderzoekers tot aan de lijkschouwers gaan we op ontdekkingsreis in het verleden. We zijn meestal mannen. Vrouwen houden immers meer van de argwaan van de dag. Kantoren vol analisten, chercheurs, laboranten, speurders, visiteurs, detectives, enquêteurs, natrekkers, examinatoren, controleurs, inspecteurs en observatoren doen niets anders dan het gezochte aandachtig bekijken. We hebben een dagtaak aan meten, keuren, polsen, peilen, pluizen, proeven, spitten, testen, toetsen, vissen, fouilleren, schouwen, snuffelen, verhoren en visiteren. Vinden we iets, dan gaat het op de stapel. Doen we het langer dan een dag, dan halen we een versterkend voorvoegsel van stal, zoals door, uit of na. Ontdekken we teveel, dan biedt het ronde archief uitkomst. Ondanks alle verificatie is dit vorsen nog geen experimenteren, laat staan iets nieuws ontdekken. Het verschil zit 'm in de scope en het getij. Als het economisch slecht gaat worden de onderzoeksbudgetten gereduceerd en moeten de overtallige managers speuren naar de gebreken. Zodra het tij aantrekt, wil men nieuwe mogelijkheden en gaat iedereen weer het gat in de markt zoeken tot hij een ons weegt. Jaar in, recessie uit wisselt de expeditie als eb en vloed van richting. Het prototype van de varkenscyclus. Kan jaren duren, tot het einde van de sollicitatieplicht. En ben je op je ouwe dag eindelijk uitgerangeerd, dan vul je de eindige dagen als stamboekspeurder.

Toch kan ontdekken leuk zijn. De gemiddelde uitpluizer is blij met aandacht voor zijn of haar exploratie. Twee kolommen in de krant, liefst met een foto van je troetelkind bevestigt je kunnen en doet het goed in collegiale kring. Als wetenschapper is alles behalve een huis-aan-huis blad geschikt voor je staat van dienst. En af toe een stukje in het plaatselijke sufferdje heeft ook zijn charme: dan snappen familie en burens ook waar je de hele dag bent. Soms gaat de communicatie met de boze buitenwereld fout, maar dat gebeurt als professionals zich er mee bemoeien. Doorgaans de sekse van de argwaan, heksend van hot naar haar om overal nét niet bij te hoeven zijn. Spiedend naar overtreders hebben die beterwetters zoveel oog voor publieke relaties dat ze ondershands contact niet willen zien. Om hun onmisbaarheid aan te tonen, sluiten ze deuren af, blokkeren de mail en halen dreigend hogerhand van stal. Wie dan nog contact heeft met een belangstellende buitenstaander, kan rekenen op een fikse reprimande in mantelpakje, vermoemd in directiejasje. Je voelt het zwiepen van de zweep. Smart als

bumpersticker. In feite lopen ze achter de feiten aan, want wie laat zich in deze tijd nog tegenhouden? Zoekt en gij zult overal een achterdeurtje vinden. Het bestaansrecht van elk virus. De *killer queen cocktail* als paard van Troje bij elk gerenommeerd onderzoekscentrum.

Telecombedrijven doen ook onderzoek. Beproefde methode is het piepsysteem. In procenten bijhouden hoelang de telefonische wachtrij is, de postzakken vol klachten wegen, het aantal opzeggingen tellen en de wanbetalers salderen. Meten is weten. Verkopen van halfwassen doet het eveneens goed: je ziet vanzelf wat er van komt. Ook het oplaten van ballonnetjes is populaire research. Geavanceerd onderzoek is onzin vertellen en daarna zelf de uitslag vaststellen. Overgewaaid vanaf de overkant. Bluffen is in opkomst. Deze expertise is niet meer aan de geldinners voorbehouden en staat nu met stip in de top 10. De beste test is niets doen en het incassogeld vergaren. Ge-

valideerd door niets zeggende accountants. Tegen de tijd dat de curator gaat screenen begint de surseance. Met wat handige aandeelruiltjes is het bezit verplaatst en de schuld verlaten. De achterblijvers zien hun appeltjes voor de dorst halveren. Je ouwe dag verteert.

Dat is niet de enige onrust onder de ouderen. Ze willen zo lang en veel mogelijk zelfstandig blijven. Maar de bus rijdt minder. De bank is dicht. Geen rustgevende sigaren meer. Maandelijks veranderende menu's. Druktoetstelefoons stellen zoveel vragen dat een gemiddeld mens aan 't einde van het verhaal niet meer weet wat te doen. Och, mevrouwetje... Senioren voelen zich gekleineerd en als dom kind in de hoek gezet. Dat komt doordat domme kinderen nu slim zijn en voortaan samen met moeder gaan koken. Als dank voor aandachtig verpozen, krijgen ze wat geld toegestopt om hun duale levensstijl voort te zetten. Kids hebben uitgevogeld dat groot eigenlijk klein is, en dat je meer krijgt via minder. Voordeuren zijn dicht maar achterdeuren staan open. Controle is tijdens werktijden. Liever intiem dan legitiem. Doe als Peter R. Nee, géén familie van! Vertrouw je eigen speurwerk en zoek de uitdaging. ■



Jacob van Kokswijk is communicatiedeskundige en part-time ICT-consultant bij Cap Gemini Ernst & Young.

**De communicatie met de boze buitenwereld gaat fout als professionals zich er mee bemoeien.**