De beveiliger

Steven van der Minne

Beveiligers zijn mannen, soms vrouwen, maar meestal mannen in een keurig apenpakje met een trots glimmende 'V'.

Zo ook bij de Lidl, waar ik mijn wekelijkse boodschappen doe, tevens mijn onderzoekslocatie. De beveiliger kijkt gewichtig de zaak in, vanuit een in zijn ogen strategische positie, loopt soms wat rond omdat hij anders wortel zou schieten, en kijkt niemand aan.

Ik, op mijn beurt, observeer beveiliger. Ik had al ontdekt dat hij meer doet dan enkel goed opletten of er niet gestolen wordt. Als een klant bij de kassa merkt dat een paar eieren in de doos kapot zijn, schrijdt hij met statige pas de winkel in om een nieuwe doos eieren te pakken. Veiligheid omvat ook gastvrijheid, gelukkig, en natuurlijk orde en netheid. Ik zeg deze beveiliger altijd goeiedag en hij groet mij dan netjes terug.

Afgelopen zaterdagmiddag was het bomvol met maar drie kassa's open. Ik sprak mijn bekende beveiliger aan. 'Pardon, meneer, zou er misschien een kassa bij kunnen? Er staan rijen van voor tot helemaal achterin de winkel'.

Met zijn beide handen gebaart bij naar de ruimte boven en achter mij. 'Er hangen hier overal camera's. Die zien wanneer het hier vol is en wanneer er een kassa bij moet. Ik vertrouw op het systeem.'

Nu weet ik toevallig iets van cameratoezicht. Het is en blijft mensenwerk. Er bestaan zeker intelligente camera's die zo geprogrammeerd zijn dat zij bij een algoritmisch bepaalde situatie een signaal afgeven. Die verwacht ik eerder op een high impact locatie als het station in Rotterdam, de nr. 5 van de terrorismegevoelige objecten in Nederland, maar zeker niet bij de Lidl bij mij op de hoek. Vandaar dat ik deze beveiliger nogmaals aanspreek, nu gericht en met een impliciet compliment. Dat wil nog wel eens helpen.

'Meneer, ik heb meer vertrouwen in u dan in het systeem'.

Hiervoor blijkt hij ongevoelig. 'Het systeem heeft ervoor gezorgd dat de mens naar de maan heeft kunnen gaan', dus ik vertrouw op het systeem', luidt zijn antwoord.

Na lang wachten kondigt de luidspreker aan dat een extra kassa open gaat. Ik sta al tactisch zo opgesteld dat ik daar als eerste naar toe kan. Bij het afrekenen sta ik naast de beveiliger. Ik kan het niet laten om hem nog iets te zeggen. 'Nu was ik toch ietsje sneller dan het systeem, denkt u niet'?

'Nee, ik vertrouw op het systeem. Het heeft mensen naar de maan gebracht en weer terug. Je kunt op de Noordpool bellen met je mobiele telefoon.'

'Er moet dan wel bereik zijn op de Noordpool', zeg ik nog, terwijl ik besef dat ik deze strijd al verloren heb. Ik bespaar hem mijn uitleg over zendmasten en satellieten. En ineens ga ik niet alleen de vriendelijkheid maar ook de bijzondere intelligentie van deze beveiliger met zijn technisch vooruitziende blik waarderen. Het is slechts een kwestie van tijd voordat hij gelijk zal krijgen, met een Orwelliaans systeem dat betrouwbaarder is dan mensen. En dát bij de Lidl.