

# Erger dan ergeren

Het is buiten donkerder dan verkookte koffie en de hond leidt mij meedogenloos van boom naar boom. Ons laatste loopje van de dag. Mijn gedachten hobbelen onrustig met ons mee. In telkens verspringende volgorde. Zo nu en dan breekt er eentje uit de sleur van mijn overpeinzingen, om zich na herkauwing weer braaf te voegen bij haar handlangsters in de polonaise van mijn tollende gemoed. Denken doet me pijn. Ik struikel. Had ik mijn hoofd maar thuis gelaten.

Er zijn van die doordeweekse dingen die ik niet wil aankunnen. Die ik weiger te accepteren. Dan maar in een dip. Dingen die niet deugen, die geen mens ooit zouden mogen overkomen. Bureaucratische wanstaltigheden, uitsluitend bedoeld om diezelfde bureaucratie zichzelf in leven te laten houden. Dat kan nooit goed zijn. Zo zijn we volgens mij niet getrouwd. Mijn stokpaard wil die kar niet hoeven kunnen trekken.

Ik had een goedkoop proefabonnement genomen op *nrc.next*: drie weken dagelijks de ochtendkrant voor heel weinig. Ik diende de krant te machtigen om de luttele euro's vooraf van mijn rekening te halen. De bevestiging zou volgen per post. Ik had er alle vertrouwen in – en waarom ook niet?

Na 'n dag of zes kwam op een woensdag de brief, netjes, met de vermelding dat het abonnement inmiddels per afgelopen maandag was ingegaan. Ik vond het wel wat vreemd, maar ging uit van de veronderstelling dat de krant na de eerste bezorging gewoon wel zelfcorrigerend drie weken zou doorlopen.

Toen ik vrijdagmorgen nog steeds geen krant had ontvangen, besloot ik toch maar een bezorgklacht in te dienen. Voor de zekerheid. Dat moest ik doen via de website van de krant (ik wilde dit eigenlijk liever telefonisch doen, maar aangezien mijn situatie aan geen enkele der geboden keuzemenuopties voldeed, bleek dit uitgesloten en behoorde ook het aan de lijn krijgen van een levend persoon niet tot de mogelijkheden). Ik volgde braaf de aangegeven stappen op de webpagina en kwam er al snel achter dat ik vijf afzonderlijke klachtenformulieren moest invullen. Zo gedictreed, zo gedaan. Na enkele seconden kreeg ik vijf ontvangstbevestigingen per e-mail en kon het wachten beginnen. En dat deed het ook.

Twee dagen later vond ik in mijn brievenbus behalve mijn eerste krant een afgescheurde hoek van een kladvelletje met daarop een in onmiskenbaar allochtoon handschrift gekrabbelde verontschuldiging, kennelijk van de bezorger van de krant. Hij (zij?) begon het briefje met de lompe aanhef 'Hallo Bennes', voor het gemak een toevoeging als bijvoorbeeld "meneer/mevrouw" weglatend. Met een beetje inspanning slaagde ik erin het volgende te ontcijferen: 'Uw krant ik veerker voor numer 12 naam Horstman gedan', waaruit ik meende te kunnen opmaken dat de bezorger toegaf mijn krant abusievelijk bij de burens op nummer 12 in de bus te hebben gedaan en mij daarvoor zijn of haar excuses aanbood (tenminste: onder het tekstje meende ik 'Suori' te zien staan, hetgeen overigens net zo goed "sorry" als de naam van de schrijver kon zijn). Mooi, mysterie opgehelderd, dacht ik nog.

Ik nam aan (dom!) dat ik ook nog wel een reactie van de krant zelf zou krijgen en dat op zijn minst het dagblad dus gewoon zou worden doorbezorgd tot de betaalde drie weken zouden zijn vol gemaakt. Helaas.

Afijn, lang verhaal kort: ik heb de krant uiteindelijk slechts twee weken gekregen. De dagbladbezorger vond zijn geschreven kladje kennelijk voldoende pleister op mijn wonde en zag de noodzaak van een vijftal compensatoire kranten niet in. Ook van *NRC* heb ik nooit meer wat gehoord. Uiteraard realiseer ik mij dat we het hier maar over een heel klein bedrag

hebben, maar het principe... De onverschilligheid. Het grote negeren. De onbereikbaarheid. En hoe plezierig het doordeweekse ochtendkrantje ook was, ben ik bang dat dit dan dus nooit mijn krant zal worden.

Ik zie een egel in het gras. De hond ziet hem ook en duwt er met zijn snuit tegenaan. Als hij zich prikt aan de stekels, blaft hij een keer verontwaardigd tegen de roerloze, donkere breipennenbol. We lopen langzaam door. Ik zie beren op de weg. Maar die ziet de hond dan weer niet.

Aangezien ik een flink bedrag moest betalen aan wettelijke eigen bijdrage (zowel over het eerste kwartaal van dit jaar als wegens rijkelijk laat ingediende nota's door de apotheek en zodoende achterstallig over vorig jaar) betreffende mijn zorgverzekering, had ik met een helpdeskmeneer van de zorgverzekeraar afgesproken dat ik dit in een aantal termijnen zou betalen. Netjes te woord gestaan en in goed overleg geregeld. Ik diende alleen nog even een bevestigend briefje van de debiteurenafdeling af te wachten, daarna zou de automatische incasso vanzelf gaan lopen.

Het zal u niet verrassen: de brief liet lang op zich wachten, wekenlang.

Toen het schrijven eenmaal arriveerde, was de eerste termijn inmiddels al afgeschreven van mijn rekening. Een groter bedrag dan afgesproken, en ook het in de brief vermelde aantal termijnen week af van wat ik met de helpdesker was overeengekomen, maar ik besloot daar maar geen punt van te maken. Nee, wat mij stoorde aan de tekst in de brief was de gebezigde term: Betalingsachterstand. Ik was immers helemaal niet achter met betalen, het bedrag dat men in één keer van mij wilde hebben was gewoon wat aan de hoge kant en dat wilde ik graag een beetje gespreid voldoen.

Bovendien werd er een hele alinea gewijd aan wat mij allemaal zou overkomen als ik mij niet hield aan de regeling. Dan zou 'het totale openstaande bedrag volledig en direct opeisbaar' zijn. Dus niet eerst even mijn boterham opeten, nee: direct! Vervolgens las ik dreigende zinsneden waarin woorden als gerechtsdeurwaarder, incassobureau en genoodzaakt de vordering uit handen te geven mij stilletjes toeschreeuwden. Tussen de brief en mijn ogen ontstond spontaan een groenachtig waas. Ik hoorde mijzelf grommen. Mijn lippen werden droog. Ik moest echt even gaan zitten.

Door eerdere gevallen van schade en schande behoorlijk wijs geworden besloot ik (om eventuele stigmatiserende aantekeningen in mijn dossier en administratieve verwarring achteraf te voorkomen) de incassoafdeling te bellen. Een stem op een bandje vertelde mij dat alle medewerkers in gesprek waren en dat ik zéker niet de enige was die zat te wachten. En dat ik een ogenblik geduld moest hebben, alstublieft. Na ongeveer tien minuten deelname aan die vast wel schone zaak (want dat is wat geduld is, zeggen ze) bleek het aantal wachtenden vóór mij echter geenszins te slinken. Ik besloot het later nog maar eens te proberen.

Een zestal pogingen en evenzoveel uren later kreeg ik eindelijk een medewerker aan de lijn. Hij deed niet moeilijk: ik had eenvoudig geen gelijk, zei hij. Dit was nu eenmaal de procedure en die teksten kwamen zo uit de computer, daar kon hij ook niets aan doen. En ach, het waren maar woorden. Bovendien moest ik blij zijn dat zijn baas en hij dermate coulant waren dat mij deze mogelijkheid überhaupt werd geboden, want dat hadden ze toch maar even mooi voor mij over. Of ik mij dat wel realiseerde. En dan had ik het immers maar gelijk moeten betalen, zei hij. Dat had ik toch moeten beseffen, toen ik gebruik maakte van deze diensten op zorggebied, dat die dingen nu eenmaal centjes kosten. Ik moest dan ook gewoon niet mekkeren. Dus.

Met alle kracht die ik in mij had slaagde ik erin alle plots opkomende, onaardig bedoelde opmerkingen als "schandalige behandeling", "klacht indienen", "helpdesκτηreur" en enkele (al zeg ik het zelf) best wel creatieve nare scheldwoorden op het laatste nippertje in te slikken.

Gelukkig maar, het blijkt immers telkens weer dat een dergelijke poging tot bestrijding van diepgewortelde bureaucratie niet meer nut heeft dan te worden aangezien voor de zoveelste tot mislukken gedoemde Don Quichot, vergeefs ten strijde trekkend tegen een onafzienbaar landschap vol zinloos draaiende ambtelijke molens.

Ik bedankte hem hartelijk voor zijn grenzeloze behulpzaamheid en bood mijn excuses aan voor het schandalig verspillen van zijn tijd (waarvan hij kennelijk ruim voldoende tot zijn beschikking had: hij blééf tijdens ons eindeloze gesprek uitweiden, zijsprongen maken, gratis verklaren en debatteren, geen wonder dat ik de hele dag bezig was geweest om hem telefonisch te pakken te krijgen). Uiteindelijk verslikte hij zich bijna in zijn eigen woorden, een pauze die ik benutte om de verbinding te verbreken. Ik had weer verloren.

De hond is inmiddels helemaal leeg en besluit mij te volgen in de richting van de overdadig verlichte entree van ons flatgebouw. Naar binnen, lift naar de achtste en dan gauw een welverdiende wodka met jus in mijn glas, dat is alles wat ik nog wil. Onderweg naar de glazen schuifdeur presteert het beest het zelfs om er nog een allerlaatst druppeltje uit te persen tegen een onschuldige plantenbak. ‘Kom’ zeg ik tegen hem. ‘We gaan lekker naar boven.’

En ik kreeg van de week een brief in de bus van TNT Post. Deze pareltjes van verwend monopoliegedrag meenden mij op de hoogte te moeten stellen van het feit dat per 1 april 2009 de pret voorbij is: de overheid heeft besloten om concurrentie op de postmarkt mogelijk te maken, nu mogen ook andere bezorgbedrijven mijn post gaan bezorgen.

TNT Post vertelde mij in de bozige brief dat zij dit nu al ruim 200 jaar voor mij doen, dagelijks, door weer en wind, bij zon en (dat wist ik niet) ook bij regen.

De zelfbenoemde beschermheren van mijn geadresseerde enveloppen gingen nog verder en legden mij geduldig uit wat “persoonlijke post” nu eigenlijk inhoudt: ‘Bijvoorbeeld rekeningen, bankafschriften, uw belastingaanslag en – helaas soms – een bekeuring voor te hard rijden.’ Ik was geroerd, de zo vertrouwde gleufrieders leefden dus wel degelijk met mij mee. Als ze eens onverhoopt een bekeuring in mijn brievenbus moesten gooien, deden ze dat met pijn in het hart. De schatten! Ik voelde mij gesteund en geborgen.

Maar toen begon de horrortoon in de tekst. Donkere wolken pakten zich samen boven mijn brievenbus... ‘Er kunnen namelijk vaker bezorgers van andere postbedrijven door uw straat lopen om uw persoonlijke post te bezorgen.’ Brrr, wat een griezige gedachte. Vanaf nu zou het gevaar overal op de loer liggen.

En met al die concurrerende schoften die massaal de straten afstruinden om mijn post met opzet te vertragen, zou bezorging nu wel eens langer kunnen gaan duren, begreep ik uit de brief. Bovendien, en ik citeer: ‘Langer, of – in het ergste geval – misschien wel helemaal niet.’

Nou moet het niet gekker gaan worden... Waar halen ze het lef vandaan? Ja: TNT Post bedoel ik dus!

Dergelijke opruiende spuugtaal in een brief van een gerespecteerd (door best veel mensen, denk ik toch) bedrijf, terwijl het een wonder mag heten dat die brief überhaupt bij mij is aangekomen! In de afgelopen drie maanden zijn er op z’n minst vijf poststukken die ik heb verstuurd kwijtgeraakt, met alle gezeur, uitzoekerij en aanmaningen van dien. Minstens tweemaal per week vind ik de post van vier à vijf verschillende bureaus in mijn bus. Foutje. En waar is mijn post dan?

Nee, hun vermaledijde concurrenten gaan mij last bezorgen in plaats van post. TNT Post treft geen enkele blaam, ben je gek, die zijn uiteindelijk het echte slachtoffer! Dat zegt dan een organisatie die mij in principe op de maandag al jaren geen post meer brengt en voor het gemak de dinsdag na Pasen of de dag na wat voor feestdag dan ook gewoon als een maandag beschouwt: geen post dus. Nee, dát is makkelijk! Het wachten is nu op het moment dat de

Barmhartige Bezorgerbroeders besluiten dat de zaterdagpost eigenlijk best kan wachten tot na het weekend – tot dinsdag dus. Misschien moet ik ze eens een briefje schrijven om ze vertellen wat ik... Een vriendelijke brief over mijn ervaringen met PTT, TPG, TZZ of hoe ze tegenwoordig ook mogen heten, waarin ik wat behulpzame suggesties doe en geduldig uitleg hoe ik denk dat ze... Bij nader inzien beter van niet. Die komt hoogstwaarschijnlijk toch niet aan.

We stappen uit de lift en lopen langs vier slapende voordeuren naar de onze aan het eind van de galerij. Binnen is het doodstil. Ik schenk mijn laatste mix van de avond in en plof op de bank. Waar ligt de afstandsbediening? Ah, daar zit ik op.

Als ik de harddiskrecorder aanzet om de eerder die avond getimede aflevering van *The Black Donnellys* te gaan kijken, ontdek ik dat ik voor de zoveelste keer weer eens een uur voetbal heb zitten opnemen. Niks geen serie. Fuckin' voetbal! Wel de goede zender ingesteld? Ja, het RTL7-logootje staat bovenin het beeld. Gewoon niet uitgezonden dus, zonder aankondiging. Van Teletekst word ik niks wijzer en ook op de website van RTL7 vind ik geen greintje informatie. Zoek het maar uit. Zomaar een plots ingelaste voetbalwedstrijd, een dartstoernooi of om één of andere onverklaarbare reden een totaal ander programma dan aangekondigd: het is onderhand de gewoonste zaak van de wereld. Of ze zenden met een beetje pech in plaats van een verse episode onverwacht een herhaling uit van een vorig seizoen. En dan maar afwachten of je de betreffende nieuwe aflevering ooit nog te zien krijgt. Het kan ook best zo zijn dat ie diezelfde avond vóór of na de voetbalwedstrijd werd uitgezonden, zonder dat je het wist. Of misschien wordt ie op een willekeurige andere dag wel net zo onaangekondigd zomaar ergens ingelast. En de kijker? Zijn pech is gewoon vet.

De programma's op de commerciële zenders zijn niet meer of minder dan louter vulling tussen de reclames. En natuurlijk weet ik best hoe commercie werkt. Die jongens moeten geld verdienen, simpel genoeg. Maar mij is geleerd dat je toch op z'n minst ook wel een heel klein beetje dient na te denken bij je klant. 'De klánt?' Ja precies, de klant – dat is die kneus die jouw salaris betaalt.

Wat zappen dan maar. Een herhaling van het *Journal*. Een herhaling van een comedy die eerder op de avond al te zien was, en dat was zelfs al een herhaling. Blote borsten met een 0900-telefoonnummer eroverheen en een kirrend stemmetje dat me uitnodigt om haar borsten te bellen. Gewillige schoolmeisjes, ervaren vrouwen en vrouwen met enorme borsten. Vrouwen met nog grotere borsten. Seks in de buitenlucht en bij je om de hoek. Een zwoel bedoelde blik. Wil je meer van me zien? Bel me. Op elk moment van de dag is er op een zender wel een oude aflevering van *Friends* te zien. Een herhaling van een herhaling van de hoogtepunten van de bloopers van *Dancing With The Stars*. Een hitsige hiphopclip. SBS6 biedt nog meer borsten, nu van hete huisvrouwen. Zeker zes Duitse praatprogramma's (nee ik vergis me, één ervan is Animal Planet). Op zeven zenders reclame. Een herhaling van een quiz die al anderhalf jaar niet meer bestaat laat zien hoe een veel te vlotte jongen minder geld wint dan ie eigenlijk zou willen, geld dat hij inmiddels dus al lánɡ en breed moet hebben uitgegeven. Games, horoscopen, het weer, rare filmpjes, ringtones en (daar zijn ze weer) blote borsten voor op je mobiele telefoon. SMS Snol On naar geef-ons-je-geld en de hete hoertjes zitten straks smachtend achter het raampje van jouw mobieltje.

Een verdwaalde reclame van C1000. Een mevrouw die een hondstrouwe, verstokte C1000-klant moet voorstellen, gaat in deze reclamespot op vakantie en is in een vreemde plaats bij gebrek aan een C1000 verplicht haar boodschappen te doen in een andere supermarkt. Horror! Het filmpje laat duidelijk zien dat het winkelpersoneel haar onbeschoft behandelt, de producten niet deugen, de caissière constant alleen maar met haar collega's zit te kletsen

zonder zich om de klanten te bekommeren en de boodschappen van de vrouw op de lopende band bij het afrekenen ruw op een hoop gooit.

Maar ik denk bij het zien van deze beelden: Hé, zo word ik bij de C1000 bij ons in het winkelcentrum ook behandeld! Dat kan echter nooit de bedoeling van dit spotje geweest zijn. Wat maar weer eens duidelijk maakt dat de wereld en ik lang niet altijd op één lijn zitten. De maatschappij en ik? Wij begrijpen elkaar niet. Maar het kan natuurlijk ook weer gewoon aan mij liggen. Ongetwijfeld.

De hond rekt zich nog maar eens demonstratief uit en rolt zich dan weer op, naast me op de bank. Hij slaakt een nadrukkelijke snurk. Ik druk de tv uit. Goed joh, nog één mixje dan.

© Theo Bennes 2009