

Krantenbezorgleed

Even de kranten pakken...Nee hè? Duistere leegte domineert het postvak. Afgezien van een miezerig shoarmafoldertje en wat binnengewaaid zand. Voor de twintigste keer dit jaar veroordeelt de krantenjongen ons tot summier internetkrantennieuws. En tot het uitputtende en tijdrovende ritueel om de krant alsnog bezorgd te krijgen en de lamzak een flinke opdonder te laten bekomen, liefst in de vorm van onslag op staande voet. Beide onderdelen van dit ritueel zijn tot mislukken gedoemd. Bellen betekent doorgeschakeld worden aan een voice-response-systeem. Omdat je op die manier onmogelijk je frustraties en je vernietigende kritiek kwijt kunt ('feedback' noemen ze zo iets tegenwoordig steeds vaker), laat ik die inspreekbeurt voorbijgaan. Soms laat ik een luide boer, of zing ik een obscene straatliedje uit mijn jeugd, als ik datum en postcode moet inspreken. Meestal volhard ik in grimmig stilzwijgen. Als ik dan alsnog word doorgeschakeld met 'een medewerker', wentelt deze zich doorgaans in zoetsappige verontschuldiging, roekeloze beloftes om de krant nog diezelfde dag te laten bezorgen en de krantenjongen eens flink op zijn lazerij te laten geven. Dat laatste kan ik helaas niet controleren, maar alsnog de krant in de bus? Wie denken ze voor de gek te houden? Naar die krant kunnen we fluiten. Op naar sigarenboer of pompstation dus, om niet voorgoed verstoken te blijven van hot items en haarscherpe achtergrondanalyses van die dag. En vervolgens, het wordt eentonig, opnieuw mekkeren en mauwen, dit keer om schadeloosstelling. Alwéér die verschrikkelijke spraakmachine. Dit keer geen medewerker aan de telefoon na het boeren, het obscene versje en het bokkige stilzwijgen. Want jawel hoor, we zijn te laat. Medewerker geniet van rust na vierurige werkdag. Dan maar naar de website voor een nabezorgingsformulier. Lekker 'feedback' spuien? Niks hoor. Het formulier biedt slechts ruimte voor de datum van het missen van de krant en een verzoek om nabezorging. Een verzoek dat de klachtenfunctionaris ongetwijfeld terzijde schuift met een minachtende grijns. Als hij/zij het al leest. Nadert in dit digitale tijdperk het einde van de papieren krant, zoals velen vrezende Reken maar van yes! Onomkeerbaar. In rap tempo. Geholpen door vadsige krantenjongens en klachtenfunctionarissen, pesterige spraakherkenningsystemen en misselijk summier internetformulieren.