



# Global Logistics

## Frank den Hollander

Toen ik laatst met een enorme stapel poststukken op het Postkantoor verscheen en vanuit de lange lange rij de mannen achter het loket eens stond te bekijken, kwam er een vredig en warm gevoel over mij. Hier, op het Postkantoor, was het goed toeven.

Hoe druk het in ons Postkantoor ook is, hoe lang de rij zuchtende mensen zich ook voor hem uitstrekt, altijd is de baliemedewerker een vriendelijke maar ook beetje saaie man in Postkantoor kleding, die alle tijd voor je neemt. Word je zelf al helemaal zenuwachtig bij de gedachte aan die enorme rij achter je, de medewerker laat zich niet opfokken. Sterker nog: als de balieman een Drent zou zijn, zou hij aan elke klant melden dat hij zich 'geen zwiener om de keet laat jagen'.

De stapel die ik wilde versturen bestond uit grote en kleine kusentjesenveloppen, pakjes die net niet door de brievenbus konden, grote enveloppen en kleine brieven, alles van verschillend gewicht, grootte en dus ook frankering. Toen de balieman daar nu op zijn dooie gemak mee bezig ging, had ik alle tijd om met hem mee te kijken op zijn computerscherm. Ik kreeg er bijna tranen van in de ogen: dat deze uitermate sympathieke Postkantoormedewerker niet de hele dag in aan waanzin grenzende razernij verkeert, mag een wonder heten. In zijn plaats zou ik al lang in een dwangbuis zijn afgevoerd, kwijlend uit een mondhoek en wartaal uitslaand.

De directie van de PTT (of TNT Global Logistics and Mail, zoals

het tegenwoordig schijnt te heten) moet wel bestaan uit een stel sadistische zakkenvullers die hun arme medewerkers terroriseren met een archaisch computersysteem voor alle lokethandelingen. Elk poststuk dat verzonden moet worden vergt minstens acht toetsaanslagen. Telkens moet met de pijltjestoets langs meerdere zwart-witte DOS-achtige schermen worden gemanoeuvreed om alleen maar de waarde van een postzegel in te kunnen tikken. Drie poststukken met dezelfde frankering? Driemaal dezelfde acht à twaalf toetsaanslagen. En voor elk poststuk weer een seconde of negen, elf wachten tot de postzegel uitgeprint wordt ('vraagfrankering', heet dat op de bon).

Als eindelijk alles klaar is, wil je pinnen: lekker makkelijk ja. Maar waar je in elke snoepjeswinkel meteen je pas door de gleuf kunt raggen, moet je hier een minuutje of wat wachten tot eindelijk het pinapparaat oplicht en je het verzoek krijgt je pas er doorheen te halen.

'Oh en mag ik er een bonnetje bij?' waag je ook nog te vragen. De man tikt weer een halve minuut door, bevochtigt zijn vinger en pakt één papiertje van een stapel. Dat wordt zo recht mogelijk in de printer gelegd, dan weer drie toetsaanslagen, en jawel: daar wordt het bonnetje geprint.

Omdat de directie sinds de oprichting van de Koninklijke PTT niet meer heeft geïnvesteerd in snellere hardware, staan de man van het loket en jij minutenlang te wachten tot op de zwart-witmoni-

tor eindelijk het volgende scherm zich aandient. Na een tijdje merk je dat je ogen afdwalen van het stationaire beeldscherm naar het al even onbeweeglijke gezicht van de man: hij berust volledig in zijn droeve lot, heeft met iedereen het beste voor en verwenst niemand, zelfs niet zijn directie, naar de hel. Je zou hem over de balie willen trekken en plat op de bek zoenen: kom hier, toppe, jij bent mijn held!

Toen ik bij een volgend bezoek aan het Postkantoor niet alleen spullen wilde verzenden maar ook nog een nieuwe agenda en wat printerpapier wilde inslaan, vroeg ik of ik een BTW-bonnetje mocht. 'Op wiens naam moet dat komen te staan?' vroeg de man van het loket. Zeven invulschermen later liep ik zo trots als een pauw het gebouw uit. Kom daar bij een andere winkel nog maar eens om: een BTW-bonnetje met je Eigen Naam erop!

H  
C  
Y  
T  
E  
E

