

Blunderen voor gevorderden

Vrijdag 18 februari, 15.54 uur. Air up laat per mail weten dat bestelling #NL-250311 wordt klaargemaakt voor verzending. De website vermeldt een levertermijn van 4 tot 6 werkdagen en daarmee start een spannende strijd. Waterdrop levert namelijk tussen de 4 en de 7 werkdagen. Benieuwd wie als eerste voor de deur staat.

Flash forward: Waterdrop wordt op 23 februari rond het middaguur afgeleverd door GLS, Air up deed er “iets” langer over. Pas op 22 maart krijg ik “‘s werelds eerste drinksysteem waarmee je proeft door geur” effectief in handen.

Flash back naar 18 februari. Na de bestellingsbevestiging landt diezelfde dag nog de shipping information in mijn mailbox. Ik voel de bui al hangen wanneer ik lees dat DHL zich over mijn zending ontfermt. Want DHL werkt samen met bpost en bpost, dat is al meer dan een jaar dikke ellende.

Flash nog een beetje verder back. Helaas heb ik geen lijst van het aantal klachten dat ik in 2021 bij bpost indiende. Ik gok op 20, maar het kunnen er meer zijn. En het is steevast dezelfde klacht: de postbode belt niet aan. Geen van beide postbodes trouwens. Want iemand is ooit op het lumineuze idee gekomen dat zendingen aan de zijdeur moeten worden gezet. Controleren of er iemand thuis is? Bijzaak. De zending is geleverd en het is bijzaak of die nat of droog staat of er mensen aan kunnen of katers tegen kunnen sproeien. Job gedaan, punt. Na heel erg veel klachten bij bpost en de steeds weerkerende belofte dat het met de postbode zal worden opgenomen heb ik er genoeg van. Ik stuur een erg boze mail en laat weten klacht te zullen neerleggen bij de politie. Ik heb immers geen toestemming gegeven om mijn erf te betreden. En kijk, telefoontje van bpost (“sorry, sorry, sorry”) en zowaar een postbode die haar excuses komt aanbieden (de meningen zijn intern verdeeld of ze gemeend waren of niet). Ze dacht in de

app gelezen te hebben dat wij opdracht gaven om de zending op een veilige plaats te leggen. Euh... En het excuus om niet aan te bellen? En onze dorpel zou een veilige plaats zijn? Ik dacht het niet. Maar ik dacht wel dat de plooien daarmee gladgestreken zouden zijn.



Nope. We krijgen een variatie op het bestaande thema. Er wordt nog steeds niet aangebeld. We krijgen wel elke keer bericht dat er niemand thuis was (ook niet bij de burens) en dat de zending naar het postpunt wordt overgebracht. De volgende dag kan ze daar worden afgehaald. Nu durf ik geen uitspraken doen over het al dan niet thuis zijn van onze burens, maar de heer des huizes heeft maandenlang aan telewerk gedaan en ook dochterlief was frequent thuis. Ofwel zijn die selectief doof (want andere mensen slagen er wel in mijn huisgenoten wakker te schudden door aan te bellen) ofwel moet de oorzaak toch eerder bij bpost worden gezocht.

Terug naar die zending van air up. Op **22 februari** laat bpost me weten dat er niemand thuis was en dat de zending naar het postpunt vertrekt. Ik stuur meteen een berichtje naar het thuisfront, waar ze uit de lucht vallen. Er is niemand aan de

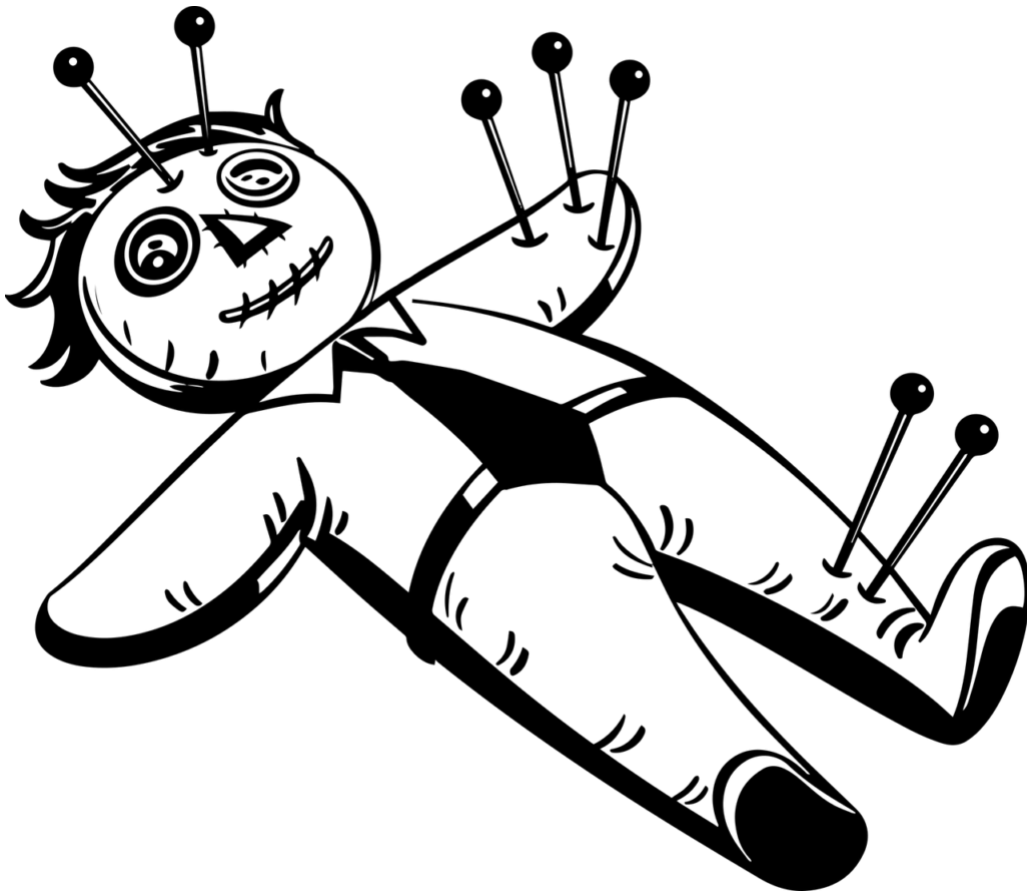
deur geweest. Ik zucht/vloek/doe een schietgebedje en zet "pakje afhalen" op de woensdagplanning.

"Nee," zegt Ellen-van-de-gazettenwinkel-aka-postpunt me na het scannen van de barcode, "die zending is hier niet." Het is 11.00 uur, volgens de mail zou de zending er om 10.00 uur zijn geweest, maar ik heb inderdaad geen bevestigingsmail ontvangen. Ik vraag de meest recente status op en bots op "onderweg naar postpunt", maar ook op het melding dat ik mijn air up een uur geleden al in mijn bezit had kunnen hebben. Ellen kijkt wat ongelukkig, controleert nog eens en vraagt om later op de dag terug te komen. Misschien is er ergens iets fout gegaan.

Ook later die dag is de zending nergens te vinden. En de volgende dag evenmin.

Op **24 februari** maak ik kennis met de chatbot van bpost. Dat ding is ontwikkeld om eenvoudige vragen te beantwoorden, maar mij helpt het voor geen meter. Gelukkig krijg in na een tijdje Isabelle van de klantendienst te pakken, die me laat weten dat ik het pakje "gewoon" in het postpunt kan afhalen. Nadat ze de track and trace nog eens goed heeftbekeken, beseft ze dat dat niet het geval is. Of ze dan kan zien waar de zending wél is? Nee, dat kan ze niet. Heeft er iemand anders een idee waar de zending is? Ah nee, want anders zou de track and trace wel correcte info bevatten. Ze zegt nog net niet dat ik idiote vragen stel. Ik concludeer dat de zending verloren is. "Nee," zegt Isabelle zelfverzekerd, "dat kan pas worden vastgesteld na een intern onderzoek. Daarvoor moet u contact opnemen met de afzender."

(Ik weet het; Isabelle deed haar job en is gebonden aan procedures. Ze was zelfs zo lief om een klacht te noteren. Maar op dat moment vertegenwoordigde ze Het Kwaad en had ik heel erg veel zin om haar eens goed uit te kafferen.)



Mailtje naar de klantendienst van air up. Het automatische antwoord gooit nog wat olie op het vuur: "At the moment, we are experiencing a lot of traffic and therefore may have longer response times. In the meantime, please check out our support portal. You may already find your answer there.", maar gelukkig ontvang ik een paar uur later een zeer vriendelijk, Nederlandstalig, mailtje van Alex-uit-München. Nu ja. "Gelukkig." Alex schrijft dat ik mijn air up kan afhalen bij het lokale postpunt. Zucht.

Na wat over-en-weer-mailen beseft ook Alex dat er een probleem is. Hij stuurt me een invulformulier, waarmee hij naar DHL kan stappen. Ik voel een paar grijze haren extra de kop opsteken, want de gevraagde informatie stond in mijn initiële klacht. Kafka is echt keihard in da house.

Op **7 maart** laat Alex weten dat de zending inderdaad verloren is gegaan. Er wordt een vervangzending klaargemaakt en verzonden.

En dan blijft het weer stil. Heel erg stil. Zo stil, dat ik op

17 maart toch eens aan de air up-boom ga schudden. En zowaar; een dag later lees ik dat “Your order from air up GmbH S55202 is on the way”. Hoera!

En nog meer hoera, want ze zal op maandag, tussen 10.50 en 12.50 uur geleverd worden. En op maandag werkt de heer des huizes thuis.

(Intermezzo. Enkele weken geleden verzon bpost plots: “U was niet thuis, maar we komen morgen nog wel eens terug”. Ik viel van mijn stoel. Er was – wat dacht je – wél volk thuis en een zending opnieuw aanbieden is een optie waarvan ik niet eens wist dat ze bij bpost bestond. Achteraf bleek de info ook niet te kloppen. De postbode viel uit de lucht toen ik de volgende dag navraag deed. “Maar ik ben hier helemaal niet geweest?”)

Voel je hem komen?



Op **21 maart**, om 12.52 uur krijg ik de melding dat er om 12.51 uur niemand thuis was en dat de zending richting postpunt gaat. Ik stuur de printscreen naar mijn telewerker en krijg als antwoord: “Ik heb net de poetsvrouw binnengelaten (12.53

uur). Zij belde, dus ik ben er zeker van dat ik de bel hoor.”

En dan volgt een middagje tussen-de-bedrijven-door-naar-de-klantendienst-van-bpost-bellen. Helaas heb ik geen namen, dus doe ik het even met nummertjes. Dame nummer 1 denkt meteen mee. Ze kan zelf niet zien welke postbode op toer is, maar ze kan wel de lokale postmeester proberen te bereiken. En nog eens. En nog een derde keer ook. Lang verhaal kort: ik zoek nu niet alleen mijn zending, maar ook de postmeester. Nummer 1 stelt voor dat ik 20 minuten later nog eens terugbel. Ze logt alvast een klacht in het systeem.

Aangezien ik slecht ben met cijfers wordt het een half uur. Ik raak verstrikt in het keuzemenu en de lijn wordt afgebroken. Goed, later een nieuwe poging.

Halfweg de middag krijg ik dame nummer 2 aan de lijn, die me er in vlot gebroken Nederlands attent op maakt dat ik het onmogelijke vraag. Ik verzin dan maar een nieuwe vraag, namelijk om me door te verbinden met een collega die wél weet hoe ze me verder kan helpen. En daar is dame nummer 3, die er opnieuw niet in slaagt om de postmeester te bereiken. Ik begin te vermoeden dat het een fictieve functie is. Of misschien had de postmeester een dag verlof en was de telefoon niet doorgeschakeld.

“En nu?”, vraag ik aan dame nummer 3. Het is ondertussen wel duidelijk dat het kalf verdronken is en dat ik nooit te weten zal komen wie er met mijn zending op pad is/was. “Je zou tussen 16.00 uur en 18.00 uur naar de Spitsenstraat kunnen gaan. Daar wordt alles 's avonds verzameld.” Eventjes speel ik effectief met het idee om dat te doen. Maar ik heb écht de fut niet meer om nog eens een spelletje pingpong te spelen. Huiswaarts dan maar en een kaarsje branden in de hoop dat deze zending toch nog goed terecht komt.

En dat doet ze ook. Op 22 maart, om 10.48 uur krijg ik het verlossende bericht dat mijn pakje beschikbaar is in het

postpunt. Ik race na het werk als een halvegare naar Ellen (nee, da's gelogen, er waren nog een paar tussenstopjes), die deze keer wél goed nieuws heeft.

En dan ontstaat de drang om een zelfhulpgroep op te richten. Het is me nog niet helemaal duidelijk wie mijn doelgroep is: mensen bij wie er niet wordt aangebeld (dat wordt een massa-bijeenkomst) of postbodes die schrik hebben om aan te bellen. Want daarover lopen heel wat klachten binnen bij het postpunt.

Ik broed nog wat verder op het idee van die zelfhulpgroep. Wat ik alvast wél heb gedaan, is de air up uitpakken, een klacht indienen bij de externe ombudsdienst én een blogje schrijven. Mocht er iemand zich nog afvragen waar ik mijn inspiratie haal: het is allemaal uit het leven gegrepen...