

1

Het is warm op kantoor en ik moet nog een uur voor het pauze is. Het schuimplastic van mijn headset begint te kriebelen op mijn rechteroor.

‘Hans was gewoon een grote lieve man,’ zegt mevrouw Van Essen aan de andere kant van de lijn. ‘Zo eentje krijg ik niet weer. Gelukkig heb ik veel mooie herinneringen.’

‘Ik heb een paar erg leuke gehoord,’ zeg ik. ‘Hij klinkt echt als een bijzondere man. Hoe hebt u elkaar eigenlijk leren kennen?’

‘O, dat is ook zo’n mooi verhaal. Maar wacht, is het al zo laat? Ik moet naar tennis.’ Ze zucht. ‘Het is lang geleden dat ik zo’n goed gesprek heb gehad. Je krijg mensen wel aan de praat, meid. Dank je wel daarvoor. En ik belde eigenlijk alleen maar over die factuur.’

‘U kunt gerust nog eens bellen, mevrouw,’ zeg ik. ‘U kunt vragen naar Cilla.’

‘Cilla, je bent een kanjer.’

‘Heel veel sterkte, mevrouw Van Essen.’

Als de verbinding is verbroken, typ ik een notitie voor de administratie dat ze deze mevrouw met spoed een nieuwe factuur moeten sturen met de korting waar ze recht op heeft; de reden dat ze belde. En een grote reep chocolade als goedmaker.

Het is erg druk op het callcenter, zie ik op het digitale bord dat op mijn afdeling hangt. Er staan zevenentwintig klanten in de wacht, waarvan sommige al meer dan een halfuur. Ik zet mijn headset af, rek me uit en besluit eerst

even koffie te halen voor ik de volgende klant help. Hoewel ik erg van al die gesprekken geniet, kosten ze me ook een hoop energie.

Als ik bij het koffiezetapparaat op de gang sta, komt afdelingschef Herman naar me toe, een mollige man met kinderlijk dikke wangen. Als hij naast me staat neemt hij het mapje dat hij draagt onder zijn andere arm.

‘Cilla, loop je even mee?’ vraagt hij op zachte toon.

Ik probeer zijn blik te peilen, maar hij kijkt langs me heen.

‘Natuurlijk,’ zeg ik. ‘Wil je ook koffie? Ik was net een kop voor mezelf aan het zetten.’

‘Graag, dank je wel.’ Herman kijkt me vriendelijk aan.

Als we allebei koffie hebben nemen we zwijgend de lift naar de zesde verdieping. Eenmaal boven loopt hij voor me uit naar zijn kantoor, waar hij mij met een handgebaar uitnodigt om op de stoel voor zijn bureau te gaan zitten. Door de manier waarop hij zorgvuldig en net iets te langzaam zijn bekertje koffie neerzet als hij aan de andere kant gaat zitten krijg ik argwaan. Met zijn dikke vingers pakt hij het roerstaafje beet en roert in de koffie. Op de hoek van zijn bureau ligt een stapel mapjes, waar hij de bovenste vanaf pakt, voor zich legt en zijn hand erop legt.

‘Cilla,’ zegt hij. ‘Naar aanleiding van je vorige functioneringsgesprek zouden we terugkomen op de afspraken die we gemaakt hebben.’

Ik knik en neem een slok koffie.

‘Je gesprekken duren nog steeds te lang. Veel te lang.’

Ik zucht.

‘Gemiddeld negen minuten en eenenveertig seconden. Dat kan echt niet. Je langste gesprek heeft zelfs vierenveer-

tig minuten geduurd. De target ligt op...’ Hij slaat het mapje open.

‘Twee minuut vierendertig. Ik weet het.’

‘Dus?’

Ik kijk hem niet-begrijpend aan, hoewel ik prima weet waar hij heen wil.

‘Ik krijg ménsen aan de lijn, Herman,’ zeg ik. ‘Mensen met verhalen. Eenzame mensen. Soms ben ik de enige die ze in dagen spreken.’

‘Tja,’ zegt Herman. ‘Dan moeten ze een vriend bellen. Of een hulpverlener.’

‘Maar ze krijgen mij aan de lijn.’

‘Om vragen te beantwoorden over facturen en betalingen.’ Herman gaat rechtop zitten en neemt de koffie in zijn hand. ‘Niet om over hun dode hondjes te praten of hoe mooi de sneeuwkllokjes bloeien!’ Als hij mijn verontwaardigde blik ziet, gaat hij verder. ‘We hebben af en toe meegeluisterd met je gesprekken en we concludeerden dat je veel te persoonlijk bent. Je vraagt bijvoorbeeld hoe het met ze gaat sinds de vorige keer dat ze belden.’

Hij slaat het mapje open, zoekt naar de juiste print en zet zijn leesbril op. ‘Hoe gaat het met uw kleinzoon? Is uw man al beter? Hoe is je date verlopen? En hier: een gesprek over de essentie van liefde. En hier heb je iemand geholpen met zijn studiekeuze. Je hebt zélf weleens op eigen houtje klanten teruggebeld om te vragen naar hun welzijn.’

Hij werpt de papieren weer aan de kant en kijkt me licht hoofdschuddend aan. ‘Dat kan toch niet?’

In mijn luchtpijp zwelt iets beklemmends op. Met ingehouden stem zeg ik: ‘Het zijn niet zomaar mensen die bellen. Het zijn onze klanten. De klanten waardoor dit bedrijf bestaat.’

Herman trekt een mondhoek op in een poging te glimlachen. Het ziet er immens arrogant uit.

‘Jij kunt in jouw Tesla rijden door de mensen die mij bel-
len!’ zeg ik. ‘Ik weet zeker dat deze mensen heel graag klant
bij ons zijn en blijven. En dat blijven ze niet als ik ze afraffel
binnen een paar seconden.’ Ik begin steeds harder te pra-
ten.

‘Dat kan allemaal best zo zijn en ik vind het mooi hoe je
hierin staat,’ zegt Herman. ‘Maar daar betalen we jou niet
voor. Bovendien lopen de wachttijden significant op als jij
dienst hebt. En wat denk je dat dat kost, al die wachtende
en klagende klanten?’

Ik moet lachen van verbazing. Met die winstcijfers die ik
pas voorbij zag komen zou hij heel wat mensen aan kun-
nen nemen op de klantenservice, maar ik zeg het niet. Die
opmerking over zijn Tesla was al over de schreef.

‘We waarderen je passie voor onze klanten, maar het kan
echt niet meer zo. Het is niet de eerste keer dat we het hier-
over hebben.’ Herman schuift de papieren weer in het
mapje.

Ik buig mijn hoofd en kijk naar mijn pumps die ik vorige
week gekocht heb. Herman zegt niets meer, en ik ben ook
niet van plan om de eerste te zijn die de stilte verbreekt.

‘Helaas heb ik dan ook een vervelende mededeling voor
je,’ zegt Herman dan toch. ‘Ik zal er niet omheen draaien,
Cilla. Je past niet in het profiel van de optimale callcenter-
medewerker. Je contract wordt niet verlengd.’

Het dringt niet meteen tot me door. Of eigenlijk wel,
maar ik reageer niet. Omdat ik nogal slecht heb geslapen
en vreselijk heb gedroomd komt alles met vertraging bin-
nen. Ik kijk naar de man die tegenover me zit, die zich van-
morgen nog geschoren moet hebben, zo glad zijn zijn

bolle wangen. Zelfs zijn neusharen zijn bijgeknipt. Hij vouwt zijn vingers samen en leunt achterover.

‘Het spijt me,’ zegt hij. ‘Ik weet zeker dat je snel weer aan de bak komt, want je hebt genoeg ontwikkelingsmogelijkheden. Je bent nog jong. Zoek het in de hulpverlening, bijvoorbeeld.’

Hij glimlacht en zwijgt. Kennelijk wacht hij op een reactie van mij, maar ik weet niet wat ik moet zeggen. Ik voel me moe en leeg.

‘Wanneer moet ik weg?’ vraag ik.

Hij bladert wat door de papieren. ‘Dat is mij niet precies bekend. Je kunt bij P&O de administratieve details afhandelen. Hier zijn je papieren.’ Hij pakt het mapje en overhandigt het aan mij. Daarna staat hij op en steekt zijn hand uit, een gebaar dat ik meer uit automatisme dan uit beleefdheid beantwoord.

‘Ik ben blij dat je het zo sportief opvat.’ Hij staat op en loopt met me mee tot ik zijn kantoor uit ben en de deur achter me dichtvalt. Met een envelop onder mijn arm loop ik over de zachte vloerbedekking van de gang en duik een toilet in. Anders dan op onze verdieping, waar het gewone klootjesvolk werkt, hoor ik hier zachte klassieke muziek, liggen er losse gastendoekjes in rieten mandjes en ruikt het naar vanille.

In de spiegel zie ik een vermoeid gezicht. Al tijden slaap ik slecht door donkere dromen over treinen die ik mis terwijl ik een erg belangrijke afspraak heb, dat ik Nick niet kan bereiken, dat ons huis instort, dat ik knetterharde ruzies heb met allerlei mensen, dat ik iets heel belangrijks vergeten ben maar niet weet wat. Onder al die dromen ligt een grote, donkere dreiging die nog een paar uur in mijn hoofd blijft spoken als ik wakker ben. Met een ruk aan

mijn scrunchie trek ik mijn donkerbruine haren los en schud ze uit, waarna ik een nieuwe knot maak boven op mijn hoofd. Ik maak een kommetje van mijn handen en maak mijn gezicht een paar keer nat. Met een naar lavendel geurend gastendoekje veeg ik mijn gezicht droog.

Oké, ik ben dus mijn baan kwijt.

Herman weet zeker dat ik snel weer aan de bak zal zijn, met mijn zevenentwintig jaar, geen afgeronde opleiding en nooit ergens langer dan anderhalf jaar gewerkt, als je het weekendbaantje bij de buurtsuper niet meerekent. Ik betwijfel het.

Ik weet niet goed hoe ik me voel. Natuurlijk heb ik wel rekening gehouden met dit scenario. Een nul-urencontract op uitzendbasis bij een callcenter is natuurlijk niet iets wat zekerheid geeft. En ik wist hoe ze over me dachten, maar toch baal ik ervan. Het werk is te doen, het is warm, droog en overdekt en ik heb leuke collega's. De koffie is goed en de kantine prima. Ik moet vaststellen dat ik toch echt een tikje teleurgesteld ben. Ergens in mij is er kennelijk een vage hoop geweest dat ik hier langer had kunnen blijven en misschien ooit zelfs voor vast.

Het zal wel weer goed komen, zoals dat tot nu toe altijd komt. En eerlijk gezegd kan ik me ook wel verheugen op het ontbreken van de wekker de komende tijd. Alle tijd is weer voor mezelf. Eindelijk mijn achterstand op Netflix bijwerken, misschien een studie oppakken, mijn vrienden bezoeken. Mijn moeder. En wie weet is het dan nu het moment om voor mezelf te gaan beginnen. Plannen zat.

Ik trek een paar lange slierten uit mijn knot voor mijn gezicht, maak een foto van mezelf in de spiegel met een rare grijns en app die naar Nick: *Goed nieuws! Heb weer*

zeeën van vrije tijd. Wat wil je eten vanavond? Ik ga voor je koken!

Hij reageert niet meteen. Ik stop mijn mobiel in mijn tas, haal diep adem, recht mijn rug en neem de lift naar de begane grond en nog voor ik de klapdeuren van mijn afdeling openduw heb ik vrede met mijn lot. Ik overzie de grote ruimte waarin tientallen mensen achter bureaus telefoongesprekken aan het voeren zijn. Boven de deur hangt een groot digitaal bord waarop het aantal afgehandelde gesprekken staat, het aantal wachtenden en de gemiddelde wachttijd en gespreksduur. Er staan zevenendertig mensen in de wacht. Uit collegialiteit zou ik er natuurlijk nog een paar kunnen aannemen, in elk geval vandaag of tot die achterstand weg is. Aan de andere kant, waarom zou ik? Hoe meer ongeduldige en woedende klanten vandaag, hoe meer mijn onmisbaarheid zal blijken. Herman zal nog spijt krijgen van zijn beslissing.

‘En?’ mimet mijn collega Janna terwijl ze aan het bellen is. Ter hoogte van mijn keel maak ik een doorsnij-gebaar en schud mijn hoofd.

‘Wat is uw postcode, meneer?’ Janna steekt haar middelvinger op naar de deur waar ik net door ben binnengekomen. ‘Ik weet het, meneer Bruinhorst,’ zegt ze rustig, ‘maar we gaan er alles aan doen om dat zo snel mogelijk te herstellen.’ Ze drukt de muteknop in en trekt de headset van haar hoofd. ‘Wat klote! Waarom?’ Janna is de enige collega die ik zal missen.

Ik doe Hermans stem na en zeg: ‘Ik pas niet in het profiel.’

‘En nu?’

‘Nu ga ik eindelijk voor mezelf beginnen,’ zeg ik zelfverzekerd. ‘Ik denk dat dit het *life-changing event* is waarop ik zat te wachten.’

‘Wat ga je dan doen?’

‘Weet ik nog niet. Iets leuks.’

Ik kijk naar mijn werkplek en besluit dat ik nog één telefoontje ga aannemen, om het af te leren. Ik ga zitten, zet de headset op mijn hoofd en neem het eerstvolgende gesprek aan.

‘Goedemiddag Red Assurances, met Cilla. Waarmee kan ik u van dienst zijn?’

‘Hè hè, eindelijk iemand van jullie achterlijke bedrijf aan de telefoon! Ik sta al een uur in de wacht.’

‘Het spijt me, meneer. Wat kan ik voor u doen?’

‘Jullie hebben nu al voor de derde keer mijn maandpremie geïncasseerd! Ik kon verdorie vanochtend niet eens een cadeautje voor mijn dochter kopen!’ Hij maakt een snuivend geluid dat zowel diepe wanhoop als intense haat kan betekenen.

‘Ik ga voor u kijken. Wat is uw polisnummer?’

Hij brult het nummer zowat in mijn oor en ik zie meteen dat hij gelijk heeft: de premie is driedubbel geboekt en de vierde keer is in bewerking en niet meer te annuleren. Sinds de nieuwe factureringsoftware is geïmplementeerd gebeurt dit vaker, ergens zit er een bug in die ze niet kunnen vinden. Ik weet ook dat een berichtje naar de afdeling niet helpt, want ze krijgen dagelijks honderden berichtjes en de achterstand loopt alleen maar op. Ik buig mijn hoofd en begin te fluisteren in de telefoon. ‘Luister. Ik mag u dit eigenlijk niet vertellen...’

Door mijn gedempte stem en de mysterieuze klank wordt de man stil en luistert aandachtig. Ik geef hem het

rechtstreekse mobiele nummer van het afdelingshoofd administratie. Iets wat in elke omstandigheid, altijd, ten allerstrengste verboden is.

‘U weet dit niet. U heeft dit niet van mij,’ fluister ik.

‘Bedankt,’ zegt de man. Hij klinkt opgelucht en tevreden.

‘Waar heeft uw dochter haar cadeautje aan te danken?’ vraag ik.

‘Ze wordt zeven morgen,’ zegt hij met hoorbare trots in zijn stem.

‘Ach, wat leuk. En wat wilde u voor haar kopen?’

‘Een hele grote eenhoorn. Precies zo een als waar mijn ex zo’n hekel aan heeft. Felle kleurtjes, zacht stofje en als je op zijn neus drukt hoor je een muziekje.’

‘Wat een tof cadeau,’ zeg ik. ‘Bent u al lang uit elkaar?’

‘Twee jaar,’ zegt hij. ‘Ik kwam op een dag thuis van mijn werk en toen lag er een briefje. Zo cliché. Ze was er van door, en nou kan ik dat wijf wel missen, maar die kleine meid niet. En die had ze meegenomen.’

Dik vijf kwartier later maak ik een eind aan het gesprek en wandel rustig de afdeling af.