

Juffrouw Gré; een bijzonder kerstspreekje

In het centrum van de stad stond een hoog gebouw. Boven de deur stond in witte letters: “Verzekeringsmaatschappij”. Iedere ochtend liep het gebouw vol met ernstig kijkende mensen, die zware tassen droegen. Tegen de avond gingen ze weer naar huis; enkelen droegen dan nóg zwaardere tassen. In die tassen zat al het werk dat ze die dag niet af hadden gekregen. Dan hadden ze ’s avonds ook nog wat te doen. Het was dus wel logisch dat al die medewerkers somber keken. Want het was geen pretje, die verzekeringen.

Mevrouw Van Kralingen echter was anders. Iedere ochtend kwam ze met een stralende glimlach op haar werk. In een heel klein tasje nam ze iedere dag alleen twee boterhammen, een appel en een banaan mee. Verder niets. Ze at de twee boterhammen, de appel en de banaan om twaalf uur op, las daarna op haar gemak de krant van een collega (die had geen tijd om de krant te lezen, want die werkte in de pauze door), en begon om één uur weer vrolijk aan haar werk. Als ze om vijf uur naar huis ging was het tasje van juffrouw Gré – zo mochten haar collega’s haar noemen – leeg, want haar eten was op en haar werk was af. Thuis kon ze dan op haar gemak een dikke trui breien en de parkiet verzorgen.

Juffrouw Gré had de zorg over de uitkeringen van de pensioenen bij de verzekeringsmaatschappij. Werd iemand 65, dan zorgde zij dat ze op tijd hun geld kregen. Overleed er een man, dan regelde zij de uitkering van het weduwenpensioen voor de zielige weduwe, en soms ook de uitkering van het wezenpensioen voor de nog zieliger wezen. Ja lieve kinderen, zo gaat dat nu eenmaal in het leven.

En nu was juffrouw Gré bijna zelf aan de beurt. Ze werkte al 48 jaar in dat hoge gebouw, en had nog maar één jaartje te gaan. Dan werd ze namelijk 65. Ze had al plannen om nóg een dikke trui te breien, en een tweede parkiet te nemen. Juffrouw Gré zag de toekomst met optimisme tegemoet.

Na 48 jaar pensioenuitkeringen vond ze het wel mooi geweest. Trouwens, de laatste tijd begon de sfeer op kantoor wat minder te worden, vond ze. Zo was verleden jaar haar oude vertrouwde chef, de aardige meneer Van Berckel, vervangen door accountmanager Charles-Victor van Brennikhofen, een nogal humorloos jongmens gekleed in een heel fout pak.

Deze jongeman deed niets anders dan heel lange memo’s (een soort brieven) schrijven, vol met moeilijke woorden. Juffrouw Gré snapte er niets van: workflow, input-output, human-resource-management, task force, mission statement, deadline, span of control, target, enzovoort.

Gelukkig bezat juffrouw Gré een grote prullenbak; daar liet ze elke dag de blaadjes van Charles-Victor in glijden en ging rustig verder met haar werk. De klanten van de verzekeringsmaatschappij moesten immers op tijd hun pensioen krijgen, dacht juffrouw Gré. Dan had ze geen tijd om die onzin te lezen! Nu, daar had ze natuurlijk groot gelijk in.

Na enkele weken kreeg ze trouwens door dat Charles-Victor van Brennikhofen wel veel dure woorden gebruikte, maar eigenlijk nogal weinig snapte van het uitkeren van pensioenen. Want daar kwam nog heel wat bij kijken. Juffrouw Gré wist dat uitstekend, want ze deed het al 48 jaar.

Het zal duidelijk zijn dat juffrouw Gré en de accountmanager niet veel met elkaar te bepraten hadden. Juffrouw Gré begreep al die rare woorden niet, de accountmanager had niet veel verstand van verzekeringen. De gezellige tijden met meneer Van Berckel – ze dronken vaak samen een kopje thee zo rond half drie 's middags – waren voorgoed voorbij.

Maar het werd nog erger. Op een kwade dag verscheen Charles-Victor aan haar bureau met de nare mededeling dat mevrouw Van Kralingen in het geheel geen pensioen zou krijgen! Haar gegevens waren helaas uit de computer verdwenen! Dat gebeurde nu eenmaal zo af en toe! Er was niets aan te doen. En geen gegevens betekende: geen pensioen! En weg was de jeugdige accountmanager weer; hij was toch al te laat voor de kick-off sessie van het management-game, mompelde hij nog.

Die avond zat de anders zo vrolijke mevrouw Van Kralingen somber in haar gemakkelijke stoel bij de kachel. Ze had al drie keer een steek laten vallen in haar breiwerk. Ook de parkiet keek sip voor zich uit en zong die avond niet, want hij begreep dat hij op deze manier wel kon fluiten naar de toegezegde collega-parkiet.

Wat er precies mis kon zijn gegaan was niet te bevatten. Het moest te maken hebben, peinsde juffrouw Gré, met de overgang op een naar zeggen nog beter, geavanceerder computersysteem, zoals meneer Van Brennikhofen haar onlangs had uitgelegd. Hij had daarbij vreselijke woorden gebruikt, zoals een mismatch tussen diverse procesmodelleringstools, technische workflow-implementatie en data-deleting, destruction of files en extreme stupidity.

Eén ding wist ze zeker: bij haar oude chef, meneer Van Berckel, zou dit nooit gebeurd zijn. Ze legde haar breiwerk neer en keek roerloos voor zich uit, want plotseling had ze zich iets herinnerd. Nadat het nieuwe computersysteem was ingevoerd was de hele kaartenbakadministratie vernietigd. Maar meneer Van Berckel had destijds, misschien als souvenir, een paar dozen met kaarten mee naar huis genomen. Zou háár kaart misschien... Ze stond op en pakte het telefoonboek.

Zo liep natuurlijk alles nog goed af, en zo hoort het ook in een sprookje. Als nu mevrouw Van Kralingen 's morgens, onder tweestemmig parkietgezang, haar kopje koffie drinkt, denkt ze dankbaar terug aan de goed-bewaarde stamkaarten van meneer Van Berckel, want ouderwetsche degelijkheid, daar kan geen infoplan-datapakket of hoe die rommel ook heten mag tegenop.

En meneer Charles-Victor van Brennikhofen?

Zijn straf was vreselijk. Hij moest zijn grijze pak inleveren en mocht een jaar lang geen memo's meer schrijven. Maar omdat er tegenwoordig heel veel Van Brennikhofens rondlopen bij de verzekeringsmaatschappij viel dat niet erg op. Maar als we afspreken dat iedereen met die memo's doet wat mevrouw Van Kralingen ermee deed, nu, dan komt ook dat op den duur wel goed.

Einde

Capelle a/d IJssel en Rotterdam, december 1996.