

Lezing voor 30^e Dies Natalis Universiteit voor Humanistiek
– Sheila Sitalsing
uitgesproken op 29 januari 2019

STOP DE TIJD

Over onze niet aflatende pogingen om te winnen van de tijd, en over de prijs die we daarvoor betalen

“Goedemiddag,

Mijn dochttertje werd jarig en ik kocht voor haar een hoverkart.
Na die handeling zou ik diep afdalen in mijn ziel, maar dat wist ik toen nog niet.

Voor wie het niet weet: een hoverkart is een stoeltje dat je kunt monteren op een elektrische step, waardoor je er een elektrisch voortgedreven karretje van maakt. De step had ze al, van haar eigen spaargeld gekocht. Dat stoeltje zou ze van ons krijgen.

Enkele dagen voor haar verjaardag bestelde en betaalde ik het artikel online bij een webwinkel die ‘vandaag besteld, morgen in huis’ beloofde.

Morgen kwam, overmorgen kwam, de dag daarna kwam.
Geen hoverkart.
Ik belde naar het bedrijf in kwestie: geen gehoor.
Ik stuurde een mail: geen reactie.
De verjaardag van mijn dochttertje brak aan.
Geen hoverkart.

We gaven haar een uitgeprinte foto van een hoverkart en zeiden troostend dat de echte vast binnenkort bezorgd zou worden.

Ik belde weer, ik mailde weer.
Het bleef angstwekkend stil.

Een ruime week en wat speurwerk later was ik eindelijk achter het nulzesnummer van de eigenaar van de winkel gekomen en had ik hem zowaar telefonisch weten op te sporen. In mijn gedachten was hij inmiddels uitgegroeid tot een vunzige oplichter, met vettig haar en een buikje, die mijn goede geld van de hoverkart allang had stukgeslagen aan drugs of aan een behandeling in de Chinese massagesalon.

Hij nam op, en ik stak een tirade af, maakte hem uit voor alles wat lelijk is, dreigde met aangifte bij de politie.

Toen hij de gelegenheid kreeg iets terug te zeggen, bleek het een jonge man, niet onbeleefd, niet onaardig, die wanhopige pogingen deed wat terug te stamelen tussen mijn getier door. Het was enorm fout gegaan, het speet hem, hij ging het snel in orde maken, beloofde hij.

Ondertussen werd ik bezocht door kwaadheid en wrok.

Ik ging hem googelen, kwam erachter dat hij al eerder problemen had gehad met het afhandelen van klantenklachten.

Ik surfde naar allerhande instanties die toezicht houden op internethandel.

Ik vulde online-klachtenformulieren in, gaf zijn gegevens door bij kliklijnen, twitterde rond dat hij een onbetrouwbare negotie drijft.

Vulde bij de consumentreview met genoeg 'nul sterren' in.

Wraak wilde ik, genoegdoening.

Een consumentenstaking ontketenen.

Gedwongen sluiting van die webwinkel, minstens.

Twee dagen later kwam de hoverkart aan.

Netjes in een doos, begeleid door oprechte excuses.

En voor mijn dochttertje was het gewoon alsof ze opnieuw jarig was.

Ze reed er zó mee weg, dolgelukkig.

Bij haar geen spoortje van wrok over het lange wachten.

Nou en, haalde ze de schouders op.

Ze had hem nu toch?

En ik dacht, mét haar: ze heeft nog gelijk ook. Dan hebben we er tien dagen op moeten wachten.

Nou en?

Wat zijn nou tien dagen?

En ik voelde me schuldig, over de lage gevoelens van woede en wrok waar ik me door had laten meeslepen.

En ik voelde me speelbal van twee van de grote vloeken van deze tijd.

De eerste vloek is het bestaan van de volledig transparante beoordelingssystemen.

De sterren die we continu moeten uitdelen na elke transactie, die in marketingtaal 'ervaring' worden genoemd.

De ratings en de reviews, – zoals het in online-koeterwaals heet.

Ze hebben de illusie gekweekt van een eerlijk speelveld tussen de winkelier en zijn klanten.

Maar ze hebben tegelijkertijd onevenredig veel macht gelegd bij ons, de kopers.

In een bui van wraakzucht kan ik die winkel zoveel schade toebrengen, door het internet vol te gooien met negatieve recensies, dat die jongen brodeloos wordt (u merkt het: de vuige oplichter met vettig haar is in mijn gedachten inmiddels getransformeerd tot een niet onaardige jongen die ook maar wat aanmoddert in het leven).

Terwijl hij het waarschijnlijk even wat lastiger had, de zaken waren hem mogelijk boven het hoofd gegroeid.

Al weet ik dat niet zeker, want ik heb er niet eens naar geïnformeerd.

Ik was te druk met boos zijn.

In China treedt de staat tegenwoordig op als recensent van het volk.

Mensen krijgen daar een beoordeling voor goed of slecht gedrag.

Verzekeraars, hypotheekverstrekkers, werkgevers doen er hun voordeel mee. Wat zou mijn rating zijn in China, met mijn mailbox vol onbeantwoorde mails, met de waslijst aan beloftes die ik niet op tijd ben nagekomen, met alle slonzigheid en nonchalance die ik mezelf permitteer, met alle fouten die ik maak in mijn werk en in mijn leven?

Waarom dan was ik zo redeloos woedend geworden en had ik deze jongen na één vervelende ervaring voor de leeuwen gegooid?

Doordat ik verwend ben.

We zijn gewend geraakt (of beter gezegd: ik ben gewend geraakt, want door 'wij' te zeggen leg ik de verantwoordelijkheid bij het collectief, let daarop bij wij-verhalen) aan de andere groet vloek van deze tijd: instant-bevrediging.

We hebben de kunst van het wachten grondig afgeleerd.

Ik lees ook al die verhalen over slow-cooking en over slow-living en over mindful zijn en over leven in het moment en over loskomen van de mobiele telefoon en over niet alles nu willen. En ook ik knik instemmend.

Maar als er één enkele bestelling waar geen levens van afhangen een dag of tien van de radar verdwijnt, raak ik volledig over mijn theewater.

Over de kunst van het wachten wil ik het hebben.

Want een kunst is het zeker, een kunst die de mens slecht beheerst.

De mens heeft altijd gepoogd om greep te krijgen op de tijd.

Om de tijd te verdichten.

Om de tijd te verslaan.

Om te winnen van de tijd.

Niet langzamer leven, maar sneller, steeds sneller.

Alles in het leven is gericht op almaar sneller.

Op meer doen in minder tijd.

- We communiceren almaar sneller,
- Het nieuws gaat sneller met pushnotificaties op je telefoon,
- Op tv wordt sneller gesproken dan veertig jaar geleden,
- Computerchips worden elk jaar nog sneller,
- We zijn sneller gaan lopen,
- Auto's kunnen harder,
- We verzetten meer werk in minder tijd, en wie achterblijft bij de targets en zijn werk niet op tijd af heeft, kan op een ernstig functioneringsgesprek rekenen
- We proppen de overgebleven tijd vol met nog meer activiteiten, zoals films waarin de spanningsboog korter is en de scènes sneller gaan dan een halve eeuw geleden,
- En omdat de vooruitgang geen grenzen kent, kunnen we tegenwoordig flitsbetalingen doen, waarbij geld binnen 5 seconden op de rekening van de ander staat, zodat niemand meer twee hele dagen lang stakkerig hoeft uit te kijken naar een weekendoverboeking.

Dat laatste is de nieuwste verworvenheid van de ik-wil-het-nu-economie waar we met recht trots op mogen zijn.

Daarmee zijn we er nog niet, want we willen ons niet kalmpjes van A naar B laten transporteren, want dat is allemaal gemorste tijd.

Nee we dromen van teleporteren. Reizen zonder tijdsverlies.

Niet alleen in de fantasie, niet alleen in Harry Potter, waar elke tovenaar die meerderjarig is kan verschijnselen.

Ook in het echt: Facebook werkt aan iets wat ze een teleporteermachine noemen. Voor fysieke teleportatie hebben ze nog geen oplossing, maar het bedrijf heeft een next-best-oplossing: een Virtual Reality Bril die zo levensecht voelt, dat we ons daadwerkelijk naar een andere plek gestraald voelen op het moment dat we hem opzetten.

Wachten is onwenselijk verklaard.

Dus kun je tegenwoordig om kwart voor tien 's avonds bedenken dat je nú een willekeurig voorwerp nodig hebt – een toilettaas, een pak luiers, een set wijnglazen, een snoer kerstlichtjes, een T-shirt met een eenhoorn erop, een stofzuiger, een gourmetstel.

Je drukt op 'bestellen' bij Bol.com, je gaat slapen en de volgende ochtend wordt het door een afgebeulde zzp'er aan de voordeur bezorgd.

Er komt steeds meer zicht op de wereld die schuil gaat achter de woorden 'voor middernacht besteld, morgen bezorgd'.

Namelijk een verkrumelde arbeidsmarkt, met weinig rechten en weinig arbeidsvreugde voor de mensen die onze bestellingen stante pede moeten klaarzetten.

Een wereld die wordt voortgedreven door de dwingelandij van de consument die niet wachten kan.

Van Amazon.com, de grootste onlinewinkel van de VS en de voorloper in het concept 'nu besteld, straks in huis', kennen we de verhalen al langer.

Amazon is een gruwelijke plek om te werken voor de mensen die rondscharrelen op de bodem van de arbeidsmarkt.

In de loop der jaren is een indrukwekkende reeks reportages verschenen over Amazon. Over uitbuiting van rechteloze arbeiders, over elf uur achtereen staan aan de inpaktafel in 39 graden Celsius (want: ergens wacht een consument op een gourmetstel, of op een hoverkart, en die ontploft als het een paar dagen later wordt) en over elektronische labeltjes die 'improductieve' minuten registreren.

De journalist James Bloodworth beschrijft in zijn boek *Hired* dat werknemers van Amazon strafpunten krijgen als ze ziek zijn, te laat komen of hun doelen, die van hogerhand zijn vastgesteld, niet halen.

Wanneer je een bepaald aantal punten hebt verzameld, vlieg je eruit.

Het nemen van plaspauses wordt zodanig ontmoedigd dat sommigen zich genoodzaakt voelen hun behoefte in rondslingerende plastic flessen te doen.

Want het verstrijken van de tijd is hun grootste vijand.

Als ergens de oorlog tegen het verstrijken van de tijd wordt aangegaan, dan is het wel in de loodsen van Amazon.

Een paar maanden geleden besloot collega-journalist Jeroen van Bergeijk om hier in Nederland enkele maanden te gaan werken in het distributiecentrum van Bol.com. Om te kijken wie hier de prijs betaalt voor het niet willen wachten van de almachtige consument.

Dat is een relevant verhaal, want Nederland is een groeimarkt voor – veelal internationaal opererende – distributiecentra is.

Nergens in Noordwest Europa staan zoveel distributiecentra als hier in Nederland, in dit dichtbevolkte land dat, zo wordt ons telkens voorgehouden, vol zou zijn: 1.999 stuks volgens onderzoek van Bak Property Research.

En de groei is er nog lang niet uit.

Het afgelopen jaar kwam er 2 miljoen vierkante meter aan distributiecentra in Nederland bij op een totaal van 33,1 miljoen.

Loodsen vol met zoi, zoi die wij willen hebben.

Want het mag dan wel hip zijn om te palaveren over bescheidener leven, langzamer leven, minder consumeren, bewust consumeren, meedoen aan de deeleconomie waarin we ons als bezitloze neohippies overgeven aan nieuwe vormen van collectivisering met deelauto's, deelfietsen, deelstofzuigers en deelspeelgoed.

De realiteit is exact omgekeerd.

Want er mogen dan wel miljoenen boeken zijn verkocht van opruimgoeroes als Marie Kondo, die miljoenen euro's heeft verdiend aan de simpele boodschap: gooi alles weg waar je geen vreugde aan ontleent.

De realiteit is exact omgekeerd.

Die lege kasten slibben binnen de kortste keren gewoon weer vol met zoi.

Toen de overboord geslagen containers van de MSC Zoe begin dit jaar een deel van hun inhoud uitbraakten op de stranden van Terschelling en Schiermonnikoog en Vlieland viel er ontzetting te noteren.

Ikeameubels, sandalen, fleecedekens, flatscreens en talloos veel My Little Pony's: daar lagen wij.

Met onze eeuwige honger naar meer, meer, meer spullen.

Niks delen, niks ontpullen, niks blij worden van een leeg huis.

Gewoon fier volhouden met de consumptieve bestedingen aan allerlei dingen die we NU willen hebben en waarvan Boyan Slat jaren later de onderdelen uit zee zal proberen te vissen.

Laat je niks wijsmaken door de goeroes die zeggen dat ontpullen onze nieuwe levensvervulling wordt. Ze kletsen uit hun nek.

Pak de cijfers er maar bij: de consumptie stijgt alleen maar.

En het aantal busjes dat onophoudelijk pakketjes bezorgt, stijgt exponentieel mee.

De accumulatie van spullen is de basis voor de economische groei; zakt die in, dan valt er grote ongerustheid te noteren onder de beleidsmakers.

In de twee grote dystopieën die in de twintigste eeuw zijn geschreven, *Brave New World* van Aldous Huxley en 1984 van George Orwell, steekt de overheid buitensporig veel moeite in het opvoeren van de consumptie.

Houd het volk zoet met spullen.

In het echt doen de autoriteiten, onze autoriteiten, exact hetzelfde.

Het beleid van de Europese Centrale Bank, dat wij economen quantitative easing noemen en dat neerkomt op een extreem lage rente, is puur gericht op meer, meer, meer consumeren.

En dan niet morgen, maar nu.

Geef het volk bol.com.

Nu bestellen, morgen bezorgd, overmorgen weer bestellen, ze bezorgen ook 's avonds.

Geld moet rollen.

Een stap terug doen, tien dagen doen over een bestelling: dat is heel slecht voor de economische groei.

Consumeren is een diep-menselijk behoefte.

Een chimpansee gebruikt stenen of takjes als gereedschap om noten open te breken, of om eten uit een mierenhol te peuteren.

En als hij klaar is, laat hij z'n gereedschap achteloos achter.

De mens koopt een dure kist met vakjes.

Om z'n gereedschap altijd met zich mee te sjouwen, voor je weet maar nooit.

Hele generaties psychologen en economen hebben zich gebogen over het mysterie van de drang naar accumulatie.

Er zijn boekenplanken vol geschreven over de verhouding van de mens tot zijn bezittingen, over spullen als een extensie van onszelf, over macht verwerven via bezit, over het verhaal dat we over onszelf willen vertellen door middel van de kleren die we dragen, de auto waarin we rijden, de meubels waarmee we ons huis vullen en de boeken die we tentoonstellen in de woonkamer.

Svetlana Aleksijevitsj, de Wit-Russische schrijfster die vier jaar geleden de Nobelprijs voor de literatuur kreeg en van wie ik redeloos veel houd omdat ze het land doorkruist en prachtige verhalen van gewone mensen optekent, schreef over het Rusland van na het communisme.

Eerst was er de 'grote bloedplas van het communisme', zoals ze dat noemt, en toen die geschiedenis was, volgde de desillusie van de vrijheid.

Vrijheid, zo schrijft ze, bleek dat je kon kiezen uit meer soorten worst. De liefde van de Rus voor worst is een terugkerend thema in haar werk, en ze tekent op uit de mond van zo'n gewone Rus: 'Vrijheid is veel geld hebben; met honderd soorten worst ben je vrijer dan met tien.'

Of je daarmee gelukkiger bent, laat zich raden. Aleksijevitsj schreef ook: 'Vroeger wilden we knokken en sterven voor onze idealen. Nu kregen we een braaf, tsjechoviaans leventje. Alle waarden werden weggevaagd, behalve die van het leven zelf. We kregen nieuwe dromen: een huis, een goede auto, kruisbessen in de moestuin. Vrijheid bleek het herstel van de kleinburgerlijkheid die de Russen altijd zo verfoeid hadden.'

En: 'Een heleboel willen de Sovjet Unie terug, maar dan wel met volop worst.'

Met honderd soorten worst ben je vrijer dan met tien.

Ik zou daaraan willen toevoegen, de ultieme vorm van vrijheid is dat je die worst nu online kan bestellen, waarop hij onmiddellijk wordt klaargezet voor verzending.
Ik wil worst en ik wil het nu.

Jeroen van Bergeijk die ik zoëven noemde, de journalist die vijf weken ging werken in een distributiecentrum van bol.com in Waalwijk, langs de A58, ging dus uitzoeken wat de prijs is van de ik-wil-niet-wachten-economie.

Hij trof er orderpickers die dag in, dag uit met mandjes aan de arm kris kras door dat enorme distributiecentrum lopen om in Hal 5, derde verdieping, 65ste rij, kast Q, tweede plank, derde vak van links een staafmixer op te halen, die te scannen, in hun mandje te leggen en vervolgens op hun apparaatje een nieuwe locatie voor een nieuw product op te vragen.

Een beetje orderpicker loopt zo'n 25 tot 30 kilometer per dag.

Om dat in perspectief te plaatsen: dat is als je vanaf de Dam in Amsterdam naar het mediapark in Hilversum loopt.

Het zijn vooral de jonge Oost-Europeanen die het tempo bepalen: snelwandelen.

'Waarom loopt iedereen zo snel?', vroeg hij op zijn eerste dag.

'Ik denk dat ze bang zijn hun baan kwijt te raken' was het antwoord.

Want ook zij worden beoordeeld, krijgen ratings en reviews.

Elke dag worden er bij het 'Central Station Picking' lijsten opgehangen met je scores van de vorige dag: hoeveel producten je hebt 'gepickt', welke soort producten, en je ratio, per minuut.

Gemiddeld moet je zo'n drie items per minuut halen.

Mannen en vrouwen met Poolse namen staan altijd in de hoogste regionen, tussen de drie en de vijf.

De paar Nederlanders scoren in de middenmoot.

Jeroens beste score is een 1,4.

Hij raakt aan de praat met Miguel, een Portugese man die op vakantiepark Droomgaard in Kaatsheuvel blijkt te wonen waar veel arbeidsmigranten wonen.

Miguel deelt een stacaravan met vier personen.

Ieder betalen ze 100 euro per week voor een kamertje, oftewel 1.600 euro per maand per caravan.

Er staan honderden caravans voor arbeidsmigranten op Droomgaard.

De opbrengsten gaan naar het uitzendbureau, dat de huur op het loon van de arbeidsmigrant inhoudt, en vooral naar de eigenaar van het vakantiepark, Peter Gillis, die in de Quote 500 staat.

Er worden heel veel mensen heel erg rijk op deze nieuwe arbeidsmarkt, maar het zijn niet de orderpickers die elke dag in hoog tempo een avondvierdaagse lopen door dat immense magazijn van bol.com.

Zij verdienen ongeveer een tientje per uur.

Ze zien zelden daglicht.

Ze doen het vrijwillig; het is hun eigen keuze om zich te onderwerpen aan mijn grillen.

Maar de prijs die we betalen is dat we collectief iets van onze menselijkheid kwijtraken.

Ik moet naar een gewone winkel, neem ik me heilig voor.
Stukje fietsen, rustig iets uitzoeken, als ze niks hebben, volgende week terugkomen, of volgende maand.
Of bestellen bij de maker, en het zes weken later, of vier maanden later, wanneer het klaar is, gaan ophalen.
Ik moet niet langer de strijd met de tijd willen aangaan.

Maar dan meldt mijn andere dochter zich, de grote.
Ze gaat op kamp met school en ze heeft een toilettaas nodig.
Of ze er eentje mag kopen?
Ze heeft een leuke gezien.
Bij Bol.com.
Ik hoor mezelf protesteren, argumenten aandragen, 'fiets toch lekker naar de Hema' mompelen.
Maar ze heeft hem NU nodig.
En ze heeft hem al aangeklikt.
Dertien uur later gaat de bel.
De bezorger.
Pakketje voor u!

Wederom ben ik als Don Quijote de veldslag tegen de tijd aangegaan.

Ik dank u voor uw aandacht.”

Sheila Sitalsing