Gedoe

Ik heb iets met administratie, of misschien heeft administratie wel iets met mij. Nu kan 'iets hebben met' vanalles betekenen. Dat kan bijvoorbeeld een liefdevol gevoel van warme geborgenheid oproepen, maar ik vrees dat het in mijn geval flipflopt tussen enerzijds de onderkoelde hulpeloze vervreemding van een klein bang saapjen en anderzijds een stokkend, bär-achtig, aan het kookpunt grenzend onrechtvaardigheidsgevoel.

De administratie is een overlever in de Darwiniaanse betekenis van het woord. Ze heeft een evolutionaire drang om zichzelf in stand te houden door zich symbiotisch onmisbaar te maken en zich te vermenigvuldigen door celdeling binnen onze socio-economische structuur.

En het gaat volgens mij niet de goede kant op. Doordat de administratie ontdekt dat er wel eens iets misgaat, komen er regeltjes en wetten bij, en die kunnen enkel opgevolgd worden door een toename aan administratie. Bovendien volgt dit fenomeen ook Kleibers wet: een verdubbeling van het volume vraagt minder dan het verdubbelen van de middelen om dat in stand te houden. Ik weet niet of politici zich van deze wet bewust zijn, maar in ieder geval is er een chronische onderfinanciering van de administratie waardoor er nog meer misloopt dan voorheen.

Vroeger werd je aangeklampt door een paperassenchick in enquêtemodus met een vragenlijst, of kon je naar een fysisch gebouw stappen om inlichtingen te vragen aan een administratief onderlegd medemens. Daarna is men overgestapt op het verzenden van meerkeuzeformulieren naar je thuis. Maar net als bij verkiezingen stond mijn keuze meestal niet in de lijstjes. Op de begeleidende brief stond wel een telefoonnummer, maar als je dacht dat je door dat nummer te bellen wijzer zou worden, kwam je bedrogen uit. Je kent het lijstje wel: voor Nederlands, druk 1, for English, push 2,... Voor een probleem met de factuur, druk 1, voor een probleem met een bestelling druk 2, ... en sluit af met een hekje. Dat hekje scheidt je van een bodemloze stilte waarin het toestel gespannen afwacht welke toets je zal indrukken. Maar jouw vinger dwaalt vertwijfeld over de toetsen. De vraag die je hebt zit niet in het lijstje. Eigenlijk is jouw vraag of je dat formulier wel moet invullen want gezien de te betalen belastingen weet je niet of je loontrekkend of werkgevend bent voor deze paperasserij, en dat zit niet tussen de keuzemogelijkheden. Nadat het toestel al een paar keer het lijstje heeft herhaald, druk je een lukrake toets in. En als je uiteindelijk bij elke telefonische doorverbinding jouw verhaal hebt gedaan dan is er fataal die behangpapieren muziek wegens 'al onze medewerkers zijn momenteel in gesprek'... 'ja met elkaar' denk ik daar dan stout achter.

Tegenwoordig zijn formulieren vervangen door e-mails die verwijzen naar een webformulier waar je met wat geklik bediend wordt tot je een verkeerde catcha invult en je met al je geklik en geklak opnieuw mag beginnen. Je slaat bij poging zes al wat groen uit, maar dat is de kleur van de hoop op uitleg. En eigenlijk is er niet veel veranderd want bij een probleem is er de helpdesk-knop. Zalig zijn zij die lichtgelovig zijn.

Onlangs kreeg ik een vrijdagse e-mail waarin me in halleluja bewoordingen werd verklaard dat al die rompslomp voor het verlengen van een abonnement voorbij was. Geen gedoe meer! Ga naar onze website en klik op betalen. Niet zo eenvoudig want de link is 236 tekens lang en die moet ik in drie stukken naar mijn browser overbrengen. Na wat gepruts krijg ik de website geopend, maar nergens een knop betalen te vinden. Wel een uitnodiging om te registreren op nog maar eens een nieuw documenten-beheer-systeem. Ik zoek wat verder naar abonnementen, en werk me door het lijstje dat equivalent is met indien ... druk dan ..., en als ik eindelijk bij mijn abonnement aankom en de verlossende knop 'verlengen' aanklik verschijnt het bericht dat ik hen moet contacteren voor deze verlenging. Klantenbinding denk

ik dan. Ze willen echt persoonlijk contact met hun klanten. Zalig toch. Op zoek naar een contact-knop, en na invullen van al mijn gegevens en door het lijstje indien... dan... gelaveerd te zijn, waarbij ik een aantal nummers voor codes en registratienummers moest opzoeken, kan ik mijn probleem intikken. Wat zeg ik, niet mijn, maar hun probleem! Ik wordt vriendelijk bedankt voor mijn vraag en er wordt me beloofd dat er zo spoedig mogelijk contact met me zal opgenomen worden, maar zeker binnen de 45 dagen. Ik geloof het eerst niet, maar er staat inderdaad 'dagen'. Onthaasting en web-Zen! The real stuff. Verder moet ik het nummer van mijn vraag bijhouden om in alle volgende communicatie daarnaar te kunnen verwijzen. Het leuke is dat ik twee dagen later op maandag met de slakkenpost een brief thuis krijg met dezelfde uitleg, maar nu met een overschrijvingsformulier zoals ik dat al vele jaren krijg. Uit nieuwsgierigheid kijk ik toch nog eens op de website, en jawel, deze keer is die zoals ze beloven. Ik wordt aangespoord om een profiel aan te maken, maar dat negeer ik. Ik wil enkel mijn abonnement verlengen. Weer al mijn gegevens invullen, inclusief mijn rijksregisternummer, dan nog eens alle gegevens voor de bank waar ik nog eens door een proces met de kaartlezer moet, en kijk, mijn abonnement is verlengd. Zo wordt beweerd, want daarvan heb ik geen enkel bewijs.

De verlenging van mijn abonnement is maar een voorbeeld van de algehele smartvirus pandemie. Denk aan de lange wachtrijen voor het invullen van een belastingsbrief, aan de vreemde student die maar twee vakjes heeft om voor- en familienaam in te vullen. Ook de burgerlijke staat is een lange meerkeuzelijst geworden. Zelfs geslacht schijnt tegenwoordig een fijnere nuancering te vereisen. Mijn frustratie piekt als ik mijn e-mail adres moet ingeven in een webformulier waar maar plaats is voor 25 tekens, en als ik dan niet verder geraak omdat het rood oplichtende adres ongeldig is. Bedrijven die je enkel per website of e-mail kan bereiken als je problemen hebt met de wifi-verbinding is ook zoiets. Ik zou er een rubriek over kunnen epibreren met meer afleveringen dan 'Thuis' maar daarvoor zou GeniaaL een dagblad moeten worden. Alles schijnt tegenwoordig het voorvoegsel 'smart' te krijgen omdat alles sneller en efficiënter kan. Alleen heb ik de indruk dat dat niet altijd toepasbaar is op informatica, op studenten en al zeker niet op mijzelf. Daarom dat ik altijd al mijn examens mondeling heb afgenomen. Sorry aan hen die toen lang hebben moeten wachten om bij mij te komen, maar enkel door een gesprek kon ik bij misverstanden duidelijk maken wat ik wou weten en kon ik juist inschatten wat zij wel of niet wisten.

Voor een overschrijving naar de bank lopen, of met de *Red Star Line* naar Amerika reizen was een heel gedoe, niet vergelijkbaar met een online besteld vliegtuigticket op je smartphone voor een congres in Stanford. Maar daarvoor heb je heel wat webformulieren op bovenstaande wijze moeten doorzwemmen: paspoort, ESTA, bank, reisagentschap, verzekering, zending in opdracht, met gepaste gebruikersprofielen en paswoorden. En dan moet je nog zorgen dat de telefoon opgeladen is en hopen dat er geen stroomonderbreking is bij de check-in balie, dat Eurocontrol geen kabelbreukje heeft, dat er geen onderhoud is van de interface van je bank, dat de treinen rijden en de piloten niet staken. Vergeet niet afmeting en gewicht na te kijken van wat je wel of niet mag meenemen. Smeek de luchtvaartgoden dat jouw bagage op hetzelfde vliegtuig zit als jijzelf, en dat je op je sokken en krampachtig je riemloze broek ophoudend niet weer het security-alarm doet afgaan,... de litanie is lang. Lieven Scheire noemde dit de wet van het behoud van gedoe. Het zou allemaal vlotter, sneller, en efficiënter moeten gaan, en het kerngebeuren is ook efficiënter, maar het gedoe eromheen, de administratieve entropie, vult ruimschoots de vrijgekomen tijd op zodat er uiteindelijk niet zoveel verandert.