

Verkeerde schroeven

22-02-2021 08:00



Ze gaan open en weer dicht, en weer open enzovoorts. Binnen stapelt een gemondkapte vrouw de balie vol met zachte pakketjes. Het zijn er minstens veertig. Zou ze de complete nieuwe zomercollectie van Wehkamp retour sturen vanwege onverwachte kerstkilo's?

Deze bouwmarkt combineert momenteel het PostNL Pakketpunt met een afhaalbalie voor click & collect-artikelen. Bijna 2000 vierkante meter winkeloppervlak en alleen de balie is in gebruik. De medewerkers doen gelukkig gewoon hun werk, ze helpen klanten. Ze nemen pakketjes in en geven pakketjes uit. De man die voor me stond loopt met zijn pakketje via de entree de winkel uit. "Hoho," roept een medewerker, "u moet de winkel via de andere deur verlaten." Verward loopt hij terug naar binnen om via de andere deur de winkel opnieuw te verlaten. Nu is het mijn beurt.

Gisteren shopte ik 'click & collect' op de website. Een doos met 200 schroeven en twee ledlampen. Schroeven kopen is precisiewerk. Op de website kan ik kiezen uit 602 items. Ik kan de resultaten 'filteren', zoals dat heet, maar ik weet niet waarop ik moet filteren. Ik wil overzicht, ik wil voor een groot schap vol met honderden soorten schroeven staan. En als ik niet tot een keuze kan komen, wil ik advies van een autoriteit op het gebied

van schroeven. Een autoriteit die ik in de ogen kan kijken teneinde te bepalen hoe betrouwbaar zijn informatie is. Dat wil ik, maar dat kan dus even niet. Daarom klik ik door het online assortiment totdat ik de juiste schroef denk te hebben gevonden. Het blijft een gok, maar ik stel mezelf gerust met de gedachte dat ik kan ruilen indien ik op de verkeerde schroef heb gegokt.

Een medewerkster legt mijn bestelling op de balie. Ik vraag haar waarom de groene lamp naast de kassa telkens aan en uit gaat. "Als de lamp aangaat, is er een nieuwe bestelling via click & collect," legt ze uit. Ik trek mijn stoute schoenen aan en vraag haar of de vrouw van zojuist een enorme bestelling van Wehkamp kwam retourneren. Ze lacht en zegt: "Nee hoor, we zien haar de laatste tijd vaak. Ik denk dat ze een webwinkeltje heeft of zo." Tenslotte vraag ik haar of ik de schroeven kan ruilen, mochten het de verkeerde zijn. "Sorry," antwoordt ze, "maar ruilen kan pas weer na de lockdown."

Edwin Timmers

Redactie