

Marcel Maassen

**WEG
VAN
IKEA**

**Heerlijk smölboek
voor fans en haters**

Uitgeverij Brandt
Amsterdam 2024

Lieve Elly,

Elke dag bezoeken 2,3 miljoen mensen ergens ter wereld een Ikea. Dat zijn niet allemaal fans, zoals je weet. Velen zetten er met de pest in hun lijf voet over de drempel. Ze hebben geen keus: waar anders vind je zulke goede spullen voor zo'n prijs? Het zijn niet de gezelligste klanten om aan je balie te krijgen, maar daar wist jij doorgaans wel raad mee.

Sinds we elkaar leerden kennen, heb ik aan tientallen mensen gevraagd wat ze van Ikea vonden en niemand zei 'uhm, dat weet ik eigenlijk niet, moet ik daar iets van vinden?' Nee, iedereen had ogenblikkelijk een mening paraat. Het lijkt erop dat Ikea de mensheid verdeelt in drie kampen: pure liefde, haatliefde en pure haat.

Zelf ben ik van de middelste categorie, dat weet je. Ik ga ik niet per se voor mijn lol naar de Ikea, maar een hater ben ik zeker niet. Dat zou ook tamelijk vreemd zijn voor iemand die vrijwel z'n hele huisraad daar heeft weggeplukt.

Mijn eerste Ikea-bezoek dateert van 1983. Het filiaal in

Duiven was net geopend, ik studeerde in Nijmegen en had een boekenkast nodig voor de twaalf boeken die ik destijds bezat. Na aankoop van mijn eerste Billy stonden we drie kwartier klem op het parkeerterrein en toen besloot ik: nooit meer Ikea! Maar het pakte anders uit. Al veertig jaar koop ik er al mijn huisraad. Ik ben zo vergroeid met die winkel dat ik er niet eens aan denk om elders mijn licht op te steken als ik weer eens iets nodig heb. Waarom niet? Wat heb ik toch met Ikea?

Ik had een heel ander boek in mijn hoofd toen ik je voor het eerst ontmoette op de bankenafdeling in de Ikea in Amsterdam-Zuidoost. Niet slechts in mijn hoofd trouwens: dat boek stond al deels op papier en ik had het bovendien aan Paul beloofd, mijn uitgever. Maar jij begon te vertellen en ik wist vrijwel meteen: dit moet eerst. Vanwege mijn fascinatie voor Ikea natuurlijk, maar meer nog om jou. Heerlijk mens, vat vol verhalen. Dat vertelt maar en vertelt maar. Behalve als ik je aan het lachen maakte, dan kwam er geen woord meer uit.

Het was werkelijk een voorrecht om jou in de laatste maanden van je bijna 37-jarige Ikea-carrière van zo nabij te mogen volgen en om met jou te mogen aftellen naar dat geweldige afscheid van jouw collega's en van het bedrijf dat je zo dierbaar is. Nu hoef je nooit meer naar Ikea. Niet om te werken althans.

Liefs,

Marcel

DIT IS IKEA

Boekjaar 2023 (sept 2022 t/m aug 2023)

Omzet: € 47.6 miljard

Brutowinst: 13,2 %

Verkoop via winkels: 74 %

Online verkoop: 23 %

Medewerkers: 219.000

Winkelbezoeken: 860 miljoen

Bezoekers Ikea.com: 3,8 miljard

Per 27-05-2024

Aantal vestigingen: 473

Aantal landen met een Ikea-vestiging: 63

Grootse Ikea-filiaal ter wereld: Pasay City, Manila,
Filipijnen, 65.000 m²

Grootste Ikea-filiaal in Nederland:
Amsterdam, 37.700 m²

Grootste aantal Ikea-vestigingen per land:
Duitsland (54)

Laatste nieuwe vestiging: Cali, Colombia

Aantal producten in Ikea-assortiment: 12.000

Aantal nieuwe producten per jaar:
2.000 - 3.000

Aantal productnamen van Ikea wereldwijd
in omloop: 20.000

Aantal leveranciers: 1.600

Aantal landen waar Ikea inkoopt: 55

1. Allemaal hufters

Ikea Amsterdam, nog 89 dagen Ikea

Het is slechts een kippeneindje vanaf de roltrap naar de afdeling woonkamers, maar de afstand volstaat ruimschoots om mijn vrouw kwijt te raken, misschien zelfs voorgoed. Die is natuurlijk de eerste de beste nis in gedoken, zo'n knus modelkamertje waar je zo lijkt te kunnen aanschuiven voor de avondmaaltijd. De placemats, de wijnglazen, het rollende serveertafeltje, Cyrilla wil het allemaal zien. En ik niet.

Snelwandeland door de gangpaden steek ik met onnavolgbare passeerbewegingen en korte acceleraties het breed slenterende volk links en rechts voorbij. 'Pardon! Pardon!'

Dát zou ik dus onmiddellijk verbieden als ik het hier voor het zeggen had: met meer dan twee mensen naast elkaar lopen. Je komt er soms echt niet langs zonder je ellebogen te gebruiken. En verplicht rechts houden, dat zou ik ook per direct invoeren.

Hoppa, weer twee kroostrijke Amsterdamse gezinnen voorbijgesneld door een bocht af te snijden tussen een paar bijzettafels door. Ik ben hier echt goed in!

De woonkamerafdeling is in elke Ikea-winkel de eerste op de looproute. Dat weet je natuurlijk, als vaste klant.

Fijn, dacht ik, deze keer hoeven we tenminste niet die hele kruisweg door de showroom af te leggen. Naar binnen, die bank goedkeuren en meteen weer rechtsomkeert, thuis online bestellen en alles laten bezorgen. Een half-uurtje, meer hoefde ons dat niet te kosten. Maar dat was buiten Cyrilla gerekend.

Wat mij betreft hadden we hier zelfs überhaupt niet hoeven te zijn, we weten toch al precies wat we gaan aanschaffen: een hoekbank uit de Vimle-serie, zwart leer, bestaande uit een tweezitter, een hoekelement en een tweezits slaapbank. Dat hadden we gewoon thuis achter de computer kunnen bestellen – drie keer klikken, klaar. Alles wat er over Vimle te weten valt, weet ik reeds, heb ik allemaal al gelezen en het werd mij ook nog tot in de futielste details verteld door een zeer enthousiaste Ikea-medewerker toen ik vlak voor kerst hier op verkenningstocht was. Over die slaapbank twijfelden we toen nog, maar die moesten we absoluut kopen, verzekerde de Ikea-jongen met de rossige baard mij, terwijl hij demonstreerde met welk een gemak ik onze nieuwe bank in een bed zou kunnen veranderen om mij vervolgens uit te nodigen mij neer te vleien voor een proefligging.

‘Heerlijk!’ zei ik.

‘Ja toch? Het is eigenlijk zelfs te luxe voor een logeerbered dat je maar een paar keer per jaar gebruikt. Vrienden van mij hebben hem ook en het is gewoon hun vaste bed. Ik ben een echte Vimle-fan.’

Ja, dat zag ik, ik schatte zelfs een van de grootste van de Benelux.

Hij bleef maar doorpraten over de vele geneugten die de Vimle ons zou schenken, en toen ik mij uiteindelijk

dan toch van hem losrukte – ik had geen keus, ik had nog andere verplichtingen die dag – voelde ik me zelfs wat bezwaard hem alleen achter te moeten laten, en kon ik slechts met moeite de aanvechting weerstaan een hand op z’n schouder te leggen om hem op te beuren: er komen dadelijk weer nieuwe klanten hoor, en die mag je ook weer alles vertellen over de Vimle. Kom, snuit je neus, trek je blouse recht. Goed zo. Hij vond mij een fijne klant, overduidelijk.

Ik heb al op de leren Vimle gezeten en gelegen, op elk onderdeel afzonderlijk, ik heb eraan gevoeld en geroken en alles prima in orde bevonden, en het zou een enorm compliment voor onze relatie zijn geweest als Cyrilla zoveel vertrouwen in mij had gehad dat ze die bank online had durven bestellen zonder hier zelf nog even mijn goede werk over te komen doen. Maar nee, zoveel vertrouwen heeft zij toch niet in mij. Het was ook te hoog gegrepen, ik denk dat er geen vrouw bestaat die daarmee had kunnen instemmen. En daar komt bij dat ik de fatale fout beging om melding te maken van de twee soorten bekleding waarmee de leren uitvoering van de Vimle is uitgerust: ‘De zitting, de rug en de armleuningen zijn van echt leer, maar de zijkant is van skai.’

‘Wat?’ zei ze met ontzetting in haar stem, ‘de zijkant is geen leer?’

‘Nee, die is van skai, maar dat zie je dus helemaal niet, dat is niet van echt te onderscheiden.’

Zoals wel vaker zag ik weer eens geen probleem waar er wel degelijk problemen waren.

‘Dat wil ik dan zelf graag even zien en voelen!’

Wel, hier zijn we dan. Althans, hier ben ik, ik ben

neergeploft op het doel van ons bezoek, de Vimle-bank in zwart leer. Waar Cyrilla zich ondertussen bevindt, is vooralsnog onduidelijk. Ik denk dat ik deze vrijdagmiddag wel kan afschrijven. Aan dat kopje koffie met taart in het restaurant ga ik ook niet ontkomen, wedden?

‘En dit is dus geen leer?’ vraagt Cyrilla terwijl ze met haar hand over de bekleding van de zijkant van de bank strijkt.

‘Nee,’ zeg ik, ‘dat is skai.’

Ze kan het amper geloven, ze ziet geen enkel verschil met de rest van de bank. Zei ik toch.

‘Weet je het zeker?’

Geen spoor van de rossige baard helaas, die zou het kunnen bevestigen, maar een eindje verderop is wel een Ikea-mevrouw druk met meubelen in de weer. ‘Momentje,’ zegt ze als Cyrilla haar aanspreekt, ‘even de boel hier repareren.’ Ze klapt een slaapbank in en schuift delen die schots en scheef in de ruimte staan weer tegen elkaar. ‘Amsterdammers hè, ze slopen alles! Het zijn allemaal hufters.’

Cyrilla en ik kijken elkaar verwonderd aan.

‘Dat mag ik zeggen hoor, ik ben zelf een Amsterdammer. Waar kan ik jullie mee helpen?’

‘Die Vimle-bank die daar staat,’ vraagt Cyrilla, ‘is die helemaal van leer?’

‘Nee,’ zegt de Ikea-mevrouw, ‘de zijkant is skai.’

‘Ach, echt waar?’ roept Cyrilla volkomen verrast uit, dat had ze natuurlijk écht niet verwacht.

‘Zo blijft hij betaalbaar,’ zegt de verkoopster.

Gelukkig blijkt dat skai voor Cyrilla geen onneembare horde is op ons aankooppad. ‘En is hij er in het leer ook

met lage armleuningen, zoals deze stoffen bank?’

Verrek, totaal andere armleuningen, dat was mij nog helemaal niet opgevallen.

‘Nee helaas, de leren uitvoering is er alleen met hoge armleuningen.’

‘O wat jammer, ik vind hem zo veel mooier. Jij niet, Marcel?’

Ik had het kunnen weten, ze heeft toch iets gevonden dat niet deugt. En wat vooral vervelend is: het deugt ook echt niet. Dat ligt natuurlijk helemaal niet lekker met die hoge armleuningen, heb je weer drie kussentjes nodig omdat je hoofd anders in een knik ligt.

‘En ik vind hem met stof ook mooi, jij niet?’

Ik haal zuchtend de schouders op.

‘U wilt natuurlijk een leren bank, hè?’ vraagt de verkoopster aan mij.

‘Kun je dat aan me zien? En zeg maar “je” hoor.’

‘Mannen willen altijd leer.’

‘En wat zou jij doen?’ vraagt Cyrilla haar.

Je zou denken dat die mevrouw liever een leren bank verkoopt dan een stoffen, want leer is tenslotte duizend euro duurder, maar dat blijkt toch niet het geval: ‘Leer gaat natuurlijk langer mee, maar als het koud is, voelt het niet prettig aan als je er met blote armen of benen op zit, en ’s zomers plakt het. Leer is makkelijker schoon te houden, maar het voelt minder zacht aan. Stof zit veel lekkerder, vind ik, het plooit zich helemaal naar je lichaam. Ik heb liever stof.’

Cyrilla kijkt mij triomfantelijk aan: dit is nou precies de reden waarom zij per se zelf naar de winkel wilde, voor een goed advies. Foetsie is mijn leren bank, die komt

totaal *nicht mehr in Frage*, en naar mij wordt niet eens meer omgekeken.

‘En welke kleur stof zou jij dan nemen?’

‘Zwartblauw,’ zegt de verkoopster, ‘zoals ie daar staat.’

‘O ja, prachtig. Ik ben Cyrilla, trouwens, en hoe heet jij? Mag ik wel “je” zeggen?’

‘Ja natuurlijk, ik ben Elly.’

‘Oké, en wat is dat voor een stof, Elly?’

‘Saxemara, katoen en polyester. Het is heel zacht, voel maar, maar het is ook heel slijtvast en je kunt die bekleiding wassen, en je...’

Ik denk dat ik maar even op die leren bank ga zitten die we niet gaan kopen, een uurtje op mijn telefoon kijken.

‘Nog drie maanden, dan ben ik met pensioen,’ hoor ik Elly tegen Cyrilla zeggen als ik mij weer bij hen voeg.

‘En hoe lang heb je dan hier gewerkt?’ vraag ik.

‘Bijna 37 jaar, sinds 1987.’

Zó, dat is nog eens ouderwetse *lifetime employment*. 1987, toen studeerde ik nog. Ik was nog met Monique. Yvonne van Gennip had nog geen drie keer goud gewonnen in Calgary. Het Nederlands elftal moest nog Europees kampioen worden. Nederland 3 bestond nog niet en we hadden nog geen commerciële televisie.

Haar hele werkende leven heeft zij dus doorgebracht in deze blauwe doos, ik moet er toch niet aan denken. Niet eens een raam om door naar buiten te kijken, want ramen zijn natuurlijk niet goed voor de business van Ikea. Eenmaal hier binnen moeten wij, het koopvolk, de wereld vergeten en onze plichten verzuimen totdat we ook onze laatste euro hebben gependend aan een afwasborstel die

nog net voor de kassa in een bak voor het grijpen ligt.

Banken, slaapbanken, salontafels en fauteuils, dat valt allemaal onder de afdeling en de verantwoordelijkheid van Elly. En tv-meubels kan ze ook, zegt ze, al is dat weer een andere afdeling en is het niet per se haar specialisme.

‘Ach, ik kan overal wel uit de voeten, want ik heb op veel verschillende afdelingen gewerkt.’

‘Dan heb je hier vast ook veel meegemaakt,’ zegt Cyrilla.

‘Schei uit, ik kan er een boek over schrijven!’

Hoe vaak heb ik mensen dat al horen beweren, dat ze ergens een boek over kunnen schrijven? Honderden keren. Maar ze kunnen het niet.

‘Ik heb hier zó veel gekkigheid meegemaakt. Vaders die hun kind komen brengen bij Småland stellen vaak dezelfde lollige vraag: mag ik ook in de ballenbak? Ik werkte daar en op een dag, nadat ik dit al twaalf keer had gehoord, antwoordde ik voor de grap: “Ja hoor, maar alleen in je blote kont.” En wat doet die gek: hij trekt z’n boek naar beneden, springt over twee hekjes en duikt zo die bak in. Het ging zo snel, nog voordat ik ook maar “stop” had kunnen roepen, lag hij er al in. “Dat kun je toch niet zeggen, El!” zeiden collega’s, “hiervoor kunnen ze je ontslaan!” Wist ik veel, ik had toch nooit verwacht dat die mafkees dat ook nog zou doen. Wie verwacht dat nou? En iedereen in rep en roer om die arme kinderen die die man in z’n blote kont hadden gezien. Nou, ik denk dat die kinderen heus wel eens eerder een piemel gezien hadden. Maar ja, als in de krant staat dat er bij Ikea een blote man tussen de kindertjes in de ballenbak ligt, dan is dat wel nieuws, hè.’

Haha, goed verhaal. ‘Meer!’ moedig ik haar aan, ‘wat heb je nog meer meegemaakt?’

‘Alles, je kunt het zo gek niet verzinnen.’

‘Seks?’

‘Ook! Hier om het hoekje, op een bed in zo’n modelkamertje, daar lagen er twee te vozen. Geen enkele gêne, alsof ze lekker thuis in de *master bedroom* lagen.’

‘En toen?’

‘Nou ja, dat kon ik natuurlijk niet toestaan, daar is niet iedereen van gediend en dus heb ik die mensen vriendelijk verzocht de gezelligheid elders voort te zetten.’

‘Drugs?’

‘Ook!’

‘Rock ’n roll?’

‘Alles. Gisteren nog... Het was een rommelige dag, met veel gedoe. Niks geks verder, gewoon gedoe. Je weet wel.’

Cyrella knikt en ik knik met haar mee, al hebben wij beiden natuurlijk geen idee welk gedoe er zoal voorvalt op een doordeweekse dag op de afdeling Banken in de Ikea in Amsterdam-Zuidoost.

‘Maar goed, ik sta dus hier bij de balie, het loopt tegen sluitingstijd, komt er opeens een gezin naar me toe, Eritreeërs denk ik, met een complete slaapbank op hun winkelwagen geladen. Die hadden ze zo uit de showroom geplukt en op de kar gezet. Een stel dekbedden ertussen gepropt, een stapel kussens erbovenop, en hun zoontje van een jaar of negen vraagt heel beleefd aan mij of ze dat even kunnen afrekenen. Mijn collegaatje en ik kijken elkaar aan...’

Elly giert van de lach en klapt zowat dubbel, ik versta geen woord meer van wat ze uitstoot, totdat ze na een

kleine minuut weer bij haar positieven komt. ‘Je kon mij opvegen en wegdragen! Het werd allemaal weer keurig teruggezet hoor, die mensen waren nog nooit in een Ikea geweest.’

Ze moet even op adem komen. ‘Gossiemijs.’

‘Je doet natuurlijk ook een hoop mensenkennis op als je hier zoveel jaren werkt,’ zegt ze. “‘Past het in de auto?’ vragen ze me dikwijls. En dan zeg ik: “Laat me raden in welke auto u rijdt.” En heel vaak heb ik het goed.’

‘In welke auto rijden wij?’ vraag ik uiteraard onmiddellijk.

Ze tuit haar lippen terwijl ze mijn ongeschoren kop nog eens goed bestudeert, mijn *hoody* vol gaten en daaronder mijn haveloze spijkerbroek. ‘Een Volvo,’ zegt ze gedecideerd.

‘Wat!’ roept Cyrella uit, ‘we hebben deze week een nieuwe auto gekocht! Een Volvo!’

‘Ja,’ zegt ze, ‘dat overkomt me heel vaak. Ik ga het wel missen hoor. Ikea is toch een groot deel van mijn leven geweest, er is veel om te koesteren als ik straks met pensioen ben. Ik heb dertien jaar geleden mijn man verloren, dat was voor mij een zeer ingrijpende periode in mijn leven. Zó veel verdriet. Ze hebben mij hier toen zo geweldig opgevangen. Wat ik al zei: ik zou er een boek over kunnen schrijven als ik schrijven kon. Ik heb gewoon een *ghostwriter* nodig.’

‘Nou, Elly,’ zeg ik, ‘het toeval wil...’

SMÅLAND

Het kinderspeelparadijs van Ikea heet sinds 1999 Småland. Er worden alleen kinderen toegelaten die minimaal 3 jaar oud zijn, minimaal één meter lang en niet groter dan 1,35 m. Verder moeten de kinderen volgens de voorwaarden 'zelfstandig zijn, op een begrijpelijke wijze communiceren en in staat zijn om zelfstandig het toilet te gebruiken of een luier dragen'. De Ikea-medewerkers verschonen geen luiers en helpen kinderen niet die naar het toilet moeten.

Ouders mogen de Ikea niet verlaten zolang hun kind in Småland verblijft, maar regelmatig gaan toch papa's en mama's ervandoor. Standaard moet een kind na maximaal een uur weer worden opgehaald, maar er kan een langer verblijf worden afgesproken. Degenen die worden omgeroepen om hun kind te komen halen, hebben in de meeste gevallen de maximale tijd overschreden. Natuurlijk zijn er ook ouders die liegen over de leeftijd van hun te jonge kind om het toch daar naar binnen te krijgen.

Ter gelegenheid van het 75-jarig bestaan in 2018 verkocht Ikea T-shirts met het opschrift 'Ik wil niet opgehaald worden uit Småland'. Vijf jaar later berichtte de altijd betrouwbare nieuwswebsite *De Speld* dat kinderen die ondanks vele verzoeken met de omroepinstallatie niet wer-

den opgehaald uit Småland een eigen samenleving waren begonnen. In het artikel kwam onder anderen de 9-jarige Elsa aan het woord: 'Ik was 4 toen mama en papa mij achterlieten om samen naar eetkamerstoelen te kijken. Op een gegeven moment ging de winkel dicht en werd het donker, toen wist ik eigenlijk al wel hoe laat het was. Ik heb me meteen bij de andere achtergelaten kinderen aangesloten en daarna zijn we begonnen aan de eerste contouren van onze inmiddels uitstekend functionerende parlementaire democratie.'

Voor wie altijd dacht dat Småland gewoon Zweeds was voor 'klein land': dat is ook zo. Maar het is ook de regio in het zuiden van Zweden waar Ikea-oprichter Ingvar Kamprad werd geboren en opgroeide. Een ruige, indertijd armoedige streek waar nauwelijks landbouw te bedrijven valt, niets dan keien en schrale grond. Tussen 1850 en 1920 hield een derde van de bevolking het daar voor gezien en vertrok naar Amerika.

Ikea schrijft op de website dat degenen die bleven met weinig middelen moesten zien rond te komen. 'Dat is de reden waarom Smålanders zuinig en innovatief zijn, met een no-nonsense mentaliteit van het dagelijks oplossen van problemen. Dit gedachtegoed heeft er onder meer voor gezorgd dat de Ikea-manier zo succesvol is.'