

HANNAH GRACE

*Holiday
Ever After*

Vertaald door Jeannet Dekker



AMSTERDAM · ANTWERPEN

Hoofdstuk 1

Clara

Ik kan niet ontkennen dat technologie het leven van de mens in alle opzichten enorm heeft verrijkt.

Als vrouw in de eenentwintigste eeuw geniet ik onvoorstelbaar grote voordelen ten opzichte van mijn voorouders (afgezien van het feit dat ik zonder hulp van mijn ouders mijn eerste huis heb moeten kopen) en ik beseft dat ik een leven leid waarvan eerdere familieleden met hun nederige afkomst alleen maar konden dromen.

Maar zelfs nu ik in mijn prachtige appartement in de West Village met mijn dag begin, ben ik even heel erg jaloers op diezelfde familieleden. Zij werden namelijk nooit wakker van twaalf verschillende mensen die allemaal 'Heb je dit gezien?' appten en vier gemiste telefoontjes van hun vader.

Dat is een nog grotere schok dan een duik in ijskoud water en als ik op het hoofdkantoor van Davenport Innovation Creative de directiekamer in loop, voel ik nog steeds de restanten van de ontzetting die me trof toen ik de links naar drie verschillende social media aanklikte.

Maandag is mijn minst favoriete dag voor een crisis op mijn werk, maar een maandagse crisis tijdens mijn tweede week terug in mijn functie? Dat is een nachtmerrie.

Ik plof neer op een stoel achter in de hoek, met mijn gezicht naar het raam, en zet een van de twee bekers koffie op de tafel voor me en de andere links van me. Het licht van de plafondlampen valt op de ruit die zich van de ene kant van de kamer naar de andere uitstrekt. Mijn spiegelbeeld zit rechts van het Empire State Building,

met eromheen de lichtjes van de rest van de stad onder de bewolkte novemberhemel.

Om twee minuten voor acht stromen al mijn collega's, van wie de ochtendplanning door deze onverwachte vergadering ongetwijfeld ook overhoop is gegooid, achter elkaar naar binnen en zoeken mompelend in zichzelf een zitplaats.

Een overvolle Birkin-tas ploft neer op de vloer naast mijn pumps. Ik glimlach naar Sahara, die op de stoel naast me gaat zitten en boven op de koffie duikt die ik op weg naar kantoor voor haar heb gekocht. Ze neemt een slok en zucht tevreden. 'Ik hou van je, Clara Davenport.'

'Je houdt van koffie,' antwoord ik en ik duik weg als ze haar hand plagend door mijn haar wil halen. En dan komt eindelijk mijn vader binnen, samen met Roger, de tweede man van de afdeling publiciteit. Mijn vader gaat aan zijn vaste plek aan het hoofd van de tafel zitten waardoor ik, godzijdank, net buiten zijn gezichtsveld val.

Na het snelste welkom ter wereld schraapt Roger zijn keel en wijst naar het beeldscherm achter hem, waarop het beeld langzaam binnenloopt. 'Goedemorgen, allemaal,' zegt hij met een diepe stem die met gemak tot achterin reikt.

Op het scherm achter hem verschijnt het gezicht van een oudere vrouw dat ik vanmorgen al een keer of tien heb gezien. Haar neus en mond gaan schuil achter een grote afspeelknop. Haar haar is zo lichtblond dat het net zilver lijkt; een brede lok met veel volume valt langs haar gezicht tot achter haar oor, de rest is zo te zien strak opgestoken.

Ik kan niet schatten hoe oud ze is. Ergens in de zestig? Haar huid is wit, maar licht gebruind – die gloed die duidelijk maakt dat ze op vakantie is geweest naar een veel warmer oord dan hier. Heldere ogen achter een dunne bruine cateye-bril, met in de hoeken de kraaienpootjes die haar leeftijd verraden en een contrast vormen met haar verdacht gladde, rimpelloze voorhoofd.

Die afspeelknop verbergt de rest van haar knappe gezicht, maar ik heb haar vanmorgen al vaak genoeg gezien om te weten dat ze er stralend en enigszins intimiderend uitziet. Een natuurtalent voor de camera.

Kortom, ik wil haar worden als ik groot ben.

‘De meesten van jullie weten al dat deze video afgelopen weekend viral is gegaan, maar voor de zekerheid ga ik hem nu nog eens afspelen. Het is bekend wat de gevolgen op social media zijn en we verwachten dat die nog wel even zullen aanhouden.’

Dankzij de voicemail die Sahara vanmorgen bijna schreeuwend heeft ingesproken weet ik dat bij een pr-probleem de rust na de eerste opschudding meestal snel terugkeert, maar in dit geval niet. Sahara is hoofd van de afdeling social media, waar ze net een beetje waren bijgekomen van het puin dat ze mochten ruimen nadat een AI-filmpje van een ontploffend stuk speelgoed van Davenport viral was gegaan. Ze hebben geen zin in een nieuwe ramp, vandaar dat schreeuwen.

Het licht gaat uit en het filmpje begint.

Hallo. Ik ben Florence Girard en wil jullie vragen om dit jaar met de feestdagen mijn woonplaats te steunen. Davenport Innovation Creative heeft namelijk van ons gestolen.

Daarmee heeft ze je meteen te pakken, dat moet ik haar nageven. Haar Amerikaanse accent is vermengd met iets Europees dat beter past bij een oude Hollywoodfilm dan bij mijn Voor jou-pagina.

Drie weken geleden kondigde Davenport aan dat hun nieuwe pop, Evie, nog vóór de feestdagen in de winkel zou liggen. Deze pop is een exacte kopie van een product dat hier in Fraser Falls wordt gemaakt, namelijk de pop genaamd Holly. Onze pop werd vorig jaar populair nadat een beroemde bezoeker aan onze prestigieuze Zaterdag voor het Kleinbedrijf over haar had gepost. Het gevolg waren talloze bezoekers en een groot aantal bestellingen. Plus aandacht van de firma Davenport.

Holly is een project van onze hele gemeenschap en een bron van inkomsten voor meerdere bedrijven in onze gemeente. Elk onderdeel is hier in de Verenigde Staten gemaakt van gifvrije materialen die volledig recyclebaar zijn. Alle werknemers verdienen

een fatsoenlijk salaris en elke pop is voorzien van een persoonlijk certificaat van echtheid.

Ik hou van Holly en van alles wat ze voor ons dorp heeft gedaan. Ik hou van onze gemeenschapszin waardoor we dit idee werkelijkheid konden laten worden. En ik hou ook van onze klanten, die voor ons hebben gekozen in plaats van voor een van de vele andere poppen op de markt.

Haar zachte gezichtsuitdrukking wordt harder. Vermoeider en uitgebluster. De lachrimpeltjes naast haar mondhoeken verdwijnen als haar lippen een rechte streep vormen.

Davenport houdt niet van jullie.

Een paar mensen krimpen ineen door haar harde toon.

En ze houden niet van Holly, hoewel ze dat wel beweerden toen ze hier afgelopen januari aanklopten en ons probeerden over te halen om mee te doen met een project dat zogenaamd was bedoeld om kleine bedrijven te helpen groeien, maar dat vooral was gericht op het uitbuiten daarvan. Ze zeiden dat ze ons konden helpen om ons ontwerp te beschermen, en toen we dat weigerden, hebben ze ons gekopieerd.

Hun kopie, pop Evie, is in alle opzichten het tegengestelde van wat we hier in Fraser Falls proberen te bereiken. Holly wordt verkocht met zes avonturenverhalen, bedacht en uitgevoerd door boekhandel Green Light en ons plaatselijke kunst-en-cultuurcentrum. De verhalen van Evie zijn het resultaat van AI. Holly heeft houten speelgoed, met de hand gemaakt door het bedrijf Harry's, al sinds mensenheugenis een bekende naam in ons dorp. Dat was zoveel werk dat we praktisch geschoolde jongeren een vakantiebaan konden bieden. Evies speelgoed is van plastic en wordt machinaal gefabriceerd.

Florence Girard somt nog veel meer redenen op waarom Holly een veel betere pop is dan Davenport's Evie. Ik zit zwijgend te luisteren, maar kook inwendig van woede. Ze nadert het einde van haar ellenlange betoog en dan komt het ergste deel van de video.

Sinds Davenport heeft aangekondigd dat hun pop binnenkort te koop is voor de helft van de prijs van de onze, is de helft van onze bestellingen geannuleerd. In de afgelopen drie weken zijn er ook significant minder nieuwe bestellingen geplaatst.

Bedrijven als Davenport denken dat ze zich alles kunnen permitteren. Dat ze overal mee weggelopen. Ik vraag jullie om dergelijke ondernemingen duidelijk te maken dat dat niet het geval is. Fraser Falls heeft heel veel te bieden en we willen jullie dit jaar graag met de feestdagen verwelkomen, of jullie nu een Holly kopen of niet. In deze tijd van het jaar is ons dorp op zijn best en dat willen we graag met iedereen delen. We hebben voor de feestdagen een aantal evenementen gepland waarvan ik aan het einde van deze video een overzicht geef.

Dus steun dit jaar plaatselijke, hardwerkende bedrijven. Als je niet naar ons toe kunt komen, is er bij jou in de buurt ongetwijfeld ook een gemeenschap die door een groot bedrijf wordt getreiterd. Die mensen kunnen je steun goed gebruiken.

Het woord 'getreiterd' blijft als een nare stank hangen nadat het licht weer aan is gegaan.

'Op alle social media is "cancel Davenport" trending,' meldt Roger. 'Mevrouw Girard riep niet met zoveel woorden op tot een boycot, maar online... activisten, laten we ze zo noemen, zijn ermee aan de haal gegaan en proberen zo veel mogelijk betrokkenheid te creëren. Helaas slagen ze daar erg goed in. Sahara, kun jij dat nader toelichten?'

Sahara knikt en zet haar koffiebeker terug op de tafel. 'We zien deze gebruikers overal opduiken. Intern noemen we ze aasgieren. Ze genieten van drama en negatieve berichtgeving. Ze zijn door letterlijk alles beledigd en dat wordt nog eens versterkt door acti-

viteiten van bots. Zodra hun geklaag minder aandacht trekt, duiken ze op het volgende schandaal, en daardoor is incidenten als dit doorgaans geen lang leven beschoren. Helaas heeft juist dit nieuws zich buiten de gebruikelijke online echokamers verspreid en bereikt het consumenten die normaal gesproken niets van dit soort content meekrijgen.'

'Hoe denk je dat dat komt?' Mijn vader buigt zich over de tafel heen om ons aan te kunnen kijken.

'Als ik deze situatie vergelijk met ons laatste grote incident op social media, en dat was dat AI-filmpje, dan is het grote verschil dat veel gebruikers toen meteen doorhadden dat het nep was, nog voordat wij er iets over hadden gezegd,' legt Sahara kalm uit. 'In dat geval konden we online uitleggen dat het filmpje nep was en hoe gebruikers dat in de toekomst zelf konden checken. Onze verklaring werd door onze klanten opgepikt en gedeeld, waardoor de boodschap sneller werd verspreid en wij er aanzienlijk minder werk aan hadden.'

'En waarom kunnen we dat nu niet doen?' vraagt mijn vader.

Sahara geeft niet meteen antwoord, waarschijnlijk omdat ze wanhopig probeert te bedenken hoe ze de waarheid moet verwoorden.

Ik buig me naar voren, zodat hij me kan zien. 'Van een AI-filmpje kunnen we eerlijk zeggen dat het nep is. Dat geldt niet voor een ontwerp dat we overduidelijk hebben gekopieerd en waarmee we deze mensen schade hebben berokkend.'

De dochter van de baas zijn kent weinig voordelen, maar het maakt het wel iets gemakkelijker om in situaties als deze te zeggen hoe het echt zit.

'Dat project voor kleine bedrijven is jouw initiatief, Clara. Hoe stel jij voor dat we dit oplossen?' vraagt mijn vader.

Ik wacht totdat iemand opmerkt dat ik het afgelopen jaar op een andere afdeling ben ingevallen voor een werknemer die langdurig met ziekteverlof is en dat deze puinhoop dus niks met mij te maken heeft, maar niemand trekt zijn mond open.

Ik wist niet eens dat dit speelde. Ik ben pas sinds twee weken terug op mijn plek bij pr en mijn zes accounts. Iemand maakte hier een

opmerking over toen ik zei hoe lelijk ik Evie vind, maar verder reikt mijn kennis niet.

Het project voor het kleinbedrijf is het geesteskind van een werkgroep voor sociaal verantwoord ondernemen. Tijdens mijn jaarlijkse functioneringsgesprek kreeg ik te horen dat ik, als ik hogerop wil komen, een project moest bedenken dat een positief effect heeft op het bedrijf. Ik kwam met het idee om ons imago als monopolist iets beter verteerbaar te maken door onafhankelijke kleine bedrijven met veel groeipotentieel een handje te helpen. Davenport is zelf vijftig jaar geleden als een klein, onafhankelijk bedrijf begonnen, dus ik kon in mijn pitch benadrukken dat dit idee paste bij onze waarden en onze geschiedenis.

Ik kreeg meteen groen licht en was bezig met het begeleiden van zes verschillende bedrijven – en ik mag wel zeggen dat het daar erg goed mee gaat – voordat ik onverwacht kon invallen op een hogere functie op de distributieafdeling. Dat was een goede plek om de ervaring op te doen die ik nodig heb als ik promotie wil maken.

Ik snap niet dat ze zo'n zootje van de kwestie Fraser Falls hebben kunnen maken. Mijn vader zit me nog steeds aan te kijken alsof ik op magische wijze het perfecte antwoord ga geven. Wat denk je van 'laten we teruggaan in de tijd en geen gemeenschap belazeren die voor zijn inkomen afhankelijk is van zijn best verkopende product'?

Ik haal een hand door mijn golvende, roodbruine haar, waar mijn vingers in blijven haken. 'We moeten onze excuses aanbieden en een gebaar maken dat echt iets betekent. Met investeringen, publiciteit of allebei. We moeten het beeld dat we iemands oma hebben bestolen, vervangen door iets wat veel beter te verteren is. Een bedrijf met spijt ziet er beter uit dan een bedrijf dat hardwerkende Amerikanen van hun geld berooft.'

'Als we onze excuses aanbieden, wekken we de indruk dat we iets verkeerd hebben gedaan,' zegt een stem die klinkt als nagels op een schoolbord.

Het kost me de grootste moeite om niet in elkaar te krimpen. Omdat ik weet hoeveel mensen er om me heen zitten, werp ik Daryl Littler geen vuile blik toe. Hij is nog net zo'n verwaande klootzak

als een jaar geleden, toen ik hem voor het laatst heb gezien. 'Ik denk niet dat we het op die manier moeten aanvliegen.'

Op een andere verdieping werken doet wonderen als je bepaalde lui wil ontlopen. Ik probeer kalm te blijven door mezelf eraan te herinneren dat Daryl over twee maanden met pensioen gaat. In eerste instantie snap ik niet wat hij bij een bespreking met marketing en pr te zoeken heeft, maar dan gaat er een lampje bij me branden: zijn team heeft aan Evie gewerkt.

Daryl is hoofd innovatie. Zijn afdeling hoort zich te focussen op innovatieve technologie die ons merk kan verrijken. Als je potentiële klanten doorgaans een korte aandachtsboog hebben en altijd snel iets anders willen, is het zaak om de concurrentie een stap voor te blijven.

Het enige wat hij tot nu toe heeft gedaan, is menselijke creativiteit vervangen door artificiële intelligentie en in de uitgaven snoeien. Mijn vader denkt dat hij een genie is omdat hij de meest rendabele afdeling leidt, maar in werkelijkheid is hij het tegenovergestelde van alles waar dit bedrijf voor wil staan.

Daryl is niet alleen in alle mogelijke opzichten moreel bankroet, ik heb hem ook nog nooit horen toegeven dat iemand in zijn team verantwoordelijk was voor een bepaald succes. Als hij geen ideeën van kleine dorpen steelt, doet hij dat van zijn eigen personeel, en ik denk niet dat ik ooit iemand zo hartgrondig heb gehaat.

Omdat ik weet dat hij binnenkort met pensioen gaat, werk ik me suf om straks zijn baan over te kunnen nemen. Iedereen weet dat ik op zijn functie aas en dat de creatieve kant van het bedrijf mijn passie is, en niet mijn huidige taak, namelijk het ene probleem na het andere proberen op te lossen. Helaas heb ik mijn vader er nog niet van kunnen overtuigen dat ik de beste vervanger van Daryl ben. Ik weet vrij zeker dat hij die functie aan mijn broer wil geven, maar daar maak ik me later wel druk om.

Ik glimlach afgemeten naar Daryl. 'Ik waardeer je input, maar doen alsof we niets verkeerd hebben gedaan, is geen effectieve strategie. Iemand moet contact opnemen met mevrouw Girard, zodat ze haar grieven in een persoonlijk gesprek kan uiten en we een op-

lossing kunnen bespreken die voor beide partijen aanvaardbaar is. We moeten ook een statement voor de detailhandel opstellen, zodat de werknemers in onze winkels weten wat ze moeten zeggen als klanten hen hier persoonlijk op aanspreken.'

Roger zit te knikken terwijl ik aan het woord ben en dat lucht me een heel klein beetje op. Hij is de baas van mijn baas, maar zij is momenteel op vakantie in Cancún en komt pas vrijdag terug, dus tot dan toe ben ik het hoogstegeplaatste lid van mijn team.

'Mee eens,' zegt Roger. 'Clara, kun jij contact opnemen met mevrouw Girard en peilen hoe ze erin staat nu ze de beoogde aandacht krijgt? Er moet iets zijn wat we haar kunnen bieden om dit probleem te laten verdwijnen. Sahara, kun jij...'

Mijn gedachten dwalen af als Roger de taken onder de aanwezigen verdeelt. Persberichten, reacties op social media, antwoorden voor het winkelpersoneel. Dat is een hele dag werk voor een vergaderzaal vol mensen, alleen maar omdat Daryl te lui was om zijn fiat te geven aan een origineel idee.

Ik kan niet wachten tot hij hier weg is.