

Kate Harrison

Op de koop toe!



the house of books

Oorspronkelijke titel

The Secret Shopper Unwrapped

Uitgave

Orion Books, an imprint of The Orion Publishing Group Ltd., Londen

Copyright © 2009 by Kate Harrison

Copyright voor het Nederlandse taalgebied © 2011 by The House of Books,
Vianen/Antwerpen

Vertaling

Wytske Roodbergen

Omslagontwerp

marliesvisser.nl

Omslagillustratie

Getty Images

Foto auteur

Michael Gray

Opmaak binnenwerk

ZetSpiegel, Best

ISBN 978 90 443 3238 4

D/2011/8899/132

NUR 302

www.thehouseofbooks.com

www.kate-harrison.com

All rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

6 november
Aantal shopdagen tot Kerstmis: 48

Nog een paar weken, dan barst de strijd los in High Street.
Hoe kunt u voorkomen dat de crisis voor u het einde betekent?

Vandaag is een uitstekende dag om daarmee te beginnen.

Bonfire Night is voorbij, op naar het echte vuurwerk.

Berg pompoenen en Halloween-sterretjes op en
haal kerstversiering en engelenhaar tevoorschijn.

Draai *De allergrootste kerstshop-hits* en bereid u voor
op het verkoopfeest van uw leven.

Uit: Kerst in tijden van crisis
Een retailgids van dag tot dag

Hoofdstuk 1

Emily

Er waren eens drie meisjes.
(Kun je jezelf op je drieëndertigste nog een meisje noemen? Ik vrees dat ik mezelf nooit als volwassen vrouw zal zien.)

Het leven was niet eenvoudig en het absolute dieptepunt kwam drie Kerstmissen terug. Een van de meisjes raakte haar jeugdliefde kwijt aan een Zwitserse bankier en deed er veel te lang over om in te zien dat Heidi-de-mannendief haar een enorme dienst had bewezen. Een ander meisje werd ontslagen en vond een veel betere baan, en het derde meisje verloor haar briljante kunstenaarsechtgenoot. Hij ging naar de galerie in de hemel, zij had geen doel meer in haar leven... Tot ze zichzelf hervond.

De drie meisjes hadden elkaar gevonden toen ze mysteriешopper werden, Charlies Shopping Angels. Gewapend met verborgen camera's legden ze het beste en het slechtste vast op het gebied van klantenservice. Gaandeweg werden we beste vriendinnen, Grazia en Sandie en ik.

Alle drie gingen we ervan uit dat we nog lang en gelukkig zouden leven. Zo hoorde het immers te gaan?

'Mammie! Ik heb gepoept. Afvegen!'

'Will?' riep ik. 'Jouw beurt om Freddie te helpen.'

'Ik ben de winkel aan het versieren.'

'Ik ben ook bezig.' Oké. Dagdromen en een KitKat eten is niet hetzelfde als op een hoge ladder staan en slingers van gedroogde cranberry's ophangen, maar mijn collega mysteriешoppers zou-

den met me eens zijn dat ik recht heb op tijd voor mezelf. Sandie zou zeggen dat het mijn plicht is om assertief te zijn, na eeuwen van vrouwenonderdrukking, en Grazia zou roepen dat een vrouw aanbeden moet worden om haar mystieke bezigheden, niet om alledaagse klusjes. Toch voel ik me schuldig.

De liefde van mijn leven broemt wat. Dan hoor ik zijn zware voetstappen de ladder af stappen en de trap op lopen, naar onze flat op de eerste verdieping.

‘Mammie!’

‘Will komt eraan, schat.’

Ik neem nog een hap KitKat. Waar was ik? O ja. En ze leefden nog lang en gelukkig. Het probleem is dat sprookjes niet het echte leven zijn. In mijn stoutste dromen had ik niet kunnen bedenken dat ik ooit een ex-man zou hebben (Duncan Prince, geenszins een charmante droomprins) en mijn zoon een lieve stiefvader. Lief en *cool* en geweldig, bereid om billen af te vegen en nachtelijke tranen te drogen.

Alleen is ‘nog lang en gelukkig’ anders dan ik had verwacht. In mijn dromen zag geluk eruit als een wassenbeeld in Madame Tussauds: ik, Will en een Freddie formaatje peuter op de stoep van onze nieuwe winkel, lachend, klaar om mensen dromen en mooie spullen te verkopen. We zien er op ons allervoordeligst uit: ik heb maatje 38 (wat ik niet meer heb gehad sinds Ver Voor Baby) en in het zonlicht lijkt mijn haar blond in plaats van muisgrijs en ik heb een designpony die ik zelf met de keukenschaar nooit had kunnen knippen. Will torent hoog boven me uit, leuker dan ooit, en voor een keer kijkt hij niet zorgelijk zoals meestal. Als wassenbeelden zijn we gevangen in de tijd, eeuwig lachend.

Maar zo is het leven niet. Leven is werk in uitvoering. Continu. Freddie is inmiddels drieënhal, allang geen peuter meer. Hij heeft meer karakter dan alle deelnemers van *Britain's Got Talent* samen en weet dat hij aanbeden wordt, al was het maar omdat hij twee mannelijke rolmodellen heeft: sympathieke, lieve Will en papa, die goed kan stoeien maar die nooit billen afveegt (en ook geen tranen, trouwens).

Twee jaar nadat we de winkel zijn begonnen lachen Will en ik nog steeds, al geeft onze winkelomzet daar weinig aanleiding toe. De winstmarge van Bell's Warenhuis is nog minimaler dan toen we net begonnen en toen ging het al niet volgens businessplan. Geen mens had kunnen voorspellen dat er een crisis zou komen die ons 'nog lang en gelukkig' behoorlijk zou beïnvloeden.

'Whieieie!'

Ik voel armen om mijn heupen en iemand gebruikt mijn lichaam om af te remmen.

'Hé, kleine Londenaar. Heb je je handen gewassen?'

Freddie kijkt me aan met schrandere ogen en negeert mijn vraag. 'Ik kom niet uit Londen. Ik kom uit Heartsneeze!' Hij niest zogenaamd, een grapje tussen ons. Voor Freddie is alles een grap.

We grinniken. Heartsease Common is een gek dorp. Het is een dorp zonder bestaansreden met te veel forensen en te weinig gemeenschappelijks om de inwoners te binden. Ons Warenhuis helpt, dat wel. De winkel was eens een stoffige, verlieslijdende ijzerhandel die werd gerund door Will. Hij hield de zaak open terwijl het hoofdkantoor probeerde hem op alle mogelijke manieren te sluiten. Toen het doodvonnis eindelijk werd uitgesproken hebben wij de winkel overgenomen. We doopten hem Bell's Warenhuis, naar de eerste meneer Bell die een eeuw geleden hier zijn eerste winkel had geopend.

'Kom, eens kijken wat Will in de winkel doet.'

'Okidoki,' zegt Freddie.

We lopen de flat uit, de trap af, door de personeelsruimte die meer wegheeft van een clubhuis en stappen de winkel binnen.

Will schrikt als hij ons ziet. 'Ogen dicht! Ik ben nog niet klaar!' Hij haalt zijn handen door zijn donkere krullen – hij moet nodig naar de kapper, maar vind maar eens tijd – en gaat met zijn lange lijf voor de etalage staan. Hij is een perfectionist. En we weten beiden dat een mooie etalage nu belangrijker is dan ooit.

'Wauw!' zegt Freddie. Het lukt hem niet zijn ogen gesloten te houden.

Ik doe mijn ogen ook open.

Freddie heeft gelijk. Het is heel erg wauw. Met dank aan Donner, Blitz en de geest van de kerstman.

Het kon op twee manieren uitpakken. Toen ik besloot dat ik dit jaar als thema klassiek rood wilde, wist ik nog niet hoeveel kleuren rood Kerstmis heeft. Cranberryrood en kerstroosrood, hulstrood en kerstmanpakkenrood, het rood van een bloedsinaasappel en rendierneuzenrood. Toen de kerstversiering gisteren werd bezorgd, leken al die kleuren gigantisch te vloeken. Paniek. Maar omdat het te laat was om bij de groothandel iets anders te bestellen – trouwens, het zou me niet verbazen als die zaak binnenkort failliet ging – besloten we dat Will zou proberen iets moois te doen met wat we hadden.

Vandaag, op onze vrije zondag, moet het gebeuren. De winkel zal een metamorfose ondergaan en van een Halloween-winkel worden omgetoverd in een schitterende winkel in kerstsfeer. Een winkel die zo mooi is dat iedereen ernaartoe komt. Hoe we dat voor elkaar gaan krijgen weten we nog steeds niet. Het Warenhuis is een superwinkel, daar is iedereen het over eens. De leukste in de streek. Maar wat we precies verkopen, weten ze niet. En dat is misschien niet zo handig...

Vanochtend hebben we de nepspinnenwebben en rubberen spinnen in dozen gepakt. Toen ik Freddie uitlegde dat we dat netjes moesten doen, ‘voor volgend jaar’, zag ik Will zijn wenkbrauwen optrekken.

‘Wat heeft dat te betekenen?’ zei ik verontwaardigd.

‘Dat ik dol ben op je optimisme, Em. En op al het andere,’ zei hij, en hij kuste me op mijn voorhoofd.

Will en ik zijn een goed team. Als een van ons moe is, prikkelbaar, of gewoon even stuk zit, heeft de ander meestal genoeg positieve energie voor twee. Maar we moeten reëel blijven: met optimisme kun je geen rekeningen betalen. Of inkomstenbelasting. Of leveranciers. Tegenwoordig willen ze vaak dat je vooruit betaalt. Ze zeggen dat het niets persoonlijks is, maar als ik ’s nachts

niet kan slapen denk ik wel eens dat ze een vooruitziende blik hebben.

‘William Michael Powell, het is je weer gelukt.’

Will bloost, zoals altijd wanneer hij een complimentje krijgt. Sommige vrouwen smelten bij een broeierige blik of de aanblik van stalen buikspieren, voor mij is Will onweerstaanbaar als hij bloost. Telkens weer. Het is schattig jongensachtig en doet me denken aan, eh, momenten waarvan je spontaan zou gaan blozen... Dankzij Will voel ik me weer een vrouw. Sexy. Een sexy mama en geen uitgeputte, afgematte moeder.

‘Denk je dat het goed is, zo?’

Ik kijk nog eens rond. Het is nog niet af, maar het effect is super. Het rood knalt je tegemoet, alsof je een grot van karmozijn en vuurrood betreedt. In de winkel hangt een geur die je neus prikkel, een sterk en kruidig parfum van kaneel, kruidnagel, sinaasappel en gemberkoekjes. Will heeft een meezing-kersted van Fred die opgezet om in de stemming te komen en het gekweel op de achtergrond geeft een extra dimensie aan de toch al heftige zintuiglijke ervaring.

Oké, vergeleken bij de etalages van de smaakvolle winkels in West End is het niets. Het heeft iets van een bazaar in een wulpse Aladdin-productie vol feestelijke schatten, van robijnrode kaarsen en glinsterende kerstboomdecoraties tot kristallen servies en slaapkamerslippers met een juweel op de wreef. Zo moet duidelijk zijn wat wij verkopen: alles waarmee je van je huis een thuis maakt en van familie familie. Dingen die het leven het leven waard maken.

‘Het is schitterend.’

Will pakt een sliert knalroze engelenhaar, maakt er een cirkel van en legt die op mijn hoofd. ‘Bij deze kroon ik u tot koningin van alles wat kersterig is.’

Hij neemt me mee naar de spiegel. O, die spiegel. Ik zag hem bij de groothandel en het was liefde op het eerste gezicht. Hij ademt de sfeer van een Frans bordeel. Van heimelijke ontmoetingen met

minnaressen met-bontjas-en-zonder-ondergoed. In de vergulde houten lijst zijn bloeiende rozen uitgesneden. Onbegrijpelijk dat hij nog niet is verkocht.

Ergens ben ik er blij om, want ik ben aan de spiegel gehecht. Hij hangt al elf maanden in de winkel en maakt inmiddels deel uit van de inrichting.

‘Zie je wel?’ zegt Will. ‘Echt jouw kleur.’ Ik wil zeggen dat knal-roze niet mijn kleur is omdat het veel te hard is bij mijn blonde haar en mijn lichte huid, maar dan zie ik ons samen in de spiegel. Ik heb mezelf nooit mooi gevonden, maar als ik zie hoe Will naar me kijkt zou ik bijna geloven dat dit kleine mollige meisje uit West Country een prinses is.

‘Perfect,’ zeg ik.

Hij buigt naar voren en kust me. Freddie protesteert omdat hij zich buitengesloten voelt. Will tilt hem op en geeft hem ook een kus. ‘Nu komen ze allemaal bij ons kerstinkopen doen, hè Em?’

Aha. Dat is het probleem.

‘Ik hoop het, schat,’ zeg ik. Hoe kan ik dat weten? Will is van ons degene met de meeste winkelervaring. Toen hij Bell’s & Whistles nog had, de gedoodverfde ijzerhandel, had hij alles op alles gezet om die zaak open te houden en dat is niet gelukt.

Soms ben ik bang dat de winkel vervloekt is. Sinds ik hier ben komen wonen, hoor ik de vreemdste verhalen over vroegere bewoners. Over de enige echte meneer Bell, bijvoorbeeld, over dat zijn vrouw verdronk toen de Titanic zonk en over zijn zoon die zich dood heeft gedronken.

Natuurlijk vertel ik Will daar niets over. Hij zou zeggen dat ik overdrijf en mijn fantasie de schuld geven. Grote kans dat zelfs meneer Selfridge, de warenhuisgoeroe, de winkel niet van de ondergang had kunnen redden.

Als ik opkijk en tussen de guirlandes, hulst en sprookjesachtige bessenlampjes door naar buiten kijk, zie ik Sandie over het grasveld aan komen lopen. Ze stevent recht op de winkel af, als een sergeant-majoor die de troepen komt inspecteren. Onwillekeurig ga

ik rechtop staan, prop een weerbarstige krul achter mijn oor en strijk de kreukels in mijn T-shirt glad.

‘Oké, mannen,’ zeg ik. ‘De hoogste tijd dat jullie gaan darten of voetballen of andere mannendingen doen. Nu zijn de meisjes aan de beurt.’

‘Pub of poker, Fredster? Wat doen we?’ Will knipoogt naar me. ‘Wat is poker?’ vraagt Freddie.

‘Een saai kaartspel voor mannen met bakkebaarden en vrouwen die naar plas ruiken,’ zeg ik vlug. Poker is wel iets anders dan bridgen, maar liever een leugentje dan dat Duncan-de-Verschrikkelijke me kan verwijten dat ik Freddie’s hoofd volstop met goktermen.

‘De pub, dus,’ zegt Will, mijn zoon bij de hand pakkend. ‘En niet te veel aan de etalage veranderen. Als ik terugkom, wil ik niet dat het helemaal meisjesachtig is.’

‘Ik zou niet durven. Niet met twee stoere kerels in de buurt.’ Ik knuffel Freddie. Dan gaan ze naar boven om zich te verkleden en ik ga naar buiten om de etalage van de voorkant te zien. Ik weet nu al dat ik hem geweldig zal vinden omdat ik alles aan onze winkel geweldig vind – alles behalve de omzet.

Hopelijk worden we goedgekeurd door consultancybureau Klant-is-Koning...

Sandie is een softie. Al zou je dat niet zeggen als je haar zo ziet marcheren met een stalen gezicht. Een softie met een groot hart. Ze heeft nog steeds iets ongenaakbaars, hoewel haar haar wat langer is en ze een vrouwelijker kapsel heeft dan toen we elkaar voor het eerst ontmoetten. Zelfs vandaag, op haar vrije dag, ziet ze eruit als een zakenvrouw in haar chocoladebruine broekpak dat een tint lichter is dan haar huid. Ik vang een glimp op van keurig gepoetste leren laarzen die glanzen als spiegels.

Heus, als ik niet beter zou weten, zou ik doodsangsten uitstaan.

‘Hé, Sandie,’ zeg ik, en ik zwaai naar haar. Ze lacht en steekt een hand op om mij duidelijk te maken dat ik niet dichterbij moet

komen. Ze kijkt naar Bell's Warenhuis en onze begroeting moet wachten. Mij hoor je niet klagen. Haar expertise is honderdtwintig pond per uur waard en ik krijg hem voor de prijs van een kop thee.

‘Ben je al aan een omhelzing toe, Sandie? Of ben je nog aan het inspecteren?’

‘Wat?’ Ze kijkt verward om zich heen. ‘O. Ja. Ja, sorry, je kent me. Altijd lastig om de “uit”-knop te vinden.’

Ik leun naar voren en kus haar. ‘En toch houden we van je.’ Ik adem haar parfum in en zeg: ‘Wat heb je op? Het is verrukkelijk.’

‘Ja, hè? Vorig weekend in Parijs gekocht. De nieuwe *limited edition* van Chanel. Zo geheim dat ik zelfs niet mag vertellen welk nummer het is.’ Sandies ogen worden groot van opwinding. Parfums en retail zijn haar twee grote passies. En Toby, oké. Ze is echt dol op hem maar als ze zou moeten kiezen, vrees ik dat hij genoeg zou moeten nemen met een miezerige derde plaats.

‘Hoe het ook heet, het ruikt heerlijk. Kom je binnen of geef je me hier het oordeel van Klant-is-Koning?’

‘Ik kom binnen.’ Ze loopt voor me uit de winkel in. Toen we hier voor het eerst kwamen, was de winkel een muffe ijzerhandel met zaagsel op de vloer en een weinig uitnodigende entree. Je kon je nauwelijks bewegen zonder moppen en emmers en potten verf om te gooien. Nu is dat anders. We hebben behoorlijk opgeruimd en elk seizoen zetten we iets toepasselijks bij de ingang. Helaas staat er nu nog iets *van het vorige seizoen*. Sandie ziet de bezem en de pompoen en kijkt bedenkelijk.

‘Sorry, we zijn nog bezig met inrichten.’

‘De eerste indruk, Emily, daar gaat het om. Je krijgt nooit een tweede kans om een eerste indruk te maken.’

‘Goed punt,’ zeg ik, en ik voel me alsof ik een uitbrander heb gekregen. Sandie loopt verder. Als ze midden in de winkel staat, doet ze haar ogen dicht en ruikt. Dan opent ze haar ogen en maakt een draai van driehonderdzestig graden. Ze inspecteert de stellingkasten met artikelen en haar blik volgend vallen me de lege plekken

op bij de waxinelichtjeshouders in rendiermodel, en zie ik dat er geen enkele symmetrie zit in de manier waarop de tafelversiering met dennenappelmotief is neergezet.

Ik loop ernaartoe om het te veranderen, maar Sandie schudt haar hoofd.

‘Dat is in een handomdraai opgelost.’

Iets in haar stem maakt dat ik opkijk. ‘En dat geldt niet voor...?’

Ze keert me de rug toe, doet alsof ze verder gaat met inspecteren en zucht. ‘Ik vind... ik vind dat jullie het prima hebben gedaan.’

‘Maar?’

‘Ik voel me net een plaat die blijft hangen, Emily, maar het is hetzelfde als de vorige keer.’

Ik zucht. ‘Waarom zou iemand bij ons komen als niet duidelijk is wat we verkopen.’

Ze knikt. ‘Aan het assortiment ligt het niet, jullie artikelen zijn uitstekend. En jij hebt zeker oog voor...’ Ze maakt haar zin niet af.

Ineens wordt de intense geur me te veel en wordt het me rood voor de ogen – alle kleuren lijken te vloeken. Hoe heb ik ooit kunnen denken dat deze kerst onze redding zou zijn. Achter me gaat de winkel deur open en als ik omkijk zie ik Grazia binnenkomen, extravagant gekleed in rood en zwart – hopelijk is het bont op haar kraag *nepbont* – met donkerrode lippen. Haar krullende zwarte haar danst om haar gezicht.

‘Emily! Sandie!’ roept ze. Voor ze ieder van ons omhelst, kijkt ze rond in de winkel. ‘Magnifiek! Al die kleuren, o, ik ben meteen in de feeststemming.’

Ik voel me al een stuk beter. Om niet te zeggen: goed. Wat ben ik toch gevoelig voor wat anderen vinden. Beïnvloedbaar, bijna. We werpen elkaar een kushandje toe.

‘Wat zie je er goed uit, Emily. Prachtig, die slag in je haar. Net het tweelingzusje van Marilyn Monroe.’

Dat ik op Marilyn lijk is natuurlijk onmogelijk. Ik heb meer van Little Miss Muffet, na een dieet van te veel wrongel en wei.

‘En Sandie, stijlvol als altijd. Kleed jij je nou nooit eens lekker casual?’

‘Als het aan mij ligt, niet,’ zegt Sandie lachend.

Grazia hoort haar niet. Ze is al aan het shoppen en plaatst het ene na het andere item op de toonbank bij de kassa. ‘Deze set servetringen en de servetten die erbij horen... O, en dit kerststuk voor midden op tafel is zo heerlijk Engels. Prachtig.’

Sandie en ik kijken hoe zij uitgebreid de tijd neemt om alles in de kleine ruimte te bekijken, op stilettohakken die als een op hol geslagen metronoom op de houten vloer tikken.

‘Dit hoeft je niet te doen, Grazia,’ zeg ik. ‘Echt niet.’

‘Wat niet?’

‘Zoveel kopen. Je flat staat al vol.’

‘Puh!’ Ze maakt een wuivend handgebaar. ‘Ik heb lang genoeg minimalistisch geleefd. Dit jaar wil ik een over-the-top Kerstmis.’

Ik geloof geen woord van wat ze zegt. Sinds wij de winkel hebben, speelt zij voor lieve fee. Ze heeft Will geld geleend om de huur te betalen en de voorraden aan te vullen, haar contacten bij de glossy’s hebben over ons geschreven en veel van haar rijke vrienden hebben bij ons, in deze uithoek, groots ingekocht. En al heeft ze geld genoeg sinds ze de schilderijen van haar overleden echtgenoot heeft verkocht, ze kan ons niet eeuwig blijven sponsoren.

Eindelijk is ze klaar. Ze leunt op de toonbank en ziet er verhit uit.

‘Afrekenen doen we straks, Grazia. Volgens mij kunnen we allemaal eerst wel een drankje gebruiken. Van shoppen krijg je dorst. En is er binnenkort niet iemand jarig?’

We gaan naar boven, naar de flat. Nog voor ik theezakjes kan pakken, heeft Grazia een fles Cristal-champagne tevoorschijn gehaald. Omdat wij boven geen wijnglazen hebben, rent ze vlug de trap af, naar de winkel en komt terug met drie rozerode kristallen champagneflûtes uit de glasvitrine. ‘Zet ook maar op de rekening,’ zegt ze knipogend.

‘Op ons, meiden,’ zeg ik, en ik maak de fles open en laat de kurk tegen het plafond knallen, de glazen lamp op een millimeter missend.

Sandie kijkt me verwijtend aan. ‘Weet je hoeveel mensen jaarlijks blind worden door rondvliegende champagnekurken?’

‘*Partypooper!*’ zegt Grazia. Ik moet lachen om hoe dat klinkt uit haar mond.

We proosten en nemen een slok. Sinds Grazia een weduwe in goeden doen is, drinken we geregeld uitstekende champagne en weten we hoe we ervan moeten genieten.

‘Hoe lang geleden is het nu?’ vraag ik, als we onze glazen bijna leeg hebben.

‘Veel te lang,’ zegt Sandie. ‘En zeg maar niets; het is mijn schuld, ik weet het. Ik kom om in het werk. Kunnen jullie een geheim bewaren?’

‘We zijn mysterieshoppers, Sandie,’ zeg ik ongeduldig. ‘Hallo!’

‘Ik zit in de laatste onderhandelingsfase van de overname van een van Charlies grootste contracten.’

‘Jemig! Wat geweldig!’ roep ik. Charlie was onze baas bij het mysterieshopbedrijf waar we werkten en hij was zelf het grootste mysterie. Op internet verschool hij zich achter de contouren van een alter ego.

Grazia fronst haar wenkbrauwen. ‘Daar zal hij niet blij mee zijn.’

Ze heeft gelijk. Charlie heeft zelfs gedreigd een proces te zullen aanspannen tegen Sandie toen zij haar consultancybureau Klant-is-Koning begon. Zij heeft zich niet laten intimideren en hij heeft zich verder koest gehouden.

Sandie haalt haar schouders op. ‘Ik ben een jaar lang op alle manieren bij hem uit de buurt gebleven, maar zijn contacten vertrouwen hem niet. Zo simpel is het. En nu heb ik meer werk dan ik aankan. Laatst heb ik zelfs mijn oma op pad gestuurd.’

Ik heb Sandies oma nog nooit ontmoet, maar ze heeft een geweldige reputatie. ‘Waarheen?’

‘Naar wat hamburgertenten.’

‘En, hoe deed ze het?’

‘Heel goed, wel. Heel kritisch. Ik heb nog nooit zo’n zorgvuldige toiletinspectie gezien. En ze heeft goed gelet op onverzadigde vetten. Alleen was ze zo intimiderend dat de knul achter de kassa haar behandelde alsof ze in het Ritz was. Nu we het daar toch over hebben. Grazia?’

‘Voor mij geen hotels meer, Sandie,’ verzucht Grazia. ‘Ik ben bekaf van het slapen in andermans bedden.’

Ik giechel. ‘Dat klinkt interessant...’

‘Alleen. Helaas. Hoewel ik daar verandering in wil brengen.’

‘Hoe dan? Met wie?’ Ik klap in mijn handen. Toen we als mysteriешopper begonnen waren we alle drie single. Inmiddels heb ik Will en heeft Sandie Toby, en ik zou niets liever willen dan dat Grazia ook iemand vindt om lang en gelukkig mee te leven. Weduwe zijn past niet bij haar. Ze is te gepassioneerd.

‘Niemand in het bijzonder. Ik heb besloten dat het tijd is om verder te gaan na mijn leven met Leon. Morgen wordt een bijzondere verjaardag.’

‘Hoezo?’ zegt Sandie. ‘Je wordt toch eenenveertig? Hé, maar volgens mij zei je dat vorig jaar ook. En het jaar daarvoor.’

‘Ik word vijfenvestig,’ zegt Grazia. ‘Het is niet dat ik tegen jullie wilde liegen, ik wilde het gewoon zelf niet weten. Maar nu is het gedaan met de ontkenning. Tijd om in actie te komen.’

‘Met wie ga je *in actie* komen?’ vraag ik.

Ze haalt haar schouders op. ‘Laten we zeggen dat er enkele potentiële kandidaten zijn.’

Dingen opbiechten kunnen ze niet, mijn collega’s. Ze nemen die ellendige geheimhoudingsplicht veel te serieus. ‘Ga door. Geef ons een hint.’

‘Meer zeg ik niet. In elk geval is het een heer. Een echte gentleman.’

‘Nog steeds een zwak voor Engelse snobs, hè?’ zeg ik.

‘Leon was geen chic type. Hij was *nouveau riche*. Mannen die

niet op een particuliere kostschool hebben gezeten maken dit keer geen kans. Ik wil niet aan mijn overleden man herinnerd worden. Ik wil iemand met goede manieren.'

'Dat hebben lang niet alle rijkeluiszootjes,' zegt Sandie met iets van spijt in haar stem. 'En vaak zijn ze heel close met hun mam-mies, die soms behoorlijk eng zijn.'

Ik richt mijn roddelantenne op Sandie. 'Heeft Toby zijn moeder over je verteld? Eindelijk?'

'Ja. Maar alleen omdat zij hem wilde koppelen aan een zeer ge-schikt meisje. Ze wist niet dat zo'n beetje de helft hem al gevraagd heeft. Tot hij het haar vertelde, dus.'

'En weet ze dat... eh... 'Ik maak mijn zin niet af.

'Dat ik uit Birmingham kom? Dat ik in een winkel werk? Of dat ik zwart ben?'

'Eh... alle drie.'

Ze kreunt. 'Hij heeft gezegd dat we elkaar via het werk kennen. Daar deed ze volgens hem al moeilijk over. Hij zegt dat ze niet racistisch is, maar culturele diversiteit in BBC-documentaires bekijken vanaf je comfortabele Gloucester-landgoed is iets heel anders dan het in je eigen huis zien zitten, hand in hand met je geliefde zoon.'

'Toch wel in de salon, hoop ik?' vraagt Grazia.

'Wanneer ga je haar ontmoeten?'

Sandie kreunt weer. 'Ze heeft me uitgenodigd voor kerst. Voor alle kerstdagen. Van kerstavond tot en met tweede kerstdag, het complete Kerstmis-op-Bambourne-Manor-pakket.'

Ik hap naar adem. 'En je oma dan?'

'Dat zei ik ook. Die wordt gek als ik haar met kerst alleen laat zitten. Toby vindt dat ze mee moet komen.'

'Of je zegt nee tegen de dame van het landgoed...' opper ik.

Ze ademt hoorbaar uit. 'Heb ik geprobeerd. Toby heeft vieren-twintig uur lang lopen mokken voor hij bekende dat hij ook bang is voor zijn moeder. Hij wil haar niet boos maken. Toen hij vertelde dat wij elkaar al een jaar zien zonder dat zij daarvan wist, was hij bang dat ze hem over de knie zou leggen en een pak slaag geven.'

‘Het is ook een geweldige kans,’ zegt Grazia. ‘Knisperend haardvuur, uitgebreid kerstdiner, een mis in de privékapel, jagen op tweede kerstdag. Ze jagen toch zeker?’

‘Geen idee. Misschien op infiltranten uit lagere klassen die erin slagen binnen te dringen in hun wereld.’

‘Het kan ook goed uitpakken,’ zeg ik. ‘Ik zag er vreselijk tegen op om Wills ouders te ontmoeten. Zijn vader was een hoge pief in het leger en ik wist zeker dat ik onder begeleiding van het terrein zou worden verwijderd omdat ik een alleenstaande moeder uit een foute wijk in Somerset ben. Maar ze waren reuze aardig.’

‘Na alles wat Toby me over Moeder Garnett heeft verteld, denk ik niet dat zijn familie me hartelijk in de armen zal sluiten.’

‘Als buitenlander denk ik anders dan jullie,’ zegt Grazia. ‘En dat is een voordeel. Dat ik een voorkeur voor de welgestelde klasse heb, daar verandert niemand iets aan.’

Sandie lacht. ‘Maak je geen zorgen. Voor ze mij wegsturen zal ik proberen voor jou een gentleman van zekere leeftijd te vinden.’

‘Ach, dat gedoe met seks heb ik voor die tijd hopelijk allang geregeld.’

Sandie en ik staren elkaar aan. Grazia weet me altijd weer versted te laten staan. ‘Vanwaar die haast? Ik bedoel, je bent nu vier jaar weduwe. Waarom wacht je niet tot je de Ware tegenkomt?’

‘Jij bent romantisch, Emily, ik ben een realist. Elke ochtend als ik in de spiegel kijk, zie ik de realiteit. Ik moet handelen nu er een glimp over is van mijn vroegere ik en mannen me nog een beetje aantrekkelijk vinden.’

‘Zeg niet zulke rare dingen, Grazia. Je ziet er fantastisch uit.’ Ik meen het. Grazia is de meest glamoureuze vrouw die ik ken.

Grazia houdt haar handen op. Voor het eerst kijk ik voorbij de tiptop verzorgde French manicure en zie ik inderdaad dat de huid op de rug van haar handen wat rimpelt. ‘Emily, Emily, ik ben gewoon reëel. Schoonheid heeft een uiterste houdbaarheidsdatum. Zelfs de prachtigste Italiaanse fresco’s vervagen en beginnen na verloop van tijd af te bladderen. Het is tijd om restauratiewerk-

zaamheden te gaan overwegen, ook al zal het nooit meer worden zoals vroeger.’

‘Als jij dat nodig vindt,’ zeg ik. ‘Als ik een man was, ging ik zo met je naar bed. Vertel je het als het gebeurt? En nu een toost. Klinken we op Grazia die op haar verjaardag haar *groove* terugkrijgt?’ Ik hef mijn glas – eigenlijk Grazia’s glas, ik moet niet vergeten het bij haar in rekening te brengen – en de anderen volgen mijn voorbeeld.

‘Op Grazia’s *groove*,’ zegt Sandie.

‘Op mijn verloren gewaande libido,’ zegt Grazia. ‘En nu hebben we genoeg tijd verspild aan mannen. Zei jij iets over opdrachten?’

‘Jazeker.’ Sandie zet haar glas neer. ‘Ik denk dat ik voor jullie allebei de perfecte opdracht heb.’

Ik schud mijn hoofd. ‘Ik heb geen tijd, Sandie, niet nu het met de winkel zo kritiek is.’

‘Je kunt het nauwelijks werk noemen. Freddie vindt het vast geweldig...’

‘Hoor je wat ik zeg?’

‘...en jij ook. Misschien krijg je zelfs ideetjes voor je winkel.’

Ik zucht en voel mijn weerstand wegebben. ‘Oké, vertel maar. Eerder hou je toch niet op.’

‘Het gaat om Operatie Grotto Fabuloso. Ik heb een moeder met kind nodig om de mooiste kerstetalages en kerststalsetjes in Londen en de South East te bekijken. Kerstmannen beoordelen. Toe, Em. Ik weet hoe gek je bent op engelenhaar.’

‘Nou... ik kan er vast niet veel bekijken.’

‘Zoveel je kunt. Al bezoek je er maar een paar, ik ben blij met alles wat je doet. Dit jaar zijn er echt prachtige bij. Sneeuwvitje, Hans en Grietje en het gemberkoekjesfeest, De wind in de wilgen, mooie thema’s. Garnett’s staat ook op de lijst. Ik reserveer de beste winkels voor jou.’

Ik knik. Ik kan me nauwelijks iets leukers voorstellen dan toeren langs sprookjesachtig aangeklede winkels en genieten van de uitdrukking op Freddie’s gezicht terwijl hij meer kerstmannen ont-

moet dan andere kinderen. In elk geval is het leuker dan in onze eigen winkel staan en proberen met een Derren Brown-imitatie voorbijgangers te hypnotiseren om ze de winkel in te krijgen. ‘Stuur me de gegevens maar.’

‘Wat heb je voor mij, Sandie?’ vraagt Grazia. ‘Dat van die hotelkamers meen ik echt. Voor kerst heb ik nog vijf boekingen staan. De roomservice is overal hetzelfde, ik kan geen club sandwich meer zien. Straks prik ik nog een ober met een cocktailprikker.’

Sandie kijkt quasigekwetst. ‘En ik maar denken dat je ervan genoot. Nou ja, dan stuur ik de volgende keer mijn oma. Wat ik voor jou in gedachten heb... Ik hoop dat je het niet verkeerd opvat, het is puur op basis van je profiel. En, eh, je hebt wel eens gezegd...’

‘Zeg het nou maar gewoon.’

‘Operatie Diepvries, in schoonheidssalons. De, eh, medische salons.’

Even trekt er een spiertje in Grazia’s linkerwang, dan begint ze te lachen. ‘Wil je dat ik cosmetische ingrepen ga beoordelen?’

‘Je hoeft je niet te laten behandelen,’ haast Sandie zich te zeggen. ‘Het is een van Charlies oude contracten, van lui die die klinieken runnen. Ze willen weten of de richtlijnen worden nageleefd en of er behandelingen worden opgedrongen. Ze willen een glimmoureuze vrouw van boven de veertig als mysteriешopper. En al is oma ouder dan veertig, glimmoureuze is ze niet.’

Grazia glimlacht. ‘Hou maar op. Ik doe Operatie Diepvries voor je. Ik was toch al bezig dergelijke ingrepen te overwegen, dus dat komt mooi uit.’

‘Fijn. Dank je. Allebei bedankt. Ik voel me beter nu ik weet dat mijn topshoppers meedoen. Nu nog de ideale kandidaat voor mijn feestelijke derde opdracht.’

‘Is dat iets wat wij niet kunnen?’ vraag ik. Ik voel me beledigd dat ze ons er niet bij betreft.

‘Em, jij bent echt onmogelijk. Een minuut geleden zei je nog dat je geen tijd hebt. En trouwens, je bent niet gekwalificeerd.’

Meteen ben ik weer het onzekere kleine meisje. Dat zakte voor

haar wiskunde-eindexamen, bijvoorbeeld. Pas na drie mislukte pogingen durfde ik toe te geven dat het er gewoon niet in zat. Het feit dat ik a) bij een bank werkte en b) toen getrouwd was met een rasechte cijfernerd die in de pub uit zijn hoofd rekensommen deed in ruil voor drank, maakte mijn onvermogen des te gênanter. En Duncan liet geen kans onbenut om me dat in te wrijven. *‘Ach schat, met mij in je leven hoef jij niet te kunnen rekenen. Een mooi figuurtje is veel belangrijker.’*

Ha. Ruim tien jaar geleden was ik nog gevoelig voor dat soort opmerkingen. Jammer dat ze toen op school geen les gaven in nuchter denken.

‘Wat voor opdracht is het, die o zo bijzondere opdracht die te hoog gegrepen is voor Grazia en mij?’

‘Operatie Kerstcrisis. Tenzij een van jullie ervaring heeft als veiligheidsagent, zijn jullie er alle twee ongeschikt voor. Voor deze opdracht zoek ik iemand die de enige persoon kan opsporen die je deze tijd van het jaar vaker in winkels ziet dan de kerstman.’

‘Simon Cowell, van de tv?’ probeer ik.

‘Nee, ik bedoel de winkeldief.’