

‘Een ogenblik geduld



alstublieft'

Bedrijven en instanties zijn steeds lastiger telefonisch te bereiken. Ze schepen klanten af met keuzemenu's en muzak, kieperen ze uit de wacht en laten ze daar zelfs flink voor betalen. Ook de nieuwe telecomwet zal de beller er niet tegen beschermen. Van het kastje naar de muur: de praktijken van de afwimpelindustrie.

Hoeveel kladblokken worden er jaarlijks aan de telefoon volgedroedeld? De consument zou er steeds bedrevener in moeten worden. Achterovergeleund, klantnummer en pen in de aanslag. Hoorn tussen oor en schouder. Daaruit geen teken van leven, een bandje maant tot geduld. Wacht en droedel. Telefoonboeken, belastingformulieren, verzekeringspapieren, folders vol. Hoeveel Nederlanders hangen er op dit moment krabbelend in de wacht, en hoe lang nog?

'Compaq Helpdesk. Waarmee kan ik u helpen?"
"Kijkt u maar onder mijn klantnummer, 6128160."

"Moment. O, dat is een hele lijst problemen."

"Klopt. Mijn computer loopt nog steeds vast."

"Hebt u *Quick Restore* al geprobeerd?"

"Drie keer heb ik het systeem opnieuw geïnstalleerd, volgens alle instructies die uw collega's hebben gegeven, en na een dagje draaien doet-ie weer niets. Kunt u nou echt niemand langs sturen?"

"Daar beginnen we niet aan. Compaq is alleen verantwoordelijk voor de hardware, u hebt een softwareprobleem. Daarvoor moet u bij Microsoft wezen."

"Maar deze computer heeft nog nooit gewerkt, vanaf het begin dat jullie hem hebben afgeleverd! Jullie hebben er dit systeem met deze programma's bij geleverd, daar heb

- ik voor betaald, dan moet ik het toch gewoon kunnen gebruiken?"

"Wij zijn niet verantwoordelijk voor de software. U kunt uw notebook laten ophalen, zodat hij wordt onderzocht. Maar als er iets met de software is, dan verhelpen we dat niet, terwijl u wel de kosten van het onderzoek en transport betaalt. Als er nou rook uit uw computer komt of zo, dát zou onder onze garantie vallen."

Rook uit een gloednieuwe laptop van tweeduizend euro? Het ontbrak er nog maar aan. Het apparaat had ik zes maanden eerder besteld via een actie van de Postbank. De ellende begon onmiddellijk. De Compaq, geleverd in samenspraak met de Postbank, bleek nu juist voor het Postbank Girotel-programma ongeschikt. Uiteindelijk werd er een omslachtige oplossing voor gevonden, maar daar waren twee middagen telefoneren voor nodig. Aan de praat met de helpdesks van Compaq en de Postbank. Daar bleef het niet bij. In de maanden die volgden, kreeg ik ze allemaal te spreken: de Svens, de Jeroenen, de Guido's van de servicenummers, geen jongens die het buskruit hadden uitgevonden, maar lieverds, twijfelend in Twentse tongval. Uren 'Lady in Red' gingen voorbij – à raison van tien eurocent per minuut. Er waren nog andere mogelijkheden. Op de supportpagina van de internationale website van Compaq kon, na enig rondwalen, een formuliertje worden ingevuld voor hulp. Het antwoord kwam onmiddellijk, van een begripvolle meneer Rajneesh. "*I understand your frustration,*" schreef hij. Maar ik moest bellen met mijn plaatselijke supportdesk, en het nummer dat hij bijvoegde, kende ik inmiddels uit mijn hoofd. Uiteindelijk haalde een koerier de laptop op, een andere leverde hem een week later af – met een pakbon van een heel ander bedrijf dan Compaq, waaruit bleek dat de harddisk was vervangen. Wie, waarom en waar – het gezicht van Compaq kreeg ik nooit te zien.

Dat was ook niet de bedoeling. De computerfabrikant is groot geworden in de tijd waarin persoonlijke service al in verval was geraakt. Dat waren niet meer die jaren waarin de consument, een misbaksel in de hand geklemd en een boutade in petto voor de ineens krimpde verantwoordelijke achter de toonbank, winkeldeuren kon openen die zijn woede van belgeklingel voorzagen. Tege-

gans sprak. Zinsneden uit een checklist van een callcenter in een lagelonenland, in dienst van een Amerikaanse firma. Nederlandse bedrijven zijn nog niet zover, de zachte g's verraden helpdesks in de oostelijke of zuidelijke provincies. Maar de methodes zijn dezelfde. Een eerste lijn moet de bedeesden scheiden van de doordrammers, die in de wacht worden gezet voor een tweede lijn, waar medewerkers klaarzitten met een andere checklist. Komt de kwestie niet op deze lijst voor, dan is vaak de conclusie dat probleem en oplossing bij de klager liggen.

Dat kost geld. Draai nulnegenhonderdnogwat en de tikker loopt. Ook als er geen informatie wordt gegeven. Geld verdwijnt al tijdens het keuzemenu, de klant betaalt ook voor de boodschap dat de helpdesk is gesloten. Bij KPN Inlichtingen wordt de beller voor één euro vijftien afgescheept met een sprekende computer die maar één nummer geeft, dat vaak nog het verkeerde is, waarna de verbinding wordt verbroken. Bij de Staatsloterij moet voor 35 cent per minuut eerst de tergend traag articulerende stem van Marc Klein Essink worden aangehoord alvorens de trekkingsuitslag bekend wordt gemaakt. Verzekeringsmaatschappijen loodsen de beller door een keuzemenu dat om onverklaarbare redenen keuzes niet herkent of de rij wachtenden laten aanzwellen van acht tot meer dan tien personen. Inmiddels is geen aspect van het openbare leven van deze ergernissen verschoond gebleven. Banken, reisbureaus, ziekenhuizen, scholen, theaters, politiekorpsen, liefdadigheidsinstellingen en kerken hebben de zegen van het callcenter ontdekt. Wordt de beller eenmaal doorverbonden, dan is de kans groot dat hij wegzakt in een labyrint van onverantwoordelijken, of zonder pardon uit de wacht wordt gekieperd.

Bedrijven zijn steeds moeilijker te bereiken, concludeerde ook de marktleider van de callcenterindustrie, SNT. De grootste telefonische dienstverlener van Europa liet deze zomer dochtermaatschappij Interview-NSS een onderzoek uitvoeren naar de bereikbaarheid van bedrijven. Conclusie: in drie jaar tijd is de telefonische bereikbaarheid gedaald van 82 naar 68 procent. SNT betrok bij het onderzoek overigens niet zijn eigen klanten. "Het kan natuurlijk altijd beter," zegt Anne de Graaf van SNT. "Maar dit onderzoek was niet op onze eigen service gericht, omdat wij die voortdurend verbeteren. Zo bieden we bellers verschillende mogelijkheden. Zelfhulpmogelijkheden op internet, bijvoorbeeld." Volgens

het onderzoek ontstaat irritatie door machteloosheid. Maar is er kwade opzet in het spel, en verdienen bedrijven aan hun servicenummers? Absoluut niet, beweert Michiel Buchel, directeur van de Amsterdamse Uitlijn. Het telefoonnummer, dat 35 cent per minuut kost, wordt jaarlijks door zo'n 900.000 mensen gebeld, van wie de helft vroegtijdig afhaakt. De wacht- en afhandelingsstijden voor het reserveren van een kaartje lopen zo op naar tien minuten, maar zelfs als de afhande-

'Wij zijn niet verantwoordelijk voor de software. Als er nou rook uit uw computer komt of zo, dát zou onder onze garantie vallen.'

lijk met de computerfabrikanten en kabelexploitanten ontstonden de helpdesks en de callcenters, die klagers moesten afschepen met een keur van gestandaardiseerde beleefdheden. Meneer Rajneesh van Compaq was een pop. Een afwimpelaar, die tienduizenden kilometers verderop mijn frustratie helemaal niet begreep, maar in slo-



