

WACHTEN

Heeft u dat ook weleens. Je wilt even overleggen met je energiemaatschappij of met je zorgverzekering. Of bellen met je telefoonprovider.

Na veel zoeken heb je eindelijk een telefoonnummer gevonden op de website.

En dan begint het: het contact met de computerrobot. Om u beter van dienst te zijn, verzoeken we u een keuze te maken, check van je geboortedatum, huisadres enz. enz.

Een aantal jaren geleden werkte ik als schuldhulpmaatje. En ik help nu wel eens een enkele kennis uit die tijd. Zoals onlangs met het contact met een energieleverancier.

Eerst de robot: waarmee enz. Dan een mededeling dat je ook goed je zaken kunt regelen via de website, gevolgd door een irritant muziekje. Ik wil graag informatie over een gigantisch hoog termijnbedrag. De afdeling KLANTENSERVICE maar eens proberen. Na twintig minuten is er een vriendelijke mevrouw (ik vroeg bent u een robot, maar ze is van vlees en bloed) die mijn vraag aanhoort en vraagt naar de klant, dat begrijp ik. Dan blijkt ik bij de verkeerde afdeling. Ik moet bij PRODUCTS zijn.

Kunt u mij door verbinden? Dat blijkt niet mogelijk, ik moet opnieuw bellen. Kunt u dan niet zien wat er aan de hand is. Nee, wij kunnen niet bij die gegevens in het systeem.

Wij bellen met de afdeling PRODUCTS. We moeten eerst langs de robot met klantnummer, geboortedatum, korte omschrijving van de vraag enz. U wordt doorverbonden met een medewerker, al onze medewerkers zijn in gesprek. Uiteindelijk moeten we terecht bij de afdeling BETALINGSREGELINGEN. Ook die hebben een robot als poortwachter.....

Deze afdeling kan wel in het systeem kijken, maar er is enig onderhoud aan het systeem, wij verzoeken u een moment geduld.

Het gaat om een foutje van het energie bedrijf, dat zelfs na drie telefoontjes en drie weken niet is opgelost. Wel stuurt de afdeling INCASSO aanmaningen met de bijbehorende verhogingen. Inmiddels is er een nieuwe energieleverancier met groene stroom.

Het heeft mij vele uren gekost. Geen probleem want ik ben met pensioen.

Wel vraag ik me af of al die systemen bij deze diensten wel werken. En ik schrik wanneer ik lees dat de systemen overbelast zijn bij het UWV en de Belastingdienst. Ik vraag me af of deze systemen wel doeltreffend zijn. Hoeveel mensen zitten achter al die afdelingen, bij het ontwerpen en onderhouden van programma's? Wat doet dat met een mens als je alleen nog maar contact kunt krijgen met systemen?

Zou veel van de ontevredenheid en onrust in het land daar niet mee te maken kunnen hebben?

Bram Dekker,

Voorzitter Commissie Zorg en Welzijn van het Seniorenplatform.