

## Sneue bedrijven (deel 1)

Koken is voor mij belangrijk, dat had u al begrepen. Toen mijn oven het begaf, had ik dus een probleem. Of beter, een goede reden een nieuw super-de-luxe 90 centimeter inductiefornuis met twee ovens aan te schaffen. Eerst Eneco, 'Betaalbaar en Servicegericht', gebeld of die 16,1 kW wel past op mijn kookgroep. Dat kon met mijn 3 x 25A. Het fornuis schafte ik aan bij de kleine vakman. Betaal je iets meer, maar ze komen het brengen, sluiten het aan, nemen je oude fornuis mee, houden zich aan afspraken en nemen de telefoon op. Een aanrader!

### Aanvraag

Toen ik de tweede oven bijschakelde, ging het mis. Er zaten stoppen van 16 ampère in de kookgroep. Nee, die stoppen mag ik van Eneco niet zelf vervangen. Dat moet via een aanvraag en kan alleen via internet. Daar krijg je pagina's vol vragen: 'Wat is de locatieomschrijving?' 'Wat is de lengte hart weg tot invoergevel?' Of ik een 'situatietekening van de bouwlocatie' kan bijvoegen en een 'plattegrond van het object'. Up-te-loaden in JPG, GIF, DWG én PDF, maximaal 5 Mb per tekening. Maar ik ben dus geen aannemer. Volgens de confirmatie-e-mail mag ik binnen tien dagen een offerte tegemoet zien. Dat was op 28-7. Bellen is inspreken is niet teruggebeld worden. Het Eneco-servicenummer kan je niet helpen, je moet het 030-nummer bellen. Maar daar zegt het bandje dat je het servicenummer... Op 18-8 kreeg ik antwoord per mail: ik mag de stoppen toch zelf laten vervangen door een vakman.

### Ervaringen

Na een week zonder fornuis ben ik eens gaan rondkijken bij andere aanbieders. Op de vergelijkingssite energieleveranciers.nl krijgt Eneco een 4,5. Lees de ervaringen en je hebt een leuke middag. MAIN Energie scoort een 8,2, dus die heb ik maar eens gebeld. 1) ze nemen de telefoon op. 2) ze bellen terug. 3) binnen vier dagen hebben ze uitgedokterd dat ik de stoppen zelf mag vervangen. U snapt waar ik momenteel klant ben, al ben ik via de splitsing van energiebedrijven natuurlijk ook nog steeds klant van dezelfde netbeheerder.

Als je IT gebruikt en de witte wereld vergeet, dan kun je er beter niet aan beginnen. Zeker niet met je klantenservice. Alleen mensen begrijpen mensen. Hopelijk zet mijn nieuwe leverancier IT verstandig in, om het efficiënt te houden en inzichtelijk. Zodat ik de komende decennia hun tevreden klant mag blijven.

Cheers!

**DAAN QUAKERNAAT** (daanq@qap.nl, www.quakernaat.nl) is spreker. Met zijn voordrachten helpt hij bedrijf en bestuur met het bouwen van kathedralen. Met het vinden van de balans tussen de 'zwarte' en de 'witte' wereld.

Ik deel uw wereld in, in een zwarte wereld en een witte wereld. Uw zwarte wereld is dat deel dat je kunt vatten in cijfers en regels. Structuurtje, checklistje, blokje, pijltje. Uw witte wereld past fundamenteel niet in een computer of blokjes en pijltjes. Visie, mensen, passie en ideeën, de dingen die we softere zaken noemen.

