



Sneue bedrijven (3)

Lang geleden was ik een internetgoeroe. Samen met Vincent Everts presenteerde ik de sterren van de hemel bij Media Plaza. Over internet en wat je daar allemaal wel niet mee kon. In die middeleeuwen was het woord provider nog niet uitgevonden, je had een abonnement bij NEABS (Nederlands Eerste Bulletin Board System) en later bij UUnet; mijn hosting liep bij InterNLnet.

Professioneel

Bij InterNLnet werkten mensen die je kon bellen. Mensen die dingen voor je in elkaar konden zetten. Gaandeweg werd InterNLnet helaas professioneel. Geen mensen, maar selfservice, formulieren, keuzemenu's en meer van die ellende. De techniek bleef zijn werk doen en dus bleef ik jaar na jaar hangen.

Totdat ze dit najaar, ik was in Frankrijk, mijn mailbox en website op zwart zetten. Ik wist nergens van, maar ik wou verhuizen, dachten ze. Op zich 'foutje bedankt', maar al snel bleek ik in de vlek-op-vlek-situatie te belanden. Telefonisch een wachttijd die ik na 10 minuten mobiel bellend vanuit *la douce France* maar opgaf. Erger, dagenlang geen reactie op mijn HELP-e-mails. Toen heb ik mijn andere hostingpartner Computel maar gebeld. Dat is zo'n lekker flexbedrijf waar ze de telefoon nog gewoon opnemen. Gerrit is uren met InterNLnet aan de bel en in de wacht geweest om het op te lossen (!). Rara waar ik momenteel al mijn hosting heb lopen.

Opzegformulier

Echt leuk werd het een paar maandjes later. InterNLnet stuurde me het 'Opzegformulier Standaard Hosting'. Of ik de reden van mijn opzeggen kon aangeven: "Met deze informatie kan InterNLnet haar dienstverlening verbeteren." Voor de lol heb ik een A4-tje met mijn rampverhalen opgestuurd. Een paar weken later ontving ik een 'Ontvangstbevestiging klacht/bezwaar'. (Zucht). "Binnen enkele weken zal de betreffende afdeling u informeren over de afhandeling hiervan." Inmiddels zijn we natuurlijk zes weken verder en ik heb gelukkig nog niks gehoord.

Bij u in het bedrijf doen ze vast ook klant- en medewerker-tevredenheidsonderzoeken, evaluaties en het verbeteren van de dienstverlening. De bedoelingen zijn goed, maar niet zelden verwordt het in 'aantonen dat we er druk mee zijn'. Ter legitimatie, zonder dat problemen worden opgelost. Vraag voor de pret eens de resultaten op van de afgelopen drie jaar. Zien er niet zelden opvallend hetzelfde uit.

Cheers!

DAAN QUAKERNAAT (daan@quakernaat.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. Structuur, 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.

