

# Plusonline

Home

Internet

**Web Top 1**  
**Ontdek int**  
**stap voor s**

 Plus Oproepjes  
 Plus Voordeel  
 Plus Magazine  
 Abonneren op Plus  
 Uw Reactie  
 De Plustelefoon  
 Sitemap

Geld en Recht

Internet

Plus Oproepjes

Plus Voordeel

Plus Magazine

Abonneren op Plus

Uw Reactie

De Plustelefoon

Sitemap

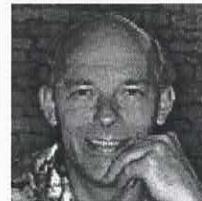
## Column Jeroen Teelen

Op deze site elke maand een nieuwe column van Jeroen Teelen. Hij is auteur van het boek 'Internet voor senioren'. Jeroen Teelen heeft zich na zijn studie aan de Universiteit van Twente in zijn eigen bedrijf toegelegd op kennismangement en informatie-overdracht. Voor Teleac maakte hij verschillende computercursussen, gericht op startende computergebruikers.

Vanuit zijn kennis en enthousiasme over internet, schrijft hij maandelijks zijn column voor Plus Online.

### 'Dienstverlening' van UPC?

Beste collega-interneters het is toch te zot voor woorden...



Stel, bij u valt de stroom uit en na enkele uren geduldig afwachten besluit u om te informeren bij uw energieleverancier en wat blijkt? "Het is heel druk meneer... dat kan wel een week duren en zelfs dát durf ik u niet te beloven omdat het 'toevallig' heel druk is bij de storingsdienst"...

Om deze storing door te geven moet u zelfs nog eens 22 cent per telefoon-minuut betalen en wordt u eerst via zo'n voice-response-systeem een tijdje aan de praat gehouden. Ik denk dat u razend wordt.

Voor mij is het uitvallen van het internet qua impact vergelijkbaar met de stroomuitval bij de gemiddelde Nederlander. Ik werk heel veel vanuit huis en ben voor m'n werk grotendeels afhankelijk van het internet. Bij UPC kregen ze me nóg kwader door ook nog net te doen of ik het probleem heb... Toen ik liet merken dat ik niet héél enthousiast werd van de reactie dat ik weliswaar zou worden teruggebeld, maar zonder te melden wannéér, zei ze: "Meneer, maar ú hebt toch een probleem en ú wilt toch dat ik u help?". Deze juffrouw heeft dus geen idee wat dienstverlening inhoudt. Ik heb namelijk geen probleem, maar UPC heeft een probleem waarvan ik de dupe word! "Tja meneer, u hebt een privé-aansluiting. Een zakelijke aansluiting is weliswaar véél duurder, maar heeft ook een betere service". Het is toch om gek van te worden! Hoeveel beter die service was, kon de juffrouw me trouwens ook niet vertellen, maar dat mensen met 'slechts' een privé-aansluiting ook thuiswerken en dus in de problemen komen als deze privé-aansluiting niet werkt, komt blijkbaar niet bij ze op.

U zult wel denken, die Teelen is kwaad... En u hebt gelijk! Ik heb net de hoorn van de telefoon neergelegd

Op deze site e  
 maand een ni  
 column van Je  
 Teelen. Hij is  
 van het boek  
 'Internet voor  
 senioren'.

**'Dienstverl**  
**van UPC?**  
**Het kopen**  
**een nieuwe**  
**computer?**  
**Gokken..**  
**Internet, de**  
**wordt grot**

en ben onmiddellijk gaan schrijven. Heet van de naald dus... Ik heb besloten om de automatische betalingen aan UPC per heden onmiddellijk stop te zetten en m'n werk maar weer, via m'n oude ISDN-provider die ik vanuit ons kantoor automatisch heb toegewezen gekregen, op te pakken.

Je moet dus blijkbaar zelf zorgen voor een alternatief om gewoon door te kunnen blijven werken. Ik snap dit écht niet van UPC. Alle moeite die zij moeten doen om de financiële afhandeling met boze klanten weer op gang te krijgen en de klachtenstroom die door het gebrek aan service wéér groter wordt, aan te kunnen, kan toch beter besteed worden aan het verbeteren van het service-apparaat? Maar ja, ik zal het wel verkeerd zien.

Voor mij is de ellende groot als ik bijvoorbeeld m'n e-mail niet kan ophalen. Ik krijg er gemiddeld zo'n 30 per dag waarvan zo'n 95% zakelijk. U kunt dus bedenken dat ik niet blij word als ik na een week pas m'n mailtjes kan ophalen. Niet alleen omdat ik dat een stapel van meer dan 200 berichten moet doornemen, maar vooral ook omdat communicerend Nederland er inmiddels van uit gaat dat je wél gewoon je mail kunt ophalen. Een groot verbeterpunt bij UPC is dus (naast een vlottere afhandeling van klachten) de bewustwording van een bredere verantwoordelijkheid in communicerend Nederland. Internet is voor velen inmiddels een van de primaire randvoorwaarden geworden van het maatschappelijk functioneren en staat op zich dus los van een privé of een zakelijke aansluiting.

Een tip: Bent u inmiddels een verstokt internetter of verdient u uw boterham deels dankzij/via het internet, zorg dan dat u een uitwijkmogelijkheid hebt voor de infrastructurele voorzieningen. Een tweede provider (voor als de ene er uit ligt), een tweede infrastructuur (naast de kabel een ISDN-verbinding voor het geval dat...

Jeroen Teelen

► [terug](#)

Column juni 2001, Jeroen Teelen

Hoe het afgelopen is met UPC.....

Ik las net nog even de vorige column door en inderdaad, ik was héél boos over de kwaliteit van de serviceverlening van UPC maar..... m'n verbinding werkt weer. Ik ben door UPC na m'n klacht niet eens teruggebeld, maar een dag later werkte alles weer naar behoren, gelukkig maar, want zo'n ISDN verbinding is dan wel een noodmaatregel, maar de kabel werkt (bij mij tenminste) toch een factor tien tot dertig sneller en da's wel zo prettig! Ik vermoed dat ze de programmering van m'n kabelmodem 'op afstand' hebben aangepast waardoor alles weer werkt. 'Service-verlening op afstand' dus. Dat zie je trouwens meer en meer. Als je bijvoorbeeld moderne programmatuur aanschaft, dan is het eigenlijk alleen maar van belang dat je over een (liefst snelle) internetverbinding beschikt, een web-adres van de leverancier (meestal ingebakken in de aangekochte software) én een licentie-code. Zodra je namelijk de software hebt geïnstalleerd, wordt je automatisch via het internet op de hoogte gehouden van nieuwe software-versies, zogenaamde 'patches', (deelprogramma's die verbeterd zijn) en andere nuttige of minder nuttige zaken. Da's natuurlijk prachtig! Je hoeft dus niet meer bang te zijn dat je een oude versie koopt, je kunt 'm automatisch 'upgraden', zoals dat heet. Maar, dat is niet alles! Door dit soort mogelijkheden is ook het einde van het illegaal gebruik van software in zicht! Het zal niet lang meer duren voordat je software alléén maar kunt gebruiken als je over een internetverbinding beschikt! Wat gaat er gebeuren.... ? Je start een programma op (bijvoorbeeld een tekstverwerkingsprogramma). Dat programma gaat onmiddellijk op zoek naar de web-site van de leverancier en meldt dat jij jouw programma hebt opgestart. Vervolgens controleert de leverancier in de computer (automatisch) of je wel beschikt over een geldige licentie én stuurt een code terug naar het programma, waarna je aan het werk kunt. Je merkt er zelf niets van omdat dit proces zeer snel en op de achtergrond in de computer verloopt. Je ziet er dus niets van terug op je beeldscherm, maar zonder de bevestiging van de leverancier, zal het programma niet langer werken. Op zich is dit goed, want daardoor kun je nóg een stap verder gaan, namelijk dat je straks helemaal geen programma's meer hoeft aan te schaffen. Je kunt dan alles gratis kunt downloaden en pas na enkele malen gebruik krijg je een melding dat er, indien je het programma wilt blijven gebruiken, per keer automatisch een '(klein) bedrag van je rekening wordt afgeschreven. Het gebruik wordt dus belast! Wat Netelenbos dus al zo lang níet voor elkaar krijgt met de auto's op de weg, heeft de software-industrie binnen enkele jaren gerealiseerd!

Wat is me de afgelopen maand op het Internet overkomen?

Ik kreeg op 31 mei een mailtje dat op 31 januari aan mij verstuurd was! Vraag me niet hoe dat kan, want ik heb geen flauw idee. Het was ook niet gekoppeld aan een bepaalde verzenddatum, dus ook daar lag de oorzaak niet. Een wijze les! E-mail werkt MEESTAL goed, maar vraag om een ontvangstbevestiging als u écht belangrijke berichten verstuurt óf verifieer of de boodschap is overgekomen..... Het zal je maar gebeuren met een reservering van je vakantie of iets dergelijks.....