

# Plusonline

Home

Internet

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

Gezondheid

Geld en Recht

Vrije Tijd

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

Column Jeroen

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

**Hoe is het  
 afgelopen  
 UPC?**

**'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](#)