



W ANNEER GAAT HET LOKET WEER OPEN?

Een bron van ergernis is het: je wil een nieuwe aansluiting in orde brengen – water, gas, elektriciteit, internet ... – of er is iets op je factuur dat je niet begrijpt. Als je nog van de oude stempel bent, ga je op zoek naar een telefoonnummer. Maar daar begint het al. Een telefoongesprek is niet wat in zo'n situatie van je verwacht wordt. Op je factuur staat meestal geen inbelnummer vermeld. Een bedrijf dat zich respecteert, heeft een website, met een klantenzone waarop je persoonlijk kan inloggen. Ze beginnen allemaal met 'My' – klinkt blijkbaar beter dan 'Mijn' –: My Luminus, My Eneco, My Telenet, My Minfin ...

Het lijkt simpel: eerst geef je je klantnummer in. Dat staat gelukkig wel op je factuur. Vervolgens komt de vraag je wachtwoord in te vullen. Maar dat heb je natuurlijk niet bij de hand, of je bent het vergeten. Geen nood: er is een heuse procedure voorzien om je te depanneren: via een code op je gsm die toegang verleent tot ... Voor je het weet ben je twintig minuten ver-

der. Uiteindelijk slaag je er tegen alle verwachtingen in toch je *persoonlijke* – let op het woord – klantenzone binnen te dringen ... Oef!!

Je krijgt nu toegang tot al je facturen en documenten ... Maar een antwoord op je vraag levert dat niet op. Je hebt wel de mogelijkheid om te chatten, die andere veel geprezen

vorm van 'afstandelijk' communiceren. En, als je geluk hebt, vind je in een uithoek van diezelfde website toch het lang verbeide telefoonnummer waar je terecht kan met je vragen of klachten. Moet je wel eerst nog enkele horden nemen: *Voor Nederlands, druk 1. Heb je een vraag over je factuur? Druk 2. Voor een nieuwe aansluiting, druk 3. Voor alle andere vragen, druk 4.* Waarna steevast het riedeltje te horen is met het verzoek om geduld te oefenen: *Beste klant, momenteel is het uitzonderlijk druk op onze dienst, hierdoor kan de wachttijd oplopen.* Gevolgd door enkele eindeloos weerkerende reclamespotjes genre: *Wist u dat u met al uw vragen terecht kan op My ...?*

Ik heb heel het gedoe al te vaak meegemaakt, meestal op vraag van nieuwkomers die in de rats zaten. Omdat ze te goeder trouw of door nalatigheid hun verplichtingen niet waren nagekomen. Omdat niemand hun had gezegd dat het kaartje dat de postbode bij hun afwezigheid in de brievenbus dropt, gelinkt kan zijn aan een aangetekende zending; en dat ze die zelf op het postkantoor moeten afhalen. Omdat ze het administratieve jargon waarin de brief was gesteld, niet begrepen en dus niet wisten waar de aanmaning precies op sloeg. Omdat ze intussen verhuisd

waren en dus onbereikbaar voor de boodschap. Omdat ... Om welke reden ook, het verhaal eindigt voor hen nagenoeg altijd met een boete, in de meeste gevallen aangedikt met een forse toelage voor administratiekosten.

Het probleem stelt zich overigens niet enkel voor nieuwkomers, al worden zij bij hun intrede in onze maatschappij meer dan gemiddeld met dit soort administratieve rompslomp geconfronteerd. Op de een of andere manier krijgen we er allemaal mee te maken. Zo goed als nergens kan je nog binnenlopen, je beurt afwachten en je vraag voorleggen aan een loketbediende die tijd voor je wil maken. We zijn het stilaan normaal gaan vinden dat dienstverlening van welke aard ook 'professioneel' wordt afgeschermd.

Neem nu onze banken. Ga eens na hoe zij de laatste jaren hun ontvangstruimte hebben herschikt. Als het meezit, hebben ze nog enkele uren per dag – vaak van 9 tot 12 – één iemand beschikbaar. Niet om je probleem op te lossen, maar om je door te verwijzen naar een deskundige die je zaak zal bekijken. Maar daar moet je wel op een andere dag voor terugkomen: *Deze week zal moeilijk zijn, en met de feestdagen ...* Alle

andere bedienden die voorheen op je zaten te wachten, zijn weggestopt achter een gesloten deur en enkel nog bereikbaar op afspraak. Na de middag is de bank dicht en kan je alleen nog terecht aan de automaten. Als je om een dringende reden toch binnen wil en de telefoon neemt op zoek naar menselijk contact, is de kans groot dat je in Brussel terecht komt. Waar men je oproep noteert en belooft die te zullen doorspelen aan het plaatselijk kantoor. Het is alsof de hulp waarnaar je op zoekt bent, zich achter een muur heeft verschanst en jij als klant geacht wordt zelf op zoek te gaan naar een barst of opening om binnen te raken. En zeggen dat je voor dat soort dienstverlening nog moet betalen ook. En het gaat om jouw geld, niet dat van de bank!

De trend was al langer ingezet, maar heeft van corona nog een flink duwtje in de rug gekregen. Zo zijn tijdens de lockdownperiodes de videoconferenties via *Teams* of *Zoom* haast ongemerkt van de bedrijfscontext naar de klantenzone overgewaaid. Sindsdien hoort het bij de gewone gang van zaken dat je voor een afspraak dient aan te geven of je fysiek contact wil of liever een vi-

deocall. De afstandelijkheid krijgt zo ogenschijnlijk een modern tintje. Je wil als klant toch niet de indruk wekken dat je niet mee bent met de technologische evolutie. Het fenomeen blijft overigens niet beperkt tot de bedrijfswereld. Bij de huisartsen is zo'n videogesprek sinds kort officieel erkend als een visite. Waarvoor je dus moet betalen, zoals bij een gewoon doktersbezoek.

De evolutie is duidelijk: spontaan en open menselijk contact wordt geofferd op het altaar van kostenbesparende zakelijkheid. Alles wordt kwantificeerbaar en in grafieken gegoten, zogenaamd *om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren*. Maar de verbinding tussen mensen en de zorg om mekaar raken daarbij zoek. Wie niet meekan voelt zich uitgesloten. Zonder steun van vrijwilligers redden ze het niet. En binnen het bedrijf worden personeelsleden ziek van al dat koele becijferen – *burnout* noemen ze dat. Terwijl aan de andere kant van de communicatiemuur hun mogelijke gesprekspartners zich hoofdschuddend afvragen wanneer het loket weer opengaat.

Guido CAERTS