

## De Paarse Krokodil en andere verhalen

(Of: "Hoe een jubileum niet altijd meevalt")

Gebeurt het u ook wel eens dat u een strak plan voor de komende dag heeft en dat daar ineens door anderen een streep doorgetrokken wordt? Mij overkwam dit bij de voorbereiding voor deze column. Ik had een strakke dagplanning voor de vrijdag gemaakt waarbij het schrijven van deze column bovenaan stond. Normaal ga ik hier lekker voor zitten om de staat van de wereld te aanschouwen en daar dan mijn visie op te geven. In de praktijk betekent dit meestal dat ik iets opmerkelijks beschrijf dat mij overkomen of opgevallen is. Voor deze column is daar door Enexis op prima wijze in voorzien.

Zoals elk modern mens handel ik vrijwel alles elektronisch af en is de Post alleen nog goed voor brieven van de belasting of het RDW, zelfs de krant ontvang ik op mijn iPad. De consequentie hiervan is dat ik niet elke dag meer naar mijn brievenbus loop om te kijken wat voor belangrijke informatie mij nu weer toegezonden is, de obligatoire reclamefolders beschouw ik persoonlijk niet als belangrijk. Deze verandering van gedragspatronen is denk ik geheel aan Enexis voorbijgegaan. Nu weten we wel dat Enexis, samen met de andere Netbeheerders nog uit vroegere tijden stamt, maar hun agressieve Internet politiek deed mij toch vermoeden dat ook zij de geneugten van het moderne ontdekt hadden.

Niet dus, communicatie over lastige zaken met hun klanten loopt bij voorkeur via de post. Dus toen ik op de donderdag voor het schrijven van deze column toevallig mijn brievenbus opende zag ik een aan mij gericht schrijven, gedateerd op de voorgaande maandag. In deze brief werd mij onomwonden te verstaan gegeven dat de as vrijdag, voor mij dus morgen, mijn woning (en kantoor) voor 2 uur spanningsloos gemaakt zou worden.

U snapt het wel, door zo kort van te voren hierover geïnformeerd te worden had ik weinig andere mogelijk heden om een alternatieve stroomvoorziening te regelen. Op zo'n moment besef je pas goed hoe afhankelijk je van elektriciteit bent, zonder elektra loopt er niets meer. Helaas heeft Enexis dit besef kennelijk niet, op de klacht van mij dat door een brief als communicatiemedium te kiezen de klant wel erg weinig voorbereiding gegund werd moet ik nog steeds een reactie krijgen!

Op de schaal van Paarse Krokodil valt dit nog wel mee. Welke discussie denkt u dat er tussen het RDW en mij ontstond toen ik in het dorp waar ik woon een kentekenplaat op straat zag liggen?

Behulpzaam als ik ben wilde ik deze graag terugbezorgen bij de eigenaar en heb een mailtje naar het RDW gestuurd om te vragen mijn adresgegevens naar de eigenaar te sturen zodat deze hem op zou kunnen halen.

Zorgvuldig als ze bij het RDW zijn kwam per omgaande het antwoord terug dat zij geen persoonsgegevens aan derden mogen verstrekken. Nu had ik dat ook niet verwacht en daarom dus gevraagd of zij de betreffende persoon wilden informeren, kennelijk is ze dat ontgaan. Geen Nood, ik heb dus een brief gestuurd met daarin een gefrankeerde briefkaart met daarop al mijn gegevens ingevuld zodat iemand bij het RDW alleen nog maar de naam en adres van de betreffende persoon hoefde in te vullen en deze op de bus doen.

Ook dit blijkt een te grote opgave voor het RDW. We zijn nu inmiddels weer een aantal mailwisselingen verder en het enige advies dat ik krijg is de kentekenplaat te vernietigen.

Ik voel me net dat jongetje uit dat TV spotje die bij het zwembad samen met zijn moeder het verlies van zijn Paarse Krokodil wil aangeven waarbij de baliemedewerker er op staat dat de juiste procedure gevolgd wordt en een formulier ingevuld wordt waarna er na een paar dagen uitsluitel komt, terwijl die grote Paarse Krokodil toch duidelijk achter die medewerker staat.

Het grote voordeel van bovenstaande ervaringen is wel dat deze, hoewel slecht voor mijn gemoed, wel weer stof tot overpeinzing geven en zo mijn 100ste column jubileum een grappig accent geven.



Jan W. Veltman

Reageren? [jan.w.veltman@technology2success.nl](mailto:jan.w.veltman@technology2success.nl)

