

# Een goede gebruiksaanwijzing maakt het verschil

(Of: “YouTube als de verlosser?”)

Stoort het u ook zo erg als een apparaat ineens ophoudt te functioneren? Kort geleden viel bij ons een essentiële levensbehoefte weg, onze espresso machine hield het ineens voor gezien. Normaal staat deze bij ons op het aanrecht te wachten om in actie te komen totdat ik op zekere dag hem even voor schoonmaak werkzaamheden moest verplaatsen. Naast het normale geknoei dat ontstaat door morsend water en koffiedrab moest ik het apparaat ook even spanningsloos maken.

Onkundig van de gevolgen die dit teweeg zou brengen trok ik de stekker uit de wandcontactdoos en verplaatste de machine.

Bij het terugplaatsen en weer aansluiten op de spanning werd ik geconfronteerd met een kerstboom aan knipperende lampjes.

Fout boel!

Het raadplegen van de gebruiksaanwijzing gaf hoop, de zetgroep zou niet goed teruggeplaatst zijn, remedie: “zetgroep goed terug plaatsen”.

Dat is curieus dacht ik, ik heb die hele zetgroep niet eens aangeraakt. Voor diegenen onder u die geen ervaring met een espresso machine hebben, de zetgroep is een ingenieuze constructie die op en neer beweegt om de gemalen koffie te ontvangen en deze aandrukt voordat er stoom onder hoge druk doorheen gevoerd wordt. Zeg maar alle acties die in een Italiaans restaurant door de barbediende bij zo’n grote glimmende stoommachine uitgevoerd worden.

Dus het luikje maar geopend om de zetgroep ‘terug’ te plaatsen. Tot mijn verbijstering bevond de zetgroep zich bovenin het apparaat, daar had ik hem nog nooit zien zitten! Op die positie liet de zetgroep zich op geen enkele manier bewegen naar zijn onderste positie af te dalen zodat ik hem ‘terug kon plaatsen’. Op deze situatie gaf de gebruiksaanwijzing geen uitsluitsel. Tijd voor plan B, YouTube!

Iedereen roept altijd tegen mij, als je iets zoekt vindt je op YouTube een antwoord. Uiteindelijk klopt dit, maar je hebt wel een lange weg te gaan. Wat ik over ons specifieke apparaat wel niet voorbij heb zien komen....

Filmpjes van de fabrikant, leuk maar geen oplossing voor mijn probleem. Enthousiaste gebruikers van het apparaat die het zetten van een kop koffie laten zien. Bijzonder opmerkelijk waren de filmpjes waar je een spreker zag staan en niet de machine die vertelde hoe je hiermee koffie kunt zetten. Informatie waarde nul, maar het gaf een aardige indruk van de narcistische trekken van de spreker.

Gelukkig waren er ook een aantal inhoudelijke filmpjes. Het filmpje waar ik het meeste aan had toonde hoe je de testfunctie kunt activeren. Hiermee was elke beweging van de koffiezetter te bedienen. Zo ook de beweging van de zetgroep. Eureka! Back to business dacht ik optimistisch.

De eerste poging was redelijk succesvol. Na het inschakelen van de testfunctie kon ik met het knopje voor 2 kopjes de zetgroep naar boven bewegen tot aan de eindpositie. En jawel, met het knopje voor één kopje bewoog de zetgroep zich naar beneden naar de onderste eindpositie, toch?

Helaas te vroeg gejuicht. De zetgroep bewoog weliswaar keurig naar beneden toen de motor ineens begon te kreunen. Sapperdeflap, wat nu weer?

Onderaan de zetgroep klonk een droge knak..... Het euvel was gevonden, de onderste eindpositiesensor was ongetwijfeld defect en nu dus ook een deel van de zetgroep.

Bij het weer naar boven brengen zag ik de brokstukken triest naar beneden vallen.

Einde oefening, om na 14 jaren trouwe dienst zo aan je einde te komen. Er restte niets anders dan de elektronische afvalberg.

En voor ons? Na één afmattende dag zonder koffie hebben we na een gedegen selectie een nieuw apparaat bereid gevonden voor ons zijn koffiezet diensten uit te voeren, ditmaal van Zwitserse kwaliteit.

Het verschil? Waar ons oude apparaat de koffie bereidde onder de geluiden van een pneumatische hamer krijgen we de koffie nu aangeboden met een zacht gebrom.

We genieten inmiddels weer zorgeloos van verse koffie. Alhoewel, vanmorgen zag ik een plasje water onder het apparaat liggen.....



Jan W. Veltman

Reageren?

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

