

Lanterfant van brederband

Paginabreed promotiebraaksel. Brederband als koperskolder. De nieuwe norm voor up- en downloaden. Blah! Niets nieuws onder de zon. Retired in een remix release. Eind vorige eeuw was in enthousiaste nieuwsgroepen te lezen hoe breed het breedband wel was. Zelftestprogramma's gaven aan de kabel van A2000 de hoogste waardering. UPC ging nog breder. Cistron scoorde met ADSL. Mxstream haalde bij lange na het resultaat niet. Alleen professionele aansluitingen scoorden soms hoger.

Eigenlijk kregen ze toen al wat nu als nieuwe norm wordt geadverteerd. Toegegeven, in de specs stond destijds niet hóe breed dat breedband zou zijn, en ook niet dat wat je hebt je ook zult houden, maar de pioniers hebben er goede herinneringen aan. Toen kwam chello, direct, speed, fast en al die flauwekulaanduidingen voor meer betalen en minder leveren. De hoge snelheidsverbinding werd teruggebracht tot een polderweggetje zonder streep in het midden, want anders zou opvallen dat het wel erg smal was geworden. Stukje voor stukje kon je weer wat bijkopen. Stapje voor stapje werd het netwerk opgeschaald en in betrouwbaarheid afgezwakt. Vervolgens lange wachtrijen voor de servicelijn van de klachtendienst, die al ras van gratis naar dik betaald infonummer transformeerde.

Onze nationale teletrots deed het niet beter. Gebruikmakend van de monopolistische omsteekbevoegdheid in de wijkcentrales betekende een overstap van de ene naar de andere provider een paar weken onzekerheid, waarbij de verantwoordelijkheid voor de meerkosten van het tussentijds moeten inbellen uit de algemene voorwaarden werd geschrapt. De OPTA moest regels stellen aan de portatietermijn, maar het risico voor andermans fouten moet je als gebruiker maar accepteren. Protesteren tegen een bedrijf met postbus en callcenter in Ierland maakt je moedeloos en

immuun voor alle reclame. Wat tegenzit wordt weggeslikt. Er zijn van die dagen dat alles tegenzit. Dat je over een afstand van één uur rijden 's nachts overdag ineens drie uur doet. Dat je ontdekt dat een vers klaargemaakt patisseriepistoletje kaas in het diplomatenkwartier van Brussel een kwart goedkoper is dan een klaarliggend equivalent bij de snelsnacks in onze binnensteden. Dat je voor één chocooreep of frisflesje in een kiosk meer betaalt dan voor drie keer zoveel stuks in de buurtsuper. Dat je een ter reparatie aangeboden toestel na zes weken missen ongerepareerd terugkrijgt. Dat je de helpdesk van een provider moet gaan uitleggen wáár de instelling van een forward schakeling wordt opgeslagen, zodat ze bij een volgende update van de server rekening kunnen houden met hun klanten. "Als u gewoon even opnieuw die schakeling activeert, is het probleem toch over?" Levenslang urinoirs poetsen voor

degene die dit soort scripten voor de callcenters schrijft! Ik ken een wijkagent die jochies met opgevoerde brommer en knetterende knalpijp hun motor op de rollenbank laat testen in een afgesloten garagebox, waarbij hijzelf oorbeschermers en mondkap opzet. In zijn wijk was het gauw over met nutteloos rondrijden en lawaai maken.

Thema van 2005: voel je vinding. Dit motto doet me denken aan de noodzaak om ontwerpers van schakelingen, applicaties, scripts, regelingen en leveringsvoorwaarden jaarlijks verplicht te laten bijscholen door ze een maand lang als consument gebruik te laten maken van de door hen en hun collega's bedachte producten en diensten. Babyboomers hebben ongeacht hun titel in de jonge jaren een carrière moeten maken langs de postkamer, factuurafdeling en secretariaten. Zo tegen de tijd dat ze eindelijk op een plek van schoolniveau zaten, wisten ze inmiddels wél wat ze niet moesten doen. Leerervaring noemden ze dat. Nu het in is om nauwelijks geschoolden

al voor hun diploma-uitreiking tot manager te benoemen, kan het niet anders dan dat ze hun werk als een spelletje Risk zien. Carrière maak je door cijfers op te poetsen en postzakken vol klachten te verkopen als oud papier. Een jaar later zit je toch bij een andere baas.

Let wel: het was vroeger niet beter, maar het gaat nu in ieder geval niet goed. In een eeuw waarin iedereen roept dat de eindgebruiker centraal staat, dat technologie niet mag overheersen en dat Enron, WorldCom en Ahold voorbeelden zijn van misbruik maken van macht, is het tijd de om de lanterfant zelf te laten werken met zijn brederband. Klant-zijn geeft voortaan belastingaftrek. Klagen kan op wettelijk geregelde gratis telefoon- en antwoordnummers. Op kapitaalsvergroting komt BTW om je AOW te betalen. Want korting met je ouwe dag is voorbij. Dubbel tarief, opa, omdat je zo traag reageert. Voor jou tien jongeren. Extra toeslag, oma, want op die zitplaats hadden twee tieners ook kunnen zitten. Zoals de jeugd steeds jonger tot de ouderen wordt gerekend, zo worden vijftigers steeds jonger tot de ouderen gerekend. Je wordt ouder, papa. Grijs is niet wijs maar wel goed voor een seniorenprijs. Langer wachten met 65+ toeslag: de nieuwe norm voor je bejaardenpas. ■



Jacob van Kokswijk is parttime ICT-consultant bij Capgemini, veelgevraagd spreker bij congressen, lid van de stuurgroep Next Generation Networks initiative van de EU. (tm@kokswijk.nl, www.kokswijk.nl)

Communiceren met een bedrijf met postbus en callcenter in Ierland maakt je immuun voor alle reclame.