

Oogjes dicht en snaveltjes toe



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)

J an Peter Potter klaagt over het gebrek aan vertrouwen en vraagt zich af waarom het dreuzelvolk van Huppelpuf de Orde van de Feniks wantrouwt. In zijn hele illustere carrière heeft hij nog niet meegemaakt dat hij niet werd geloofd. Feiten zijn feiten, en daarover bestaat geen publieke opinie, zegt zijn maatje Ernst Marsman. Nee, over de feiten niet, maar wel over het verslag van de Strijders van Perkamentus. Een niet door alle aanwezigen geautoriseerd perkamentum is de eenzijdige weergave van een gesprek, en daarover kun je dus eenzijdig van mening verschillen. Dat is ook een feit en daarvoor hoeft je geen hoogleraar in perkament te zijn. Het publieke gebeuren schetst het verschil

tussen de waan en werkelijkheid van de dag.

Terwijl de strijders van Perkamentus als geheime groepering ieders doopcelen lichten, vecht Ernst mee in de strijd tegen Potters aartsvijand Geert Vilijn, de ultieme vertegenwoordiger van het kwaad. Hij wordt gezien als de aanvoerder van de Duistere Zijde. Vilijn, verkozen tot Lord Voldemort, de Heer van het Duister, Jeweetwel, *Hij-Die-Niet-Genoemd-Mag-Worden*, heeft een zeker gevoel voor sadisme, kent geen vriendschap

en kan zeer dominant uit de hoek komen. Maar bovenal is hij magisch zeer begaafd, zij het ongecontroleerd.

Wat is een feit en wat is een vod? We leven in de eeuw van fabeltjes en sprookjes. Van fake tot *Quake*. Alles is maakbaar en verklaarbaar. Kortom, wat Zweinstein in de boeken van Rowling is, is in feite de zwijgsteen van het kabinet. Van de fictieve Paragon tot het evenbeeld Patronus is alles bij Potter geregisseerd. Angst regeert. Net als in het torentje van Jan Peter. En als dreuzel voel je dat. Je wilt transparantie, authenticiteit gedrag, een perkament van echtheid, op straffe van wantrouwen.

Wantrouwen heerst ook over de Zweinerij van telecomland. Daar leeft iedereen in een illusie. Er wordt zoveel beloofd dat

later een sprookje blijkt te zijn. Gratis 0800-nummers met een gsm zijn niet gratis. Bellen naar internationale 00800-nummers is evenmin kosteloos voor de mobiele koelkasten. Lokaal tarief lijkt opgegaan in de regionale rook. Elk voordeelbelhen hep zijn nadeel. Het is de zoveelste maal dat gratis niet goedkoop maar duurkoop blijkt te zijn. *Porteringsproblemen* op administratief, logistiek en technisch gebied. Geen wonder dat de klanten afgestompt raken. Eigenlijk willen we net als Bell alleen maar van de een naar de ander bellen. Niks meer en liever minder. Elke omweg blijkt een vilijne verleiding die eindigt in een datamijnenveld. Met de privatisering van telefoon begon ook de zegening van de telecomweg. OPTA concludeerde acht jaar geleden al dat weinig mensen de zegeningen van carrieselect hadden ontdekt. Dat kwam doordat gebruikers van het systeem steeds een speciaal viercijferig nummer moeten draaien, in Nederland begint dat met 16, voordat het eigenlijke telefoonnummer kan worden gedraaid. Consumenten vergeten dat of snappen het simpelweg niet, aldus de toezichthouder. Is dat zo? Teledumpen is ook een goedkope manier om naar het buitenland te bellen! Zonder abonnement, aanmelding of andere verplichtingen. *Teledump*, *Slimcall*, *Belba-zaar*, *Teleknaller*, *Quaza* en nog tal van exotische namen werken vanaf alle telefoons, via goedkope 0900-nummers. Je hoort vooraf het actuele tarief, met de mobiele toeslag, dus je weet precies wat het gesprek kost. De afrekening volgt via je normale telefoonnota. Daarom vertrouwen Nederlanders het niet. Ze zien de spotgoedkope prijzen en denken dat er een addertje onder het gras zit. Er zijn mensen die zich afvragen of dat wel mag van KPN. Na tien jaar liberaal reveil kan Nederland maar niet wennen aan de liberalisering van de telecommarkt. We wantrouwen moeilijke kortingen. Geef ons maar de tastbare DE-punten, waardebonden en koopzegeltjes. Echte lage prijzen trekken wel aandacht. Dat de supermarkt 200 prijzen ver-

In de Zweinerij van telecomland leeft iedereen in een illusie

laagt en stilletjes 200 artikelen uit het assortiment verwijdert, doet ons niet twijfelen aan de marktmacht en koopkracht. Integendeel, massaal gaan we in weekenden en met feestdagen de grens over om ons te verbazen en te verlekken aan wat de buitenlandse winkels aan assortiment te bieden hebben. Met hulp en dienstverlening in de prijs begrepen. Een eldorado waar winkelwichten meer doen dan achter de kassa hangen. Het Latijnse model, simpel en soepel, noemen de Belgen dat. Is echte dienstverlening in Nederland een sprookje geworden? Hanteren wij teveel het Angelsaksische model? Kennelijk, en we klagen graag, maar aan het eind van de dag moet het over zijn. Dan is het weer oogjes dicht en snaveltjes toe en over tot de orde van de dag. ■

Jacob van Kokswijk