

# Virtuele inspanningsplicht



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)

In september 1999 gaf ik een presentatie voor een zaal vol met ICT managers. Dertig minuten lang in zwarte dia's een overzicht van de maatschappelijke gevolgen van computer- en netwerkstoringen. Van openstaande bruggen, dichte slagbomen, geblokkeerde rijbanen, stilstaande treinen, dode telefooncentrales, lamgelegde luchthavens, vastlopende computers, geldspuwende gokmachines, chaotische pakketpost, baby-belastingaanslagen tot verdwaalde vliegtuigen. Na afloop ging de meute met geknepen billen naar huis. De kommer en kwel ging door. Er kwamen zelfs kastjes op de markt waarmee je via een inbellijn de server kon rebooten. SOA werd dat genoemd, *Service Op Afstand*. Toen kwamen de servicelevels. De maximale tijd tussen telefoontjes en tuut-tuut voor de deur. Na jarenlang servicecontracten, stapels klachten en struisvogelpolitiek heeft de consu-

mentenklaagzang geholpen. De hele branche heeft zich nu geworpen op het ontwijken van schuldgevoelens. *Mea flauweculpa*. Oftewel: "wij kunnen er niets aan doen, want zij hebben nu Service Oriented Architecture." *L'histoire se répète*.

Nu alle onderdelen zijn gedefinieerd, de processen zijn beschreven, de verantwoordelijkheden van de ketenpartners zijn benoemd, het service level is vastgenageld, de voorwaarden zijn dichtgetimmerd, de calculaties zijn gemaakt, de namen en adressen zijn geanonimiseerd, en de scripten van het klantcontactcentrum annex helpdesk gedetailleerd, loopt de cashcow loeiend van wanhoop rond. Hoe meer dichtgespijkerd, hoe minder je als consument nog recht op je recht en rechtvaardigheid hebt. Daar moet natuurlijk wat aan gebeuren en daar hebben we ministers voor, en ministeries, en meetinstituten. En als die er niet meer uitkomen is er Brussel, waar alles in behandeling is bij duizenden doorknopers.

Duizenden mensen wachten op een pakje dat volgens track & trace virtueel zoek is. "Volgens artikel 10 hebben we slechts een inspanningsplicht, zegt de automaat aan de andere kant. Dat de barcode van uw zending niet in het systeem zit, daar heeft u niets aan. Het systeem is er voor ons, en niet voor u." En daar betaal je dan bijna 15 euro voor. Duizenden gezinnen in Nederland betalen niet voor gas of licht omdat er ooit iets is misgegaan bij de portering van hun virtuele afname. Bij de ene partij zijn ze ten onrechte ingeschreven en bij de andere ten onrechte uitgeschreven en nu dat gecorrigeerd is, krijgen ze geen rekeningen meer.

Duizenden breedbanders stappen over naar een halve prijs provider, maar de trage release van de vorige aanbieder blokkeert aansluiten bij de voordeurwinkel. Duizenden mensen wachten dagelijks in de fuik van een betaalnummer tot ze een ons wegen. Mooie beloften van bewindslieden maar de praktijk van vertragen is weerbarstig. Duizenden tweeverdieners klagen over de belastingheffing op scheefgeplaatste vuilniszak tot perkpoepende keffer. Duizenden automobilisten zwoegen op hun bezwaarschrift tegen de boete voor verkeerd parkeren of te hard rijden. Duizenden mobiele bellers verliezen toch hun saldo bij verlenging prepaid. Vergeefse moeite want hun verweer wordt niet gelezen en geautomatiseerd afgewezen. Nu hebben we nog levende kantonrechters, maar vervanging door mediatiessoftware is nabij.

Het klinkt zo mooi: virtualisering van diensten. Digitalisering brengt alles wat vast zit vliegensvlug vluchtig naar verderop. Het is overal waar je het verwacht en toch nergens waar je het wilt. Je kunt er de mooiste luchtkastelen mee bouwen, de prachtigste diensten mee aanbieden, maar zodra je betaald

hebt zegt iedereen dat ie bezig is en verwijst naar de volgende fase in de afhandeling. Virtualisering is net zo'n vliegend tapijt als giraal

geld. En omdat een virtueel resultaat in principe ontastbaar en dus arbitrair is, zal de virtuele inspanning nog vele mensen teleurstellen. Is er dan geen weg naar Rome? Jawel, maar nog steeds een fysieke, met fysieke transportmiddelen, en zichtbare inspanning die tot resultaat leidt. Hoe mooi een virtueel aanbod ook moge lijken, het tastbare is nodig om een tevreden klant te krijgen. Tuut-tuut voor de deur, dat is pas echt virtueel.

Jacob van Kokswijk

**Volgens artikel 10 hebben we slechts een inspanningsplicht, replied de automaat.**