



Het Net

T.a.v. Klantenadministratie
Postbus 2728
3800 GG AMERSFOORT

Datum: 28-09-2009

Geachte heer/mevrouw,

Graag uw aandacht voor het volgende.

Enkele maanden geleden kwam het Dierentehuis Zeist zonder internet te zitten. Omdat het Dierentehuis Zeist niet zonder internet kan, ontstond daarmee een groot probleem.

Hier onder een opsomming van de contacten met uw medewerkers:

Zondag 16-08-2009

Op zondag 16 augustus viel de internetverbinding uit, kan eens gebeuren dus maar even aanzien.

Dinsdag 18-08-2009

Nog steeds geen internetverbinding, dus maar even naar de helpdesk van de KPN gebeld, het duurde zeker zo'n 17 min. voor ik iemand aan de lijn had. (en het was maar € 0,45 per minuut). De helpdesk medewerker kon niet zien wat de storing was en deelde mee dat er een monteur langs zou komen.

Donderdag 20-8-2009

Monteur heeft de installatie doorgemeten en alles werkte goed hier in het Dierentehuis Zeist, het probleem zit in de wijkcentrale, de verbinding moet overgezet worden van ADSL-1 naar ADSL-2. Het probleem is gewoon bandbreedte daardoor komen wij in de problemen al zal Het Net (KPN) dit niet gelijk toegeven maar ja Het is een domper en de klant is nog steeds koning, Niet!!!

Vrijdag 28-08-2009

Nog steeds geen verbinding. Maar weer eens gebeld met de helpdesk van de KPN (€ 0,45 per minuut) De Hr. [REDACTED] ging uitzoeken waarom er nog geen verbinding is. Na 20 minuten in de wacht (ofwel 9 euro) kwam deze terug met de mededeling dat er één keer in de week een monteur naar de wijkcentrale in Austerlitz gaat. En de Hr. [REDACTED] kon mij niet beloven dat dan ook de verbinding weer hersteld zou zijn. De Hr. [REDACTED] kon mij ook niet doorverbinden met die afdeling (vreemd voor een bedrijf als KPN). Ik heb gevraagd of hij een aantekening wil maken met de vraag of de monteur mij wil bellen zodat ik weet waar ik aan toe ben.

Woensdag 02-09-2009

Geen enkele reactie van KPN. Maar weer eens gebeld met de helpdesk van de KPN (€ 0,45 per minuut). Ik werd elke keer geholpen aan de hand van mijn klantnummer. Nu had ik de Hr. [REDACTED] die mij op geen enkele manier wilde helpen zonder postcode. Omdat ik de postcode niet weet bij het

dierenasiel vroeg ik of hij mij via het klantnummer kon helpen. De Hr. [REDACTED] was niet bereid mij te helpen. Verbinding verbroken en nogmaals gebeld met de helpdesk van de KPN (€ 0,45 per minuut). Kreeg nu de Hr. v.d. [REDACTED] aan de lijn, deze kon mij (net als al zijn voorgangers) wel helpen met het klantnummer.

Maar ook de Hr. v.d. [REDACTED] kon mij niet vertellen hoelang het nog ging duren. Ook hij heeft weer een aantekening gemaakt met het dringend verzoek mij te bellen.

Maandag 07-09-2009

Geen enkele reactie van KPN. KPN help desk gebeld (€ 0,45 per minuut) Ik heb contact gehad met de heer [REDACTED] die het allemaal nog eens nakeek. 'Uw lijn is gewoon actief', deelde hij mee, 'er is helemaal niets aan de hand. U kunt gewoon internetten.' Nee hoor, antwoordde ik, 'de lijn is zo dood als een pier'.

De Hr. [REDACTED] ging het allemaal nog eens navragen. Na 15 minuten in de wacht (ofwel € 6,75) kwam deze terug met de mededeling dat ik binnen een week weer aangesloten zou worden. Hij had gesproken met de technische dienst en het zou allemaal vrij eenvoudig zijn.

Vrijdag 18-09-2009

Wachten duurt lang, zeker als je internet dringend nodig hebt. Na twee weken heb maar weer eens gebeld met helpdesk (0900-1407, € 0,45 per minuut) om te vragen wat de voortgang was. Tot mijn verbazing werd me meegedeeld dat ik gewoon moet wachten tot er een ADSL-2 verbinding in de wijkcentrale vrijkomt. 'Kunt u ons zo snel mogelijk weer aansluiten?', vroeg ik met een snik in mijn stem. Tja, daar ging enige tijd overheen. Ik moest er op rekenen dat dit een week of zes zou gaan duren. Maar dat is toch belachelijk, reageerde ik. Jullie maken een fout en dan zou het zes weken gaan duren voor die fout weer hersteld wordt? Uw medewerker vond dat ook wel een beetje belachelijk, maar zo werkte het nu eenmaal. Niets aan te doen en verder kon hij me niet helpen. Het was alsof we in het scenario van een slechte film waren beland. Het zou niets worden met HetNet, dat werd wel duidelijk. Opzeggen dan maar. Tenslotte adverteert HetNet op de televisie dat je bij HetNet per maand kunt opzeggen en niet aan een jaarcontract vastzit. Opnieuw gebeld met uw servicenummer (€ 0,45 per minuut). De mevrouw van 'opzeggingen' deelde echter mee dat opzeggen niet kon. We bleken een contract te hebben tot 19 september 2010. 'Maar u adverteert met opzeggen per maand?'. Ja, dat was wel zo, maar dat geldt niet voor de actie 'ADSL en snelsurfen'. Bent u nu niet aan het oplichten?, vroeg ik. Dat zijn uw woorden, meneer. Ik kan verder niets voor u doen. U zult gewoon moeten wachten tot alles weer is hersteld. 'Maar dat duurt zes weken! Dat is toch niet redelijk!' Dat vond uw medewerkster van opzeggingen ook wel lang. Maar ja, niets aan te doen. Zo werkte het nu eenmaal bij HetNet.

Maandag 21-09-2009

Maar eens bij de KPN winkel proberen of ze daar een oplossing hebben.

[REDACTED] heeft mijn verhaal aangehoord en vond dit het meest absurde verhaal dat hij ooit had gehoord. Daar klonk dan in ieder geval begrip uit.

[REDACTED] heeft de KPN help-desk gebeld en hun verzocht met een oplossing te komen.

Maar zoals ik al had verwacht werd ook [REDACTED], van de KPN winkel, wanhopig. De KPN help-desk medewerker kon eerst geen gegevens vinden. Toen hij eindelijk iets gevonden had kon hij niet zien wat voor soort abonnement wij hebben. Uit eindelijk weer het zelfde verhaal dat ik er op moet rekenen dat dit een week of zes zou gaan duren. [REDACTED] kwam met een tijdelijke oplossing: een DONGEL van KPN en dan ook de kosten op KPN. Ja, maar daar kon de KPN help-desk medewerker niets mee. We moesten maar een escalatie formulier aanmaken met dit verzoek. [REDACTED] van de KPN winkel heeft op de computer een escalatie formulier aangemaakt met het verzoek per omgaande contact met mij op te nemen en met een oplossing te komen zoals een tijdelijke KPN-DONGEL tot de verbinding weer is hersteld. Op een escalatie formulier moet binnen 48 uur gereageerd worden.

Vrijdag 25-09-2009

Tot op de dag van vandaag geen enkele reactie van KPN en 40 dagen geen internetverbinding. Nogmaals naar de KPN winkel. [REDACTED] sprak er schande van dat ze niet binnen 48 uur reageren op een escalatie formulier. Hij nam gelijk contact op met met de helpdesk van KPN.

We hebben beide zo'n half uur met de helpdesk gesproken maar ze willen of kunnen ons niet helpen. Op mijn opmerking dat het Dierentehuis internet dringend nodig heeft, werd laconiek gereageerd door de helpdesk medewerker. Dan had u maar een zakelijk abonnement moeten nemen, dan kan het sneller geregeld worden

Aha, het kan dus sneller? 'Ik kan verder niets voor u doen, meneer. Goedemiddag.'

Zaterdag 26-09-2009 12.50 uur.

Wordt ik gebeld door KPN. Ik wist niet wat mij overkwam, na 41 dagen krijg ik iemand van de KPN aan de lijn. Maar mijn blijdschap was van korte duur. De KPN medewerker, [REDACTED], belde voor een nieuw Snel Surfen abonnement. Ik stond perplex en probeerde [REDACTED] duidelijk te maken dat we al een Snel Surfen abonnement hebben. Nou daar snapte hij niets van. Na lang zoeken in het systeem zag hij nu ook dat we al een Snel Surf abonnement hebben.

Maar op de vraag of hij mij kon vertellen wanneer we weer het internet op kunnen kon hij niet beantwoorden, dan moet ik de helpdesk maar bellen. Mij even door verbinden met de KPN helpdesk was ook niet mogelijk.

Geachte heer/mevrouw,

Ik ben nu al een paar honderd euro kwijt aan het bellen met uw helpdesk. Het Dierentehuis Zeist betaal daarnaast nog 24,95 euro per maand aan een abonnement. Het resultaat van dit alles is dat we niet kunnen internetten en onze klanten niet kunnen bereiken. Ik moet maar afwachten wanneer u ons ooit weer aansluit. Uw medewerkers roepen maar wat. Wat de een zegt of toezegt, wordt door de ander weer ontkracht. Ik kom er niet doorheen. Ik ben er wanhopig van. En wat een slechte reclame voor dit "koninklijk" bedrijf!!!!!!!!!!!!

Opmerkelijk was dat ze vertelde dat bij zakelijke abonnementen er wel snel weer een signaal kan worden geleverd. Het is dus kennelijk technisch niet onmogelijk.

Is er nu echt niemand binnen uw bedrijf met een beslissingsbevoegdheid die aan deze soap een einde kan maken en het Dierenasiel snel weer kan aansluiten?

En als dat niet kan, wilt u dan het contract ontbinden, al was het maar uit coulance? Ik ben helemaal wanhopig door de fouten en de tegenstrijdige berichten van uw bedrijf.

Ik hoop snel een schriftelijke reactie van u te ontvangen. U hoeft daarin geen procedures uit te leggen. Regel het gewoon.

Met vriendelijke groet,

Telf.: [REDACTED]

Klantnummer: [REDACTED]

Dierentehuis Zeist e.o.

Woudenbergseweg 29

3711 AA Austerlitz