



# De Telegraaf

Column: Huub van Zwieten - 11 oktober 08

## Dramabaan

Ik gun iedereen werk dat niet als werk voelt: 365 vakantiedagen, droombanen. Ik ben ervan overtuigd dat dat voor iedereen mogelijk is.

Maar de afgelopen weken ontdekte ik ineens de keerzijde. Ik maakte aan den lijve mee wat het kost als mensen het verkeerde werk doen. Als mensen hun DRAMA-baan hebben, dan betekent dat voor anderen ook een DRAMA.

Voor mij ging dat als volgt: Gisteren openden we ons nieuwe pand aan de Amsterdamse Bloemgracht. En omdat alle clichés waar zijn, zijn we er in de afgelopen vijf weken niet in geslaagd XS4ALL over te halen onze internetconnectie te verhuizen. Dat gaf mij de dubieuze eer om een hele reeks XS4ALL helpdeskmedewerkers aan de lijn te hebben de afgelopen weken. En dan merk je het verschil tussen droombanen en DRAMA-banen.

Even niet over mijn frustratie om bij elk telefoongesprek schijnbaar opnieuw uit te moeten leggen wat het probleem is, eindeloos mijn oude en nieuwe adresgegevens te moeten herhalen en van wachtrij naar wachtrij te worden doorgeschoven. Het gaat mij puur om het verschil tussen een helpdeskmedewerker die doet wat hij leuk vindt en de helpdeskmedewerker die puur zijn baantje doet om zijn geld te verdienen. Wat een verschil!

Ik sprak een grote hoeveelheid medewerkers die klaarblijkelijk een spuughekel hebben aan helpdeskwerk. Ze vonden het overduidelijk helemaal niks. En dat merk je als klant al bij de eerste woorden. "O jee, dit wordt een drama", denk je dan. Het ongeduld van zo'n medewerker met de verkeerde baan spat ervan af. Je hoort aan alles dat de persoon aan de andere kant van de lijn jou - de klant - ziet als een hinderlijke onderbreking, een last, een obstakel. Hij of zij is er totaal niet op uit je probleem op te lossen. Het enige doel is het gesprek zo snel mogelijk te beëindigen. Dat kan door je over de schutting te gooien, (bijvoorbeeld naar de wachtrij van een collega), je met een kluitje in het riet te sturen, of door gewoon de verbinding te verbreking.

Als klant heb ik mogen ervaren wat de gevolgen zijn van het feit dat men bij XS4ALL er blijkbaar niet in slaagt mensen te recrutereren die het helpdeskwerk gewoon leuk vinden.

Ik zeg niet dat je helpdeskwerk leuk moet vinden, ik zou er zelf het geduld niet voor hebben. Maar als je het niet leuk vindt, doe het dan ook niet! Doe het je klanten niet aan (alsjeblieft!), je collega's niet (die jouw schade moeten herstellen), je baas niet (die steeds meer klanten ziet vertrekken) en je vrienden en familie niet (op wie je je na je werk ongetwijfeld afreageert).

Houd op met een baan als die baan je overduidelijk niet past. Schei er mee uit, want het is voor veel mensen om je heen een DRAMA!