

## REACTIE CONSUMENTENBOND

Sandra Molenaar, directeur van de Consumentenbond is niet verbaasd over de uitkomsten van de enquête. Ook de Consumentenbond krijgt veel klachten over de klantenservice van bedrijven. En ook daar staan de lange wachttijden met stip bovenaan. Ze begrijpt dat bedrijven kampen met een groot personeelstekort, maar dat is niet voldoende verklaring voor de uitzonderlijk lange wachttijden waar klanten vaak mee te kampen hebben.

Energiebedrijven bijvoorbeeld werden vorig jaar overvallen met vragen over de enorme prijsstijgingen en het energieplafond. De klantenservice-afdelingen konden de stortvloed aan vragen niet meer aan en de wachttijden liepen op tot soms meer dan anderhalf uur. Als de bedrijven eerder en beter zich hadden voorbereid op de veranderingen en duidelijker informatie op hun websites hadden vermeld had dat veel onrust en chaos gescheeld, volgens Molenaar.

Veel bedrijven denken goedkoper en efficiënter te kunnen werken door de klantenservice vooral digitaal aan te bieden. Goede informatie op de websites en chatbots kunnen inderdaad verlichting bieden, maar menselijk contact blijft vaak nog heel belangrijk. Voor de mensen die digitaal minder mee kunnen komen bijvoorbeeld: ouderen, laaggeletterden, migranten.

Maar dan moet er wel een telefoonnummer zijn om te kunnen bellen. Volgens de wet zijn bedrijven en organisaties verplicht om telefonisch bereikbaar te zijn (en een emailadres te vermelden). Als je een acuut probleem hebt, wil je kunnen bellen.

Sandra Molenaar: Klanten hebben behoefte aan menselijk contact. Dat werkt ook vaak beter bij complexe vragen. Bij een onderzoek van ons vorig jaar bleek bij de helft van de energiebedrijven geen telefoonnummer vermeld op de website. Dat vonden ze niet nodig, stelden ze. Inmiddels hebben ze dat bijna allemaal onder druk aangepast.

Alleen, de vindbaarheid van die telefoonnummers is dan vaak weer een probleem, zo blijkt uit de enquête. Bedrijven verbergen de telefoonnummers om telefonisch contact te ontmoedigen, ze sturen aan op digitaal contact. Ze moeten die telefoonnummers duidelijk vermelden. Anders gaan mensen googelen en kunnen ze bij dubieuze nepklantendiensten uitkomen, die hun gegevens willen binnenhalen. Of doorschakeldiensten die veel geld vragen om je in contact te brengen.

In Spanje is onlangs een wet aangenomen waarbij bedrijven verplicht zijn om ervoor te zorgen dat een klant binnen twee minuten iemand aan de lijn krijgt. Is dat een idee voor Nederland? Molenaar vindt van niet, dat is Nederland met het grote personeelstekort gewoon niet haalbaar. Maar een maximale wachttijd van 3-5 minuten moet wel de norm worden, vindt zij.

Dat menselijk contact altijd belangrijk blijft bij klantenservice-diensten, beamen ook onderzoekers Christine Liebrecht (Tilburg University) en Charlotte van Hooijdonk (Universiteit Utrecht) van het Smooth Operators project waarin chatbots worden onderzocht. Chatbots kunnen veel vragen beantwoorden en worden daarin steeds beter. Maar bij sommige vragen, bijvoorbeeld bij vragen

als iemand is overleden, wil je als klant toch wel menselijk contact. En niet een robot, zelfs niet als die heel erg op een mens lijkt, zoals een human bot. Want dat is door Artificial Intelligence (AI) al wel mogelijk en de ontwikkelingen op dat gebied gaan razendsnel.

Veel bedrijven gebruiken de chatbots nog op een verkeerde manier. Ze hebben te weinig geïnvesteerd in het ontwikkelen en testen van de chatbot en zetten die te snel online. Chatbots herkennen combinaties van woorden en schatten dan wat de vraag is en geven het antwoord. Maar ze kunnen alleen werken met de woorden die geprogrammeerd zijn. En als dat er te weinig zijn, loopt de bot snel vast, tot grote frustratie van de klant die om hulp vraagt. Bedrijven moeten zich realiseren dat de chatbots en human bots niet een goedkope en makkelijke manier zijn om van lastige klanten af te komen. Ze vragen om tijd, geld, ontwikkeling en geduld. En dan kunnen ze een heel belangrijk middel zijn om klanten te helpen

**[Meer informatie over Smooth Operators \(het onderzoek naar chatbots\) op https://www.conversationalagentsresearch.com](https://www.conversationalagentsresearch.com)**