



# ‘Niet echt Facebook waardig!’

*Het gebruik van metacommunicatie door organisaties en  
klanten in reacties op klachten via Facebook*

Door: Manouk Verbiesen  
Opleiding: Nederlandse Taal en Cultuur  
Studentnummer: s4368355  
Bachelorwerkstuk  
Sectie: Taalbeheersing  
Begeleider: dr. W. Stommel  
Tweede beoordelaar: G. Jol (MA)  
Datum: 13-6-2016

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 2
2. Theoretisch kader	p. 3
2.1 Metacommunicatie	
2.2 Online communities	
2.3 Metacommunicatie in online communities	
2.4 Webcare	
3. Probleem- en doelstelling	p. 7
4. Werkwijze en Methode	p. 9
4.1 Data	
4.2 Methode	
5. Analyses en resultaten	p. 11
5.1 Beoordeling van de geschiktheid van de communicatie van een ander	
5.1.1 Webcare-afdeling over communicatie van klant	
5.1.2 Klant over communicatie van webcare-afdeling	
5.1.3 Oordeel van klanten over elkaars (onderlinge) communicatie	
5.2 Beoordeling van de geschiktheid van de eigen communicatie	
5.3 Monitoren van de (verdere) communicatie	
6. Conclusie	p. 21
7. Literatuurlijst	p. 23
8. Bijlage: Corpus van geanalyseerde Facebookberichten	p. 25

## 1. Inleiding

Een klant staat in een supermarkt en maakt een foto van een leeg schap. Deze foto wordt op de Facebookpagina van de supermarktketen geplaatst met de vraag of het betreffende product in de toekomst nog geleverd zal worden. Een situatie als de bovenstaande is tegenwoordig absoluut niet meer ondenkbaar. Sterker nog, reageren op dergelijke berichten behoort voor supermarktketens tot de orde van de dag:



Bedrijven zijn tegenwoordig dagelijks bezig met zogenaamde ‘webcare’: steeds meer klanten sturen berichten naar het bedrijf en dit bedrijf wil hier zo goed en netjes mogelijk op reageren. Door een nette reactie zorgt een organisatie voor een ‘goede klantenbinding’ en een positieve attitude jegens het bedrijf (Van Noort & Willemsen, 2012).

Daarnaast ziet men dat op een klacht van een individu door andere consumenten ook wordt gereageerd. Zij geven bijvoorbeeld aan hetzelfde probleem te hebben of ontkennen dat eenzelfde probleem zich bij hen voordoet. Daarnaast reageren mensen op de reacties van organisaties. Consumenten geven bijvoorbeeld aan dat ze zeer tevreden zijn met de geboden oplossing of zijn kritisch ten aanzien van de reactie van het bedrijf. Ze communiceren in dat geval dus over communicatie: dit verschijnsel noemt men ‘metacommunicatie’. Dit onderzoek gaat over metacommunicatie in online ‘webcare’ van bedrijven.

## 2. Theoretisch kader

### 2.1 Metacommunicatie

Bateson (1972) beweerde dat dieren een vorm van metacommunicatie bezaten, doordat zij gelijkenissen zagen in hun handelen en daarvoor verwezen naar elkaars en eerdere handelingen. Wat betreft mensen stelde Bateson dat non-verbale communicatie in combinatie met de uitgesproken woorden een 'code' vormt. Effectieve communicatie berustte volgens hem op het onderling kennen en begrijpen van elkaars codes. Hij bedoelde dat er meer was dan alleen de conversatie die plaatsvond: er was een 'actual conversation', die bestond uit alle woorden die werden gezegd en er was een 'metacommunication conversation', die bestond uit de intentie achter de uitingen (Bateson, 1972).

In navolging van Bateson onderscheidde Wilmot (1980) twee vormen van metacommunicatie: episodische metacommunicatie en relationele metacommunicatie. De relationele vorm van metacommunicatie richt zich op de relatie tussen de deelnemers in interactie. De episodische vorm van metacommunicatie richt zich op de (voorafgaande) uiting en het communicatieproces in het algemeen (Wilmot, 1980, p. 61-69).

Lucy (1993) typeert metacommunicatie als volgt: 'Using language to speak about the activity of using language.' Metacommunicatie is volgens Lucy (1993) dus taal die gaat over het taalgebruik zelf. Daarbij kan het gaan om het taalgebruik van de spreker, maar ook om taalgebruik van de gesprekspartner of van afwezige derden. Deze indeling van Lucy (1993) komt overeen met dat wat Caffi (2006, p. 82) een 'beoordeling van de geschiktheid van het eigen of andermans communicatief gedrag' noemt.

Caffi (2006, p. 82) geeft een tweeledige definitie van metacommunicatie: "It is concerned with the investigation of that area of the speakers' competence that reflects judgements of appropriateness on one's own and other people's communicative behavior. In this sense, metapragmatics deals with the 'know-how' regarding the control and planning of, as well as feedback on, the ongoing interaction." Dit betekent dus dat metacommunicatie volgens Caffi (2006) ten eerste een beoordeling kan zijn van de geschiktheid van het eigen en andermans communicatief gedrag. Daarnaast kan metacommunicatie ook een functie als 'monitor' vervullen. In dat geval wordt de interactie gecontroleerd, gepland en van feedback voorzien (Caffi, 2006, p. 82 - 85).

## 2.2 Online communities

Preece (2000) stelt dat de opkomst en groei van het internet ervoor heeft gezorgd dat mensen steeds op zoek zijn naar nieuwe manieren om online te communiceren. Het creëren van verschillende online communities is daar een voorbeeld van. Een online community definieert zij als ‘computer systems, to support and mediate social interaction and facilitate a sense of togetherness’ (Preece, 2000). Oftewel, een online community dient volgens haar als middel om sociale interactie te ondersteunen. Leden van een online community hebben vaak een gemeenschappelijk doel, een overeenkomstige interesse of zorgen voor een (online) uitwisseling van informatie.

De Souza en Preece (2004) stellen dat online communities sociale interactie faciliteren waarin grote groepen mensen betrokken zijn. De communicatie in online communities vindt via internet plaats en wordt ook wel *computer-mediated communication* (CMC) genoemd. Onder computer-mediated communication wordt elke communicatieve handeling tussen personen verstaan die plaatsvindt tussen (een netwerk van) twee of meer computers. Communicatie in online communities wijkt volgens De Souza en Preece (2004) af van de meeste andere vormen van CMC, omdat de communicatie in online communities op een groter aantal mensen gericht is, dan veel van de overige CMC. Een online community is in vergelijking met andere CMC ook minder afhankelijk van tijd en locatie en mensen over de hele wereld kunnen deelnemen aan een dergelijk online platform (De Souza & Preece, 2004, p. 579-610). Onderzoek naar online communities valt in het bredere onderzoeksveld van computer-mediated communication.

## 2.3 Metacommunicatie in online interactie

Dit onderzoek heeft als doel om metacommunicatie in kaart te brengen. Het achterliggende doel hierbij is inzicht krijgen in webcare en online communities. Volgens Herring (2004, p. 358) heeft metacommunicatie de potentie om nauwkeurigheid van de interpretatie van de vorm en functie van de tekstuele uiting te verhogen. Arendholz (2011, p 217) sluit hierbij aan door te stellen dat onderzoek naar de tekst zelf een manier is om de van intentie tekstuele boodschap te achterhalen. Onderzoek naar metacommunicatie is dus een manier om onderzoek te doen naar geschreven berichten via webcare en online communities.

Onderzoek van Lanamaki en Päiväranta (2009) laat zien dat er in online interactie veel verschijningsvormen zijn van metacommunicatie. Zij onderzochten welke vormen van metacommunicatie voorkwamen in twee verschillende online communities. Er werd geconstateerd

dat er online veel meer verschijningsvormen zijn van metacommunicatie dan de offline vormen van metacommunicatie (episodisch en relationeel), zoals die werden vastgesteld door Bateson (1972) en Wilmot (1980).

Volgens Lanamaki en Päivärinta is vervolgonderzoek, dat zich richt op het gebied van de verschijningsvormen en de impact van metacommunicatie in online omgevingen, noodzakelijk. Dit type onderzoek kan namelijk bijdragen aan het begrip van online communities en CMC in het algemeen.

#### 2.4 Webcare

Tegenwoordig worden op sociale media steeds meer bedrijven actief. Zij starten bedrijfspagina's op sociale media. Waar vijf jaar geleden nog maar 38 procent van de bedrijven aanwezig was op sociale media, is dit nu ruim 87 procent. (Dijkmans et al, 2015, p. 59). Via sociale media geven bedrijven vaak antwoorden op vragen of proberen ze klachten af te handelen. Bedrijven monitoren en nemen deel aan online interacties om feedback en klachten van consumenten te signaleren en te behandelen. Dit fenomeen wordt 'webcare' genoemd (Van Noort & Willemsen, 2012).

Bij deze bedrijfspagina's op Facebook is er volgens de definitie van Preece (2000) sprake van een online community. Om een bericht te kunnen plaatsen op de Facebookpagina van de organisatie, moet de klant de pagina 'geliket' hebben. Alle mensen die reageren op de Facebookpagina van een bepaald bedrijf vinden deze organisatie dus 'leuk'. Daarnaast dient de Facebookpagina van de organisatie als een middel om interactie te ondersteunen. Klanten kunnen zelf bericht plaatsen, op elkaar reageren en op berichten van de organisatie reageren. Het bedrijf plaatst berichten of reageert op berichten van klanten.

Consumenten delen hun ervaringen met een product of bedrijf steeds vaker online. Een ervaring kan zowel positief (*Ik ben heel tevreden over het product, omdat...*) als negatief (*Ik ben ontevreden over het product, omdat...*) zijn. Deze manier van communiceren wordt ook wel 'electronic word-of-mouth' (eWOM) genoemd (Dijkmans et al., 2015). Online klachten zijn een grote uitdaging voor bedrijven, in die zin dat een bedrijf een goede, acceptabele en strategische reactie wil geven om de consument te behouden (Henning-Thurau et al., 2010). Dijkmans et al. (2015) stellen dat de reputatie van een bedrijf online erg kwetsbaar is. Door het grote aantal en de snelheid van de reacties, kan de status van een bedrijf binnen korte tijd veranderen. "Vertrouwen komt te voet en vertrekt te paard", is een oude Nederlandse uitdrukking waar Dijkmans et al. (2015) aan refereren. Of, in de woorden van rijke zakeman Warren Buffett: 'It takes 20 years to build a reputation and 5 minutes to ruin it. If you think

about that, you'll do things differently'. Een enkel incident, uitgelokt door slechts een individuele klant, kan grote gevolgen hebben voor de reputatie van een bedrijf en tot grote financiële schade leiden (Dijkmans et al, 2015).

Uit onderzoek van Dens et al. (2015) blijkt dat consumenten vaak online spreken over bedrijven en merken. Dens et al. (2015) deden onderzoek naar de negatieve reacties die bedrijven en merken vaak krijgen. Zij onderzochten hoe er door bedrijven het beste gereageerd kon worden op deze negatieve reviews, zodat de attitude van de klant positief bleef en er sprake was van een positieve 'word of mouth'. Dens et al. (2015) onderzochten de aard van de reactie aan de hand van een beoordelingsscore (bijvoorbeeld het aantal sterren) die de persoon aan de organisatie gaf. Uit hun onderzoek bleek dat bij een negatieve beoordeling (klacht) het voor de organisatie het meest succes had, wanneer deze reageerde met een verontschuldiging, belofte en compensatie. Een zeer slechte manier om op een klacht te reageren bleek de ontkenning van het probleem (Dens et al., 2015, p. 503-505).

Als suggestie voor vervolgonderzoek geven Dens et al. (2015) een dergelijk onderzoek naar webcare dat zich meer richt op tekst. Door de negatieve reactie op zichzelf nader te bekijken kan het begrip van webcare en van online communities volgens Dens et al. (2015, p. 506-507) worden verbeterd. Op deze manier zou het bedrijf meer inzicht kunnen krijgen in hoe het moet inspelen op de (klacht van de) consument.

### 3. Probleem- en doelstelling

Om communicatie in online communities en webcare beter te begrijpen, is een onderzoek naar het gebruik van metacommunicatie uiterst geschikt. Het hoofddoel is hierbij om het fenomeen metacommunicatie in kaart te brengen, zodat er iets gezegd kan worden over het achterliggende doel: het krijgen van inzicht in webcare en online communities.

Een veelvoorkomend fenomeen is ‘webcare’ via sociale media. Op een online medium als Facebook ziet men het aantal ‘webcare-posts’ van bedrijven op een pagina toenemen, waarbij een organisatie ingaat op een uiting (vraag, klacht of mededeling) van een (potentiële) klant (Willemsen & Van Noort, 2015). In de meeste interacties tussen klant en bedrijf is er sprake van een ongelijke verhouding tussen de betrokken personen. Aan de ene kant staat de klant en aan de andere kant bevindt zich (de woordvoerder van) de organisatie. Webcare is volgens Dijkmans et al. (2015) een online vorm van klantencontact en de afstand tussen klant en bedrijf is hier aanzienlijk kleiner dan in andere interactie tussen klant en bedrijf. In online reacties op klachten wil het bedrijf de negatieve sfeer van de klacht zo snel mogelijk laten verdwijnen, zodat de klant en andere klanten die de nette reactie zien, een ‘goed gevoel’ overhouden. Dit gebeurt op sociale media vooral door middel van persoonlijke communicatie en tutoyeren (Dijkmans et al., 2015).

Metacommunicatie wordt volgens Berendst (2011, p. 16 – 21) veel gebruikt om onderlinge relaties te organiseren en /of te herstellen. In online webcare is er sprake van een interactie waarin de verhoudingen nog niet helemaal vaststaan. Volgens Dijkmans (2015) is in webcare de afstand tussen klant en bedrijf behoorlijk klein en is er veel persoonlijk contact. Bij webcare moet de relatie nog georganiseerd worden en in het geval van een klacht moet de onderlinge relatie (en het vertrouwen) worden hersteld. Wellicht zou er dus in het geval van klachten via webcare op sociale media gebruikgemaakt kunnen worden van metacommunicatie.

Om te onderzoeken of er metacommunicatie voorkomt in webcare op Facebook en eventueel welke verschijningsvormen en functies het kent, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Op welke manier gebruiken organisaties en de klanten metacommunicatie in reactie op een klacht en wat zegt dit gebruik van metacommunicatie over (de relatie tussen de deelnemers in) deze online community?

Deze onderzoeksvraag bestaat uit twee delen en zal dus ook beantwoord worden aan de hand van twee deelvragen: (1) Op welke manier gebruiken organisaties en de klanten



metacommunicatie in reactie op een klacht en (2) wat zegt dit gebruik van metacommunicatie over (de relatie tussen de deelnemers in) deze online community?

Dit onderzoek sluit aan bij de brede onderzoeksvelden naar computer-mediated communication (CMC) en metacommunicatie. Het zal voornamelijk inzicht bieden in de verschijningsvormen van metacommunicatie in online interactie, maar ook kunnen bijdragen aan een beter begrip van een online community en webcare op Facebook.

## 4. Werkwijze en methode

### 4.1 Data

Voor deze corpusstudie zijn data verzameld die afkomstig zijn van Facebook. Het ging hier om berichten die geplaatst zijn op de Facebookpagina van een organisatie. De geselecteerde berichten dienden een reactie van de organisatie te bevatten. Omdat de verwachting was dat metacommunicatie frequent aanwezig zou zijn in berichten die gaan over zogenaamde ‘klachten’, is ervoor gekozen om honderd metacommunicatieve uitingen in klachten te selecteren (voor het volledige corpus, zie bijlage). Het corpus bestond uit 86 klachten. Deze klachten waren afkomstig van verschillende organisaties, omdat de focus op een specifieke organisatie (en de webcare-afdeling daarvan) de resultaten ernstig zou kunnen hebben beïnvloeden. Klachten gingen bijvoorbeeld over de vondst van de listeriabacterie op de zalm van supermarktketen Jumbo, de slechte internetverbinding van Vodafone of de extreme vertraging die men heeft opgelopen dooreen treinreis bij de Nederlandse Spoorwegen. De selectie van de berichten vond plaats op basis van volgorde. De eerste honderd berichten met daarin een vorm van metacommunicatie werden geselecteerd.

De selectie van de berichten verliep goed. Het grootste deel van de klachten op Facebook bevatte geen metacommunicatie. Toch bevatte (naar schatting) zo’n dertig procent van de geplaatste klachten en/of de bijbehorende reactie(s) wel een vorm van metacommunicatie. Het was dus niet erg ingewikkeld om honderd metacommunicatieve berichten te selecteren en zo het corpus samen te stellen.

Voor de analyse van de geselecteerde data is al het gebruikte materiaal van Facebook gekopieerd en in een Word-bestand geplaatst. Het was verantwoord om deze data te kopiëren van een medium als Facebook, omdat alles wat men hierop plaatst openbaar is. De data die gebruikt zijn, waren afkomstig van openbare Facebookpagina’s. Dit betekent dat er niet ingelogd hoefde te worden om de gesprekken te kunnen zien. Alle geselecteerde data zijn volledig geanonimiseerd. Aan elke uiting is een nummer toegekend: er vond een chronologische ordening plaats. Dit is gedaan om het proces van data-analyse te vereenvoudigen.

## 4.2 Methode

Het corpusonderzoek bestond uit een kwalitatieve discourseanalyse. Er is van elke geselecteerde uiting onderzocht welke communicatieve functies de metacommunicaties heeft. Voor de definiëring van metacommunicatie is gebruikgemaakt van de tweeledige definitie van metacommunicatie die Caffi (2006) hanteert. Volgens Caffi (2006) kan metacommunicatie zowel een beoordeling zijn van de geschiktheid van de eigen of andermans communicatie, als het monitoren van de communicatie.

Per klacht is bekeken of deze metacommunicatie bevat. Als dit het geval was dan is het betreffende bericht opgenomen in het corpus. Het bericht is vervolgens geanalyseerd op basis van de tweedeling die Caffi (2006) maakt. Hij maakt, zoals eerder vermeld, onderscheid tussen metacommunicatie die gebruikt wordt om communicatie te beoordelen en metacommunicatie die dient om communicatie te 'monitoren'. Daarnaast is er ook bekeken tussen welke instanties er metacommunicatieve interactie plaatsvond. Hierbij moet worden gedacht aan de volgende indeling: een bericht dat afkomstig is van een bedrijf en gericht is aan een klant, een bericht dat afkomstig is van een klant en zich richt aan een bedrijf en een bericht dat zich richt op de interactie van klanten onderling. Tot slot is de aard van de reactie geanalyseerd. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen positieve en negatieve reacties.

## 5. Analyses en resultaten

De analyse van de verschillende vormen van metacommunicatie vindt plaats op basis van globaal waarneembare structuren. De komende paragrafen zijn dan ook ingedeeld volgens deze structuren.

Caffi (2006) definieert metacommunicatie als een beoordeling van de geschiktheid van de communicatie van de ander en het controleren en plannen van het verdere communicatieve verloop. Deze definitie van metacommunicatie is tweeledig. Hieronder zal een analyse worden gemaakt op basis van de tweeledigheid van de definitie.

### 5.1 Beoordeling van de geschiktheid van de communicatie van een ander

Ten eerste moet worden opgemerkt dat het beoordelen van de geschiktheid van andermans communicatie frequent voorkomt. In deze paragraaf wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende beoordelingsvormen. Zo kan een webcare-afdeling de communicatie van een klant beoordelen (1), kan een klant de communicatie van de webcare-afdeling beoordelen (2) en kunnen klanten onderling elkaars communicatie beoordelen (3).

#### 5.1.1 Webcare-afdeling over communicatie van klant

Er moet worden opgemerkt dat de ‘webcare-helpdesken’ zelden de communicatie van een ‘klant’ beoordelen. Wanneer een persoon van de webcare-afdeling dit toch doet, dan is die beoordeling overwegend positief. In fragment 1 is een voorbeeld te zien van een bedrijf dat de communicatie van een klant positief beoordeelt:

*Fragment 1: positieve beoordeling bedrijf over communicatie van klant (bijlage: sequentie 8).*

Mia: Wat fijn dat ik een boodschappenpakket gewonnen heb van jullie.. Ben er heel erg blij mee ... Ben alleen bang dat het niet van jullie afkomstig is.. dus klik niet op de link

JUMBO: Hallo Mia. **Goed dat je het even navraagt.** Deze mails zijn inderdaad niet afkomstig van Jumbo, maar van externe partijen. We raden je daarom aan deze mail te negeren en te verwijderen. Hiervoor wordt ook gewaarschuwd op onze website.

In de vierde regel van dit gesprek zien we ‘goed dat je het even navraagt’. Dit is metacommunicatie omdat de geschiktheid van de communicatie van de ander (de klant in dit geval) wordt beoordeeld. Het bedrijf Jumbo beoordeelt het bericht van de klant als ‘goed’, omdat de klant verdere navraag doet naar aanleiding van een bericht dat ze niet vertrouwt.

Eenzelfde beoordeling van de communicatie van een klant is terug te zien in fragment 2. Hier

is het oordeel over de communicatie echter niet overwegend positief. De beoordeling ‘dat is rake taal, zeg!’ over het bericht van de klant, heeft een negatieve ondertoon. Er staat niet letterlijk dat de medewerker van het bedrijf de communicatie van de klant ongeschikt vindt, maar het klinkt indirect wel door in deze uiting.

*Fragment 2: negatieve beoordeling van bedrijf over communicatie van klant (bijlage: sequentie 24)*

Juul: Ziggo doet er alles aan om de vieze smaak bij in stand te houden. E-mail probleem voor mij als ex UPC klant is niet opgelost en wordt dat ook nooit. Dan van de daken schreeuwen dat de internetsnelheid wordt verhoogd. En dan kort daarna de prijs met ruim 3% verhogen. Dat kun je je veroorloven als er vrijwel geen concurrentie meer is. Bah!

ZIGGO: Hallo Juul, **dat is rake taal zeg!** Wat voor probleem ervaar je met je e-mail? Misschien dat ik dit voor je kan oplossen? Meindert.

In fragment 2 beoordeelt het bedrijf Ziggo de communicatie van klant Juul. Deze klant geeft aan dat hij over een aantal zaken niet tevreden is en laat dit dan ook expliciet weten. Vooral zijn laatste uiting ‘Bah!’ geeft een zeer negatief karakter aan zijn klacht. Een medewerker van Ziggo beoordeelt vervolgens het communicatieve gedrag van Juul ‘dat is rake taal zeg!’. De zin ‘dat is rake taal’ hoeft normaliter niet per definitie een negatief oordeel te zijn. Toch lijkt dat hier gevoelsmatig wel het geval. Gezien het zeer negatieve karakter van het klantenbericht lijkt een bestempeling met ‘rake taal’ toch te impliceren dat de communicatie van klant Juul door de webcaremedewerker negatief wordt beoordeeld.

Een negatieve beoordeling door een bedrijf over de communicatie van een klant (als in fragment 2) komt zeer zelden voor. In het gehele corpus is slechts twee keer een dergelijke reactie van een bedrijf met een negatieve ondertoon aangetroffen. Wanneer men kijkt naar de gespreksconventies is dit gevonden resultaat ook goed te verklaren: bedrijven willen de klant met een ‘klacht’ op de Facebookpagina graag te vriend houden en leveren dus niet zo snel kritiek op de communicatie van deze klant. Het bedrijf wil zich zo klantvriendelijk mogelijk profileren, zodat er sprake is van klantenbinding (Veldwijk, 2011).

### 5.1.2 Klant over communicatie van webcare-afdeling.

De klant beoordeelt regelmatig de geschiktheid van de communicatie van de webcare-afdeling. Er zijn geen gevallen gevonden van een negatieve beoordeling van de geschiktheid van de communicatie door een klant. Er komen wel reacties voor die negatief van aard zijn ten aanzien van het bericht van de organisatie, maar dat beperkt zich dan tot de inhoud. Op de communicatie

van de webcare-afdelingen zelf hebben de klanten niets aan te merken.

Een positieve beoordeling van de gepastheid van de communicatie komt wel voor. Een klant levert in dit geval dus een compliment over de communicatie van een organisatie. Vaak is dit het geval wanneer klanten tevreden zijn over het type reactie dat een bedrijf geeft. Wanneer de aard van het klantenbericht positief is (de klant is tevreden met de door het bedrijf gegeven reactie), dan is de klant ook sneller geneigd de geschiktheid van de communicatie van het bedrijf als ‘positief’ te bestempelen. Een voorbeeld hiervan is te zien in fragment 3.

*Fragment 3: positieve beoordeling van klant over de communicatie van bedrijf (bijlage: sequentie 55).*

Maria: een bakje walnoot en fruitmelange gekocht op 1 mei met uiterste datum 18 maart 2016, lekker voor moeder (95) die dol is op (vooral verde) noten.... (foto bijgevoegd van noten die over de datum zijn)

JUMBO: Hallo Maria, wat ontzettend vervelend dat dit product zo ver over de datum was. Dat mag absoluut niet gebeuren, onze welgemeende excuses hiervoor! Zou je ons kunnen doorgeven bij welk filiaal je dit gekocht hebt? We willen hier graag intern melding van maken en verzoeken alle schappen direct op THT te controleren, zodat dit voortaan niet meer kan gebeuren. Uiteraard mag je sowieso even terug naar de winkel. Als je je meldt bij de servicebalie en dit bericht even laat zien, zorgen onze collega's ervoor dat je een vervangende melange of je geld retour ontvangt. Het product bij je thuis en de kassabon (als je deze niet meer hebt) hoeven dan ook niet mee terug gebracht te worden. Bedankt voor het melden en nog een fijne dag!

Maria: Hi, **dank voor de snelle en goede reactie**. Heb de nootjes gekocht bij Jumbo Diemen, en ik heb inmiddels een vers doosje gemengde nootjes ontvangen.

In bovenstaand fragment is te zien dat de klant de reactie van het bedrijf beoordeelt als ‘snel’ en ‘goed’. De reactie wordt dus door klant Maria als ‘geschikt’ ervaren. Het feit dat klanten in het geanalyseerde corpus nergens negatief oordelen over de geschiktheid van de uiting van een bedrijf, is te verklaren door de communicatietrainingen die zeer waarschijnlijk plaatsvinden bij medewerkers van een webcare-afdeling. Zij hebben door middel van training en cursussen geleerd hoe ze goed en effectief met naar klanten moeten communiceren. Klanten kunnen wel negatief zijn over de inhoudelijke reactie van het bedrijf, maar over de geschiktheid van de reactie is geen enkele klant negatief. Er zijn dus nooit klachten over de webcare-communicatie. In enkele gevallen komen in webcare wel klachten over externe communicatie (telefoon, mail en brieven) voor.

### 5.1.3 Oordeel van klanten over elkaars (onderlinge) communicatie.

Wanneer een klant via Facebook een vraag stelt aan een bedrijf of een klacht indient, komt het vaak voor dat niet alleen het bedrijf, maar ook andere klanten op deze vraag of klacht reageren. Zij geven bijvoorbeeld een antwoord op de vraag of geven aan eenzelfde type klacht te hebben. Er vindt binnen deze ‘webcare-communicatie’ dus ook communicatie tussen verschillende klanten plaats. Binnen dit type uitingen valt het op dat klanten elkaars geschiktheid van de communicatie regelmatig beoordelen. Dit oordeel van een klant kan zowel positief als negatief van aard zijn. Dat de polariteit van de reacties naar aanleiding van hetzelfde bericht zelfs kan verschillen, ziet men terug in fragment 4. Waar de ene klant het uitgebreide verhaal van klant ‘Carina’ kan waarderen, kan een ander louter negatief oordelen over deze uiting.

*Fragment 4: Verschillende oordelen van klanten over de klacht van klant Carina (bijlage: sequentie 33).*

[Klant Carina doet houdt een lang en gedetailleerd verhaal, waarin zij uitlegt dat ze aan het werk was in de zorg, zich aan het verheugen was op de lekkere maaltijdsalade van de Jumbo, maar dat uiteindelijk de verkeerde dressing in de verpakking bleek te zitten. Jumbo reageert hierop met excuses en met een compensatie door het gratis krijgen van een nieuwe salade] <sup>1</sup>

Milou: **Super leuk geschreven!** Moet je misschien wat mee doen!

Jeroen: **Wat een zeik verhaal! Zo slecht geschreven en veel taalfouten!!**

Suzan: **Wauw..jij kan goed schrijven.. Fantastisch..**

Lidwien: **jij moet gaan bloggen Carina #nicestory**

In het fragment is te zien dat de klanten Milou, Suzan en Lidwien alle drie zeer positief reageren op het verhaal wat Carina heeft geschreven. Ze beoordelen haar schrijven allemaal als postief. Jeroen daarentegen, beoordeelt het verhaal van Carina als zeer negatief. Hij vindt het ‘een zeik verhaal’, ‘slecht geschreven’ en het bevat ‘veel taalfouten’. Dit zijn drie beoordelingen over de geschiktheid van de communicatie van Carina, die alle drie (zeer) negatief van aard zijn. In dit voorbeeld is dus te zien dat de beoordeling van de geschiktheid van andermans communicatie

---

<sup>1</sup> De klacht van klant Carina en de reactie van het betreffende bedrijf staan wel weergegeven in de bijlage, maar zijn hier - gezien de lengte van deze berichten – weggelaten. Om de aard van de reacties te beoordelen, is het oorspronkelijke bericht niet erg relevant.

per persoon enorm kan verschillen. Waar de een zeer positief oordeelt over het schrijven van een mede-klant, oordeelt de ander over hetzelfde bericht zeer negatief. Deze diversiteit in de polariteit van de reacties is in het corpus enkele keren terug te vinden

In tegenstelling tot de communicatie tussen klant en bedrijf, is in de communicatie tussen klanten te zien dat er regelmatig negatieve beoordelingen van reacties plaatsvinden. Fragmenten 5 en 6 zijn een voorbeeld van dit type communicatie.

*Fragment 5: Een negatief oordeel van een klant over de klacht van klant (bijlage: sequentie 25)*

Maaike: Weeeeer storing! Gadverdamme

ZIGGO: Daar word je inderdaad niet vrolijk van, Maaike! Op <https://www.ziggo.nl/klantenservice/storingen/> kun je controleren of er een storing speelt. Staat hier niets, dan ontvang ik graag je postcode en huisnummer.  
Groet, Tim

Maaike: Nog niet beschikbaar waaneer het opgelost is, maar **ik word elke x via de telefoon afgezek** dat het aan mijn aansluiting moet liggen.

ZIGGO: Tijd om het op te lossen dus! **Stuur je via een privébericht je gegevens?**  
Groet, Tim

Henk: Weeeeer iemand **die zeurt op Facebook. Plaats dit gezeik ergens anders, in een Pb ofzo.** Of probeer die storing is zelf op te lossen.

In fragment 5 geeft klant Maaike aan dat er bij haar weer een storing is opgetreden. Ziggo probeert de klant te helpen door aan te geven hoe ze kan kijken of er een storing speelt. Zo niet, dan kan ze een bericht sturen naar Ziggo. Maaike reageert vervolgens op dit bericht van Ziggo met de mededeling dat ze nog niet weet wanneer het opgelost is en vertelt hierbij ook over het feit dat ze steeds afgezek wordt aan telefoon. Volgens Caffi (2006) is dit metacommunicatie: het is een beoordeling van de geschiktheid van andermans communicatie. In dit geval bevindt die bekritiseerde communicatie zich niet in de lopende interactie, maar is het een oordeel over communicatie die eerder (voorafgaand aan het gesprek) plaatsvond. Ziggo reageert op deze reactie met opnieuw een vorm van metacommunicatie. Ze willen het probleem oplossen en vragen daarom expliciet om gegevens te sturen via een privébericht.

Vervolgens zegt klant Henk tegen klant Maaike dat ze ‘niet zo moet zeuren en haar gezeik ergens anders moet plaatsen’. Hij heeft dus een zeer negatief oordeel over het bericht dat Maaike heeft geplaatst. Hij beoordeelt het bericht dat Maaike heeft geplaatst op de bedrijfspagina van Ziggo als niet geschikt. Hij geeft namelijk aan dat Maaike haar commentaar maar ‘in een pb ofzo’ moet melden. Naast het evalueren van andermans communicatief gedrag



is er in dit fragment ook sprake van monitoren. Klant Henk wil de communicatie van Maaïke in het vervolg 'sturen' door feedback te geven op haar communicatieve proces: het Facebookbericht aan Ziggo moet volgens hem de volgende keer een persoonlijk bericht worden.

*Fragment 6: Een negatief oordeel van een klant over de klacht van een andere klant (bijlage: sequentie 1)*

Mirjam: Jumbo dit is niet oké, tijdens het pollen seizoen dit in je rucola vinden

JUMBO: Hallo Mirjam. Dat lijkt ons inderdaad niet de bedoeling, onze excuses voor het ongemak. Zou jij dit willen melden bij de servicebalie in de winkel? Dan krijg je namelijk van onze collega's meteen nieuwe rucola mee. Fijne avond.

Anne: Dit is gewoon in het kader van bezuinigingen. **Niet echt Facebook waardig**

Theo: @jumbosupermarkten: En een pakje antihistamine tabletten?

Rob: Dit is gewoon een Jumbo-moestuintje

Sara: Das wel echt lullig ja

Wat opvalt, is dat negatieve metacommunicatie zelden tot nooit voorkomt in de interactie tussen klant en bedrijf, maar dat deze vorm van communicatie wel regelmatig voorkomt in de interactie tussen klanten onderling. Een verklaring voor deze waarneming zou kunnen zijn dat de drempel om elkaars bericht negatief te beoordelen lager ligt, wanneer het om een 'mede-klant' gaat, dan wanneer men spreekt tegen (een vertegenwoordiger van) een bedrijf. Daarnaast is het een feit dat veel klanten iets willen van een bedrijf. Klanten willen namelijk dat het bedrijf hun klacht bekijkt en komt met een oplossing. Wanneer een klant negatief oordeelt over de communicatie van een bedrijf, zou het bedrijf minder coulant kunnen zijn in het oplossen van het probleem.

Een andere verklaring voor deze bevinding is dat de communicatieve vaardigheden van bedrijven (mede door trainingen en cursussen) een stuk beleefder en strategischer zijn, dan die van klanten. Een bedrijf levert daarbij geen 'commentaar' op het bericht van een klant om de klant tevreden te houden.

## 5.2 Beoordeling van de geschiktheid van de eigen communicatie

Volgens Caffi (2006) heeft metacommunicatie niet alleen betrekking op de communicatie van een ander, maar kan het ook betrekking hebben op de eigen communicatie. In dit geval beoordeelt iemand de geschiktheid van zijn eigen communicatief gedrag. In het corpus kwam deze vorm van metacommunicatie af en toe voor. Het ging in deze gevallen altijd om een klant die op een later moment reflecteerde op zijn eigen communicatie. In deze gevallen was het oordeel van de klant over de eigen communicatie negatief. Een klant bood in het merendeel van de gevallen zijn excuses aan het taalgebruik. Een voorbeeld hiervan is fragment 7.

*Fragment 7: Een negatief oordeel van een klant over de geschiktheid van de eigen communicatie (bijlage: sequentie 17)*

Jason: Eerst een trein die niet rijdt. De volgende trein rijdt wel maar niet verder als Almere Oostvaarders daar mogen we overstappen in een super kort treintje waar ook al anderen in wachten. Jullie gaan echt super lekker nergens anders in Europe heb ik ooit de perikelen meegemaakt die jullie kunnen veroorzaken.

NS: Hoi Jason, ik zie inderdaad dat er een defecte trein is geweest op dat traject. Vervelend dat je hier hinder aan hebt ondervonden. Kon je nog wel mee in het super korte treintje? Vriendelijke groeten, Michelle.

Jason: Haha **sorry voor de kwade woorden, was niet de bedoeling**, net uit werk en onderweg naar huis, je kent t wel. Heb de hele weg moeten staan maar ben thuis gekomen.

NS: Wij hebben daar absoluut begrip voor Jason.  
Ik ben blij dat je inmiddels thuis bent.  
Fijne avond nog!

In fragment 7 is te zien dat klant Jason een klacht heeft ingediend op de Facebook-pagina van de Nederlandse Spoorwegen. De klacht is behoorlijk negatief geformuleerd (meerdere treinen rijden niet, de volgende trein is vol en de NS veroorzaken veel 'perikelen'). Een vertegenwoordiger van de NS reageert op deze klacht met een persoonlijk antwoord. Ze geeft aan de toestand vervelend te vinden, biedt haar excuses aan en vraagt tot slot aan klant Jason of hij nog wel met de kortere trein naar huis kon. Jason reflecteert naar aanleiding van de reactie van de NS op zijn eigen taalgebruik en stelt dat hij 'kwade woorden' heeft gebruikt en dat dit 'niet de bedoeling' was. Hier ziet men een vorm van metacommunicatie terug: de klant reflecteert op het de geschiktheid van de eerdere (negatieve) communicatie.

Een reflectie van een bedrijf op de geschiktheid van de eigen communicatie is nergens in het corpus teruggevonden. Een verklaring hiervoor zou kunnen liggen in het feit dat webcaremedewerkers veelal getrainde professionals zijn en dat zij dus minder snel ‘fouten’ maken in hun taalgebruik en daardoor minder snel op de geschiktheid van hun eigen communicatie hoeven te reflecteren. Wat opvalt aan de reflecties op de eigen communicatie is dat deze allemaal een bepaalde negatieve emotie bevatten: deze klanten zijn vaak boos, gefrustreerd en /of geïrriteerd en uiten daarom hun klacht.

Een mogelijke verklaring voor dit verschijnsel is dat deze klacht een (boze) emotie opwekt bij de klant, waardoor deze formuleringen kiest die die negatieve emotie uitdrukken. Op een later (minder emotioneel beladen) moment reflecteert de klant op de gebruikte communicatie en beoordeelt deze als negatief. Bij een medewerker van een bedrijf zijn er waarschijnlijk minder (boze) emoties in het spel. Deze verklaring zou dus betekenen dat emoties van boosheid leiden tot meer negatieve communicatie, maar dat de gebruikers van deze negatieve communicatie wel regelmatig metacommunicatie gebruiken om hun communicatieve gedrag te ‘herstellen’.

### 5.3 Monitoren van de (verdere) communicatie

Naast het beoordelen van de geschiktheid van andermans communicatie bestaat metacommunicatie volgens Caffi (2006) ook uit het controleren en plannen van de communicatie. Dit betekent dat er in een uiting dus geprobeerd wordt om het communicatieproces te sturen. De communicatie wordt op deze manier gecontroleerd, vormgegeven en gepland.

In het gebruikte corpus is deze vorm van metacommunicatie alleen teruggevonden bij communicatie die plaatsvond vanuit de organisatie. Dit betekent dat de webcare-afdeling van het bedrijf de enige was die probeerde om de communicatie te controleren en te plannen. Klanten die actief waren op de Facebookpagina van het betreffende bedrijf gebruikten nooit deze vorm van metacommunicatie. Vanuit die setting is een dergelijke waarneming ook zeer logisch en aannemelijk. De klant dient namelijk een klacht in of stelt een vraag en hoopt daarmee een reactie van de organisatie uit te lokken. De verhouding tussen het bedrijf en de klant is niet geheel gelijkwaardig. Een klant heeft vaak ontzag voor de ‘deskundigheid’ van het bedrijf. De webcare-afdeling van de organisatie wil de communicatie op haar beurt zo goed

mogelijk laten verlopen (Willemsen & Van Noort, 2015). Dit staat in contrast met bevindingen van Dijkmans et al. (2015) die stellen dat webcare op sociale media vaak een zeer persoonlijk karakter kent. Er is volgens hen sprake van persoonlijk contact, er wordt veel getutoyeerd en er is sprake van een meer gelijkwaardige relatie.

In het corpus wordt door de klant op geen enkele manier de communicatie gestuurd, gepland of gecontroleerd. Dit houdt dus in dat het bedrijf vaker stuurt in de communicatie en dat de klant daarin (mogelijk vanwege de ondergeschikte rol) meegaat. De bevinding van Dijkmans et al. (2015) over een meer gelijkwaardige interactie tussen klant en bedrijf, gaat voor deze specifieke situatie niet op. Een bedrijf neemt nog steeds de leidende functie en probeert de communicatie te ‘monitoren’, waar een klant dat nooit doet.

Twee voorbeelden waarin een medewerker van het bedrijf probeert de communicatie te sturen vindt men terug in fragment 8 en 9.

*Fragment 8: Medewerker van Ziggo probeert de verdere communicatie met de klant te sturen. (bijlage: sequentie 22).*

Lizzy: Voor mijn opa een alles in 1 pakket besteld en vandaag een monteur geweest omdat we zelf Horizon Tv niet werkend kregen. Jullie hebben aangegeven pas weg te gaan als alles het doet?? Voor de afspraak had hij telefoon en internet en geen tv.. nu heeft hij wel tv en geen internet/telefoon meer en jullie zijn wel weggegaan? Fijne service

ZIGGO: Hoi Lizzy, Dat lijkt me niet de dienstverlening die je van ons mag verwachten! **Wil je ons een privébericht (<http://bit.ly/Facebookprive>) sturen met jouw opa zijn klantnummer en adres?** Gaan we je z.s.m. verder helpen.  
Groet, Ben

In fragment 8 geeft klant Lizzy aan ontevreden te zijn over de service van Ziggo. Omdat de webcaremedewerker van Ziggo dit probleem voor deze klant graag wil oplossen en daarvoor meer gegevens nodig heeft, wordt er aan Lizzy een verzoek gedaan om deze gegevens te sturen. Hierbij wordt aan de betreffende klant expliciet een verzoek gedaan om de benodigde gegevens middels een privébericht te versturen. Dit expliciete verzoek om gegevens via een persoonlijk bericht kan zeker worden gezien als een vorm van metacommunicatie die probeert de interactie te controleren en te plannen.

*Fragment 9: Medewerker van Jumbo probeert de verdere communicatie met de klant te sturen (bijlage: sequentie 61).*

Remco: Jumbo pickup, horen hamlappen te zwemmen?  
(foto bijgevoegd van hamlappen die drijven in het vocht)

JUMBO: Jeetje, wat vervelend Remco! Dat hoort inderdaad niet, onze excuses. **Zou je ons morgen kunnen bellen op 0800 - 0220 161? We zijn dan van 8.00 tot 22.30 uur te bereiken.** Onze collega's van de klantenservice kunnen namelijk direct op je account meekijken en met je op zoek naar een oplossing en dit product vergoeden. Bedankt!

In fragment 9 is te zien dat klant Remco een foto stuurt van hamlappen die drijven in het vocht en dat hij een klacht indient bij Jumbo. In reactie op deze klacht biedt Jumbo eerst excuses aan. Vervolgens probeert Jumbo de communicatie te sturen en te plannen door te vragen of de klant de volgende dag met de klantenservice kan bellen. Dit is dus een vorm van metacommunicatie.

In vrijwel alle fragmenten waarin een bedrijf probeert de communicatie te 'monitoren' (waaronder bovenstaande fragmenten), is te zien dat dit gebeurt door middel van een verzoek. Het bedrijf verzoekt de klanten om bepaalde gegevens door te geven en stuurt hierin het middel dat moet worden gebruikt. In fragment 8 houdt dit in dat de klant via een privébericht op Facebook contact op moet nemen, waar de klant in fragment 9 vriendelijk wordt verzocht om telefonisch contact op te nemen met de klantenservice.

## 6. Conclusie en discussie

Dit onderzoek had het doel om het fenomeen metacommunicatie in online interactie nader te bekijken. Een achterliggend doel van dit onderzoek was om middels het onderzoeken van metacommunicatie inzicht te verkrijgen in webcare en online communities op Facebook. Hierbij was het de vraag op welke manier klanten en organisaties metacommunicatie gebruikten in een reactie op een klacht. Vanuit die bevindingen zouden mogelijk conclusies kunnen worden getrokken over de fenomenen webcare en online communities op Facebook.

Uit het onderzoek blijkt ten eerste dat er metacommunicatie in webcare op Facebook voorkomt. De metacommunicatie die waargenomen is, heeft zowel betrekking op het beoordelen als op het monitoren van metacommunicatie (Caffi, 2006). Hierbij komt er voornamelijk metacommunicatie voor die reflecteert op andermans communicatie, maar ook zien we af en toe metacommunicatie terug die reflecteert op het eigen communicatieve gedrag.

Wat betreft metacommunicatie die reflecteert op de communicatie van anderen, kan worden gesteld dat klanten en webcaremedewerkers overwegend positief oordelen over elkaars communicatief gedrag: klanten zijn nooit negatief over de 'webcare-communicatie' van een bedrijf. Andersom kwam het slechts eenmaal in het corpus voor dat een bedrijf negatief oordeelde over de geschiktheid van de communicatie van de klant. Dit zeer minimaal voorkomen van een negatieve uiting van een bedrijf over de communicatie van een klant, is te verklaren vanuit de waarneming van Dens et al. (2015) dat het bedrijf de relatie met de klant graag goed in stand wil houden. Het doel van een bedrijf is om klanten aan zich binden door klantvriendelijkheid en kritiek leveren op de manier van communiceren van een klant, sluit niet aan bij dit klantvriendelijke doel.

Tussen klanten onderling is er zowel sprake van positieve als negatieve beoordelingen van elkaars communicatie. Dat er tussen klanten onderling (in tegenstelling tot communicatie tussen klant en bedrijf) wel negatief geoordeeld wordt over elkaars communicatie, is te verklaren vanuit het feit dat de relatie tussen klanten onderling anders is dan de relatie tussen klant en bedrijf. Het feit dat klanten geen negatieve beoordeling geven over het communicatieve gedrag van een bedrijf, geeft aan dat er nog ontzag is voor de bedrijfsmedewerker of dat de communicatie van het bedrijf van zo'n hoog niveau is, dat er niet negatief over geoordeeld kan worden. Wat betreft de metacommunicatie tussen klanten onderling kan er worden gesteld dat deze wel regelmatig negatief van aard is. Een verklaring hiervoor is dat er tussen klanten onderling geen ontzag geldt voor elkaars communicatie (zoals dit bij communicatie tussen klant en bedrijf wel het geval is), omdat de 'rollen' van de klanten in de interactie gelijkwaardig zijn.

Dat wat Caffi (2006) het monitoren van communicatie noemt, komt ook voor in het samengestelde en onderzochte corpus. De communicatie wordt gestuurd, gepland en/of gecontroleerd. Het monitoren van communicatie wordt alleen gedaan door een bedrijf. Een klant is nergens sturend of plannend in de interactie. Het bedrijf probeert in vrijwel alle gevallen de communicatie te monitoren door het doen van een verzoek. Ze vragen op een nette manier aan de klant of deze bepaalde gegevens op een bepaalde manier wil verzenden of op een andere (meer geschikte) manier contact op wil nemen met de klantenservice van het betreffende bedrijf. Hieruit kan geconcludeerd worden dat een bedrijf nog steeds een leidende functie vervult. De organisatie heeft de leiding en de klant volgt dit principe op. De klant neemt nooit een leidende functie als ‘monitor van communicatie’ aan. De bevinding van Dijkmans et al. (2015) over een meer gelijkwaardige interactie tussen klant en bedrijf, gaat voor deze specifieke situatie niet op.

Over webcare in een online community mag dus worden geconcludeerd dat er sprake is van een verschillend type gebruikers. Een medewerker van een bedrijf handelt anders in deze online community dan een klant. Dit verschil in type gebruikers komt tot uiting in het diverse gebruik van metacommunicatie. Naast het feit dat er verschillende typen gebruikers actief zijn op webcare en in een online community, worden er door de verschillende gebruikers ook andere rollen aangenomen. Waar Dijkmans et al. (2015) spreken van het feit dat er online een meer gelijkwaardige communicatie plaatsvindt tussen klant en bedrijf, lijkt dat op basis van deze studie niet het geval. Klanten blijken ook op sociale media ontzag te hebben voor het bedrijf en het bedrijf wil zich andersom in het kader van klantenbinding en klantvriendelijkheid niet negatief uitlaten over de communicatie van een klant.

Bij deze conclusie moet wel opgemerkt worden dat het hier een analyse betreft op basis van alleen de metacommunicatie. Het is mogelijk dat wanneer men de gehele interactie bekijkt, in overeenstemming met Dijkmans et al. (2015) kan concluderen dat de communicatie wel (meer) gelijkwaardig is. Daarnaast betreft het hier een analyse van honderd metacommunicatieve uitingen en is uitgebreider onderzoek noodzakelijk om hier echt sterke conclusies aan te verbinden. De gevonden resultaten kunnen immers op toeval berusten. Vervolgonderzoek dat uitgebreider is, is dus wenselijk.

## 7. Literatuurlijst

- Arendholz, J. (2011). 'Chapter 7: Analyzing online message boards 1. Thread starts.' J. Arendholz, (In) *Appropriate Online Behavior: A Pragmatic Analysis of Message Board Relations*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, p. 127 – 136.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Mind*. Chicago: University of Chicago Press.
- Berendst, J. (2011). 'Je praat toch ook over het weer? Taalbeschouwing als metacommunicatie'. *Tijdschrift Taal*, 2 (3), p. 16 – 21.
- Caffi, C. (2006). 'Metapragmatics'. In: *Concise Encyclopedia of Pragmatics* (2). Elsevier Science & Technology, p. 82 – 88.
- De Souza, C.S. & Preece, J. (2004). 'A Framework for Analyzing and Understanding Online Communities'. *Interacting with Computers* (16), p. 579 – 610.
- Dens, N., De Pelsmacker, P & Purnawirawan, N. (2015) "'We(b)care": How review set balance moderates the appropriate response strategy to negative online reviews". *Journal of Service Management*, 26 (3), p. 486 – 515.
- Dijkmans, C., Kerkhof, P., & Beukeboom, C., (2015) 'A stage to engage: social media use and corporate reputation'. *Tourism Management*, 47, p. 58 – 67.
- Hennig-Thurau, T., Malhotra, E.C., Frieger, C., Gensler, S., Lobschat, L., Rangaswamy, A. & Skiera, B. (2010), "The impact of new media on customer relationships". *Journal of Service Research*, 13 (3), p. 311 – 330.
- Herring, S., (2004). 'Computer-mediated discourse analysis; an approach to researching online behavior.' Barab, S., Kling, R., Gray, J. (ed.), *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. New York: Cambridge University Press, p. 338 – 376.
- Lanamäki, A. & Päivärinta, T. (2009) 'Metacommunication Patterns in Online Communities'. *Online Communities and Social Computing*, 5621, p. 236 – 245.
- Lucy, J. (1993). *Reflexive language: Reported speech and Metapragmatics*. New York: Cambridge University Press.
- Preece, C. (2000). *Online communities: Designing Usability and Supporting Socialbility*. New York: John Wiley & Sons.



- Schiffrin, D. (1980). 'Meta-Talk: Organizational and Evaluative Brackets in Discourse'. *Language and Social Interaction*, p. 199 – 235.
- Van Noort, G., & Willemsen, L.M. (2012). 'Online damage control: The effects of proactive versus reactive webcare interventions in consumer-generated and brand-generated platforms'. *Journal of Interactive Marketing*, 26 (3), p. 131 – 140.
- Veldwijk, J. (2011). 'Kansen van Social media voor B2B. Rapport over de mogelijkheden voor de zakelijke markt'. *Veldmerk social media*, p. 2 – 70.
- Willemsen, L. M., Neijens, P.C., & Bronner, F. A. (2013). 'Webcare as customer relationship and reputation management? Motives for negative electronic word of mouth and their effect on webcare receptiveness'. S. Rosengren, M. Dahlen & S. Okazaki (ed.), *The Changing Roles of Advertising. Advances in Advertising Research IV*, p. 55 – 73.
- Willemsen, L.M., & Van Noort, G. (2015). 'Webcare: van experimenteren naar professionaliseren'. *Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Commerciële Communicatie*, 76, p. 4- 96.
- Wilmot, W.W. (1980). 'Metacommunication: A Re-examination and Extension'. In: D. Nimmo (ed.), *Communication Yearbook*, 4. New Brunswick: Transaction Publishers, p. 61 – 69.

## Bijlage: corpus van geanalyseerde Facebookberichten

### Sequentie 1:

Mirjam: Jumbo dit is niet oké, tijdens het pollen seizoen dit in je rucola vinden

JUMBO: Hallo Mirjam. Dat lijkt ons inderdaad niet de bedoeling, onze excuses voor het ongemak. Zou jij dit willen melden bij de servicebalie in de winkel? Dan krijg je namelijk van onze collega's meteen nieuwe rucola mee. Fijne avond.

Anne: Dit is gewoon in het kader van bezuinigingen. **Niet echt Facebook waardig**

Theo: @jumbosupermarkten: En een pakje antihistamine tabletten?

Rob: Ditis gewoon een Jumbo-moestuintje

Sara: Das wel echt lullig ja

---

### Sequentie 2:

Piet: Oei daar ging bijna mn kroon weer.... zit n stukje ijzer in t oerbron spelt. Stond niet op de ingrediëntenlijst...(nee t is geen vulling uit mn kies, heb alleen witte vullingen).

JUMBO: Hallo Piet. Dat hoort natuurlijk niet, onze oprechte excuses hiervoor! Dit is natuurlijk niet wat je van ons mag verwachten en we willen dan ook graag onderzoeken hoe dit is gebeurd. Zou je daarom aan ons het filiaal, de streepjescode en de tht-datum en je contactgegevens kunnen doorgeven? **Dit kan natuurlijk ook in een privé-bericht.** Deze kunnen wij dan doorsturen naar de leverancier zodat zij kunnen onderzoeken waar dit fout is gegaan en eventueel contact met je kunnen opnemen bij verdere vragen. Ondertussen mag jij natuurlijk terug naar de servicebalie voor een vervangend brood. Je mag er ook voor kiezen om je geld terug te krijgen. Nogmaals onze oprechte excuses en ondanks dit nog een fijne dag!


Piet: Ik heb nog n half brood en t stukje ijzer, ik wil t wel bij Jumbo Hoek brengen? Mijn gegevens stuur ik in n privébericht.

JUMBO: **Wij hebben je privébericht ontvangen. Bedankt voor je uitgebreide reactie.**

Anna: Goeie service Jumbo!

Bob: Pfff, jeetje dat is wel heel erg slecht. Ik had pas plastic in mijn spelt brood zitten maar dat was gelukkig blauw en makkelijk te herkennen.

Dave: Zoeken naar een speld...

Daan: Niet te moeilijk ze doen echte oermateriaal in oerbrood ....  wees blij dat het geen speerpunt was

Gert: Vast een gesmolten spelt

Joyce: Soms kun je rare dingen vinden in je eten. Jakkas.

Lotte: Brood met toegevoegd ijzer!

Roos: Jumbo moet ff je kies repareren.

---

### Sequentie 3:

Cor: Ik heb vandaag bij Jumbo Rotterdam Keizerswaard 2 tartaartjes gekocht. Ze zagen er al anders uit dan ik gewend was want ik heb ze regelmatig bij jullie gekocht. Ik kocht ze altijd bij jullie omdat ik ze nergens anders lekker vond, nu is het kopen van tartaartjes bij jullie ook afgelopen want wat ik at was vreselijk!

Het vlees was fijngemalen en in elkaar geperst. Ze waren ook licht gekruid dus het zal wel kant en klaar uit de fabriek komen. Ik denk dat meer mensen ze nu laten liggen want het was nog het enige "vlees" wat er in de schap lag terwijl het vroeger altijd als eerst weg was. Heel erg jammer Jumbo, zo verlies je echt klanten.

JUMBO: Hallo Cor. Wat onwijs vervelend dat de tartaartjes ineens zo slecht waren van kwaliteit. Onze excuses daarvoor. Wij zullen jouw feedback doorgeven aan de juiste afdeling, zodat hier beter op gelet kan worden. Ook mag jij natuurlijk je geld terugvragen aan de servicebalie. Nog een fijne avond! (1 like)

Cor: **Dank je wel voor de snelle reactie**, hopelijk kan ik binnenkort weer lekkere tartaartjes bij jullie kopen.

---

### Sequentie 4:

Denise: Beste jumbo net verse aardbeien bij jullie gehaald en dan tref ik een levende rups aan. wilde net lekker gaan picknicken (3 likes)

JUMBO: Hallo Denise. Dat is inderdaad niet zo'n prettig idee. Onze excuses voor het ongemak. Als je dit bij jouw volgende bezoekje even meldt bij de servicebalie, krijg jij het aankoopbedrag van de aardbeien terug. Voor nu nog een fijne avond!

Denise: Dankjewel **voor de snelle reactie!** Ga ik doen bedankt!

(5 reacties verwijderd)

---

### Sequentie 5:

Wim: Vanochtend bij Jumbo Malvert in Nijmegen. lange rijen bij de kassa. zegt een man voor mij tegen een medewerker hé ik ben de 4de wachtende, nee zegt de medewerker want er is er net een klaar bij de kassa. hierop zeg ik en degene de achter mij staat dan is een van ons toch zeker de vijfde wachtende. De medewerker loopt snel weg om de discussie te voorkomen.

JUMBO: Hallo Wim. Wat vervelend om te horen dat hierover een miscommunicatie is ontstaan. Helaas telt de geholpen klant inderdaad niet mee in de rij voor vierde wachtende. Het kan daarom gebeuren dat de klant op het moment dat jij aankomt lopen al geholpen is, waardoor jij net als derde wachtende aansluit. Mocht de klant achter jou zeker weten dat hij/zij wel vierde wachtende was, dan mag hij ons altijd bij ons melden, of direct naar de servicebalie lopen, zodat dit nagekeken kan worden. Onze excuses voor de vervelende situatie. We zullen jouw feedback zeker meenemen, bedankt daarvoor. Fijne dag nog vandaag!

Wim: **Lekker makkelijk deze reactie** ik weet niet wie er achter mij stond. Het gaat mij helemaal niet om die gratis boodschappen maar om de irritatie die hierdoor ontstaat. (2 likes)

(2 reacties verwijderd)

---

### Sequentie 6:

Kelly: Ik kan al meer dan een week niet op jullie website, die doet het niet??  
Dus kan ik de reclame folder niet bekijken?

JUMBO: Hallo Kelly. Wat vreemd dat de website niet werkt. Heb je het al eens op een ander apparaat geprobeerd? **Anders kun je het beste even contact opnemen met onze collega's op 0800 0220 161.** Zij kunnen jou hier mogelijk bij helpen!

Kelly: Oke, **bedankt voor de snelle reactie.** Ik zal straks eens proberen via de laptop. Via mijn smartphone lukt het niet en er komt dan te staan dat het te druk is op de website en jullie er alles aan doen om dit op te lossen..

---

### Sequentie 7:

Stephanie: Goedemorgen Jumbo!

Ik heb gisteravond de kaarten voor de Racedagen besteld maar heb nog geen bevestigingsmail ontvangen. De codes zijn nu ook niet meer geldig.

Wat kan ik hieraan doen?

Mvg, Stephanie

JUMBO: Hallo Stephanie. Wat vervelend dat jij nog geen bevestiging hebt ontvangen. **Je kunt hiervoor het beste even contact opnemen met onze collega's op 0800 0220 161.** Dan kunnen zij direct bekijken waar het mis is gegaan en zorgen dat jij de bevestiging alsnog ontvangt. Onze excuses voor het ongemak.

---

### Sequentie 8:

Mia: Wat fijn dat ik een boodschappenpakket gewonnen heb van jullie.. Ben er heel erg blij mee ... Ben alleen bang dat het niet van jullie afkomstig is.. dus klik niet op de link

JUMBO: Hallo Mia. **Goed dat je het even navraagt.** Deze mails zijn inderdaad niet afkomstig

van Jumbo, maar van externe partijen. We raden je daarom aan deze mail te negeren en te verwijderen. Hiervoor wordt ook gewaarschuwd op onze website.

---

### Sequentie 9:

Monika: Beste Jumbo,

Wij gingen vandaag natuurlijk net als de rest van Nederland lekker barbecuen. Hiervoor hadden we ook barbecueworst gekocht bij de Jumbo. Wat hadden we hier zin in! Lekker t vlees op de barbecue en aanvallen maar. Bij het snijden van de worst was dit gevoel helaas direct verdwenen. Ik weet niet wat het was, maar er zat iets in de worst wat er niet in hoorde, een onaangename verassing die je op de foto wel kunt zijn. Één of andere capsule..

Monika (26 likes)

JUMBO: Hallo Monika, dat is natuurlijk helemaal niet de bedoeling. Onze welgemeende excuses! We willen je opmerking graag doorgeven aan onze kwaliteitsafdeling zodat dit samen met de producent besproken en onderzocht kan worden. Zou je ons de streepjescodes en THT datum kunnen doorgeven? **Je kunt hiervoor gewoon een foto maken van de verpakking, als je wilt. Zou je daarbij in een privébericht ook je adres, telefoonnummer en e-mailadres kunnen doorgeven?** We gaan dan onderzoeken waar het mis is gegaan. Mochten we aanvullende vragen hebben, dan wordt er mogelijk telefonisch contact met je opgenomen. Uiteraard mag je ook even terug naar de winkel. Als je je meldt bij de servicebalie en dit bericht laat zien, zorgen onze collega's er graag voor dat je een vervangende verpakking vlees of je geld retour ontvangt. De barbecueworst bij je thuis en de kassabon (als je deze niet meer hebt) hoeven dan ook niet mee terug gebracht te worden. Bedankt voor het melden en nog een fijne avond! (5 reacties)

---

### Sequentie 10:

Leida: Uhhmmmm sorry @jumbo wat is dit ???!!!! Vandaag gekocht bij jumbo in oost-souburg voorste boterham normaal en de rest dit??!!!!!! #niettof #hadbakkerhongerofzo (5 likes)

JUMBO: Hallo Leida, dat is zeker niet de bedoeling. We vermoeden dat het brood te warm is gesneden waardoor de machine gaten in het brood trekt. Onze welgemeende excuses! Als je wilt, mag je je even melden bij de servicebalie van jouw Jumbo. Onze collega's zorgen er dan voor dat je een gratis vervangend brood ontvangt. Je mag er natuurlijk ook voor kiezen om je geld retour te ontvangen. Het brood hoeft je hiervoor niet te retourneren. Mocht je de bon niet (meer) hebben, kun je dit bericht even laten zien aan onze collega's. Zij zijn je hiermee graag van dienst. Fijne avond! (3 likes)

Taeke: **Prima reactie van jumbo !! #lekkersnel**

---

**Sequentie 11:**

Ward: In de fabriek is volgens mij iets mis gegaan, oosterse dressing ipv pestodressing. Ook lekker...

JUMBO: Hallo Ward, daar lijkt inderdaad iets ontzettend mis te zijn gegaan. We nemen je melding sowieso intern mee. Onze kwaliteitsafdeling kan dit dan met onze leveranciers bespreken en verbeteren. Als je wilt, mag je je natuurlijk hiermee melden bij de servicebalie van jouw Jumbo. Onze collega's zorgen er dan graag voor dat je gratis vervangend producten ontvangt. Je mag er natuurlijk ook voor kiezen om je geld retour te vragen. De salade hoeft je hiervoor niet te retourneren. Als je de kassabon niet meer hebt, kun je dit berichtje laten zien. Bedankt dat je de tijd en moeite hebt genomen om ons dit kenbaar te maken zodat we daadwerkelijk aan de slag kunnen om dit product te verbeteren. Fijne avond! ( 1like)

Ward: **Bedankt voor de snelle reactie** en nette afhandeling!

---

**Sequentie 12:**

Jeanne: Ik krijg n email vanaf mailadres support@ziggo.nl  
Over een openstaande factuur.... : " Het openstaande bedrag is momenteel 98,40EUR (incl. kosten). Het bedrag zal worden verhoogd met buitengerechtigde incassokosten ter hoogte van 148,43EUR indien het niet binnen de door ons gestelde termijn is voldaan.  
Paysafecard verzorgt tegenwoordig, sinds invoering van het online factuur systeem, de betalingen voor Ziggo. U kunt op deze manier eenvoudig m.b.v. een Paysafecard betaaltegoed uw openstaande factuur betalen. Hoe kan dit???? Ik heb geen Ziggo!!!

ZIGGO: Hi Jeanne,  
**Goed dat je aan de bel trekt.** Dit is een phishing mail welke rondgaat. Bedrijven hebben veel last van deze criminelen. Het voorbeeld wat jij stuurt is bekend en staat ook op onze website. Zie: <https://www.ziggo.nl/.../veiligheid/phishing/voorbeelden/...> Meer over phishing kan je hier lezen: <https://www.ziggo.nl/klante.../internet/veiligheid/phishing/> Advies om de e-mail snel weg te gooien en er niks mee te doen. Weet je voldoende?

Groet, Pim

---

**Sequentie 13:**

Inge: raad- je- plaatje.... wat klopt hier niet 😊 (foto van een verpakking waar 'hier openen' aan de verkeerde kant staat)

JUMBO: Haha, oeps! Dat is inderdaad niet zo handig. Hopelijk heb je hem aan de andere kant wel normaal opengekregen? Wij zullen dit even doorgeven aan de juiste afdeling. **Heel erg bedankt voor de goede melding.** Fijn weekend.

---

**Sequentie 14:**

Rob: Ik heb een kassabon met daarop de vermelding 1 x race dagen actiecode. Waar op de bon kan ik de actiecode vinden? De medewerkers van de Jumbo Groenblauwlaan Zoetermeer wisten het ook niet ...

JUMBO: Hallo. Wat vreemd, deze zou er wel op moeten staan. **Zou je ons in een privébericht een foto willen sturen van de bon?** Dan lossen wij dit graag voor jou op. We horen het graag.

---

**Sequentie 15:**

Marijn: Gefeliciteerd #ns vandaag in de trein tussen Utrecht en den helder de hele trein door gewandeld op zoek naar een niet al te smerige wc, het mocht helaas niet baten. Ik kies ervoor mijn blaas een uur te pijnigen ipv 1 minuut door te brengen op 1 van deze belachelijk ranzige biowapens!

Geef jullie personeel toch verdomme iets meer loon en tijd om de smerigheid in jullie veel te duren treinen te camoufleren.

NS: Hoi Marijn, wat vervelend dat de wc's zo vies waren. De WC's worden s'ochtends schoongemaakt en soms ook nog op de eindhalte, waarna de trein de andere richting op rijdt. Wij hopen dat reizigers de wc schoonhouden, maar dit is vaka niet het geval. Helaas is het niet mogelijk om de wc's tijdens de reis elke keer schoon te maken, omdat reizigers hier gebruik van willen maken. Groet, Léon

Marijn: **Bedankt voor je heldere antwoord leon**, maar de schuld op de reiziger afschuiven is natuurlijk wel heel makkelijk. Daarnaast weet je zelf volgens mij ook heel goed de echte reden hiervoor?! Namelijk de slechte arbeidsomstandigheden van de onderbetaalde schoonmakers die voor ns werken.

Daarbij is het helaas geen uitzondering dat bij binnenkomst van een ns toilet het urinezuur je neusgaten in komt vliegen.

NS: Dit is niet bekend bij mij, **maar bedankt voor het meedenken**. Ik zal je tip over het verbeteren van arbeidsomstandigheden van onderbetaalde schoonmakers doorzetten. Ik hoop dat de reizigers daar wel van in de wc gaan plassen. Met vriendelijke groet, Léon

---

**Sequentie 16:**

Layla: Freshly opened from the fridge to have with our BBQ. Did not expect to see this in pre prepared salad bags!!!! (foto bijgevoegd van een rups in de salade)

JUMBO: Thanks for the pictures, Layla! Could you send us your contact details in case the production company has some additional questions? **Of course you can send it in a pm.**

---

**Sequentie 17:**

Jason: Eerst een trein die niet rijdt. De volgende trein rijdt wel maar niet verder als Almere Oostvaarders daar mogen we overstappen in een super kort treintje waar ook al anderen in

wachten. Jullie gaan echt super lekker nergens anders in Europe heb ik ooit de perikelen meegemaakt die jullie kunnen veroorzaken.

NS: Hoi Jason, ik zie inderdaad dat er een defecte trein is geweest op dat traject. Vervelend dat je hier hinder aan hebt ondervonden. Kon je nog wel mee in het super korte treintje? Vriendelijke groeten, Michelle.

Jason: Haha **sorry voor de kwade woorden, was niet de bedoeling**, net uit werk en onderweg naar huis, je kent t wel. Heb de hele weg moeten staan maar ben thuis gekomen.

NS: Wij hebben daar absoluut begrip voor Jason.  
Ik ben blij dat je inmiddels thuis bent.  
Fijne avond nog!

---

### Sequentie 18:

Manon: Vandaag wederom teleurgesteld. Probeer al enige tijd mijn abonnement over te zetten naar Vodafone. Deze provider schijnt klantvriendelijk te zijn en oplossingsgericht. Als je belt word je van het kastje naar de muur gestuurd en er wordt niets opgelost. Ik zit nu ruim 12 dagen zonder telefoonnummer en er is niemand die mij op de juiste manier kan helpen. Het schijnt dat de leidinggevende mijn case moet behandelen. Dit zou binnen enkele dagen opgelost moeten zijn? Tot op heden heeft de leidinggebende nog geen tijd gehad om mijn probleem op te lossen terwijl de fout bij hen ligt. Ik ben een nieuwe klant maar daar schijnt Vodafone geen boodschap aan te hebben... Ik blijf in afwachting hoe dit opgelost gaat worden en hoe snel? Maar of ik nog klant bij Vodafone wil worden...

VODAFONE: Vodafone Nederland Hallo Manon, dank je voor je bericht. Het klinkt niet als een klokje Beetje een valse start zo te zien.

Ik kan er niet precies uit opmaken wat er aan de hand is en wil dus ook op voorhand geen uitspraken doen, waar ik dadelijk misschien op terug moet komen. Wel wil ik graag met je kijken naar de ontstane situatie en waar mogelijk een duwtje geven.

Begrijp ik het goed

- dat je van een andere provider naar ons toe wil komen?
- dat deze overstap ergens blijft hangen (nummerbehoud wellicht)?

Praat me even bij en dan kijken we, hoever ik kom.

**Als je de zaak liever in een privébericht bespreekt, dan kan dat.**

Ik hoor graag van je en wil graag op voorhand voor het ongemak excuses aanbieden.  
Groet, Per

---

### Sequentie 19:

Nienke: Ik heb nog een Samsung Galaxy III mini, voor mijn werk moet ik een nogal zware app draaien (het is niet verplicht, maar toch..) Hij heeft al de hele nacht aan de oplader gezeten, ingeschakeld, weliswaar, maar hij was maar opgeladen tot 58%! (Als hij uit was geweest, zou hij wel helemaal opgeladen zijn geweest.) Wanneer ik de app aan heb en ik ben een uurtje onderweg met de post, dan verbruikt hij al 50% aan batterij!!Ik ben constant aan



het schoonmaken, hij zit nu voor 91% vol en er gaat maar een beetje af. In juni loopt mijn abo af, ik ben op zich wel tevreden met het abo, maar ik zou zo graag een ander toestel willen hebben en niet met een nieuw abo erbij, maar gewoon een los nieuw toestel met hetzelfde abo, snappen jullie? Wat voor toestel raden jullie mij aan, liefst eentje die meer kan.

VODAFONE: Hoi Nienke, wat leuk dat je toch bij ons wilt blijven! We kunnen je niet een nieuw toestel aanbieden zonder nieuw abonnement erbij. Het kan zijn, dat het abonnement dat je hebt nog bestaat, maar dan zal er toch een verlenging van het abonnement gedaan moeten worden als je een nieuw toestel wilt. **Hierover kun je het beste contact opnemen met mijn collega's van de afdeling Verlengingen via 0800-0560.** Zij kunnen je precies vertellen wat er allemaal wel en niet mogelijk is en met welk toestel. Groetjes, Chantal

Nienke: Oke bedankt voor de snelle reactie, zal ik doen.

VODAFONE: Prima, fijne avond nog! ^Chantal

---

### Sequentie 20:

Aniek: Ziggo ik heb nog geen reactie en zit nog steeds zonder interactieve tv en WiFi. Kan iemand mij svp zo snel mogelijk helpen die probleem op te lossen?! Er staat steeds controleer uw internetverbinding en probeer het nogmaals met melding iTV-004. Graag reactie en oplossing

ZIGGO: Sorry voor de **late reactie**, Aniek! Zie dat je ons ook een privébericht hebt verstuurd. Wil je je klantnummer en adres ook in een privébericht sturen? Help ik je daar verder. Groet, Thijs

---

### Sequentie 21:

Serena: Echt geweldig..... SLECHT! Tv staat 5 minuten aan en al 8x de foutcode 8099 gekregen! Voor dit issue is al 2x een monteur geweest. Sinds UPC Ziggo is geworden alleen maar ellende. Morgen toch even een belletje naar KPN! Dikke fail!!!!

ZIGGO: Goedemiddag Serena, wat vreemd dat je dezelfde melding blijft zien terwijl een monteur hiervoor bij je is geweest. Dit is zeker niet de bedoeling! Sorry hiervoor.

**Ik ontvang graag via een privé bericht je postcode en huisnummer** zodat ik de werkbbon van de monteur eens kan inzien. Mogelijk dat ik een oplossing hiervoor kan vinden voor je.

Alvast bedankt!  
Meindert

---

### Sequentie 22:

Lizzy: Voor mijn opa een alles in 1 pakket besteld en vandaag een monteur geweest omdat we zelf Horizon Tv niet werkend kregen. Jullie hebben aangegeven pas weg te gaan als alles het doet?? Voor de afspraak had hij telefoon en internet en geen tv.. nu heeft hij wel tv en geen

internet/telefoon meer en jullie zijn wel weggegaan? Fijne service

ZIGGO: Hoi Lizzy, Dat lijkt me niet de dienstverlening die je van ons mag verwachten! **Wil je ons een privébericht (<http://bit.ly/Facebookprive>) sturen** met jouw opa zijn klantnummer en adres? Gaan we je z.s.m. verder helpen.

Groet, Ben

---

### Sequentie 23:

Dimitri: Onze extra horizonbox begint als een gek te zoemen midden in de nacht. Dit heeft hij nooit gedaan. We moeten hem nu elke keer uitzetten midden in de nacht omdat we er wakker van worden. Wat kan dit zijn?

Joyce: Ecostand aanpassen

- De ondergrond kan ook al zorgen dat hij zoemt.

ZIGGO: Hallo Dimitri,

**Dat was een goed bericht** van Joyce! Je kunt de energie-instellingen als volgt aanpassen:

- 1) Druk op de Menu knop
- 2) Ga opzij naar Opties
- 3) Kies voor voorkeurstellingen en druk op OK
- 4) Ga omlaag naar Energieverbruik

Groet, Julius

---

### Sequentie 24:

Juul: Ziggo doet er alles aan om de vieze smaak bij in stand te houden. E-mail probleem voor mij als ex UPC klant is niet opgelost en wordt dat ook nooit. Dan van de daken schreeuwen dat de internetsnelheid wordt verhoogd. En dan kort daarna de prijs met ruim 3% verhogen. Dat kun je je veroorloven als er vrijwel geen concurrentie meer is. Bah!

ZIGGO: Hallo Juul, **dat is rake taal zeg!** Wat voor probleem ervaar je met je e-mail? Misschien dat ik dit voor je kan oplossen? Meindert.

---

### Sequentie 25:

Maaike: Weeeeer storing! Gadverdamme

ZIGGO: Daar word je inderdaad niet vrolijk van, Maaike! Op

<https://www.ziggo.nl/klantenservice/storingen/> kun je controleren of er een storing speelt.

Staat hier niets, dan ontvang ik graag je postcode en huisnummer.

Groet, Tim

Maaike: Nog niet beschikbaar waaneer het opgelost is, maar ik word elke x via de telefoon afgezeken dat het aan mijn aansluiting moet liggen.

ZIGGO: Tijd om het op te lossen dus! **Stuur je via een privébericht je gegevens?**  
Groet, Tim

Henk: Weeeeer iemand die zeurt op Facebook. Plaats dit gezeik ergens anders, in een Pb ofzo. Of probeer die storing is zelf op te lossen.

---

### **Sequentie 26:**

Ewoud: Alweer een mededeling over een prijsverhoging van Ziggo. Ik heb ook een mededeling, vergeet die prijsverhoging van 45 cent per maand en ik blijf abonnee bij jullie.

ZIGGO: Hallo Ewoud, We houden je graag als klant. Helaas komen we niet onder een prijsverhoging uit, maar werken onze diensten verder wel goed? Ik kan je natuurlijk wel helpen om eventuele storingen en problemen op te lossen.  
Groet, Julius

Ewoud: Alles werkt prima, maar ik ben die prijsverhogingen iedere keer gewoon moe. Omdat Ziggo steeds meer klanten kwijt raakt verhogen ze de prijzen om de winstmarge maar op peil te houden. Uiteindelijk heb je nog 1 klant over die 10 miljoen moet betalen of zo. Maar ik heb ff rond gekeken en zag dat KPN nog duurder is en de prijzen verhoogd met 2,50 per maand, gedwongen huwelijk dus met Ziggo maar van liefde is geen sprake.

ZIGGO: Ok, **bedankt voor de goede toelichting!** De liefde moet natuurlijk wel terugkomen op één of andere manier. Als er ook maar iets is wat ik voor je kan doen, dan hoor ik het graag!  
Groet, Julius

### **Sequentie 27:**

Patricia: Ik mag met mijn nieuwe abonnement voor 3 maanden een entertainmentpakket kiezen. Ik wil graag 3 maanden netflix. Ik heb nu al een abonnement bij netflix, nemen jullie dat dan 3 maanden over?

VODAFONE: Hey Patricia, kijk voor meer informatie over deze actie even op ons forum: <http://voda.fo/ne/23om7>. Groetjes, Chantal

Patricia: **Bedankt Chantal voor het snelle antwoord.toppie!**

VODAFONE: Graag gedaan! ^Chantal

---

### **Sequentie 27:**

Hoi iedereen! Ik heb maandag avond in de trein naar Den Helder, een geel vaccinatieboekje gevonden van Marlijn Vetter uit Eindhoven. De gevonden voorwerpen club van de Nederlandse spoorwegen wilt het niet aannemen omdat het een 'bijzonder voorwerp' is. En ik het dus zelf zal moeten oplossen. Er staan een hoop belangrijke inentingingen in, dus deze zal zij wel missen. Helaas kan ik haar niet een PB sturen, omdat we geen vrienden zijn.. dus doe ik het zo. Wie kent Marlijn Vetter uit Eindhoven? Delen mag natuurlijk altijd.

NS: Juul, **zou je mij in een privébericht jouw telefoonnummer kunnen geven?** Dan zal ik contact opnemen met deze persoon, jouw telefoonnummer afgeven zodat je in contact kunt komen met haar. **(denk erom, een privébericht, anders wordt het opeens openbaar)** Groet, Thomas

---

### Sequentie 28:

Erik: Hoi Vodafone team,

Ik heb even een moeilijke vraag.

Ik zit op een boot van Noorwegen naar Duitsland. Nog binnen het bereik van een Noors telefoonnetwerk heb ik roaming geactiveerd en daarmee een dagbundel van 50 MB gestart voor € 2,00. Nu kreeg ik al varend een SMS dat ik op het maritieme netwerk zit en dat er een wereld dagbundel van 30 MB geactiveerd is voor € 5,00. Om het nog moeilijker te maken ben ik onderweg weer in het bereik gekomen van een Zweeds netwerk, nog steeds met roaming actief. De bundel van 50 MB was nog niet op en het is nog dezelfde dag.

Volg je nog?

Mijn vraag is nu, ga ik hiervoor € 7 betalen, zijnde 1 x Dagbundel op Reis + 1 x Dagbundel Wereld of een ander bedrag? Is die oorspronkelijke dagbundel weer actief of is die vervallen bij het actief worden van de wereldbundel?

Alvast bedankt voor het uitzoeken

VODAFONE: Hoi Erik, je hebt zowel een Alles-in-1 op Reis bundel als de Internet op Reis Wereld bundel geactiveerd. In totaal wordt er dus inderdaad €7 in rekening gebracht. Beide bundels blijven altijd actief tot middernacht Nederlandse tijd. Na het gebruiken van de Wereldbundel maak je dus gewoon weer gebruik van de Alles-in-1 bundel die je eerder al had geactiveerd.

Mocht je nog andere vragen hebben dan horen we het graag. ^Vera

ERIK: **Bedankt voor het snelle en duidelijke antwoord!**

---

### Sequentie 29:

Bianca: Hallo hebben jullie ook een plafond zodat mijn dochter niet over haar abonnement heen kan?

VODAFONE: Goedemiddag Bianca, **goede vraag!** We hebben geen belplafond bij onze abonnementen, maar we hebben wel Vodafone You: <http://voda.fo/ne/wmpt1>. Dat zijn Prepaidbundels, die je elke maand kunt aanzetten en 30 dagen geldig zijn. Zijn er geen bundels en is er geen beltegoed? Dan kan je dochter geen extra kosten maken, zodat je je geen zorgen hoeft te maken over verrassingen aan het einde van de maand. ^Désirée

Bianca: Ze heeft een abbo op mijn naam staan .. Dus kan niet veranderen

VODAFONE: Ik begrijp het. Tot wanneer loopt dat abonnement precies? ^Désirée

Bianca: Is net weer verlengd voor 2 jaar

VODAFONE: In dat geval wordt het overzetten inderdaad lastig. Misschien een goede tip om het verbruik via My Vodafone in de gaten te houden? 🌸 ^Désirée

---

### Sequentie 30:

Zoef: En weer een financieel "grapje" van Vodafone Nederland.

Vorige maand € 60,50 teveel afgeschreven, moet 10 werkdagen wachten eer ik m'n geld terug krijg. Hiermee ga ik niet accoord en in goed overleg boek ik het bedrag terug en boek zelf het goede bedrag over.

Opgelost !! En dan nu € 2,73 in rekening brengen voor een mislukte transactie !!

Word weer bellen om 08:00, Lekker bezig Vodafone Nederland.

VODAFONE: Hey Zoef, dat is natuurlijk niet de bedoeling! **Kun je ons een privébericht sturen met daarin je naam, adres, klantnummer, 06-nummer, geboortedatum en de laatste 4 cijfers van je bankrekeningnummer?** Dan kijk ik er eens naar. Groetjes, Chantal

Zoef: Ik bel wel, is makkelijker. Bedankt.

Vodafone: Ok, prima! Graag gedaan. ^Chantal

---

### Sequentie 31:

Angela: Pfft ik heb roze beeld! alweer! stilstaand roze beeld!...zeker een update geweest vannacht want dit gebeurt iedere keer wanneer wordt het dit keer gefixed..vorige keer duurde het dagenlang!

VODAFONE: Hoi Angela, mijn Vodafone Thuis collega's raden aan om telefonisch contact op te nemen zodat jullie direct samen kunnen bespreken wat er aan de hand is. **Neem aub contact op met 0800-0092.** ^Robbie

---

### Sequentie 32:

Joniek: Hallo Jumbo!

Al geruime tijd kopen wij de luiers van de jumbo. Mijn zoontje heeft een erg gevoelig huidje en eindelijk vonden wij bij jullie luiers waarvan hij geen rode billettjes krijgt. Nu moest ik van de week nieuwe halen en zag dat de verpakking was veranderd. Bij thuiskomst bleek ook de luier zelf een make over te hebben gehad. Helaas reageert David er niet goed op, binnen een dag rode billen tot bloedends toe! Voor ons heel jammer want we waren erg tevreden over de oude luiers!

JUMBO: Hallo Joniek, **goed dat je dit onder de aandacht brengt. Bedankt hiervoor. We waarderen je feedback** en zullen dit doorgeven aan de leverancier. Wel vervelend natuurlijk dat de luiers nu niet meer bevallen. Onze excuses. Als je wilt, mag je je even melden bij de servicebalie van jouw Jumbo. Onze collega's zorgen er dan voor dat je een gratis vervangend product ontvangt. Je mag er natuurlijk ook voor kiezen om je geld retour te vragen. De luiers

hoef je hiervoor niet te retourneren. Mocht je niet (meer) in het bezit zijn van de kassabon, dan mag je dit bericht even aan onze collega's laten zien, zij helpen je graag verder!

---

### Sequentie 33:

Carina: Hallo Jumbo!!

Gisteravond een drukke dienst gehad op het werk..

Toen ik om 15.00 de Spoed Eisende Hulp op kwam lopen en een gevuld patiëntenbord zag, begon mijn verlangen naar mijn eigen gevulde bord met een heerlijke Italiaanse Kip maaltijdsalade al te broeien. De patiënten op kamer 3 en 8, die klaagden dat ze zo ontzettend lang nuchter moesten zijn voor onderzoeken, voelden voor mij als lotgenoten.

Het zou weer zo'n avond worden; pas om 21.00 je avondmaaltijd verwelkomen. De broodjes die door de vrijwilligster werden uitgedeeld als snelle hap uit het vuistje, gingen dan ook letterlijk als warme broodjes over de toonbank. Maar niet voor mij, nee.. Ik zou mijn trek opsparen, om deze vervolgens in euforie te stillen met mijn favoriete maaltijdsalade.

Naarmate het patiëntenbord meer leeg raakte, werd ook mijn maag met steeds meer leegte gevuld. Het knorren van mijn maag won het van de patiënt op kamer 1, die in slaap was gevallen en dit niet ongemerkt voorbij liet gaan.

De Haagse bevolking leek wel van hun welverdiende avondmaaltijd te genieten; het werd rustiger qua aanrijden van ambulances en ook de aanloop van patiënten leek te stagneren. Nog even geduld en ik zou kunnen toeslaan, tenzij mijn kippetjes inmiddels zelf de koelkast zouden zijn uitgevlucht.

Om 20.57, Nederlandse tijd, was het dan zo ver; in mijn hoofd klonk Engelengezang op het moment dat ik mijn maaltijdsalade opende in een afgesloten koffiekamer. Want ja, na alle drukte wilde ik in rust genieten van mijn avondmaaltijd die het ook verdiende om met respect te worden verorberd. Mijn aandacht werd getrokken door een felrode sticker; vernieuwde receptuur. Altijd spannend, want is vernieuwing ook echt altijd beter? En wat hield deze vernieuwing dan in? Deze maaltijdsalade had ik in het verleden al gescoord op een 8+, een prima resultaat voor iemand die niet altijd alles lust. Mijn interesse was gewekt.

Al snel viel mijn oog op het zakje dressing, die niet de vertrouwde groene kleur had. Toch nog even de kartonnen wikkel checken; nee, geen verandering in dressing, nog steeds pestodressing. Misschien een switch van groene pesto naar rode pesto? Nu werd het zakje dressing onder de loep genomen.

"Oosterse dressing", stond er in zwarte blokletters op gedrukt. Ik was even in de war; sinds wanneer ligt Italië in het Oosten? Ik moet bekennen dat ik de laatste week weinig naar het journaal heb gekeken, maar dit wereldbrekende nieuws had mij vast op een andere manier bereikt. Uiteindelijk van mijn salade genoten zonder toevoeging van dressing, want Italiaans gemarineerde kip en Oosterse dressing leek mij niet een combinatie die de score van een 8+ zou bereiken. Mijn gedachten waren bij de persoon die perongeluk 2 zakjes dressing heeft verwisseld. Er verscheen een glimlach op mijn gezicht; zou er op ditzelfde moment iemand in Groningen zijn die Kip Teriyaki eet met pestodressing? Vast niet, want wie eet er vrijwillig pas om 20.57?

Eerlijk is eerlijk; mijn dressingloze Italiaanse Kip maaltijdsalade van gisteravond heb ik gescoord op een 10+. Want wat heeft het heerlijk gesmaakt na hard werken met een knorrende, lege maag 😊.

JUMBO: Hallo Carina, wat een hartverscheurend verhaal. Allereerst vinden we het heel ontroerend om te horen dat je na alle ontberingen van de dag zoveel beheersing kunt opbrengen, omdat je per sé onze salade wil eten. We snappen dan ook de verassing en

teleurstelling, wanneer het moment eindelijk daar is en de juiste dressing niet aanwezig is. Fijn om te horen dat je alsnog enorm genoten hebt van de salade, maar natuurlijk mag je even terug naar de servicebalie om daar een nieuwe salade te ontvangen of je geld terug te krijgen. We wensen je nog heel veel succes met de komende diensten en dat onze salades ook in de toekomst voor fijne rustmomenten mogen zorgen!

Carina: Hallo Jumbo!

Ja, daar ben ik weer! Zojuist als trouwe klant weer de nodige boodschappen bij jullie ingeslagen! Kon het niet laten om even langs de saladeafdeling te lopen.. En wat zag ik..? Ik het schap lag een Italiaanse Kip maaltijdsalade met een zakje Oosterse dressing erin!! 😊 Misschien de ladingen die richting de Jumbo's in het Westland zijn gegaan even controleren? Foutje, bedankt!

(3 reacties verwijderd)

Milou: **Super leuk geschreven!** Moet je misschien wat mee doen!

Jeroen: **Wat een zeik verhaal! Zo slecht geschreven en veel taalfouten!!**

Suzan: **Wauw..jij kan goed schrijven.. Fantastisch..**

(2 reacties verwijderd)

Lidwien: **jij moet gaan bloggen Carina #nicestory**

---

### Sequentie 34:

Suzanne: Beste Jumbo,

Ik ben een trouwe klant van jullie zo'n klant die altijd tevreden de deur uit gaat !! Tot ik vanmiddag een handje nootjes uit het zakje in mijn mond deed en op een keihard stukje hout beet

Pijn aan mijn kies en erg teleurgesteld!! Ik vind dit heel erg vervelend en hoop dat dit nooit meer zal gebeuren!!! Ik ben ook niet meer van plan om nog eens deze zak nootjes bij jullie te kopen! Mvg, Een ontevreden klant!!!

JUMBO: Hallo Suzanne. Wat vervelend, dat is zeker niet de bedoeling. Onze excuses voor het ongemak. **Bedankt voor alle informatie. Wij zouden ook graag nog jouw e-mailadresadres ontvangen voor het geval dat onze collega's nog verdere vragen hebben. Zou jij deze in een privébericht willen sturen?** Dan sturen wij dit meteen door naar de leverancier. Je mag dit natuurlijk ook melden bij de servicebalie. Onze collega's zoeken dan meteen mee naar een goede oplossing. Fijne avond.

---

### Sequentie 35:

Frank: Over de Jumbo Hoofddorp, Skagerrak.

Vandaag stond ik weer eens naar een leeg schap te kijken. Ditmaal was het de verse bakkersgist die ontbrak. Boodschappen doen bij de Jumbo is een soort gok geworden omdat vooraf niet is in te schatten op de gewenste producten aanwezig zijn.



Enkele maanden geleden was ik het zo zat dat ik een klacht in de winkel heb achter gelaten. Het ging toen om stokbrood Rustique. Een product waar ik wel vaker naar misgreep. Ik kreeg toen per ommegaande keurig een excuus en mocht een gratis stokbrood Rustique ophalen. Nou die blijdschap was van korte duur want toen ik eenmaal weer in de winkel was kreeg ik van de brooddame de wind van voren.

Als ik wat te klagen had moest ik dat aan haar melden en zeker niet bij de bedrijfsleiding. Ze gaf me pas het brood nadat ze helemaal klaar was met haar chagrijnige reprimande en ik voelde me goed voor l\*1 staan.

Ik klaag niet gauw maar na meer dan 10 jaar boodschappen doen (eerst bij de C1000 en nu Jumbo) ben ik er helemaal klaar mee.

Zo ook van de week, een Gaucamole pakket met verse ingrediënten gekocht. Eenmaal thuis bleek de mooie tomaat van onderen beschimmeld. Zucht. Natuurlijk kan ik dan wel weer terug met mijn bonnetje en rotte tomaat maar dat kost mij dan weer tijd en moeite. En die goeie tomaat? Die komt dan als mosterd na de maaltijd.

Ben en Jerry ijs, ook zo een ding. De populairste smaken liggen er al jaren niet en wat er ligt blijft liggen met inmiddels een dikke laag rijp.

Producten die we vaak kopen verdwijnen opeens of de vertrouwde merken worden vervangen door een merk van bedenkelijke kwaliteit.

Plofkippen. Ik wil graag meewerken aan een betere wereld en dus wil ik kiezen voor een 3 sterren kip. Helaas is het aanbod daarvan zo mager (of zelfs niet aanwezig) dat ik min of meer gedwongen wordt om 1 ster kip te kopen. Dat doe ik dus niet en kan ik ad hoc weer een ander maal verzinnen. Ergerlijk.

Minstens zo ergerlijk als een winkel die pretendeert maatschappelijk verantwoord te zijn door 3 sterren kippen aan te bieden om ze vervolgens en ik vermoed gezien de lege schappen bewust te krap in te kopen.

Over kip gesproken. De kant en klaar gegrilde kip zijn er in twee smaken, ketjap en honing. Variatie is er vanaf dag 1 niet en komt er kennelijk ook niet. Reden voor ons om ook die productlijn links te laten liggen.

Avocado's en Mango's. Moeilijke producten dat snap ik maar waarom kan ik bij AH wel altijd dergelijke spullen van de juiste rijpheid kopen en zelden bij de Jumbo?

Ik kan nog wel even doorgaan zo maar ik denk dat de boodschap duidelijk is. Ik zal voor een simpel broodje of pakje melk de winkel nog wel bezoeken maar vanaf nu ga ik mijn boodschappen doen bij een winkelketen die hun pretenties meer waar maken.

'Hallo Jumbo'?

Ik dacht het niet.

Dag Jumbo en als het aan mij ligt tot nooit weer.

JUMBO: Hallo Frank. Wat vervelend om te horen dat jij ontevreden bent over jouw Jumbo. Het is natuurlijk onhandig wanneer een gewenst product niet op voorraad is, wij doen dan ook alles om dit te voorkomen. Vervelend om te horen dat jij toch regelmatig misgrijpt. Onze excuses voor het ongemak.

Wanneer je een product niet kunt vinden, mag je dit altijd navragen bij één van onze medewerkers in de winkel. Onze collega's kunnen dan voor jou kijken of het toch ergens nog ligt of het anders bestellen zodat het zo snel mogelijk weer in huis is.

**Verder waarderen wij jouw feedback natuurlijk heel erg.** Hierdoor kunnen wij onze service verbeteren. Wij zullen dit ook zeker bespreken met het filiaal.

Mocht je een slecht product tegenkomen, mag je dit altijd de volgende keer dat je bij Jumbo



bent melden bij de servicebalie. Onze collega's geven jou dan graag een vervangend product. Fijne avond!

---

### Sequentie 36:

Theo: Ik moest voor een kennis paracetamol meenemen, maar toen ik thuis kwam zag ik dat het geen pillen waren. Het verraderlijke de verpakking lijkt bijna op elkaar. Ik er mee terug naar de winkel en kreeg te horen dat medicijnen niet terug genomen mogen worden, maar ik kreeg wel mijn geld terug. Dat is ook weer echt Jumbo, goed krantenbeleid. Maar zou toch even kijken of er geen andere verpakking mogelijk is.

JUMBO: Hallo Theo, onze excuses voor de verwarring. **Goed dat je dit even aankaart.** We willen natuurlijk niet dat men zich vergist in medicatie omdat de verpakking teveel op elkaar lijken. We sturen je melding door naar onze kwaliteitsafdeling zodat dit onderzocht kan worden. Bedankt en een fijne dag!

---

### Sequentie 37:

Kim: Beste Jumbo, via de dagjes uit app heb ik een hele hoop kortingsmunten geactiveerd. Vandaag keek ik in de app en al mijn kortingsmunten waren weg. In mijn profiel staat ook geen naam meer in en als ik dat weer probeer in te voeren krijg ik een foutmelding. Graag uw reactie over hoe ik mijn korting weer terug krijg.

JUMBO: Jeetje, wat vervelend Kim! Onze excuses. **Zou je ons kunnen bellen op 0800 - 0220 161? We zijn van 8.00 tot 22.30 uur te bereiken. Onze collega's van de klantenservice kunnen dan namelijk direct op je account meekijken en met je op zoek naar een oplossing.** Bedankt!

---

### Sequentie 38:

Katie: Goedenmorgen jumbo,  
Ik heb vorige week al een mailtje gestuurd over 4 pakken sinaasappelsap die ik via pick-up point heb opgehaald maar die al een maand over de datum bleken te zijn. Hier kwam ik de dag erna thuis achter toen ik het pak wilde openen.  
Ik heb hier nog steeds geen reactie terug over ontvangen.

JUMBO: Jeetje, wat vervelend Katie! Onze excuses. **Zou je ons kunnen bellen op 0800 - 0220 161? We zijn van 8.00 tot 22.30 uur te bereiken.** Onze collega's van de klantenservice kunnen dan namelijk direct op je account meekijken en met je op zoek naar een oplossing én vergoeding hiervoor. Bedankt!

---

### Sequentie 39:

Titia: Nou ben me kapot geschrokken!!!!  
Ga even een broodje en een stukje vlees halen bij de jumbo Steynlaan Zeist en zie een stukje vlees van de datum van vandaag en pak die uit het schap . Ik zag dat er heel veel lag maar ik kreeg de kans niet om het te pakken want de slager griste het voor mijn neus weg. Ik weer net

niet weggeduwd en kreeg een hele preek over me heen dat het niet de bedoeling was dat ik mijn wekelijkse boodschappen gratis kon halen. Ik was er NOTABENE voor de eerste keer in de winkel!!!!

Ik geloof dat het personeel van die Jumbo een cursus klantvriendelijkheid moet volgen!!!!  
Ik hoop dat jullie hier iets mee gaan doen want ben nog van slag hoe ik behandeld ben.

JUMBO: Hallo Titia, we hebben uitgebreid met de bedrijfsleiding gesproken. Zij zijn erg geschrokken van dit incident en geven aan dat dit absoluut niet de normale gang van zaken behoort te zijn. Zij geven aan deze week nog een teamoverleg met het personeel in te plannen, zodat we constant onze service en klantvriendelijkheid kunnen blijven verbeteren en iedereen hier weer scherp op is. **We willen je graag bedanken dat je de tijd en moeite hebt genomen om ons uit te leggen hoe je Jumbo ervaart.** Dit geeft ons de kans om onze service te blijven verbeteren. Fijne dag!

Titia: **Nou toch netjes dat jullie hierop gereageerd hebben** en hoop dat ik dit niet meer ervaar bij de Jumbo.

---

#### Sequentie 40:

Stephanie: Hallo jumbo! Ik probeer mijn tickets te verzilveren.. De extra tickets die ik van jullie heb ontvangen maar hij geeft een foutmelding! Omdat mijn postcode niet staat ingevuld.. Maar dit is mijn postcode.. Kunnen jullie mij aub helpen? Mvg Stephanie ernestina

JUMBO: Hallo Stephanie. Wat vervelend dat het invullen niet lukt. Wij zijn helaas niet bekend met dit probleem. **Zou jij hiervoor kunnen bellen naar onze collega's op 0800 0220 161?** Zij kunnen jou hier namelijk direct bij helpen. Onze excuses voor het ongemak!

---

#### Sequentie 41:

Rick: hallo jumbo,  
vorige week heb ik op de valreep nog een fourpack redbull aangeschaft voor de code die je er bij krijgt, zojuist kwam ik er achter dat de code op een aparte kassabon staat. deze is mij in de winkel niet overhandigd. hoe nu verder

JUMBO: Hallo Rick, **we hebben zojuist op je privébericht gereageerd.**

---

#### Sequentie 42:

Marlies: Vandaag vierde mijn schoonmoeder haar 94e verjaardag. Tot haar grote verrassing stond opeens de slager van de Jumbo (filiaal Glanerbrug) voor de deur met een mooie bos bloemen en heerlijke chocolade. Namens mijn schoonmoeder bedankt Jumbo!!

JUMBO: Wat onwijs leuk, Marlies. Nog gefeliciteerd! Hopelijk hebben jullie een leuke dag gehad. **Bedankt voor je positieve berichtje** en nog een fijne avond!

---

**Sequentie 43:**

Samantha: Toen ik 16 was en een bijbaantje kreeg in een winkel werd mij geleerd dat ik terug moest tellen bij de kassa.

Vaak gebeurt dat in jullie winkel niet.

Het wordt maar in je handen gestopt. En dat is het. Ik vindt dit erg klantvriendelijk als ik heel eerlijk mag zijn. Kunnen jullie die meiden niet een cursus geven hoe ze terug moet tellen. Zo moeilijk is het namelijk niet ;)

JUMBO: Hallo Samantha. Wij kunnen ons voorstellen dat jij het prettig vind om het geld netjes geteld terug te krijgen. Onze excuses voor het ongemak. **We zullen jouw feedback zeker meenemen, bedankt daarvoor!**

---

**Sequentie 44:**

Evert: Vierde in de rij kassa erbij?

Nou dan krijg je dus niks bij Jumbo de Olm in Krimpen aan den IJssel. Je mag eerst afrekenen en dan wachten tot je een ons weegt. Dan worden de beelden bekeken (die je als klant nooit te zien krijgt) wat al de indruk wekt dat je niet wordt geloofd. Daarna komen ze met een smoes dat in de 3e rij 3,5 ipv 4 klanten stonden. Wat volgens ons niet zo was. Maar ja, wij kunnen niets bewijzen en ook niks terugkijken.

Er waren nog twee kassa's vrij waarvan een met een groot bord kassa defect. (Kennelijk waren er meer mensen geweest met een 4e in de rij claim)

Je wordt niet geloofd en daarna voor leugenaar uitgemaakt midden in de winkel. Je staat ineens tegenover 3 medewerkers te discussieren die alle 3 tegelijk tegen je aan staan te toeteren dat je geen gelijk hebt. Zeer onprettig, intimiderend en je voelt de ogen van andere klanten in je rug prikken. Alsof je een winkeldief bent

Jumbo stik maar lekker in de 30 mizerabele euries. Als je iets belooft moet je het doen.

Voor de duidelijkheid: het gaat mij niet om het geld maar om het principe!

Jumbo de Olm gaat 3 weken dicht. Eens kijken hoe AH bevalt.

JUMBO: Hallo Evert, wat vervelend dat er verwarring is ontstaan bij de kassa. We kunnen begrijpen dat je dit als vervelend hebt ervaren. Onze excuses daarvoor! We hebben net de leidinggevende van de winkel gesproken en die wil dit graag alsnog netjes oplossen en vindt het ook vervelend dat je zo'n gevoel aan het bezoek over hebt gehouden. **Zouden we daarom jou contactgegevens mogen? Dan zorgen we dat hij contact met jou op neemt. Deze kun je uiteraard ook in een privé-bericht sturen.** We horen het graag!

*(3 reacties verwijderd)*

---

**Sequentie 45:**

Armanda: Beste Jumbo,

Ben normaal gezien een tevreden klant, maar ik zat vanavond lekker een visstick te eten en toen vond ik ineens een stukje plastic erin. Niet echt lekker. Gelukkig was dit niet de visstick die ik aan de kat of aan mijn zoontje heb gegeven. Heb er even een foto van gemaakt, ook van de houdbaarheidsdatum.

JUMBO: Hallo Armanda, dat is niet best! Onze oprechte excuses! Heb jij voor ons ook nog de streepjescode van het product? Dan zetten wij dit even door naar de kwaliteitsafdeling. **Ook ontvangen wij dan graag jouw e-mailadres, voor het geval dat de leverancier nog aanvullende vragen heeft.** In de tussentijd mag je even terug naar de winkel om daar een nieuw pak of je geld terug te ontvangen. Onze medewerkers bij de servicebalie helpen je daar graag bij. Bedankt voor het melden!

---

#### Sequentie 46:

Leon: Wederom "bedelaars" met briefjes in de sprinter van Amsterdam naar Haarlem (vertrektijd 18.19).

NS: **Excuses voor de trage reactie**, wij vragen ons precies hetzelfde af. Wij doen ons best om dit te voorkomen d.m.v. inzet van de veiligheidscentrale. Mocht dit nogmaals voorkomen, meldt het vooral bij ons, dan schakelen wij onze diensten in. Groet, Thomas

---

#### Sequentie 47:

Chanel: Uiteraard ben ik benieuwd en blij met de stations die een prachtige renovatie krijgen. Ik stond vanochtend op station Breda waar de bouwvakkers hard aan het werk zijn om dit te bewerkstelligen. Het is dan wel jammer dat door het geluidsoverlast van deze werkzaamheden, dat omroepen van de NS niet of nauwelijks verstaanbaar zijn. Graag zie ik een oplossing hiervoor :)

NS: Hi Chanel,  
Vervelend dat de omroepen wat onduidelijk zijn tijdens de werkzaamheden.  
Ik zal er een melding van maken, zodat er naar de mogelijkheden gekeken kan worden.  
**Dank voor de nuttige melding!**

Vriendelijke groet,  
Kimberly

---

#### Sequentie 48:

Steven: Vreemd verhaal..

Een kleine week geleden heb ik boete ontvangen waar ik het niet eens mee ben. Ik heb gereisd met samen reis korting, en ik heb netjes met iemand mee gereisd. Op ca. 50 mtr voor het station staat mijn mede-reiziger 30 seconden eerder op dan ik. Ik wordt op dat moment gecontroleerd waarop de controleur vroeg met wie ik samen heb gereisd. Ik wees hem er op dat hij pas was opgestaan om naar de uitgang te lopen. Waarop hij antwoorde dat hij niemand kon zien en ik een nieuw kaartje zou krijgen. Ook heb ik de controleur uitgelegd dat ik een NS ov vrij abonnement heb aangeschaft maar deze per post nog moest worden opgestuurd. Hier had hij geen oor naar en zei dat ik contact moest opnemen met de klantenservice. Luisterend naar zijn tip nam ik contact op met klantenservice en zij adviseerden mij de boete af te wachten, een klachtbrief te formuleren en niet te betalen. Na dit alles te hebben gedaan besloot ik vandaag contact op te nemen met de NS klantenservice. Deze vertelden mij dat ik de boete eerst moet betalen en zij geen inzicht hebben op de status.

Graag hoor ik een gepaste oplossing van jullie terug

NS: Hi Steven, wat een vervelende situatie. Heb je de acceptgiro wel al ontvangen? **Kun je even je NAW-gegevens, geboortedatum en het nummer van de boete in een privébericht sturen?** Dan ga ik even kijken of ik iets voor je kan betekenen. Groeten Miriam

---

#### Sequentie 49:

Lotte: Goedemorgen ,

Vanochtend stond ik in de trein en ik merkte al snel dat een oudere man van ongeveer 30/45 jaar. Fotos aan het maken was van een meisje van 12 bijna 13 , dat meisje had een kort broekje aan en een naveltruitje die kleren heeft ze van haar moeder gehad en daar was ze heel blij mee . Ik heb het meisje bij me geroepen en ben een gewoon gesprek begonnen , het meisje snapte er niets van totdat ik het uitgelegd had sprongen de tranen in haar ogen. Na het meisje alles verteld te hebben van wat ik had gezien heb ik deze meneer aan gesproken. Meneer zei zelf dat hij nooit fotos had gemaakt en dat het niet kon. Gelukkig omdat ik best bijdehand ben heeft hij uiteindelijk alle fotod van het meisje verwijderd.

Maar toen ik later weer achter hem ging zitten zag ik dat hij een foto had gestuurd van dat meisje naar ene willem. Ik heb meneer nog is aangesproken en deze keer haalde die alles weg. Het erge van alles is dat ik die meneer aansprak en de trein bomvol was en niemand me bij sprong . Voor het zelfde geld wilde die meneer mij wat doen.

als u dit ziet spreek diegene er dan op aan of help de ander want dit kan niet.

Spoor utrecht of leiden trein van 7:53 tot 8:03.

Graag delen!

NS: Hey Lotte, wat ontzettend dapper van je! Echt een hele vervelende situatie en heel erg knap dat je dit meisje hebt geholpen. **Ik wil je vragen om ons een privebericht te sturen met wat details over deze meneer.** Dan kunnen we daar even verder praten. Groetjes, Yvonne.

---

#### Sequentie 50:

Minke: Ik wil mijn weekend vrij abonnement opzeggen. **Telefonisch duurt dit erg lang**, dus probeer ik het via deze weg.

NS: Hallo Minke,

**Je mag een privébericht sturen met je NAW-gegevens en e-mailadres.** Dan pak ik je abonnement erbij :-)

Groet, Laura

---

#### Sequentie 51:

Vera: Net ingecheckt in Assen klokslag 18:25 (klok van station). Kom ik aan op bestemming Groningen, geen korting ontvangen. Nagecheckt bij klantenservice. Daar blijkt ik om 18:24 ingecheckt te zijn. Ze zegt dat de klokken overal prima gelijklopen. Niet dus. Wie heeft hier ook last van gehad?

NS: Hallo Vera, Er staat bij vrijwel alle paaltjes ook een tijd weergegeven. Dat tijdstip is bindend. **Maar als je in een PM je NAW gegevens, geboortedatum en OV-chipkaartnummer kunt sturen** dan kijken we of we alsnog iets voor je kunnen betekenen.

---

### Sequentie 52:

Arnoud: Als de NS geen last heeft van sneeuw, dan is het wel van regen 🤔  
[foto bijgevoegd van water dat via de gesloten treindeur naar binnen komt]

NS: Oei oei, lijkt me niet goed ook! **Zou je het treinstelnummer, traject en vertrektijd kunnen sturen?** Dan laat ik hier even naar kijken.

Groetjes, Laura

---

### Sequentie 53:

Esra: Gisteravond 23:40 zouden wij de trein vanuit amsterdam centraal naar Lelystad pakken. Door een springer bij weesp reden er geen treinen tot een uur of 3:00. Dat was de mededeling op het bord. Het beperkt aanwezige Ns personeel gaf aan dat er bussen ingezet zullen worden en ns ons Niet in de steek zou laten. Geduldig als we zijn hebben wij gewacht Maar er waren geen bussen of treinen daarna beschikbaar tot in de ochtend. Uiteindelijk moesten we een taxi nemen wat ons 140€ heeft gekost. Wij begrijpen dat jullie niets eraan kunnen doen dat er iemand voor een trein springt, Maar draag aub bij aan een oplossing. Dat kan gewoon Niet. Bovendien wist het personeel ook Niet Meer dan wij wisten en Als ze belden werd er niet opgenomen. Belachelijk dat er nauwelijks ns medewerkers aanwezig waren.

NS: Hi Esra, wat een vervelende avond moet dat voor je geweest zijn. Ik zie ook dat er in Amsterdam gister avond/nacht wel bussen ingezet zijn. Hoe het precies verder is gegaan dat durf ik niet te zeggen. Wanneer je dit weer tegenkomt kun je altijd op een knop van de hulpzuil drukken of de klantenservice bellen, zij kunnen je dan verder helpen. **Wat je voor nu kunt doen is een brief schrijven met wat er precies gebeurt is, en het bonnetje van de taxi bijvoegen. Dit kun je opsturen naar NS klantenservice, postbus 2372 3500GJ te Utrecht.**

Groeten, Laura.

---

### Sequentie 54:

Gert: Hallo NS, denk je lekker op tijd met de trein te gaan vanaf Steenwijk naar Schiphol om 22.40, helaas een ongeluk tussen Almere en Amsterdam, nou gelukkig ben ik op tijd vertrokken. Hoef pas rond 6.00 uur in de ochtend te vertrekken, ik vraag voor de zekerheid nog aan de conducteur of ik wel op mijn eindbestemming kom, natuurlijk zegt hij, desnoods worden er taxi's en bussen ingezet. Uiteindelijk gaan we met de trein terug naar Almere, stappen uit en er word gecheckt wie er allemaal waar naartoe moet, goed geregeld zou je denken.. Na een half uur wachten komen de beste NS medewerkers met de mededeling, helaas we kunnen niets voor jullie doen.. er zijn geen taxi's en bussen beschikbaar en de hoofdpersoon neemt zijn telefoon niet op, ligt vast te slapen. Het komt er op neer dat je er zelf

maar voor moet zorgen dat je op je eindbestemming komt.. Daar sta je dan.. Gelukkig staan er rijen met taxi's voor het station.. Maar dat is niet goedkoop zo'n taxi.. Ik wil u daarom ook vragen om het bedrag op het bonnetje zo spoedig mogelijk over te maken op rekeningnummer NL20INGB0683391917 tnv G. Snijder. Daarnaast wil ik u vragen eens naar uw protocollen te kijken omtrent dit soort situaties.. Dan spreken al u medewerkers met dezelfde tong. Bedankt alvast!

De groeten van Gert de treinreiziger

NS: Hallo Gert, dat was een beste reis. Jammer te lezen dat er niks voor jullie gedaan kon worden. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Ik ga je signaal in ieder geval doorgeven. Wat betreft je aanvraag voor geld terug, **raad ik aan het originele bonnetje per post toe te sturen met je toelichting naar NS Klantenservice, postbus 2372, 3500 GJ Utrecht.**

Vriendelijke groet,  
Stanley

---

### Sequentie 55:

Maria: een bakje walnoot en fruitmelange gekocht op 1 mei jk met uiterste datum 18 maart 2016, lekker voor moeder (95) die dol is op (vooral verde) noten....

JUMBO: Hallo Maria, wat ontzettend vervelend dat dit product zo ver over de datum was. Dat mag absoluut niet gebeuren, onze welgemeende excuses hiervoor! Zou je ons kunnen doorgeven bij welk filiaal je dit gekocht hebt? We willen hier graag intern melding van maken en verzoeken alle schappen direct op THT te controleren, zodat dit voortaan niet meer kan gebeuren. Uiteraard mag je sowieso even terug naar de winkel. Als je je meldt bij de servicebalie en dit bericht even laat zien, zorgen onze collega's ervoor dat je een vervangende melange of je geld retour ontvangt. Het product bij je thuis en de kassabon (als je deze niet meer hebt) hoeven dan ook niet mee terug gebracht te worden. Bedankt voor het melden en nog een fijne dag!

Maria: Hi, **dank voor de snelle en goede reactie.** Heb de nootjes gekocht bij Jumbo Diemen, en ik heb inmiddels een vers doosje gemengde nootjes ontvangen.

---

### Sequentie 56:

Anja: Beste Mensen,  
Ik dacht fijn over te stappen van KPN naar Ziggo. Grootste fout die ik ooit heb kunnen maken. 2 weken geen vaste telefoon aansluiting gehad, geen kennisgeving of niets hierover ontvangen. We hebben dit zelf moeten ondervinden! Dan bel je meerdere malen en wat blijkt elke keer wordt er gezegd, mevrouw morgen zal uw vaste nummer het weer doen om zo maar van die "zeurende " klant af te zijn. Nu werd mij duidelijk verteld zodra uw vaste nummer weer actief is krijgt u hierover bericht. Wat blijkt: Geen bericht ontvangen en hebben we uiteindelijk na 2 weken weer ons huidige vaste telefoonnummer. Te bizar voor woorden dat Ziggo op deze manier met hun vaste klanten omgaat, verre van klantgericht en komen absoluut hun afspraken niet na. En ach die meisjes aan de telefoon weten ook gewoon niet meer wat ze moeten zeggen. Goed bezig Ziggo om nieuwe klanten weg te jagen met jullie



slechte service!!!!!!

ZIGGO: Hoi Anja,

Wat een slecht start zeg! :( Sorry, dat is zeker niet de service die je van ons zou mogen verwachten. **Zou je ons je klantnummer en adres via een privébericht willen sturen?** Dan kijken we na waar dit verkeerd is gegaan.

Met vriendelijke groet, Rob

---

### Sequentie 57:

Maartje: Ziggo,

Waarom heb ik ALWEER geen fatsoenlijke tv en internet? Ik begin er langzaam aan klaar mee te zijn...

Groet,

Gefrustreerde klant die thuis werkt (en dus internet nodig heeft)

Ziggo: Hoi Maartje,

**Goed dat je aan de bel trekt.** Storing is niet de bedoeling. Je geeft aan dat je alweer storing hebt. Tijd voor duidelijk en een oplossing. **Wil je mij via een privébericht jouw adres en klantnummer sturen?** Dan kan ik aan de slag.

Groet,

Pim

---

### Sequentie 58:

Youssef: Super slechte service van Ziggo.

Vandaag om 2 uur doet het Internet het niet meer. Ziggo gebeld en kwamen snel met uitslag. U Internet is geblokkeerd om dat wij u al twee brieven hebben verstuurd dat u een virus hebt en deze moet verwijderen anders wordt u Internet geblokkeerd 😞 aangegeven dat ik maar 1 brief heb ontvangen en dat daarin niks staat over het blokkeren van mijn Internet. Gevraagd of de blokkade ervan afgehaald kan worden zodat ik een virusscanner kan downloaden om mijn pc's te checken hierop. Wat blijkt! Het zal 48 uur duren voor dat de blokkade eraf gaat !!!!! 😞 ik geef aan dat je zonder het aan te geven niet zomaar iemand zijn Internet kan blokkeren en of hij de brieven kan inlezen om aan te geven waar dit staat. Hij geest aan dat dit bij de afdeling administratie kan dus verbind hij mij door... bij de administrative beginnen ze het gesprek dat ik met hun collega heb gehad voor te lezen..... ik zeg: mevrouw dit weet ik allemaal maar kunt u aangeven in welke brief staat dat mijn Internet wordt geblokkeerd waarop zij antwoord in beide brieven 😞.... ik Lees haar dan maar woord voor woord de brief die ik heb ontvangen en daar staat niks over blokkeren in (zie foto'). Hier had ze geen antwoord op daar zij de brieven nog niet een kon opvragen blijkbaar (afdeling administratie) Zij kon kijken dus ook niet helpen maar het best moest nog komen: ik vraag kan je mij doorverbinden met iemand waar ik een klachten bij kan indienen? Antwoord: dat kunt u online doen. Internet is geblokkeerd door jullie. Ziggo neem de blokkering van mijn Internet af.....



ZIGGO: Hoi Youssef,  
Dat is inderdaad niet handig! **Wil je ons een privébericht (<http://bit.ly/Facebookprive>) sturen met jouw klantnummer en adres?** Gaan we je verder helpen.  
Groet, Ben

Youssef: From 48hrs to 48 seconds 😊😊😊  
Het kan dus wel klanten goed helpen. Wel jammer dat het op deze manier moet.  
Bedankt Jesse voor het oplossen van het probleem zoals het hoort 🙏

ZIGGO: Graag gedaan, Youssef!  
Je geeft het zelf al aan, dit is gewoon de service die je van ons mag verwachten. ;-)  
Ik heb inmiddels ook terugkoppeling ontvangen dat de juiste personen met je feedback aan de slag gaan!  
Als we in de toekomst verder nog iets voor je mogen betekenen, dan weet je ons nu te vinden!  
Fijne dag,  
Jesse

---

### Sequentie 59:

Carola: Service??? Het is gewoon een schande

ZIGGO: Goedenavond Carola,  
**Dat klinkt vrij negatief!** Wat kan ik voor je doen?  
Met vriendelijke groet,  
Folkert

---

### Sequentie 60:

Patricia: Grappig, professionele service. Ik hang voor de derde x in twee weken al bijna een uur aan de lijn omdat ik al bijna 2,5 week geen internet heb vanwege een kapot modem. Alle klantenservice medewerkers geven aan dat ik gelijk heb en dat de fout bij jullie ligt want er is een leveringsprobleem. Ondertussen zit ik, met een eigen onderneming, al 2,5 week zonder internet. Een monteur langs sturen kan niet, nee want het modem is al aangevraagd. Kan je het annuleren? Nee, want monteurs zijn ook niet beschikbaar. Ontzettend goede service. Hoe gaan jullie dit oplossen?

ZIGGO: Hoi Patricia,  
**Goed dat je ons een bericht stuurt.** Twee-en-een halve week duurt echt te lang en ik schrik hier zelfs ook wel een beetje van. :-(  
Ik wil graag kijken wat er aan de hand is en kijken naar een oplossing. **Zie dat je ons inmiddels ook een privébericht hebt gestuurd. Wil je hier jouw adres en klantnummer aan toevoegen?** Dan ga ik mijn best voor jou doen zodat je weer snel kan internetten.  
Groet,  
Pim

---

**Sequentie 61:**

Remco: Jumbo pickup, horen hamlappen te zwemmen?

JUMBO: Jeetje, wat vervelend Remco! Dat hoort inderdaad niet, onze excuses. **Zou je ons morgen kunnen bellen op 0800 - 0220 161? We zijn dan van 8.00 tot 22.30 uur te bereiken.** Onze collega's van de klantenservice kunnen namelijk direct op je account meekijken en met je op zoek naar een oplossing en dit product vergoeden. Bedankt!

(2 reacties verwijderd)

---

**Sequentie 62:**

Victor: In 21 jaar nog nooit zo'n slechte internet provider gehad als Vodafone. Elke dag knalt de verbinding eruit en meerdere malen per dag moet de modem gereset worden. Echt hopeloos en geen goede keuze als je een goed werkende verbinding wilt hebben. Laat staan als je er van afhankelijk bent, dan ben je echt vaak de klos.

VODAFONE: Hey Victor, dat is natuurlijk wel heel vervelend. **Kun je een privébericht sturen met je adres, geboortedatum, laatste 4 cijfers van je rekeningnummer en klantnummer.** Dan kijken we eens met je mee. Groetjes, Chantal

---

**Sequentie 63:**

Peter: Hey Vodafoon, vraagje...hoe ga ik mensen ooit terug kunnen bellen als ik nooit een telefoonnummer te zien krijg van iemand die mij belt? Dit loopt al enkele maanden en jullie klantenservice kan niet meer zeggen dan " We hebben een storing" , via de chat wordt mij kenbaar gemaakt dat het wel tot 3 weken kan duren voordat er een oplossing is hiervoor. Dit probleem loopt kennelijk al sinds Augustus 2015 ! Wij zijn aangesloten sinds Maart 2016 en hebben dit probleem ook al al die tijd. Volgens Jeroen van jullie eigen Forum kunnen jullie in het modem de DTMF naar FSK omzetten maar dat weet geen mens bij jullie. Wat gaan we hieraan doen ?

VODAFONE: Hallo Peter, uit je verhaal maak ik op dat het gaat om een Vodafone Thuis aansluiting? **Je kunt rechtstreeks contact opnemen met mijn collega's via ons gratis nummer 0800-0092.** ^Deborah

---

**Sequentie 64:**

Richard: Beste Vodafone. ik heb mijn contract verlengd en een nieuwe simkaart gekregen. Bij het activeren van de simkaart krijg ik een melding Er ging iets niet helemaal goed. We hebben het verzoek niet kunnen verwerken. Neem contact op met 1200. Wat gaat er niet goed?

VODAFONE: Hoi Richard, wat leuk dat je jouw contract bij Vodafone verlengd hebt! Ik kijk graag even mee met de activatie van jouw simkaart. **Kun je ons daarvoor een privébericht**

sturen met daarin je naam, adres, klantnummer, 06-nummer, geboortedatum, simkaartnummer en de laatste 4 cijfers van je bankrekeningnummer? ^Astrid

---

### Sequentie 65:

Marjan: Nou lekker zeg. Nu worden we bedreigd dat onze mobiel worden afgesloten als we niet betalen. Maar tot op heden heb ik nog geen oplossing gehoord van Vodafone. Met betrekking tot de hoge factuur met zeer veel ongewenste telefoontjes die wij niet hebben gebeld. Dus kom met een oplossing Vodafone!!!!!!!

VODAFONE: Hoi Marjan, jammer om te lezen dat je momenteel nog geen reactie hebt ontvangen. **Heb je misschien een referentienummer van de klacht voor me?** Dit nummer kan je sturen in een pb, dan kijk ik het even voor je na. ^JP

---

### Sequentie 66:

Manon: Beste Vodafone,  
Op 4 mei vraag ik een nieuw abonnement aan voor Vodafone Thuis. Om zo kort mogelijk zonder internet en tv te zitten, zouden jullie me snel een aansluiting en modem sturen. Het is nu eind mei en door een fout in jullie systeem zit ik nog steeds met niks. Vandaag weer gebeld, zoals alle voorgaande dagen en nu wordt de gehele aanvraag geannuleerd en gaat er opnieuw 2 weken overheen. En ik was zo tevreden over jullie dat ik klant wilde blijven. Schandalig dat ik van het kastje naar de muur wordt gestuurd! Ik doe een beroep op jullie aandacht voor blijvende klanten en hoop met een paar dagen weer aangesloten te zijn. Met vriendelijke groet.

VODAFONE: Hoi Manon, wat een vervelende ervaring dat je zo lang moet wachten! **Kun je ons een privébericht sturen met daarin je naam, adres, klantnummer, geboortedatum en de laatste 4 cijfers van je bankrekeningnummer?** Dan kan ik de status voor je navragen bij een collega van Vodafone Thuis. Groeten, Marc

---

### Sequentie 67:

Maria: De klantenservice van het online-boodschappen doen is ronduit knudde. Dat er boodschappen ontbreken is jammer, maar kan gebeuren, maar dat je 16 minuten in de wacht staat voor je iemand te spreken krijgt is irritant. Maar goed, ook dat kan gebeuren. Dat ik na 4 dagen echter nog steeds niet weet wat jumbo eraan gaat doen( wel boodschappen betaald maar niet ontvangen) vind ik beneden alle peil. Waarschijnlijk krijg ik nu weer een beleefd maar volstrekt nutteloos antwoord dat "ze" ernaar gaan kijken, maar ik haak hier af en haal mijn boodschappen voortaan wel weer zelf. Elders. En die €5,00 van de niet geleverde kaas wil ik terug, die "gratis" pitabroodjes van de zogenaamde aanbieding mag je houden.

JUMBO: Hallo Maria, wat is vervelend zeg dat je nog altijd niets vernomen hebt. Onze excuses. **Heb jij voor ons ook jouw e-mailadres waarmee je de bestelling hebt gedaan? Je kunt dit via een privébericht doorgeven.** Dan leggen we vanuit deze kant ook contact met onze e-commerce collega's. Vast bedankt!

---

**Sequentie 68:**

Marion: He Jumbo dit zijn er geen 8! (Foto bijgevoegd waaruit blijkt dat er niet de beloofde 8 stukjes brood in de verpakking zitten, maar zeven stuks)

JUMBO: Jeetje, dat is erg gek! Onze welgemeende excuses Marion! Wanneer je weer bij jouw Jumbo bent mag je je even melden bij de servicebalie. Onze collega's zorgen dan voor een vervangend product of je geld retour. Het product hoeft hiervoor niet meegenomen te

worden. Mocht je niet meer in het bezit van de kassabon zijn, dan kun je dit bericht even laten zien. Fijne dag nog!

Marion: **Prima reactie!**

---

**Sequentie 69:**

Olaf: 30kg ijs bestellen en bij pick-up maar 4kg krijgen...hallo Jumbo! Gelukkig kon Albert Heijn mij wel helpen...

JUMBO: Hallo Olaf. Wat vervelend dat niet al het ijs leverbaar was, onze excuses voor het ongemak. Dit proberen wij natuurlijk te voorkomen. Was er in de winkel ook geen ijs meer? Fijne avond.

Martin: **Wat een knullig en slecht antwoord, Jumbo!!**

(2 reacties verwijderd)

---

**Sequentie 70:**

Jessica: We balen... Met de Jumbo-dagje-uit-munten wilden we het verjaardagsfeestje van onze dochter met korting vieren in Dierenpark Amersfoort. Juist een dag uitgekozen met de maximale korting van 15 euro, is ineens de maximale korting gewijzigd in 10 euro... (blijkt dat kortingskaarten van 15 euro dan al op zijn, zonder waarschuwing...). Zo valt het feestje onverwacht duurder uit...(datum kunnen we nu niet meer verzetten...). Misschien hebben anderen iets aan deze waarschuwing....

JUMBO: Hallo. Wat vervelend, onze excuses voor het ongemak. Helaas kan de prijs inderdaad stijgen. De tickets zijn namelijk op basis van beschikbaarheid. Begrijpen we goed dat jij op een eerder moment had gekeken en ze toen nog 15 euro goedkoper waren en nu maar 10 euro? Hopelijk kunnen jullie er toch nog een leuk verjaardagsfeestje van maken. **Mocht je meer vragen hebben, mag je altijd onze collega's van Mr. Ticket bellen. Zij regelen voor ons namelijk alles rond de tickets. Ze zijn te bereiken op 088 - 778 01 94.** Fijne middag.

---

**Sequentie 71:**

Jeanine: Ehm.. Ik weet niet wat er precies in m'n eierkoek zat, maar dat het keihard is weet ik wel. Buiten dat het echt pijn deed is het ook echt levensgevaarlijk voor kleine kinderen..

JUMBO: Hallo Jeanine. Dat is zeker niet de bedoeling, onze excuses voor het ongemak. **Zou jij ons in een privébericht iets meer informatie willen sturen? Wij ontvangen graag een foto van de houdbaarheidsdatum en de product-/streepjescode. Ook zouden wij graag jouw e-mailadres ontvangen, voor het geval dat onze collega's nog aanvullend vragen hebben.** Dan kunnen wij dit namelijk onderzoeken met de leverancier. Ondertussen mag jij ook langs de servicebalie in de winkel, dan krijg je alvast nieuwe eierkoeken. We horen het graag.

---

### Sequentie 72:

Tamara: Beetje jammer!! Ben je een dagje uit aan het boeken tot 2x toe bij het betaalprogramma dan is hij weg nu een 3e keer geprobeerd krijg je niet meer de €15,00 korting maar €10,00 en ong 65 kortingscodes weg!!

JUMBO: Jeetje, dat is gek! **We raden je aan om even contact op te nemen met Mr. Ticket op 088 - 778 01 94.** Zij gaan namelijk over de website en kunnen jou hierbij helpen. Onze excuses voor het ongemak!

---

### Sequentie 73:

Kitty: Al eerder heb ik aangegeven dat het voor vegans en vegetariërs lastig inkopen is...alles staat overal ergens tussen. Daarom hier maar eens een foto hoe het ook kan. Want er kan schijnbaar wel een sectie gemaakt worden voor voedselproducten speciaal voor mensen met suikerziekte wat natuurlijk geweldig is. Maar voor mensen die bewust kiezen voor hun gezondheid...bewust kiezen om niet mee te werken aan het onnodig afslachten van dieren op gruwelijke wijze...bewust kiezen opdat onze kinderen en kleinkinderen nog een bewoonbare planeet hebben in de toekomst. Deze mensen moeten gewoon blijven spoorzoeken in de winkels...en dat is geen goede strategie het is nl de grootst groeiende groep mensen..ik ben niet de enige. Wellicht wel een van de weinigen die niet stopt met erop te wijzen dat er in de supermarkten gewoon een afdeling moet komen waar alle produkten staan voor een vegan lifestyle...en die produkten mogen best uitgebreider.

JUMBO: Hallo Kitty, dat ziet er inderdaad supermooi en overzichtelijk uit. **Bedankt dat je ons attendeert op dit goede idee.** We geven je suggestie daarom ook graag intern door zodat naar deze mogelijkheid gekeken kan worden. Bedankt en een fijne dag!

---

### Sequentie 74:

Melanie: Hallo Jumbo

Normaal ben ik niet van de klachten maar dit gaat me echt te ver! Ik heb bij jullie vandaag ayran gehaald en dit zat er in. Hopelijk doen jullie hier snel wat aan want ik ben nu kots en kots misselijk aangezien ik al twee slokken had genomen (foto bijgevoegd van schimmel in de beker)

JUMBO: Hallo Melanie, we kunnen ons voorstellen dat je hier van geschrokken bent, dat is een erg onaangename verrassing. Onze oprechte excuses voor deze vervelende ervaring. We willen graag met de leverancier onderzoeken hoe dit heeft kunnen gebeuren. **Zou je ons**

daarom de productiecode, tnt en streepjescode kunnen sturen? Mocht je hier niet uit komen, dan kan je ook een foto van de productverpakking maken als je deze nog hebt. Zou je daarbij ook je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres kunnen doorgeven in een privébericht?

We gaan onderzoeken waar het mis is gegaan. Mochten we aanvullende vragen hebben, dan wordt er mogelijk telefonisch contact met je opgenomen. Uiteraard mag je daarnaast, wanneer het jou het beste uitkomt, terug naar de winkel. Onze collega's bij de servicebalie zorgen er dan voor dat je sowieso vast een vervangend product ontvangt. Je mag natuurlijk ook je geld retour vragen. Bedankt voor je melding en nogmaals onze excuses!

---

### Sequentie 75:

Nick: vodafone!!!!

ruim 2 maanden de telefoon laten vallen, meteen vodafone gebeld zodat hij kan worden gerepareerd. krijg ik te horen dat ik niet ben verzekerd. ik weet 10000% procent zeker dat ik dat wel ben aangezien ik mijn abbo toen heb verlengd met een Red abbo zodat ik altijd een gelijkwaardig leentostel krijg etc. Dus toen gingen ze het uitzoeken en de gesprekken terugluisteren. ongeveer 1 maand later nog niks gehoord en dus opnieuw contact opgenomen. Toen kreeg ik te horen dat ze er niks van konden terugvinden en dus alles opnieuw moesten gaan opzoeken. Nu 2 maanden later is het scherm zover kapot dat ook de home button eruit is gevallen. Opnieuw contact opgenomen en nu zijn ze weer alles kwijt en moet alles weer opnieuw worden uitgezocht. Hier word je toch schijt ziek van? Als ze het niet snel oplossen stap ik mooi over naar een ander!!!!!!

VODAFONE: Wat een verhaal Nick :- ( Ik kan me goed voorstellen hoe je je voelt. Als ik het goed begrijp uit je verhaal staat de verzekering niet op het contract en hebben mijn collega's daarom de bandopname van het verkoopgesprek voor je opgevraagd. Klopt dat? Ik kijk graag met je mee waarom dit zo lang duurt zodat je zo snel mogelijk je toestel kunt laten repareren. **Wil je ons een privébericht sturen met daarin je naam, adres, klantnummer, 06-nummer, geboortedatum en de laatste 4 cijfers van je bankrekeningnummer?** ^Vera

---

### Sequentie 76:

Titus: Dit is toch werkelijk waar niet te geloven! (Foto bijgevoegd van een persoonlijk gesprek met Vodafone, waarbij de medewerker van Vodafone aangeeft dat diegene momenteel niets kan betekenen voor de betreffende klant).

VODAFONE: Hoi Titus,

Ik zie dat we al via een privébericht met elkaar in gesprek zijn.

**Mocht je vragen of opmerkingen hebben dan kun je op het betreffende privébericht reageren.**  
Groetjes, Linda

---

### Sequentie 77:

Jeroen: hallo met jeroen heb gisteren om 17.00 uur een abbo besteld hoelaat of wat kan ik hem verw8 en heb geen imail gehad wat dan ook ??

VODAFONE: Hoi, met Vera ;-) We proberen bestellingen indien op voorraad binnen 2

werkdagen te verzenden. Normaal gesproken ontvang je wel een bevestiging van je bestelling. **Wil je contact opnemen met onze collega's van de verkoopafdeling op het nummer 0800-0560?** Zij kunnen voor je uitzoeken wat de status van je bestelling is. ^Vera

---

### Sequentie 78:

Sander: Goedemiddag Vodafone... of laat dat goede maar weg. Al weken word mij verteld dat de HTC10 mondjes maat binnenkomt. Al heel vaak gebeld met jullie en steeds een ander verhaal... En dan lees je op de internet forums dat mensen die m in Mei besteld hebben al in bezit hebben. Terwijl ik hem al op 22 April besteld heb Ben toch wel nieuwsgierig hoe t er nu echt zit?

VODAFONE: Hoi Sander,

Ik zie dat we ook al via een privébericht met elkaar in gesprek zijn.

**Mocht je vragen of opmerkingen hebben dan wil ik je vragen om op dat betreffende bericht te reageren.**

Groetjes, Linda

---

### Sequentie 79:

Wesley: Beste vodafone,

Jullie weten me elke keer weer onaangenaam te verrassen.

Ik heb sinds mijn verlenging juli 2015 alleen maar problemen met de facturen.

Allereerst activeren jullie een verkeerd abonnement. En betaal ik veel te veel. Dit hadden jullie beloofd recht te zetten tot op de dag van vandaag wordt ik geblokkeerd, dit is inmiddels de 5e keer.

Ik deel het niet graag op deze manier maar jullie laten me geen keus. Ik hoop ook echt dat jullie dit zsm oplossen. Anders ben ik genoodzaakt dit toch echt aan mijn advocaat te sturen. Aangezien ik ook alles zwart op wit heb.

VODAFONE: Hoi Wesley, dat klinkt niet goed! Ik wil je hier graag mee helpen. Wat klopt er precies niet aan je rekening? **Stuur even in een privébericht je adres, 06-nummer, geboortedatum, klantnummer en de laatste 4 cijfers van je bankrekeningnummer.** Dan kijk ik het e.e.a. voor je na. ^Paria

---

### Sequentie 80:

Alies: Blijkbaar is het verschrikkelijk moeilijk om bij het verlengen van je abonement van vast op mobiel af te komen!! En weet 3 van 4 medewerkers die ik vandaag gesproken heb niet eens waar ik het over heb. Nog steeds niet geholpen!!

VODAFONE: Hoi Alies, dat zou uiteraard niet de bedoeling mogen zijn :( Ik kijk graag na wat er nu precies gedaan is. **Kun je ons een privébericht sturen met daarin je naam, adres, klantnummer, 06-nummer, geboortedatum en de laatste 4 cijfers van je bankrekeningnummer?** Groet, Stephan

---



**Sequentie 81:**

Celesta: Komt er nog een bus op driebergen Zeist of hoe zit dit? Te treinen vanuit Arnhem blijven maar mensen uitladen maar we kunnen geen kant op? Ik had een half uur geleden al in Amsterdam moeten zijn en sta nu al ruim 3 kwartier op driebergen Zeist vast. Ik heb al 2 bussen gezien!

Bravo NS, Bravo...

NS: Hoi Celeste,

De storing tussen Driebergen en Utrecht is voorbij, er zal nog vertraging inzitten maar de treinen beginnen weer te rijden.

Groeten Marit

Celesta: Dan ben ik alsnog vanaf vanmorgen 07.12 al onderweg! Dit valt niet goed te praten ik ben al veel eerder weg gegaan van driebergen Zeist omdat het daar ontzettend slecht geregeld was.. Ben terug naar Nijmegen gegaan om via Den Bosch te reizen om op die manier nog aan te op mijn werk te kunnen komen! In de laatste week voor ik naar Amsterdam verhuis weten jullie er echt nog een flink potje van te maken! Schande!! Ik kom om 12.45 aan op werk, dan ben ik ruim 5,5 uur bezig geweest om op werk te komen!!!

Celesta: **En mijn naam is CelestA!**

NS: Sorry Celesta! Vervelend dat het zo lastig is gegaan. **Je zou wel geld terug bij vertraging kunnen vragen via onderstaande link:** <http://bit.ly/1MWnn5E>. Gr, Yvonne.

---

**Sequentie 82:**

Sonja: Fijn hoor dat Ziggo Internet en TV. maandag heeft een mannetje in het kastje op straat een verkeerde knop omgedraaid, waardoor we geen internet en tv meer hebben.

Eerstvolgende mogelijkheid om een mannetje te sturen om die knop weer om te draaien is vrijdag (met de mogelijkheid dat het pas volgende week dinsdag wordt -zal Vinnie leuk vinden met de start van het EK vrijdag).

Heel fijn aan het eind van het schooljaar als er tientallen studenten wachten op je nakijkwerk zodat ze op tijd kunnen afstuderen of kunnen overgaan naar het volgende jaar.

Oplossing van Ziggo: misschien kunt u een zakelijk (dus duurder) abonnement afsluiten zodat u snellere service krijgt. (PARDON??!???)

1 mannetje, 1 knop

ZIGGO: Hey Sonja,

Daar gaan we haast bij maken!

**Kun je me een privébericht sturen (<http://bit.ly/Facebookprive>) met je adres klantnummer en een telefoonnummer waarop je bereikbaar bent?**

Groet,

Mark

---



**Sequentie 83:**

Ilse: Hoi Ziggo!

Ik heb de laatste tijd problemen met de wifi verbinding thuis op mijn mobiele telefoon. Sinds een aantal weken maakte mijn mobiel (een sony) sowieso niet meer automatisch verbinding en werd het signaal steeds zwakker. Ik heb een wifi versterker in huis waarmee het wat beter gaat, maar als ik een verdieping hoger of lager ben heb ik bijna tot geen verbinding. Het rare is dat ik wel een goede verbinding heb met andere wifi netwerken (bijv bij anderen thuis). Daarnaast hebben alle andere apparaten in huis, zoals andere mobiele telefoons of laptops enz, er geen last van.

Hebben jullie dit probleem eerder gehoord en weten jullie misschien een oplossing?

Ilse

ZIGGO: Hoi Ilse,

Vervelend dat je deze problemen ervaart. Het vreemde is, dat blijkbaar niet alle apparaten in je huis dit probleem ervaren. Je geeft aan een Access Point te hebben, maar dat ook dit niet optimaal werkt, waar is het Access Point geplaatst?

**Graag ontvang ik een privébericht met je klantnummer en adresgegevens, dan ga ik je modem uitlezen.**

Wat je kunt doen is de tips via onderstaande link eens doornemen. Dit zou een verbetering moeten opleveren.

---

**Sequentie 84:**

Deborah: Ik vond jullie een heel net bedrijf omdat jullie als enige van alles wat ik moest opzeggen na overlijden van familielid een daarvoor bestemd opzegformulier hadden. Netjes ingevuld en opgestuurd in april. 2 juni maar eens contact gezocht via formulier online (bellen was lang in de wacht) waarom dit nog steeds niet verwerkt is. **Nog steeds geen reactie...** En ondertussen blijven incasseren van een rekening van iemand die overleden is...#klantvriendelijk .....

ZIGGO: Hey Deborah,

Dat klinkt alsof er van alles mis gaat. Ik kan me voorstellen dat je hier totaal niet blij mee bent.

**Wil je mij in een pb de postcode en het huisnummer sturen, van het abonnement waar het over gaat?** Ik ga je verder helpen!#ZiggoHelptIedereen

Groetjes, Lycke

---

**Sequentie 85:**

Wout: krijg het niet voor elkaar om op de pc tv te krijgen firefox en silverlight enz geinstaleert krijg wel de tv zenders maar als ik er o klik blijft hij maar draaien en komt niet veder gaarne help

ZIGGO: Hoi Wout, Hmm, dat is niet de bedoeling! **Stuur je mij je postcode en huisnummer in een privébericht? Dan neem ik contact met je op.**

Groet, Marije

---

### Sequentie 86:

Dirk: Ziggo,

Ik weet niet of mijn vader heeft gekozen om dit bij ons abonnement te hebben, maar klopt het dat de internet in ons huis bizar vaak helemaal weg is?

Zoals vanavond de hele nacht en nu nog steeds?

Of slaat er z'n 40x per week onweer bij jullie in?

Met de vriendelijkste groet,

Dirk Baltussen

ZIGGO: Hey Dirk,

Dat is schokkend om te horen en kan natuurlijk niet de bedoeling zijn. **Heb je voor mij in een PB de postcode en het huisnummer van jouw vader?** Dan ga ik er bliksemsnel mee aan de slag. #ZiggoHelptIedereen

Groet,

Django

---