

Betreft: Bestelling <nummer> & intern dossiernummer <nummer>

Datum: 12/10/2018

“Beste klant, wij begrijpen hoe kostbaar uw tijd is.” De intro van de wachtmuziek op uw customer service nummer klinkt drukbezette ondernemers als mezelf als muziek in de oren! Alleen begint deze mooie belofte behoorlijk sarcastisch te klinken na de zoveelste keer wachten. Zeker wanneer de vriendelijke telefoonstem aangeeft dat de wachttijd ongeveer 6 minuten in beslag neemt, en ik uiteindelijk voor de zoveelste keer na +20 minuten wachten de oproep verbreek. Dat gezegd zijnde, wil ik uw aandacht vestigen op een heel andere frustratie. Deze brief gaat namelijk helemaal niet over de wachttijden van uw telefonische dienst-na-verkoop.

Neemt u alvast even **dossiernummer <nummer>** bij de hand? Aangezien mijn tijd wel degelijk kostbaar is, ga ik in dit schrijven namelijk enkel de hoogtepunten van mijn IKEA-ervaring aanhalen. De details kan u verder wel raadplegen in uw interne dossiers.

Summiere situatieschets & tijdlijn

Ik ben een zelfstandige ondernemer en alleenstaande mama die helaas in een complexe vechtscheiding verwickeld zit. Omdat de rechtbank tijdens de eerste zitting een “sociale inspectie” heeft gevorderd, wou ik ondanks mijn huidige financiële uitdagingen toch een goede indruk maken op de maatschappelijke werkers en mijn appartement al ietwat inrichten met meubeltjes. Vandaar mijn keuze voor de trendy, plaatsbesparende en budgetvriendelijke meubelstukken van IKEA.

Op **29/09/2018** plaatste ik dus vol enthousiasme een (toch wel aanzienlijke) online bestelling met de optie thuislevering. Mijn entourage verklaarde me gek dat ik **149 euro (!) transportkosten** zou betalen aan IKEA in plaats van zelf de meubels te gaan afhalen. Aangezien ik mijn familie- en vriendenkring al voldoende belast heb om mij in deze moeilijke tijden bij te staan, ik als zelfstandige en single mama niet veel tijd voor shopping over heb én ik absoluut zeker wou zijn dat de meubels op tijd geleverd en gemonteerd zouden geraken tegen mijn sociale inspectie, vinkte ik toch de optie thuislevering aan. Iets dat ik me snel zou beklagen.

De minder-volumineuze artikelen in mijn bestelling werden al op **03/10/2018** geleverd via BPost. Een veelbelovende start van mijn IKEA-avontuur. De grotere stukken zouden op **10/10/2018** per vrachtwagen geleverd worden. Nog net op tijd voor mijn sociale inspectie.

Op 02/10/2018 ontving ik bovendien een kristalhelder mailtje met praktische informatie. Het parkeerverbod dat gevraagd werd, ben ik meteen gaan regelen en ik verplaatste ook enkele zakelijke afspraken die op 10/10/2018 gepland stonden zodat ik zeker thuis zou zijn voor de levering. Die stond tussen 10:00 en 15:00 u gepland. Perfect qua uren, want zo kon ik zeker op tijd mijn dochtertje van en naar de kinderopvang voeren.

Rond 15:58 u werd ik lichtjes ongerust. Gelukkig had ik meteen het nummer van uw contactcenter teruggevonden. Daar kreeg ik een sympathieke medewerker aan de lijn die me verzekerde dat de chauffeur onderweg was, maar er door de files pas (maar ook “zeker”) tegen 16:50 u zou geraken. Alle begrip uiteraard. Ik sta zelf ook regelmatig in de file. Dus ik verplaatste ook de volgende meeting om zeker thuis te zijn op het tijdstip van levering.

Om 17:38 (14 min), 18:20 (24 sec), 18:27 (14 min) en 18:41 (1 min) mocht ik nogmaals horen dat IKEA begrijpt hoe kostbaar mijn tijd is. Uw medewerkers delen deze visie en zouden me laten terugbellen door de transporteur om mij de wachtmuziek te besparen. U raadt het al?

Uiteindelijk kreeg ik om 18:47 (10 min) van uw medewerkers te horen dat de transporteur onbereikbaar was en ik de levering niet meer diende te verwachten. Men zou een notitie maken om mij daags nadien eerste werk op te bellen en de goederen per expres taxidienst te verzenden. Ik gaf aan dat het telefonisch contact voor 9 u of na 11 u diende te gebeuren aangezien ik eerst bij de politie langs moest voor verhoor én sociaal onderzoek. 3 keer raden wanneer de telefoontjes binnen kwamen?

Maar goed, uiteindelijk toch een vriendelijke dame aan de lijn gekregen die me verzekerde dat de goederen **vandaag op 12/10 tussen 09:00 en 12:00 u geleverd** zouden worden. Zoals gebruikelijk verplaatste ik nogmaals mijn meetings en zowaar, rond 11 u verscheen er effectief een transporteur aan mijn deur.

Hoewel de sociale inspectie reeds plaatsvond (zonder meubels dus) was ik toch erg blij dat de zaak nu afgerond zou worden. Tot ik mijn bestelling begon na te kijken.

1. kleine artikelen (lampenkap, keukengerief, douchekop, ...) blijkbaar opnieuw geleverd. Die had ik echter voordien al via BPost ontvangen.
2. Geen 23 pakketten zoals op de leveringsbon, maar 18 kartons ontvangen. Voor zover ik kan zien ontbreekt ik de BRINMES onderdelen van het bed. Vervelend aangezien ik momenteel op matrassen op de grond slaap. Ik verwijs naar de scan in bijlage waarop u aan de cirkeltjes zal zien welke dozen ik wél heb ontvangen. Ik geef echter toe, dat ik de kartons nog niet geopend heb en dus niet weet of deze onderdelen eventueel niet in een andere verpakking vervat zitten.

Om af te ronden, want er is net opnieuw exact 00:44 u van mijn kostbare tijd in het schrijven van deze brief gekropen. Met uw wachtmuziek op de achtergrond als u zich zou afvragen hoe ik de duurtijd zo precies kan bepalen.

Conclusie van het verhaal:

- voor niets een parkeerverbod geregeld op 10/10 in een straat waar parkeerplaatsen en burenliefde schaars zijn
- de aangeboden hulp bij de montage kunnen afbellen wegens geen levering
- lichte frustraties dat IKEA niet zelf het initiatief neemt om klanten te verwittigen bij laattijdige levering
- na talloze uren wachtmuziek en de vele telefonische contacten alsnog een verkeerde levering????

U begrijpt dat mijn geduld stilaan opgebraakt nu. Wat stelt u precies voor om dit alsnog recht te trekken?

Ps: Eerlijk is eerlijk. Ik sta erop u te melden dat de customer service medewerkers die dienst hadden op 10/10/2018 (Tom bijvoorbeeld) een compliment verdienen voor hun begripvolle en professionele communicatiestijl.

Met nieuwsgierige groeten,

<naam>