

30th DCA Annual Congress, Rome



- Over een paarse krokodil, system-says-no, chatbots – en hoe échte mensen alles toch weer goed maken.

Ik had al een slecht voorgevoel bij het inchecken in Rome: bij aankomst in Rotterdam bleek mijn koffer niet te zijn meegekomen. Op mijn telefoon zie ik waar hij staat: Rome, Terminal 1.

Rotterdam: "Ach mevrouw vervelend, ja Rome staat erom bekend. Hmm, ik zie dat u niet een complete tag heeft gekregen." Ik krijg een website voor de updates.

"Searching for your luggage."

Daarin ook het een contactnummer van de bagageafhandelaar.

Avia: R'dam: "Wij kunnen pas wat doen als de koffer hier is".

Ja maar hij staat dus daar. Ik heb zelfs een foto van waar hij staat!

"Het systeem kan geen foto's verwerken."

Wat kun je wel doen? En vooral, wie is verantwoordelijk?

GenZ: "Ik voel me heel ongemakkelijk bij dit gesprek."

Transavia klantenservice: "De bagageafhandelaar is verantwoordelijk."

Maar ik heb een contract met Transavia dat ze mijn spullen vervoeren.

Transavia: "Ons niet bellen."

De rode koffer aka de paarse krokodil op Terminal 1 beweegt niet.

Ik bel Rome. Op zondagochtend vergeet een medewerkster de bedrijfspolicy dat de telefoon niet wordt opgenomen.

Avia Rome: "U denkt toch niet dat ik ga zoeken met een halve tag?"

"Searching for your luggage."

Transavia: "we hebben contact gehad met Rome." Correctie: u heeft een melding gemaakt in het systeem. Dat is niet hetzelfde.

Transavia via Instagram. "Wat vervelend en we snappen dat het frustrerend is. We adviseren u de app te volgen."

Maar wie doet er iets om te zorgen dat mijn koffer met een halve tag ook daadwerkelijk op een vliegtuig gezet wordt? "Wat vervelend etc." Spreek ik eigenlijk wel met een persoon? Of is dit een bot?

"U mag zelf de bagageafhandelaar op Rome bellen." Mág! Maar die nemen dus de telefoon niet op. En hoezo moet ik bellen?

Ik geef het bijna op.

Een week later vlieg ik weer terug naar Rome. Een laatste poging:

"Ik zie dat de koffer vandaag klaar staat voor transport naar Rotterdam." NEE, niet nu ik net de andere kant op ga. Stop!

Een aardige dame van Avia geeft toe dat het systeem niet werkt, en stuurt nog een mailtje (in datzelfde systeem).

In het vliegtuig vraag ik de crew om hulp, zij zien tenslotte de bagage voor de retour ingeladen worden. Geweldig, ze gaan me helpen!

In Rome meld ik me direct bij de balie van Avia. Timeframe: 45 minuten voor de vlucht naar Rotterdam vertrekt.

"Ja ik heb iets gehoord over een koffer die naar Rotterdam moet."

Ze gaat bellen. En nog eens bellen.

Dan komt de medewerker in een oranje hesje met mijn rode koffer aangelopen. Van de band geplukt. Hallelujah!

Wat is de les hier? Je kunt nog zoveel systemen inrichten, maar het zijn uiteindelijk MENSEN die willen, die durven in oplossingen te denken en luisteren, waardoor iets voor elkaar komt.

En de koffer? Die staat nu weer rood te glimmen bij mij in Rome.

[Transavia Aviapartner](#)

- **Show translation**





Sandy Grace

2 Std. · 📷

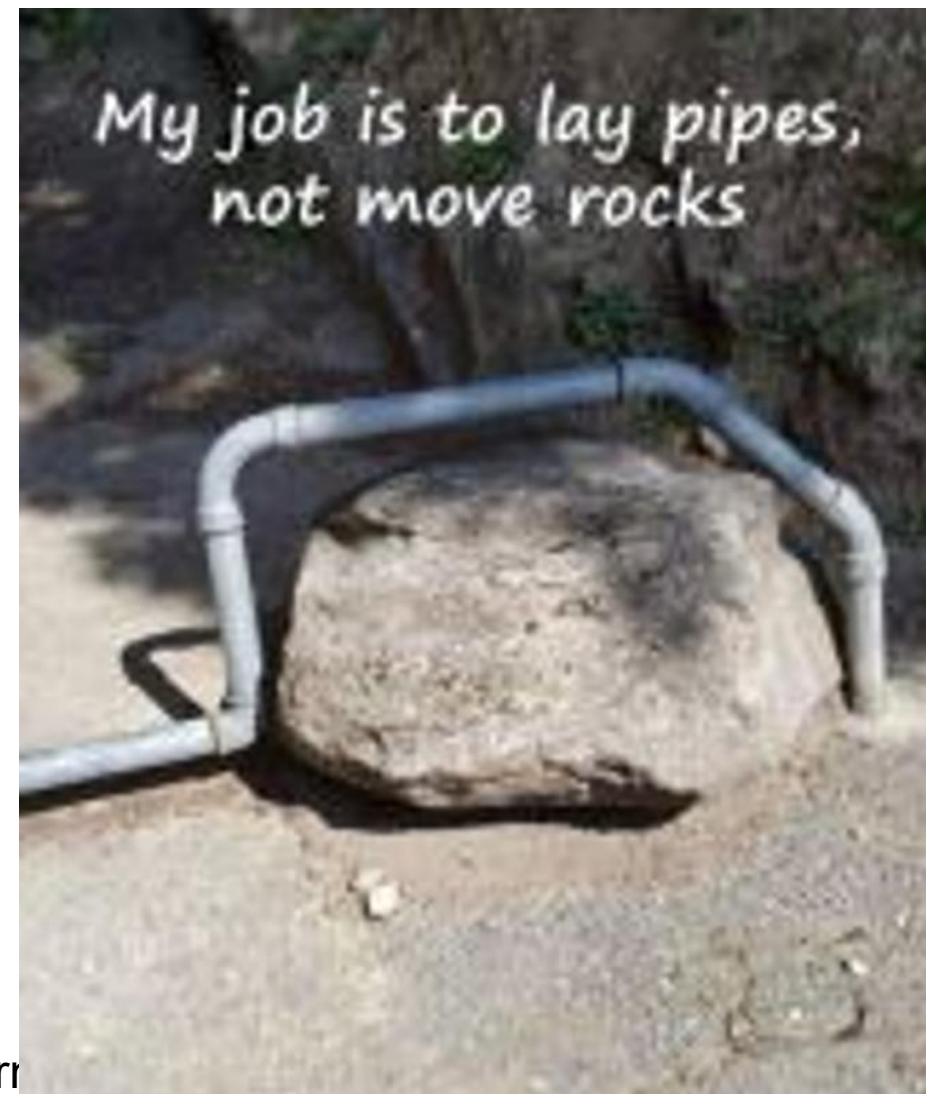
Drilling in holiday campground today and one of the residents gave me a picture of the last drillers they used 😂😂😂

👍❤️ 32

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren 📤 Senden

OPPO Find N3

Stillwater | 22 November 2025 at 7:46 am



Logo Firm



