

NEWS

Vier sterren voor de wachtkamer

Een recensie van een verblijf waar verder niemand recensies schrijft.

7 september 2026, Tobias Engl



Meestal sturen ze me naar restaurants, af en toe naar hotels. Deze keer luidde de opdracht anders: bespreek een wachtkamer. Preciezer gezegd: het klantenloket van een energiebedrijf, waar u een meter op een andere naam zet en contracten regelt, kortom een van die plekken waar u zelden vrijwillig komt. Ik ging met lage verwachtingen. Ik kwam verrast terug.

Al bij de ontvangst verdwijnt de gebruikelijke verwarring. Een scherm vlak bij de ingang laat zien waar u heen moet, geeft een volgnummer en noemt de verwachte wachttijd, eerlijk tot op de minuut. Geen rij, geen papiertjeschaos, geen loket waar u eerst moet vragen waar u iets kunt vragen.

De wachtkamer zelf houdt de stemming erin zonder opdringerig te zijn. Uw nummer verschijnt geruisloos op het display, er wordt geen naam door de ruimte geroepen, wat discreet en prettig is. Op een tweede scherm lopen mededelingen over tarieven en termijnen, rustig en leesbaar, ook in het Turks en Engels voor wie dat nodig heeft. Wie slecht ziet, krijgt grotere letters.

Oriëntatie ★★★★★

Discretie ★★★★★

Wachtbeleving ★★★★★

Sfeer ★★★★★

Per saldo het beste wat over zo'n plek te zeggen valt: u merkt de techniek niet, u merkt alleen dat alles vlot gaat. Achter het rustige oppervlak werkt ScreenWay, lokaal en in Europa. Vier van de vijf sterren, en de ontbrekende gaat er alleen af omdat het nu eenmaal een gang naar het loket blijft.