

Het was voor Erik Hauwert uit Sassenheim even wennen toen hij in september bij VOIPZeker aanklopte voor een Voip-verbinding voor zijn Etos-zaken. “Er werd naar me geluisterd, er werd gelijk meegedacht en ik proefde een positieve, proactieve houding. Heel anders dan ik gewend was bij KPN en Telfort. Eigenlijk was ik op dat moment al om.”

## Etos Hauwert in Leiden en Sassenheim kiest voor VOIPZeker ‘Korte lijntjes, daar houd ik van’

Erik Hauwert en zijn vrouw Roniëlle bestieren sinds 2005 een Etosvestiging aan de Standerdmolen in Leiden. In 2010 hadden zij de kans om een vestiging te openen in hun woonplaats Sassenheim en die mogelijkheid wilden ze niet laten liggen. “We zijn Sassemers, dus dat was voor ons een gouden kans.” Sindsdien runt Erik de winkel in Leiden en Roniëlle

Sassenheims bedrijf, dat moet wel goed zijn.” En dat was het ook. Vanaf het eerste contact voelde Hauwert een klik. “Dat gaf vertrouwen. Je merkt dat er echt naar je geluisterd wordt. VOIPZeker is anders dan die grote, logge telecombedrijven, ze nemen nog echt de tijd voor je en de lijntjes zijn kort. Daar houd ik van.” Sinds oktober neemt Etos Hauwert de diensten van VOIPZeker af en dat bevalt goed. “Alles was ook snel geregeld. Het hele traject heeft nog geen maand geduurd. Er is hier een technische man langs geweest om te kijken wat we in huis hebben, wat we nodig hebben en wat er eventueel uit kan. We hebben uiteraard een VPN-verbinding waar de pintransactie 's overheen gaan en daar mag je absoluut niet aankomen, die is extreem beveiligd. Daar kun je niet zomaar even een internetverbinding overheen leggen, dat luistert best nauw. Dan is het goed als je iemand in huis hebt die verstand van zaken heeft.”

### Kosteloos bellen

Om de kosten te drukken werden de spraaklijnen uit het systeem gehaald. “We hadden een ISDN-lijn en een analoge lijn, die hebben we allebei behouden. Over de een gaat namelijk de VPN-verbinding en over de ander het internet. Maar het spraakgedeelte kon er uit, dat scheelt al veel aan kosten. En omdat je via VOIPZeker je internetverbinding hebt geregeld, ga je er ook gebruik van maken. Zo kunnen we nu onderling kosteloos



bellen via internet. En daarbij heb je natuurlijk een goed werkende internetverbinding in je winkels, ook niet onbelangrijk.”

Hauwert was al eerder naar KPN gestapt om te vragen hoe het dienstenpakket kon worden afgeslankt om kosten te besparen, maar liep daar tegen een muur op. “Ze konden me niet eens duidelijk vertellen wat ik nu precies aan diensten bij hen afnam. Elke keer werd ik weer doorverbonden met een andere afdeling. Ook bij andere partijen waar ik geïnformeerd heb bleef het altijd vaag. VOIPZeker was de eerste partij die zei: ‘dat komt in orde, we gaan het voor je regelen.’ Dat gaf meteen een goed gevoel.”

### Goede service

Die persoonlijke benadering en goede service onderscheidt VOIPZeker volgens Hauwert van andere telecombedrijven. “Omdat het een relatief kleine onderneming is zijn de lijntjes kort en doen ze echt hun best voor je. Er is één aanspreekpunt voor de contacten en ze bieden hele goede service. Daarbij nemen ze je veel werk en zorgen uit handen. Wij hadden bijvoorbeeld twee verschillende providers in onze winkels en wisten niet precies hoe we de transitie naar bellen via internet het beste konden stroomlijnen. VOIPZeker heeft ons daarbij geholpen met een duidelijk

stappenplan. Daardoor konden we snel schakelen en was alles snel geregeld. De feitelijke installatie was in één dag klaar.”

Ook over de nazorg van VOIPZeker is Hauwert goed te spreken. “Ze houden na de installatie een vinger aan de pols. Als je eenmaal gewend bent aan het nieuwe systeem komen ze bij je terug om te kijken of alles goed werkt en of er aanpassingen of aanvullingen nodig zijn. Die service was ik niet gewend.”

“VOIPZeker heeft ons geholpen met een duidelijk stappenplan. Daardoor konden we snel schakelen en was alles snel geregeld”

Nu is het zaak voor Hauwert om de mogelijkheden van het nieuwe systeem beter te leren kennen. “We hebben een eigen portal waar we zelf dingen kunnen regelen zoals het instellen van een keuze-menu en dat soort zaken. Daar gaan we ons langzaam in verdiepen. Maar het belangrijkste voor ons is toch dat we nu kosteloos kunnen bellen tussen de twee zaken en dat we weten dat de communicatie goed is geregeld.”

“VOIPZeker is anders dan die grote, logge telecombedrijven, ze nemen echt de tijd voor je”

de winkel in Sassenheim. “De communicatie tussen beide winkels is voor ons erg belangrijk. We bellen veel onderling over klantbestellingen, voorraden en dat soort zaken. We wilden daarom een open verbinding, een soort babyfoon waarover we makkelijk en goedkoop kunnen communiceren.”

### Vertrouwen

Een Voip-verbinding leek uiteindelijk de beste oplossing. “Hiervoor hadden we telefonie via KPN en daarvoor via Telfort, maar dat beviel ons allebei niet en werd te duur. Het bedrijf Wij, die bij ons de stroom regelt via een collectieve inkoopstelsel, tipte ons om eens te bellen met VOIPZeker, daar hadden ze positieve ervaringen mee. Ik dacht: een