



Ellen de Lange - Ros is directeur-eigenaar van Faxion – consultancy en interim management op het gebied van klant- en marktonderzoek.

Waarom ketendenken niet past bij klantcontact

Hoe lost uw organisatie klachten van klanten op? Lost u ze eigenlijk wel op, of meldt u ze alleen maar af? Als u echt klantgericht wilt zijn, dient u het klantcontact goed te organiseren.

De taal van de klacht

Een bijzonder fenomeen in het taalgebruik rond klachten is dat ze vaak niet worden 'opgelost', maar 'opgepakt' en 'afgemeld'. Dit is meer dan een taalgrapje. Dit onthult hoe de organisatie klachten ziet en er op reageert. Een klacht lijkt niet meer afkomstig van een klant van vlees en bloed met een probleem, maar wordt een anonieme melding die een behandeling moet ondergaan. Zo wordt een klacht dan aangemeld, geadmistreerd, opgepakt en behandeld. Het belangrijkste is echter de laatste stap: de klacht wordt

klaar is. Of de klant ook vindt dat de klacht is opgelost, dat is een tweede.

Klacht herhaalt zich

Ik doe veel tevredenheidsonderzoeken, ook voor afdelingen Klantreacties, en telkens weer geven klanten aan dat wat hen betreft een klacht nog lang niet is opgelost, maar dat de organisatie de klacht wel als 'gereed gemeld' ziet.

Ook bij storingen komt dit vaak voor. Een medewerker heeft de benodigde tests gedaan en niets gevonden, dus wordt 'het ticket afgemeld' zonder dat de spullenboel bij de klant weer goed werkt. Het gevolg is een stortvloed van herhaaltickets van éénzelfde klant in korte tijd. De KPI's van organisaties geven aan dat vele storingen snel zijn



deze procesbenadering, die bij het maken van auto's wellicht prima werkt, steeds meer in de dienstverlening wordt ingezet.

Goed contact met de klant

Wil je echt klantgericht werken, dan zul je ook het contact met klanten goed moeten organiseren. Dat begint met goed formuleren van wat er echt aan de hand is en een mensgerichte aan-

Een klacht wordt vaak 'opgepakt' en 'afgemeld', maar lang niet altijd werkelijk 'opgelost'

'afgemeld', alsof er een geassembleerde auto klaarstaat die de melding 'gereed' meekrijgt voordat hij de fabriek uit mag.

Interne oplossing

Een probleem van de procesbenadering bij klachten is dat de focus te sterk op de stappen ligt die binnen de organisatie worden genomen en de 'gereedmelding' niets meer zegt dan dat de organisatie zelf vindt dat ze

opgelost, maar in feite is er sprake van één groter probleem dat steeds niet goed wordt opgelost.

Te weinig oog voor de klant

Dit laat zien dat de procesbenadering bij het oplossen van klachten of storingen tot grote problemen leidt. Er is veel teveel focus op de interne processtappen, de keten en te weinig oog voor de problemen van de klant. Ik vind het verontrustend om te zien dat

pak om de problemen van je klant op te lossen. Een 'processtap gereed melden' past daar absoluut niet bij! Het ketendenken voldoet in sommige gevallen, maar is vaak niet het passende puzzelstukje bij klantcontact.

Meer columns over klantgericht werken zijn te vinden op www.deglazenwasser.blogspot.com