

TOOLBOX 48. KLACHTAFHANDELING

Augustus 2021

MAAS wil natuurlijk optimaal voldoen aan de behoeften van de klant. Klachten krijgen is dan ook niet leuk, daar zit MAAS niet op te wachten. Toch is een klacht erg handig en bruikbaar, het geeft MAAS waardevolle informatie. Met als resultaat: MAAS leert als organisatie, MAAS krijgt een betere klantrelatie en MAAS behoudt klanten.

Wat is een klacht?

MAAS geeft in het Blue Book aan wat een klacht is. *Onder klachten wordt verstaan: ledere schriftelijke uiting van ongenoegen al dan niet voorzien van een verzoek tot financiële genoegdoening (claims) naar aanleiding van geleverde producten of diensten. Dit kan een brief of een mail zijn. Een klacht is dus een (schriftelijke) melding van een klant, die de prestatie van MAAS als onbevredigend beschouwt of die de contractafspraken door MAAS onvoldoende of niet nageleefd ziet. Bovendien dient de klacht afdelingsoverschrijdend te zijn. Een klacht is nooit een storingsmelding, leegmelding of een andere aanverwante zaak. Die worden afgehandeld via de reguliere storingsprocedure.*

Als de klant een (schriftelijke) klacht heeft, waar moet deze dan geregistreerd worden?

Een schriftelijke klacht over de prestatie of contractafspraken dient altijd in het MAAS CRM-systeem (SAGE) geregistreerd te worden.

Waarom is een registratie in het MAAS CRM-systeem vereist?

Een groot deel van klachten en ontevredenheid bereikt MAAS niet of strandt op verkeerde plaatsen in de organisatie. Veel klachten blijven zo buiten beeld. Uit onderzoek is gebleken, dat gemiddeld slechts 4% van de klanten (gebruikers) formeel met een klachtmelding laat weten dat ze ontevreden zijn. Achter gekende klachten en ontevredenheid gaat eigenlijk een stuwmeer aan niet gekende klachten schuil. Een klacht kan daarom gezien worden als representatief voor een grotere groep die de klacht niet uit. De klager steekt moeite in het uiten van de klacht. Het vertelt MAAS dus niet alleen wat er bij de klager, maar waarschijnlijk ook bij veel anderen is mis gegaan in proces, product of communicatie.

Wat gebeurt er met al de klachtregistraties?

Het hele proces is kort beschreven in het MAAS Blue Book 3.3 *Afhandelen van klachten*. Een goede klantenservice kan het verschil maken in het behouden van een ontevreden klant. Een op de juiste wijze gebruikt CRM-systeem, waarmee MAAS de klanttevredenheid over een bepaalde periode kan meten, kan ook het verschil maken bij het behouden van de klant en daarmee bijdragen aan het succes van MAAS. Leren van klachten is een constant proces. Het analyseren van de klachten data helpt te bepalen waar tekortkomingen zijn en op welke vlakken vaak dezelfde klachten optreden. Het verzamelen en analyseren van klachten moet uiteindelijk leiden tot een actie, meestal een actie waarin MAAS de processen verbetert.

Hoe herken je een klacht?

Klachten worden vaak niet herkend. Logisch, want het gaat vaak om verborgen klachten. Bovendien is het menselijk de klacht te ontkennen of in de verdediging te gaan. Dit resulteert er vaak in dat zowel de MAAS medewerker als klant een vervelend gevoel aan de klacht overhouden. Deze houding valt de jou als medewerker niet te verwijten, het komt vaak voort uit onwetendheid

rondom klachtenmanagement. Daarnaast kun je klachten als bedreigend ervaren. Het zegt iets over je functioneren of zelfs over jou als persoon. Daarom worden klachten vaak niet als zodanig herkend en erkend.

Hoe kan ik een klacht met de klant bespreken, voordat ik deze ga of laat registreren?

Ik beschrijf in zeven stappen welke vaardigheden wenselijk zijn om een perfecte klachtafhandeling dichterbij te brengen. Het is niet altijd nodig ze in deze volgorde te volgen en soms zijn slechts een aantal stappen voldoende.

1. Stap 1: Welkom heten. Geef aan dat MAAS leert van elke klacht. Een goede klachtafhandeling maakt de relatie met de klant persoonlijk. Dat is één van de succesfactoren van een positieve klantbeleving. Zorg dus dat je in je basishouding en basiscommunicatie uitstraalt dat je blij bent dat de klant deze klacht uit. Wat denk je van zinnen als: "Goed dat u het meldt!" of "Fijn dat u het aangeeft!"
2. Stap 2: Luisteren, samenvatten, doorvragen. Stel jezelf vragen als: Waar gaat het precies over?, Is het eenmalig of een repeterende klacht? Is er nog meer? Laat zien dat je luistert, dit doe je onder meer door de klacht samen te vatten in je eigen woorden. Breng de volledige klacht in beeld en de klant voelt zich serieus genomen.
3. Stap 3: Begrip tonen. Je kunt begrip tonen door in de schoenen van de klant te gaan staan en je voor te stellen wat deze voelt. Vat dat kort en krachtig samen en deel dat mee. Gebruik je gewone taal, die is afgestemd op de klant. Dat je meeleeft met de last die de klant ervaart, betekent nog niet dat je meteen schuld bekent. Doordat je begrip toont, sta je meteen naast de klant in plaats van tegenover hem.
4. Stap 4: Vragen naar een oplossing. We zijn geneigd om snel op te lossen. Vraag eens naar de oplossing die de klant voor ogen heeft. "Heeft u zelf een voorkeur voor een oplossing?" of "Hoe kan ik uw probleem het beste oplossen?" Als de klant je overvraagt door zijn oplossing dan kun je uiterst kort zijn: "Dat zal voor MAAS niet acceptabel zijn, heeft u een ander idee?".
5. Stap 5: Of geef twee oplossingen. Als het voor de klant niet mogelijk is een oplossing te verzinnen biedt dan twee oplossingen en laat de klant kiezen. Wanneer je twee gelijkwaardige oplossingen aan de klant voorstelt, dan kiest de klant in 95% van de gevallen de door jou als tweede genoemde oplossing.
6. Stap 6: Waar maken. Beloof alleen wat je waar kunt maken en maak waar wat je belooft. Bij klachtafhandeling is het belangrijk de klantverwachting te overtreffen. Dat bereik je door 1% meer te leveren dan de klant verwacht.

Is een datalek van persoonsgegevens een klacht?

Ja, maar een ander soort klacht met een andere klachtafhandeling; dit proces is beschreven in Blue Book 4.7 *Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens*.

Waar kan ik terecht met klachten over ongewenste omgangsvormen of integriteit?

Te goeder trouw gedane meldingen van redelijke vermoedens van onregelmatigheden respectievelijk van misstanden binnen de organisatie vallen onder de Klokkenluidersregeling, deze is beschreven in het Personeelshandboek. Dit soort klachten en ook ongewenste omgangsvormen meld je bij de MAAS Vertrouwenspersoon. Dit soort klacht wordt dus absoluut niet in het MAAS-CRM systeem geregistreerd!