

Klantvriendelijke klachtenbehandeling

Iedereen heeft wel ervaring met een situatie, waarin hij ontevreden was over een produkt, terugging naar de winkel en onbeschoft werd afgescheept door een van de medewerkers. De eerste gedachte is dan: "Hier koop ik nooit meer wat". Volgens sommigen is kwaliteit leveren nu juist "ervoor zorgen dat de klant terug komt en niet het produkt". De schrijfsters van "Reageren op klachten" moeten dezelfde filosofie gehad hebben. In hun eigen woorden "herstelt een goede klachtenbehandeling de relatie tussen organisatie en klant, die beschadigd is door de klacht die de klant heeft ingediend".

Er zijn minstens drie redenen om stil te staan bij deze publikatie. In de eerste plaats is er maar beperkte literatuur beschikbaar op het terrein van klantvriendelijke klachtenbehandeling buiten artikelen en diktaten van seminars of trainingen.

Het is prettig dat de belangrijkste thema's met betrekking tot dit onderwerp nu verzameld zijn in een boek. Zo gaat hoofdstuk 3 in op de inhoud van de klacht, hoofdstuk 4 wordt gewijd aan het formuleren van een adequate reactie op een klacht, hoofdstuk 5 betreft het sturen van een klachtgesprek, hoofdstuk 6 schriftelijke klachtenbehandeling.

Dit boek - en dat is meteen de tweede reden voor speciale aandacht - is bovendien goed te gebruiken als onderwijsmateriaal. Aan het eind van elk hoofdstuk worden conclusies getrokken en een aantal oefeningen gegeven, die door hbo-studenten gedaan zouden kunnen worden. Hoofdstuk 8 sluit af met een korte case en herhaalt nog eens de belangrijkste tips voor een goede klachtenbehandeling middels een checklist, hetgeen bestudering van de tekst vereenvoudigt. Tips overigens die lang niet alle even voor de hand liggend zijn als je in eerste instantie geneigd bent te denken. Neem bijvoorbeeld nummer 17: "Ga er in principe van uit dat de klant gelijk heeft !"

Er is nog een derde reden, waarom deze handleiding voor een klantvriendelijke klachtenbehandeling voor het hogerberoepsonderwijs interessant is. Immers ook het hogerberoepsonderwijs bestaat uit organisaties. En ook die organisaties hebben klanten. Zonder al te diep op de discussie in te gaan wie nu de klant van een onderwijsorganisatie is, kunnen we op zijn minst drie belanghebbenden onderscheiden: de overheid, het werkveld en de studenten. Paragraaf 7.2. bespreekt voorwaarden voor klantvriendelijke klachtenbehandeling vanuit de organisatie. Ik weet zeker dat niet elke studierichting binnen het HBO klachten registreert, laat staan, dat er bijvoorbeeld: "een klachtenmanagement is dat de kwaliteit van de klachtenbehandeling bewaakt". Een onderwijsorganisatie die in haar kwaliteitszorgsysteem de klant werkelijk serieus neemt, kan niet om klantvriendelijke klachtenbehandeling heen en vindt in dit boek een groot aantal praktische suggesties hoe ze haar "klanten" beter kan behandelen.

Reageren op klachten

Handleiding voor een klantvriendelijke klachtenbehandeling

M.E. van den Bergh, M.A. van Rees

Bohn Stafleu Van Loghum

Houten/Diegem 1995

ISBN 90 313 2092 7

fl. 34,50