

# Integraal klachten management

# Customer Communication Contact

## Waarde van klachtenmanagement

Uitstekende klantbediening is een onderscheidende factor. Klanten worden steeds kritischer en mondiger. Klachtenmanagement is, als onderdeel van klantbediening, steeds vaker een cruciaal thema in organisaties. Goed omgaan met klachten kan de band met klanten versterken, het is een uitgelezen moment om het verschil voor de klant te maken. Tot op zekere hoogte is het maken van een fout in de klantbediening geen onherstelbare ramp. De behandeling van een klacht maakt echter definitief het verschil tussen 'goed' of 'slecht' in de ogen van de klant. Bij klachten staat niet alleen de relatie met de individuele klant op het spel. Via mond-tot-mond reclame, social media platforms en consumentenprogramma's is de reputatie van de organisatie breder in het geding.

Goed omgaan met klachten is een kenmerk van een succesvolle organisatie. Dat geldt zowel voor profit als voor non-profit organisaties. De wijze van omgaan met klachten heeft forse impact op klanttevredenheid, klantbehoud en het imago van de organisatie. Optimale klantbediening verhoogt de loyaliteit van uw klanten. En er is een duidelijke impact op de medewerkertevredenheid. Het is voor medewerkers belangrijk dat ze een klacht écht goed mogen oplossen (hetgeen niet gelijk staat aan de klant altijd gelijk geven). Tot slot leveren klachten vaak belangrijke verbeterinformatie op.

Veel organisaties ontwikkelen zich van productgericht naar klantgestuurd, zij zetten de klant centraal en organiseren zich met de klantbehoefte als uitgangspunt. Zij veranderen de marketingoriëntatie van zenden naar luisteren, waardoor de aandacht verschuift van sales (wervingscampagnes) naar after sales (behoud klanten). Borgen van klachtenmanagement past in die ontwikkeling. Ook binnen de geldende ISO-normen voor klantbediening is klantgerichtheid één van de leidende principes.

Het op een uitstekend niveau brengen van klantbediening vergt nogal wat van uw organisatie en van uw medewerkers. Het werkelijk vanuit de klant denken en handelen vergt een heel duidelijk commitment en vergt doorgaans een stevige cultuurverandering.

Alleen al het accepteren van en het handelen naar de volgende ruime definitie van een klacht is vaak een hele stap:

“Een klacht is elke vraag, opmerking of reactie van een klant, waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door de organisatie.”

Vanuit de gedachte dat een klacht een kans tot verbetering biedt, moet een organisatie ernaar streven zoveel mogelijk van dit soort reacties van haar klanten op te vangen.

## Verbetermanagement

Uitstekende klachtbehandeling is onderdeel van uitstekende klantbediening. Klachten zijn verbeterignalen. Zo'n signaal geldt voor de individuele klant, maar vaak ook voor klantgroepen. Deze signalen vragen naast de individuele oplossing meestal om een structurele aanpak. Hierbij is het van belang om een continu klantgericht verbeterproces te creëren.

Verhoging van kwaliteit en verlaging van de kosten gaan weldegelijk samen! Het in één keer goed presteren en het effectief leren van fouten en klachten is ook financieel aantrekkelijk.

## IKM 3000

Stichting IKM 3000 heeft een Nederlands keurmerk ontwikkeld dat het omgaan met klachten van een organisatie onafhankelijk certificeert. Het certificaat IKM 3000 toont aan dat een organisatie alle wezenlijke aspecten rondom klachtenmanagement heeft verankerd: open staan voor klachten, zorgvuldig behandelen ervan en naar tevredenheid afhandelen. En natuurlijk het leren en verbeteren op basis van klachten.

Cvision is een IKM 3000 geaccrediteerd adviesbureau. Wij kennen de eisen die IKM 3000 stelt en helpen u graag bij de verbetering of inrichting van uw klachtenmanagement, conform de IKM 3000 standaard.



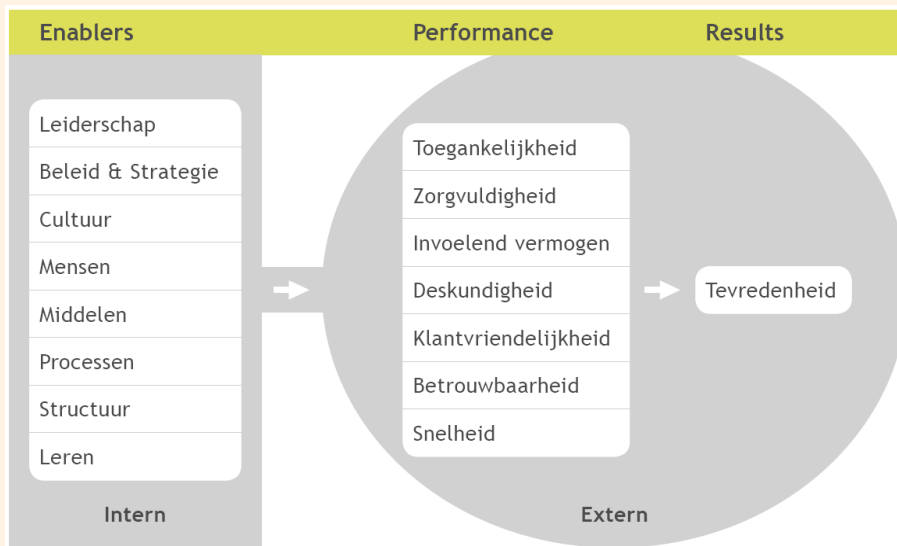
## Waarom IKM 3000?

IKM 3000 is het eerste en enige keurmerk dat de kwaliteitsprestaties en de marktperformance van organisaties op het terrein van integraal klachtenmanagement onafhankelijk certificeert. IKM staat voor Integraal KlachtenManagement. 3000 staat voor het duurzaam verankeren van de drie cruciale cycli binnen klachtenmanagement: de verwervingscyclus, de oploscyclus en de verbetercyclus. Het certificaat IKM 3000 toont aan dat een organisatie bewezen heeft alle wezenlijke aspecten rondom klachtenmanagement in de organisatie te hebben verankerd.

## Met het borgen van IKM 3000

- stellen kwaliteitsbewuste en klantgerichte organisaties vast waar ze staan op het gebied van klachtenmanagement (ontwikkelingsgraad);
- weten ze hoe goed ze feitelijk presteren op het gebied van klachtenmanagement, gerelateerd aan een norm (prestatiegraad);
- weten ze waar ze staan op het gebied van klachtenmanagement ten opzichte van concurrenten c.q. vergelijkbare organisaties (benchmark);
- weten ze of ze voldoen aan de eisen die ISO stelt op het gebied van klachtenmanagement (ISO 9000:2000 & ISO 10002);
- benutten ze het omgaan met klachten als klantenbedieningsaspect om zich onderscheidend te positioneren in de markt (positionering).

## Cvision klachten scan



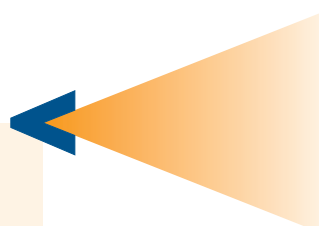
Onze klachten scan bestaat uit een aantal stappen:

Vanuit het bovenstaand klachtenmodel maken we een foto van de huidige inrichting van uw bedrijfsvoering op het gebied van klachtenmanagement. Het IKM 3000 klachtenmodel belicht de belangrijkste aspecten. Vervolgens vergelijken we uw huidige situatie met de eisen die IKM 3000 aan het klachtenmanagement stelt. Op basis daarvan leveren wij een pragmatische, concrete rapportage. Deze bevat onder meer een overzicht in hoeverre uw organisatie klaar is voor certificering. Daarnaast doen we in een verbeterplan 'quick win' aanbevelingen en waar nodig structurele verbetervoorstellen. Uiteraard kan Cvision ook ondersteunen bij de realisatie en implementatie van het verbeterplan.

### De kracht van Cvision

Met onze jarenlange ervaring op het gebied van klantbediening kan Cvision u ondersteunen om uw klachtenmanagement doelstellingen te definiëren en te behalen. Bij Cvision werken zeer ervaren mensen die hun sporen hebben verdiend binnen het vakgebied klantbediening. Het is onze passie klantcontact op een hoger niveau te brengen.

Onze consultants adviseren u graag van strategisch tot operationeel niveau. Of het nu gaat om uw klachtenstrategie, om certificering, om optimalisatie van processen of om optimale klantbediening in brede zin, binnen Cvision is alle kennis en ervaring voorhanden voor het juiste advies. Ook als het gaat om de cultuurverandering die vaak nodig is om de klantbehoefte daadwerkelijk leidend te maken.



We hebben diverse instrumenten en tools beschikbaar die u kunt gebruiken bij het verbeteren van uw bedrijfsvoering en processen. Cvision hanteert verbetermethodieken zoals Lean en Six Sigma om continue procesverbeteringen door te voeren. We zorgen dat verbeteringen niet alleen worden doorgevoerd, maar borgen en bestendigen deze ook in de organisatie.

Onze projectmanagers hebben ervaring met complexe projecten, zijn Prince2 gecertificeerd en zijn in staat om de volledige projectverantwoordelijkheid op zich te nemen. Met een focus op úw operatie, zorgen zij voor een succesvolle implementatie van integraal klachtenmanagement.

**Wij denken en doen vanuit úw klant en vanuit úw business!**

### **Meer informatie**

Telefoon +31 73 522 67 18

Fax +31 73 522 67 17

E-mail [info@Cvision.nl](mailto:info@Cvision.nl)

Internet [www.Cvision.nl](http://www.Cvision.nl)

### **Bezoekadres**

Molenstraat 40d  
5242 HA Rosmalen

### **Postadres**

Postbus 340  
5240 AH Rosmalen