

Kracht van kwetsbaarheid: Compensatie moet je doen



Publieke dienstverlening 2008

Hein Albeda



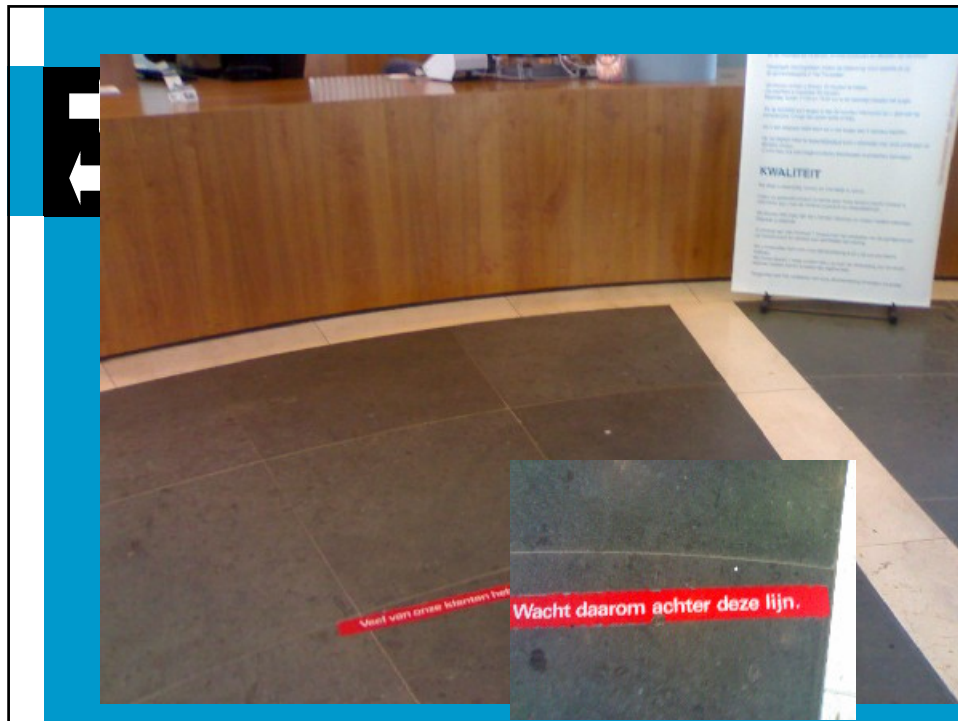
Kracht van kwetsbaarheid

- Het moeilijke inleven in de klant
- Doen wat je zegt
- En als dat niet is gelukt?
 - Compensatie niet doen
 - wel doen, maar niet zeggen
 - wel zeggen en wel doen
- Voorbeelden, aftrap voor debat



Kracht van kwetsbaarheid

- Bedrijfsleven krijgt onmisbare informatie
 - Vinden de klanten het goed?
 - Hebben anderen iets beters?
- De druk van weglopende klanten zorgt voor betere monitoring en snellere aanpassing
- Medewerkers krijgen ook eerder te horen of ze hun werk goed doen





Waarom handvesten

- Haren: pas op Groningen annexeert ons
- Den Haag: van art 11 naar meest klantvriendelijk
- AH: bedreigde positie als supermarkt
- Jumbo: kwaliteit en betrouwbaarheid



Laat het de klanten zien!





Jumbo: 7 regels soms compensatie

Jumbo: Gegarandeerd de laagste prijs of u krijgt van mij € 1000,- aan boodschappen gratis!

Zodoe, u weet: Jumbo is de grootste groenkeurige en goedkoopste supermarkt van Nederland. En dat is niet alleen te zien aan de lage prijzen, maar ook aan de vriendelijke service. Zo zijn we de enige supermarkt die u gratis afhaalt en bezorgt. En dat is niet alleen te zien aan de lage prijzen, maar ook aan de vriendelijke service. Zo zijn we de enige supermarkt die u gratis afhaalt en bezorgt.

'Vriendelijkheid kost bij ons niets! We zetten graag 'n stap extra voor u!'

'De Wachtende in de rij? Kan er wel 'n kassa bij? Dan zijn al uw boodschappen gratis!'

Jumbo Supermarkten - 7 Zekerheden - Hazelle Trefos

http://www.jumbosupermarkten.nl/boots/leerdiet.aspx?Itemid=1201

De 7 Zekerheden van Jumbo:

- Elke dag: euro's goedkoper
- Elke dag: service met een glimlach
- Elke dag: voor al uw boodschappen
- Elke dag: is vers ook echt vers
- Elke dag: wilt winkelen
- Elke dag: Niet tevreden? Geld terug!
- Elke dag: slaan uw wensen serieus

[-FF-CL-272008](#)

Keukenhof HOLLAND

LANDSTICKE PRINKE WACH

Plijn Bandoonges | Zoeken | Dine Keuzes | Functie

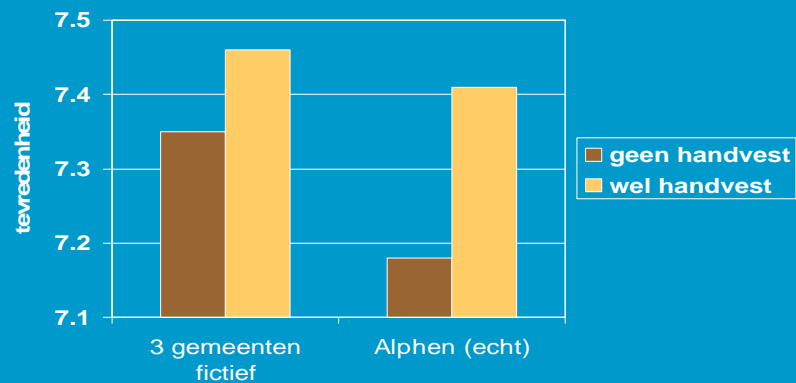


Praktische voorbeelden

- Niet goed? Geld terug!
- 3 in de rij? Dan openen we er een kassa bij
- Elders goedkoper? Dan voor die prijs
- U wacht te lang? Dan krijgt u het product gratis
- Wij repareren het speeltuig niet snel genoeg? Dan maken wij een bedrag over
- Als u langer wacht dan een half uur bezorgen we paspoort thuis



Servicenormen werken





Wat is uw belofte waard?



Niet vertellen, misschien doen

- Niet bij zachte normen als vriendelijkheid
- Niet als compensatie lijkt op afkopen
- Vb: bos bloemen bij ongelukkige samenloop van omstandigheden



Wel doen, niet over praten

- Als compensatie lijkt op afkopen,
- bij emotionele gebeurtenissen,
- maar de compensatie wel goed werkt

- Let op: laat welgemeende excuses ook echt zijn



Casus: politie voorbeeld van niet zeggen, wel doen

- Verreweg de meeste aangevers en baliemedewerkers reageren sterk negatief op het idee van de compensatie. *“Het idee van: laat ze lekker zitten en geef ze een pen.” (aangever)*
- *“Met de compensatie geven ze niet alleen toe dat ze een probleem hebben, maar geven ze tevens aan dat ze zich erbij neerleggen: Oke , dit doen wij niet goed en hier is een goedmakertje waarmee we het af willen kopen.” (aangever)*



Casus politie



Om wie het gaat ...

- Er is echter een belangrijk verschil tussen wat mensen *zeggen* over de compensatie en hoe ze reageren als ze er een krijgen. Zo konden de burgers die gecompenseerd waren dit wel waarderen.
- *“Toch iets van een excuus, sorry dat u heeft moeten wachten, maar we hebben het ook zo druk.” (aangever)*



Wel doen, wel over praten



- Hoe zakelijker de gebeurtenis en hoe preciezer de norm: zorgen dat er nooit compensatie nodig is.
- Zoek zo veel mogelijk een compensatie die past bij de activiteit
- Niet goed geld terug (of naar een goed doel)



Voorbeelden

- Woningcorporatie Ons Doel: servicebeloften
- Gemeente Den Haag: reparatie speeltuig binnen 3 dagen



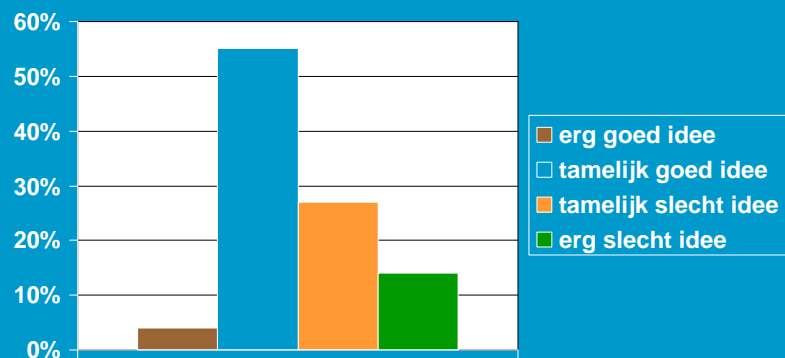
Twijfelgevallen: Beverwijk: Meldingen



→ Twijfelgevallen: ← Alphen aan den Rijn telefoon

Als de gemeente niet lukt zich aan de afspraken te houden, kunt u dat melden in het **klachtenformulier**. Als de klacht terecht is, ontvangt u als tegenprestatie een coupon van vijf euro, te besteden bij theater Castellum.

→ In Alphen ad Rijn: Wat vindt u van het aanbieden ← van compensatie mbt het niet behalen van de telefonische servicenormen?





Wettelijke normen

- Als burger 1 dag te laat met bezwaarschrift, heeft hij een probleem, is de gemeente te laat dan gebeurt er niets
- Gemeenten beloofden jaren lang beterschap
- per 2009
- wet Dwangsom bij niet tijdig beslissen



Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen

- Indien een beschikking op aanvraag niet tijdig is gegeven,
- en het bestuursorgaan, na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft een beschikking op de aanvraag te geven,
- is het bestuursorgaan aan de aanvrager een dwangsom verschuldigd van € 20 per dag voor elke dag dat het in gebreke is. De dwangsom bedraagt niet meer dan € 1 000.



Compensatie openbaar

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ■ Tegen: | ■ Voor: |
| Experimenteren | Vertrouwen winnen |
| Veilig voelen | Kans om te belonen |
| Afrekencultuur | Reacties oproepen |
| Nuance behouden | Prikkelen |
| Alleen doen wat gemeten | Scherp blijven |
| | Sneller bijstellen |



Wat kiest u?



Samenvatting

- Overheidsdienstverlening heeft een slechte naam
- Klanten kunnen overheid minder prikkelen en corrigeren dan bij bedrijfsleven
- Handvesten zorgen voor focus op wat moet verbeteren en introduceren kracht van kwetsbaarheid
- Echte kracht ontstaat als klanten de normen kennen en de organisatie kunnen belonen en straffen
- Voorkom dat de compensatie als aflat of geldverspilling overkomt
- Benut compensatie als beloning



Meer lezen?

www.kwaliteitshandvesten.nl

- Werkboek communicatie
- Gemeentelijk kwaliteits-handvest op maat
- In 7 stappen naar een kwaliteitshandvest
- www.heinalbeda.nl

