

# Kracht van kwetsbaarheid: Compensatie moet je doen



Publieke dienstverlening 2008

Hein Albeda



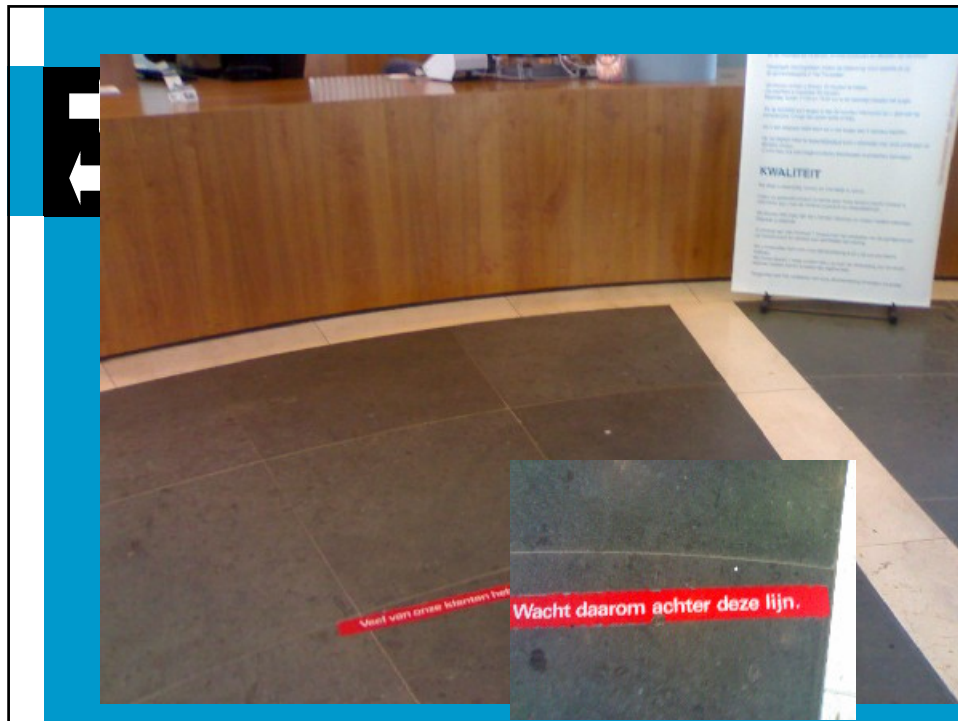
## Kracht van kwetsbaarheid

- 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 winkel waar u het meeste voor uw geld krijgt. En dat is niet alleen bij ons, maar ook bij de concurrentie. Daarom garandeert Jumbo u de laagste prijs op alle producten die u bij ons koopt. En als u niet de laagste prijs vindt, krijgt u van mij € 1000,- aan boodschappen gratis!

Wanneer u bij ons koopt, krijgt u de laagste prijs op alle producten die u bij ons koopt. En als u niet de laagste prijs vindt, krijgt u van mij € 1000,- aan boodschappen gratis!

Wanneer u bij ons koopt, krijgt u de laagste prijs op alle producten die u bij ons koopt. En als u niet de laagste prijs vindt, krijgt u van mij € 1000,- aan boodschappen gratis!

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

Service met 'n glimlach. Elke dag!

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

Wat wachtes, elke dag!

**Jumbo Supermarkten - 7 Zekerheden - Hazelle Telfos**

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

De K. van Eend  
Opnieuw! Jaar na Dertien maanden

- 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: viel winkelen
- Elke dag: Niet tevreden? Geld terug!
- Elke dag: slaan uw wensen serieus!

[-FF-CL-272008](#)

**Keukenhof HOLLAND**

**LANDSTICKE PRINSE VAN ORANJE**

Mijn Boodschappen | Zoeken | Dinsdag 11 maart 2014

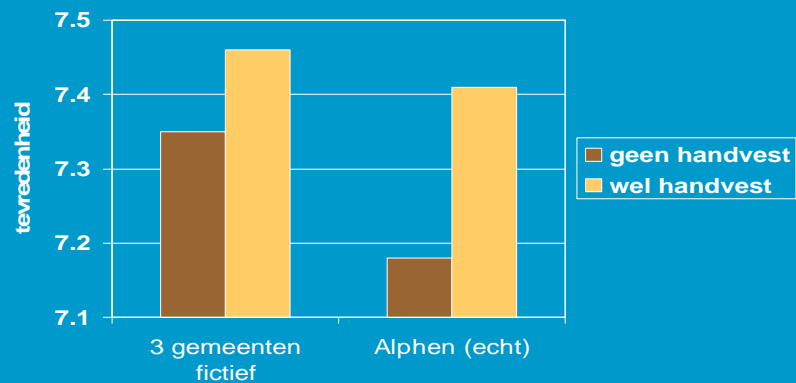


## Praktische voorbeelden

- 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



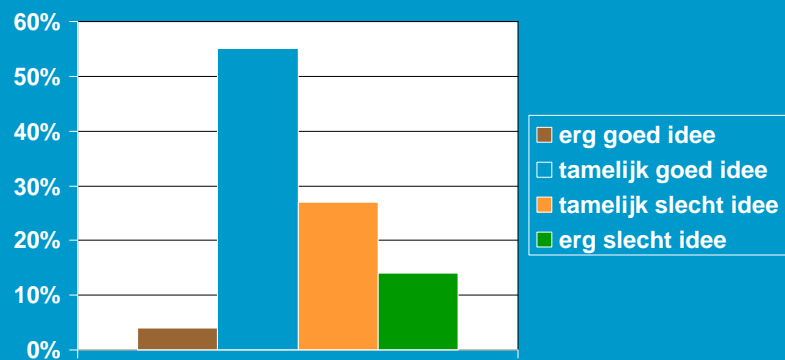
## Twijfelgevallen: Beverwijk: Meldingen



## → 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](http://www.kwaliteitshandvesten.nl)

- Werkboek communicatie
- Gemeentelijk kwaliteits-handvest op maat
- In 7 stappen naar een kwaliteitshandvest
- [www.heinalbeda.nl](http://www.heinalbeda.nl)

