

# Klachtenmonitor RenM | Matrix

Optimaliseer uw Klachtenafhandelingsproces

De afhandeling van klachten is de achilleshiel van de dienstverlening. Klanten die daarover ontevreden zijn, ziet u vaak niet meer terug. Sterker nog, zij zullen ook hun vrienden en bekenden afraden om van uw diensten gebruik te maken.

## Met de Klachtenmonitor van RenM|Matrix bent u in staat om:

- Het gehele proces van klachtenafhandeling beter te laten verlopen;
- Afbreukrisico te minimaliseren;
- Ongunstige mond tot mond reclame te minimaliseren;
- Precies die zaken te verbeteren die effectief zijn voor het verbeteren van de relatie;
- U beter te concentreren op uw primaire proces i.p.v. constant achteraf brandjes te blussen en herstelwerkzaamheden uit te voeren;
- Zodat u zowel uw kosten verlaagt en tegelijkertijd uw reputatie en doelmatigheid verbetert.

## De Klachtenmonitor is:

- Een periodiek meetinstrument;
- Toepasbaar in zowel de consumenten- als de b-to-b-markt;
- Bruikbaar met steekproeven vanaf minstens 100;
- Toe te passen met diverse dataverzamelmethode(n) (telefonisch, on-line, schriftelijk of een combinatie van methodieken).

Vaak zal het nuttig blijken voorafgaand aan de metingen dan wel tussen twee metingen een **kwalitatief onderzoek** onder klagers te organiseren. Zo'n onderzoek biedt de mogelijkheid om dieper in de emoties en achtergronden van geuite klachten te spitten. Dat levert altijd inzichten op die gebruikt kunnen worden om verbeterpunten beter af te stemmen op wensen en verwachtingen van klanten.

De kern wordt gevormd door het Klacht-afhandelsmodel van RenM|Matrix. Maar dat dient enkel als uitgangspunt voor het op maat te maken onderzoek, dat voor iedere organisatie verschilt. (zie schema volgende pagina).





Dimensies die van belang kunnen zijn bij het verklaren van de tevredenheid met het totale proces van klachtafhandeling zijn onder andere:

- Responsiviteit; de snelheid van reageren op de klacht, maar ook het op de hoogte houden van de voortgang van de afhandeling van de klacht, de frequentie waarmee men contact moest zoeken en de totale duur van de oplossing;
- Empathie; de mate waarin de klachtenbehandelaars zich kunnen inleven in het probleem van de klager;
- Vertrouwenwekkend gedrag; de mate waarin het spreken en handelen van de klachtenbehandelaars vertrouwen weten te wekken respectievelijk bij weten te dragen aan de mate waarin de klager zich serieus genomen voelt;
- Kwaliteit/ acceptatie van de oplossing; de mate waarin de oplossing tegemoet komt aan de verwachtingen respectievelijk aanvaardbaar is vanuit het perspectief van de klant ;
- Communicatie, de tijdigheid en volledigheid waarmee klagers op de hoogte worden gesteld van de voortgang en uitkomst van de klachtenprocedure;
- Nazorg; de mate waarin na afloop geïnformeerd wordt of de klacht naar tevredenheid is opgelost en of er nog pijnpunten zijn blijven liggen.

Elk van de dimensies wordt nader uitgewerkt via een subset van meerdere items die gemeten worden op 5-puntsschalen. Bij de selectie van items doet RenM|Matrix een voorstel, dat vervolgens in samenspraak met u definitief wordt gemaakt. In onderling overleg maken we keuzes over de gewenste mate van diepgang en detaillering. RenM|Matrix valideert elke keer het uiteindelijk verkregen model. Geen enkele organisatie is immers exact gelijk aan een ander.

Toetsing van het model (SEM/LISREL) geeft het best mogelijke antwoord op de vraag welke onderdelen van het klachtafhandelingsproces belangrijk zijn. De mate waarin elk van de factoren van belang is voor de uiteindelijke tevredenheid met de afhandeling van de klacht, wordt met behulp van dit model impliciet bepaald. Onderzoeken hebben aangetoond dat het expliciet vragen naar het belang van afzonderlijke factoren een niet gedifferentieerd beeld oplevert omdat dan vaak alles als belangrijk wordt gekwalificeerd. Daarnaast wordt de respondent geconfronteerd met een langere vragenlijst.

Maar we gaan nog een stap verder: we kunnen en zullen op basis van het model op een verantwoorde wijze de maximaal haalbare norm voor de tevredenheid bepalen!

Geen universele norm voor tevredenheid in het algemeen maar een marktspecifieke norm die is afgestemd op de klachten van uw relaties, op uw dienstverlening, die rekening houdt met de omstandigheden waarin uw relaties zich bevinden. Zodat u de zekerheid heeft dat u geen onhaalbare normen nastreeft, maar met ambitieuze en tevens haalbare normen werkt. Maatwerk dus.

### De succesvoorwaarden:

- Vooraf duidelijkheid creëren over reikwijdte onderzoek, verwachtingen sturen;
- Draagvlak creëren bij gebruikers van de onderzoeksresultaten;
- Elke stap in het proces afstemmen, keuzes samen maken;
- Feedback-loops organiseren voor terugkoppeling van resultaten (mogelijk via Multiple Arena Sessies);
- Toetsen effect maatregelen o.b.v. aanbevelingen klachtenmonitor;
- Anonimiteit voor relaties garanderen.

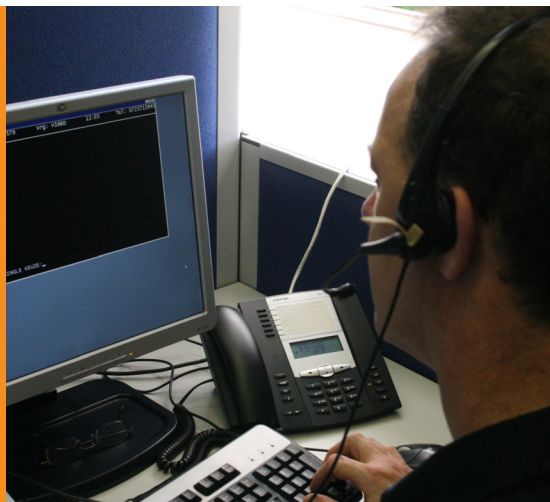
Werken met de specialisten van RenM|Matrix betekent de zekerheid dat de resultaten niet in de lucht blijven hangen maar vanuit een grote ervaring worden geïnterpreteerd. Het

betekent ook dat we met praktisch toepasbare aanbevelingen komen. Aanbevelingen die hout snijden en u net dat duwtje in de rug geven waarmee u uw organisatie nog beter kunt laten excelleren. En daar draait het uiteindelijk toch om?

Voor meer informatie:

drs. Pascal Peeters,  
senior projectleider  
P.Peeters@marktonderzoekers.nl  
Tel: +31(0)43 350 80 00

drs. Max Cramwinckel,  
algemeen directeur  
M.Cramwinckel@marktonderzoekers.nl  
Tel: +31(0)43 350 80 00



Gebr. Hermansstraat 2 | 6221 XM Maastricht | T 043 350 80 00 | [www.marktonderzoekers.nl](http://www.marktonderzoekers.nl)