

# Klantenservice

U kent het vast wel; een klantenservice waarvan je de definitie van het woord 'service' niet als zodanig ervaart. Ik had zo'n gelijke ervaring onlangs met Ziggo. "Welkom bij Ziggo. Toets uw viercijferige postcode in. Heeft u een vraag over een nieuw product? Kies 1. Heeft u een vraag over telefonie? Kies 2. Heeft u een vraag over uw internetaansluiting? Kies 3. Heeft u een vraag over ...? Kies 4, enzovoort". Als je dan een nummer kiest, begint de volgende vergelijkbare riedel. "Om u beter van dienst te zijn..." en wéér wordt je naar een volgend keuzemenu geloodst.

Elke keer weer vraag ik me af onder welk cijfer mijn vraag valt. Meestal wacht ik op de mogelijkheid 'Om een medewerker te spreken ...'. Als dat dan staat te gebeuren, hoor ik: "Het is erg druk. De gemiddelde wachttijd is 7 minuten." Mijn bloeddruk is dan al enigszins opgelopen. Als de betreffende medewerker mij vervolgens niet kan helpen, moet ik me meestal bedwingen de fatsoensnormen in acht te blijven nemen. Mijn laatste opmerking is dan dat ze me het mailtje waar ik een cijfer kan geven voor de dienstverlening, maar niet moeten sturen omdat ik dat al zoveel malen tevergeefs van mijn commentaar heb voorzien.

De administratieve rompslomp die het met zich meebrengt belemmert me vooralsnog mijn verbintenis met Ziggo te verbreken. Maar het einde van onze verbintenis komt wel dichterbij! Het oranje van Ziggo is net als bij het Nederlands elftal aan het verbleken. Geen goed gevoel dus.

Maar gelukkig kan het ook anders. Toen ik onlangs op Schiphol mijn koffer van de transportband haalde zat er een forse scheur in. De nieuwe koffer had zijn tweede reis vanuit Chicago niet goed doorstaan.

Gelukkig zat de 'Planetree-trofee', die we daar opgehaald hebben, in de handbagage! Met het bonnetje in de hand leverde ik de koffer een paar dagen later af bij de nieuwe Coolblue vestiging in Eindhoven. Het kon toch niet zo zijn dat de redelijk prijzige koffer niet tegen een stootje zou kunnen?

De vriendelijke verkoper was dat met me eens en zou de koffer opsturen. Een paar dagen later kreeg ik een uiterst vriendelijk mailtje dat ik een beroep moest doen op de reisverzekering. De fabrikant was van mening dat er wel een erg harde klap aan de koffer was uitgedeeld. Ik mailde terug dat ik teleurgesteld was in hun reactie.

Dezelfde avond mailde de manager van de vestiging mij terug dat hij begrip had voor mijn teleurstelling en liet hij me weten dat eenzelfde nieuwe koffer twee dagen later thuisbezorgd zou worden. Nog een dag later viel er zelfs een kaartje van Coolblue in de bus met de wens dat de koffer en ik nog vele mooie reizen zouden kunnen maken. Naar die winkel ga ik gegarandeerd terug. Het blauwe 'blue' van dit bedrijf is echt 'Cool'!

Zo'n klantenservice-ervaring gun je toch iedereen? Natuurlijk, waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt. Dat snapt iedereen. Maar, als mensen daarop reclameren moet de klacht goed opgepakt worden. En nee, niet alles is ook echt op te lossen, maar de manier van de klant te woord staan en hoe serieus de klacht wordt genomen geeft al een hoop goodwill. Zo'n klantenservice moet ons als GGzE ook voor ogen staan!



Joep Verbugt  
Voorzitter Raad van Bestuur