



Dit is er mis met Nederland

Als je – als klant – contact probeert te maken met een medewerker van een bedrijf, dan moet je eerst een paar hobbels over, zoals de virtuele chat van je afslaan en een zoektocht ondernemen om het telefoonnummer te vinden op de website. Als je – na een keuzemenu en wachtrij – eindelijk contact hebt, dan krijg je vaak hetzelfde antwoord als je al op de website hebt gevonden.

The computer says no.

De laatste tijd valt me steeds meer op dat we elkaar – in Nederland – minder vertrouwen, en dat we ‘het systeem’ (wat dat ook mag zijn) meer zijn gaan volgen. Het zijn niet de uitvoerders van regelingen – zoals de mensen die de telefoon beantwoorden of achter de balie staan – die ons kunnen helpen. Want dat is dichtgetimmerd. Deze mensen mogen – vaak – alleen nog herhalen wat er in de mijn-omgevingen of op de website staat.

Klant is niet standaard

Maar klanten zoals jij en ik passen niet altijd keurig binnen een Excelsheet. Onze situatie is net anders. Want als we wel binnen de regeltjes zouden passen, dan hadden we het zelf wel digitaal geregeld. Er is een reden waarom we bellen of aan de balie staan.

Laat adviseurs echt luisteren en helpen

Het zou mooi zijn als de mensen met klantcontact veel meer regelcapaciteit hebben. Dat ze luisteren naar de klant en een goed onderscheid kunnen maken tussen een bullshit-verhaal en een verhaal dat vraagt om maatwerk. En – als dat laatste het geval is – de klant ook echt kunnen helpen.

Toeslagenaffaire in jouw bedrijf?

Echt fout is het bij de toeslagenaffaire gegaan. Slachtoffers kwamen klem te zitten in het systeem en er was niets wat ze konden doen om dit om te buigen. Medewerkers boden geen telefonische

hulp, maar kregen een rood scherm met ‘fraudeur’ voor hun neus. Ook waren er weinig rechters die het verhaal van het slachtoffer wél geloofden en de informatie van de Belastingdienst niet volgden. Maar zie dit nu niet als ‘iets van de Belastingdienst’. Want wees eerlijk: kan er in jouw bedrijf iets gebeuren dat hierop lijkt? Ik hoop van niet. Maar ben je er zeker van?

Niet elke klant past binnen de gegeven (standaard)kaders

Meer ethici

Er zijn – in Nederland en Nederlandse bedrijven – te weinig ethici en te veel juristen. Want niet de letter van de wet en regels zijn het allerbelangrijkst, maar handelen in de geest daarvan. We zullen weer moeten leren om meer naar elkaar te kijken en niet alleen naar Excel en de gegeven kaders.

... Flexibeler IT

Er is over het algemeen te weinig begrip en er zijn te veel portals en geautomatiseerde processen. In onze branche heb-

ben we al heel veel geautomatiseerd, maar we denken vaak alleen vanuit standaard situaties. Terwijl flexibele modellen en intelligente oplossingen ons meer grip kunnen geven op de complexiteit en de chaos van de werkelijkheid.

Digitaal als het kan, een mens aan de lijn als het moet

Worden klanten in jouw bedrijf als mens behandeld? En wordt er gekeken naar wat goed – en een klantoplossing – is? Of wordt er alleen gekeken of het past binnen de kaders? Geef jij als werkgever jouw mensen het volste vertrouwen om – nadat de behoefte van de klant helder is – met maatwerk te komen? En krijg jij als werknemer dat volste vertrouwen van je werkgever?

Kortom: meer mens

We moeten er weer meer op gaan vertrouwen dat iedereen in het bedrijf de juiste afweging maakt. Omdat hij of zij goed heeft geluisterd naar de behoefte van de klant. Die vorm van subjectiviteit moeten we weer omarmen. Klantcontactmedewerkers moeten niet meer in de laagste salarisschaal zitten, want betere afwegingen moeten worden gemaakt door mensen die beter zijn opgeleid en getraind.

Ik hoop dat we in Nederland een betere mensgerichte dienstverlening gaan geven; en een betere dienstverlening gaan ervaren. En dat ‘het systeem’ ons kan helpen, maar dat we uiteindelijk elkaar weer meer gaan helpen. ●