

# Klachtenmanagement

## Tevreden klanten

### Duidelijke workflow

Een gestructureerd proces zorgt voor een goede afhandeling. De workflow kan per organisatie worden ingesteld. Je bepaalt hoe je met klachten omgaat en wie wat wanneer doet.

### Klacht volledig benoemen

Een uniforme vastlegging is essentieel. Bij het aannemen van de klacht wordt de meeste informatie doorgegeven. Belangrijk dus om het direct goed vast te leggen.

### Maak mensen verantwoordelijk

Het mag niet onduidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor de afhandeling. Het kan er maar één zijn. Zo voorkom je dat mensen zich achter elkaar verschuilen en de klacht niet wordt opgelost.

### Kosten en looptijd inzichtelijk

Niet alle klachten zijn gelijk. Als management wil je extra aandacht besteden aan slepende klachten of klachten waar veel kosten mee gemoeid (kunnen) zijn.

### Bewaak de afhandeling

Zie erop toe dat klachten afgehandeld worden. Het klachtmanagement-systeem waarschuwt als klachten niet de gewenste opvolging krijgen.

### Analyseer en leer

Voorkom dat dezelfde klachten regelmatig optreden. Beoordeel periodiek de klachten, de klanten, de leveranciers, de organisatie en de kosten.

### Integratie met debiteurenbewaking

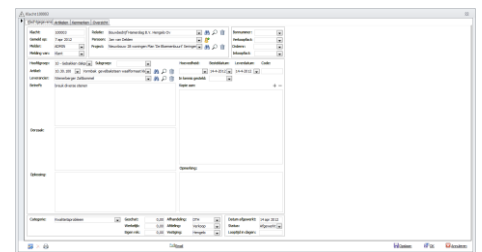
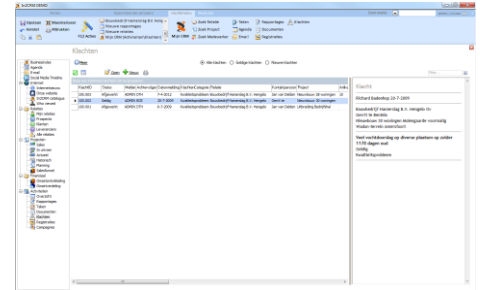
Klachten kunnen leiden tot financiële gevolgen, zoals het niet betalen van facturen. Weet debiteurenbewaking van klachten af, of wordt de klant rustig gemaand terwijl je probeert zijn klacht op te lossen?

### ISO-rapportage in een handomdraai

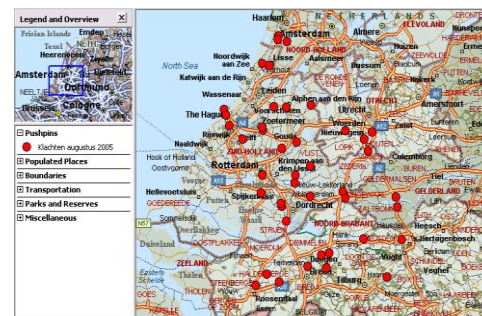
Voor ISO-gecertificeerde bedrijven zijn rapporten beschikbaar om op elk moment de vereiste rapportages op te stellen.

### Volledig elektronisch klachtdossier

In2CRM registreert niet alleen de klachtmelding, maar ook alle vervolgcycli. In- en uitgaande documenten, zoals brieven en faxen, maar ook digitale foto's, worden vastgelegd in het klachtdossier. Iedereen met toegang tot In2CRM heeft altijd de beschikking over deze gegevens. Je bent niet langer afhankelijk van de map in de kast.



Klacht	103440	103441	103442	103443	103444
Naam	Frank Heesters	Frank Heesters	Rene van der Meer	Renouille Kalle van den Broek	Wendelien van der Meer
Plaats	Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam
Verzekeringsmaatschappij	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringnummer	1504150	1504150	1504150	1504150	1504150
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep
Verzekeringsoort	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep	Wahlgroep



## Hoera! Een klacht.

Goed opvolgen van klachten draagt direct positief bij aan de omzet en het rendement. Enzo leidt een slechte afwerking tot verlies.

Klachten zijn signalen van jouw klanten. Signalen dat er dingen niet goed zijn gegaan. De klant vraagt jouw aandacht en verwacht dat hij geholpen wordt. Het interesseert hem niet dat je heel druk bent. Hij wil concreet en direct geholpen worden.

Een goede klachtafhandeling betekent dat je het negatieve gevoel kunt omdraaien naar iets positiefs. Dat kan alleen als je jouw afspraken nakomt en zelf actief blijft informeren over de klacht en dit net zolang doet, totdat je zeker weet dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Pas als de klant het bevestigt, is de klacht afgehandeld!

### Waarom verlies je klanten?

Onderzoek heeft uitgewezen dat klanten zelden weglopen op basis van prijs. De belangrijkste oorzaak voor het verliezen van klanten is een slechte klachtafhandeling. Als je zelf ergens koopt, waar je niet goed behandeld wordt, ga je toch ook naar een ander?

### Klachten zijn kansen

Een klacht biedt dus kansen om te werken aan jouw langetermijn-relatie met de klant. Als een klant weet dat hij op je kan rekenen als er iets niet goed gaat (en hij weet ook wel dat er altijd iets mis kan gaan), dan zal hij ook bereid zijn om iets meer te betalen of om het je te gunnen. Klachten kunnen ook signalen zijn om andere, betere of aanvullende producten onder de aandacht te brengen.

### Leveranciersbeoordeling

Klachten worden soms veroorzaakt door toeleveranciers, maar jij bent er verantwoordelijk voor! Goed klachtmanagement helpt je bij de beoordeling van jouw leveranciers. Ook van hen mag je immers de nodige inzet en commitment verwachten om klachten snel en goed op te lossen. Een gedegen leveranciersbeoordeling is daarom een belangrijk hulpmiddel bij klachtmanagement.

### In2CRM

Klachtmanagement is een vast onderdeel van In2CRM. Immers: je kunt niet klantgericht werken zonder de klachten van jouw klanten serieus, snel en adequaat te behandelen.

### Tot slot

Behandel jouw klachten zoals je wil dat jouw klachten behandeld worden!

---

#### Klachten melden via internet

Steeds meer bedrijven bieden hun klanten de mogelijkheid om klachten ook via internet te melden. Het voordeel is dat de klant er altijd terecht kan. In2CRM heeft een standaard webinterface voor klachtmeldingen

---

#### Klachten volgen via internet

Klachten melden is één, maar de klant via internet laten meekijken bij de oplossing van klachten is twee. Toch kiezen steeds meer bedrijven voor transparantie bij klachtafhandeling.

Via In2CRM en internet zien klanten welke stappen ondernomen worden. Uiteindelijk geeft de klant zelf aan of de klacht is opgelost. Daar kan geen discussie meer over ontstaan!

---

#### Klachten en facturen

Klachten zijn voor klanten vaak een reden om facturen niet te betalen. Lastig als debiteurenbewaking niet geïnformeerd is. Gelukkig integreert de klachtmodule met de debiteurenbewakingsmodule In2DMM.

---

#### Interne meldingen

Ook klachten in de eigen organisatie worden beheerd met de klachtenmodule van In2CRM.

---

#### Samenwerking met KMS Advies

KMS Advies uit Almere helpt bedrijven bij het opstellen van procedures en bij het verminderen van faalkosten. De klachtmodule en managementrapportage van In2CRM sluit volledig aan op de filosofie van KMS Advies. Meer informatie op [www.kmsa.nl](http://www.kmsa.nl).