

KLANTTEVREDENHEIDSMANAGEMENT: MEETBAAR MAKEN OF CERTIFICEREN

Feedback van klanten is een informatiebron om te kunnen sturen, corrigeren en groeien. Voor het beheren en verbeteren van klanttevredenheidsmanagement kent ISO de 10000-serie. Organisaties die klanttevredenheidsmanagement willen laten certificeren, kunnen dat doen met de Gouden Oor Standaard. Nieuw aan het firmament van klanttevredenheidsmanagement is het DNV Business Assurance Scored Assessment.

Van de redactie

De normen ISO 10001-2-3-4 vormen een breed toepasbaar en compleet raamwerk voor het managen en verbeteren van klanttevredenheid. Ze behandelen onder meer gedragscodes, beloften en plichten ten aanzien van dienstverlening, retourzending, klachtenprocedures, de omgang met persoonsgebonden gegevens en reclame. De normen zijn niet certificeerbaar.

Er valt een onderscheid te maken tussen meetbaar maken (De Gouden Oor Standaard) of certificeren (middels Scored Assessment). De Gouden Oor Standaard is een toetsingskader voor de Gouden Oor-erkenning, met de mogelijkheid tot certificering op drie niveaus. Het uitgangspunt is dat informatie over klanttevredenheid een impuls geeft om de klantrelatie te mana-

gen en om producten of dienstverlening te versterken. DNV is bevoegd voor het uitvoeren van audits volgens de Gouden Oor Standaard.

De Scored Assessment, ontwikkeld door DNV Business Assurance, is geen certificering maar een meetinstrument dat het prestatieniveau van de organisatie aantoonbaar maakt. Het Scored Assessment Protocol kent drie niveaus van beoordeling en geeft inzicht in de effectiviteit, de sterktes, zwaktes, risico's en kansen voor verbetering. Een scored assessment kan worden uitgevoerd als uitbreiding op bestaande certificering of als een assessment apart.

Voor meer informatie, kijk op: www.dnvba.nl/klanttevredenheid

VOLDOEN AAN WETGEVING: EEN FABEL



Geen enkel bedrijf in Nederland voldoet aan alle voorschriften uit de betreffende wet- en regelgeving. Wie goed kijkt naar de voorschriften die op een Nederlands bedrijf van toepassing zijn, zal zien dat het voldoen hieraan bijna onmogelijk is. Voor bedrijven met een milieu- of arbomanagement-systeemcertificaat gaat dit nog een stap verder: in de betreffende normen wordt gesproken over 'wettelijke en aan andere eisen die de organisatie onderschrijft'. Toch gaan veel mensen er nog steeds vanuit dat de bedrijven gewoon voldoen aan de betreffende wetgeving.

Daarnaast hebben situaties als die bij Chemie-Pack en Odfjell geleid tot verhoogde aandacht voor het voldoen aan wetgeving. De overheid let bijvoorbeeld specifiek dit jaar scherp op het voldoen aan de PGS 15. Binnen milieu- en arbomanagement wordt hierbij vanuit de SCCM (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen) de laatste tijd ook steeds meer geprobeerd de controlerende rol van de externe auditor te verbreden van voldoen aan de norm naar ook het voldoen aan de geldende wetgeving.

We zitten in een 3D-spagaat: de druk op voldoen wordt groter, terwijl we weten dat dit een onrealistisch doel is. Waarbij het kunnen voldoen vaak ook nog valt buiten het controlegebied omdat dit is uitbesteed.

Laten we dan ook realistisch blijven: voldoen moet niet het doel zijn. De normen geven hierbij wel een kader waarbinnen gewerkt kan worden:

het bedrijf moet aantonen inzage te hebben in de betreffende wetgeving. Daarnaast moet er een proces zijn waarin het voldoen wordt gepland, gedaan, gecontroleerd en aangepast; een continu verbeterproces. Als dit in de organisatie uitgezet wordt, zal er steeds kritisch gekeken worden naar de processen binnen een bedrijf en het voldoen aan de wetgeving. Het is dan dit bewustzijn wat het doel zou moeten zijn.

Ditzelfde verbeterproces zou toegepast moeten worden op de afspraken die we met onze leveranciers over het voldoen aan wetgeving gemaakt hebben: zijn de voorschriften duidelijk vertaald in verantwoordelijkheden die vervolgens weer duidelijk verdeeld zijn? De ervaring leert dat deze verbeterde afspraken met leveranciers ook verbeteringen op financieel vlak opleveren.

Volledig voldoen aan wet- en regelgeving is een niet realistisch doel. Het creëren van bewustzijn van de risico's en veranderingen van processen op het voldoen aan wetgeving is weliswaar lastiger meetbaar, maar wél een realistisch doel.

Sjors Witjes

Sjors is Adviseur duurzame bedrijfsvoering bij BMD Advies. Daarnaast is hij als docent en promovendus verbonden aan het Copernicus Instituut voor duurzame ontwikkeling van de Universiteit Utrecht. Na zijn gezin ligt zijn grootste passie in het ondersteunen van mensen bij het duurzamer maken van bedrijven.