

Workshop Klachtenmanagement

Eind april heeft ADV Market Research samen met Han!s on Interim Management een workshop georganiseerd over klachtenmanagement.

ADV en Han!s on hebben elkaar gevonden op het gebied van klachtenmanagement. ADV is onder andere gespecialiseerd in onderzoek naar klachten en verantwoordelijk voor het onderzoek van de Nationale Benchmark Klachtenafhandeling (NBK). Han!s on verbetert organisaties, ontwikkelt onder andere beleid voor klachtenmanagement en implementeert verbeteringen aan de hand van klachten.

Voorafgaand aan de workshop hebben de deelnemers aangegeven welke onderwerpen ze aan bod zouden willen laten komen Tijdens de middag stond een viertal onderwerpen centraal:

- Cultuur: houding en gedrag ten aanzien van klachtenmanagement, zowel van de medewerkers als van de organisatie als geheel.
- Inrichting en aansturing: centraal/decentraal, welke bevoegdheid en verantwoordelijkheid geef je je medewerkers?
- Klant: tevredenheid, loyaliteit, verwachtingen en het managen hiervan.
- Verbeteringen: hoe kun je verbeterprojecten realiseren en wat is de impact?

De deelnemers hebben hun ervaringen en kennis over deze onderwerpen besproken in kleine groepen. De resultaten van elke groep zijn gedeeld in een plenaire afsluiting.

Aan het einde van de middag konden de deelnemers nog verder 'netwerken' onder het genot van een hapje en drankje.

De workshop is door de deelnemers als positief ervaren en het was al met al een aangename en leerzame middag!