



Resultaten thema-onderzoek Klacht- en feedbackmanagement

Martijn Crul

24 september 2019



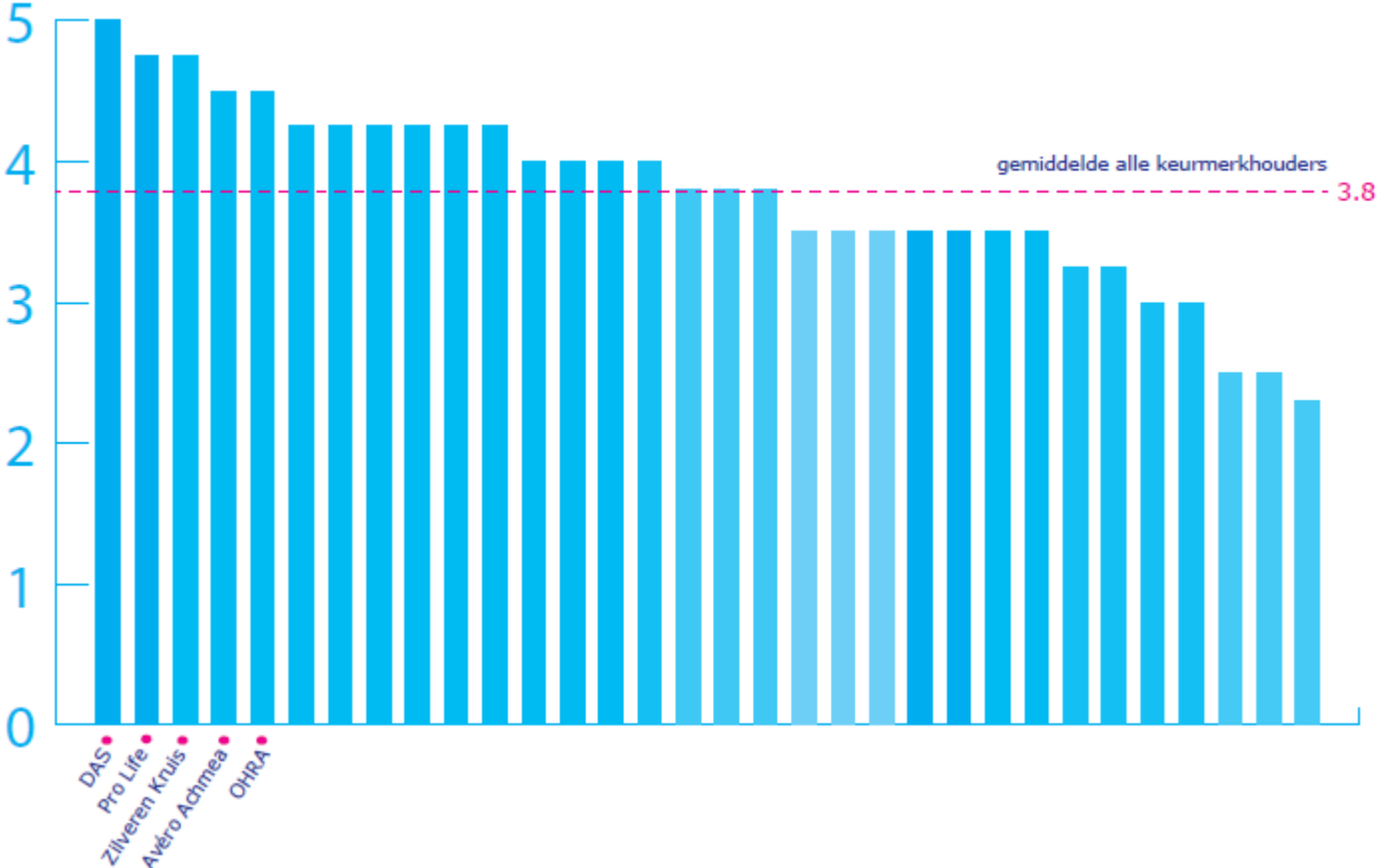
Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit!

Inhoud



- Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement
- Ontwikkelingen ten opzichte van het thema-onderzoek Klachtenmanagement en klachtenbehandeling 2016
- Traject herbeoordeling
- Resultaten per onderzoeksonderwerp
 - Beleid en cultuur
 - Mensen en middelen
 - Lerende organisatie
 - Luisteren naar de klant

Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement



Gemiddelde score: 3,8

32 keurmerkhouders
3 herbeoordelingen

Ontwikkelingen t.o.v. thema-onderzoek Klachtenmanagement en klachtenbehandeling 2016



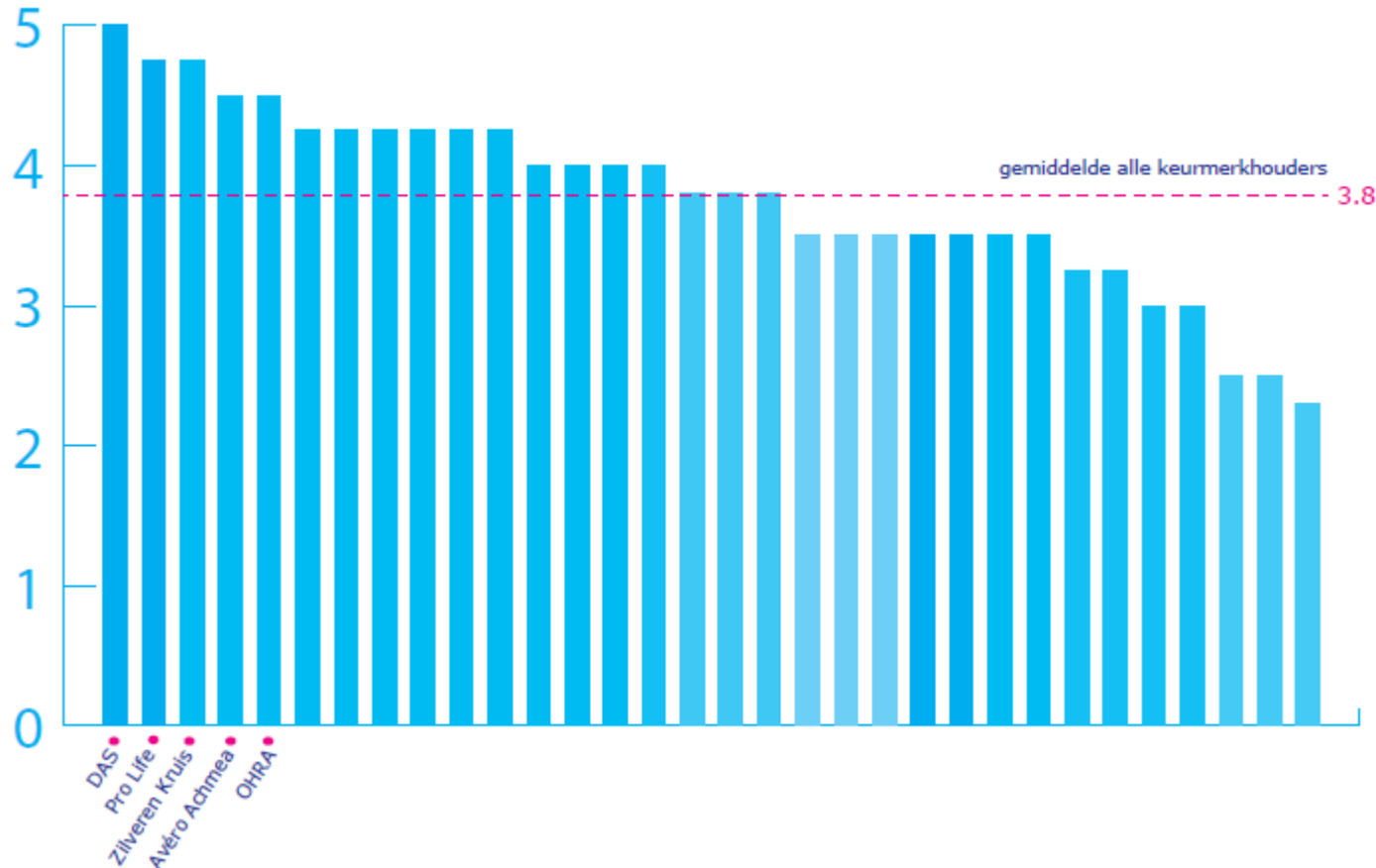
- Gemiddelde score 2016: 3,8
- Gemiddelde score 2019: 3,8
- Verbreding van het normenkader
van: klachtenmanagement en klachtenbehandeling
naar: klacht- en feedbackmanagement
- Verhoging van de normen

Traject herbeoordeling



- Rapportage met aanbevelingen basis voor herbeoordeling
- Kans om binnen de organisatie grote stappen te maken
- Eén afgeronde herbeoordeling
 - Score van 2,5 naar 3,8

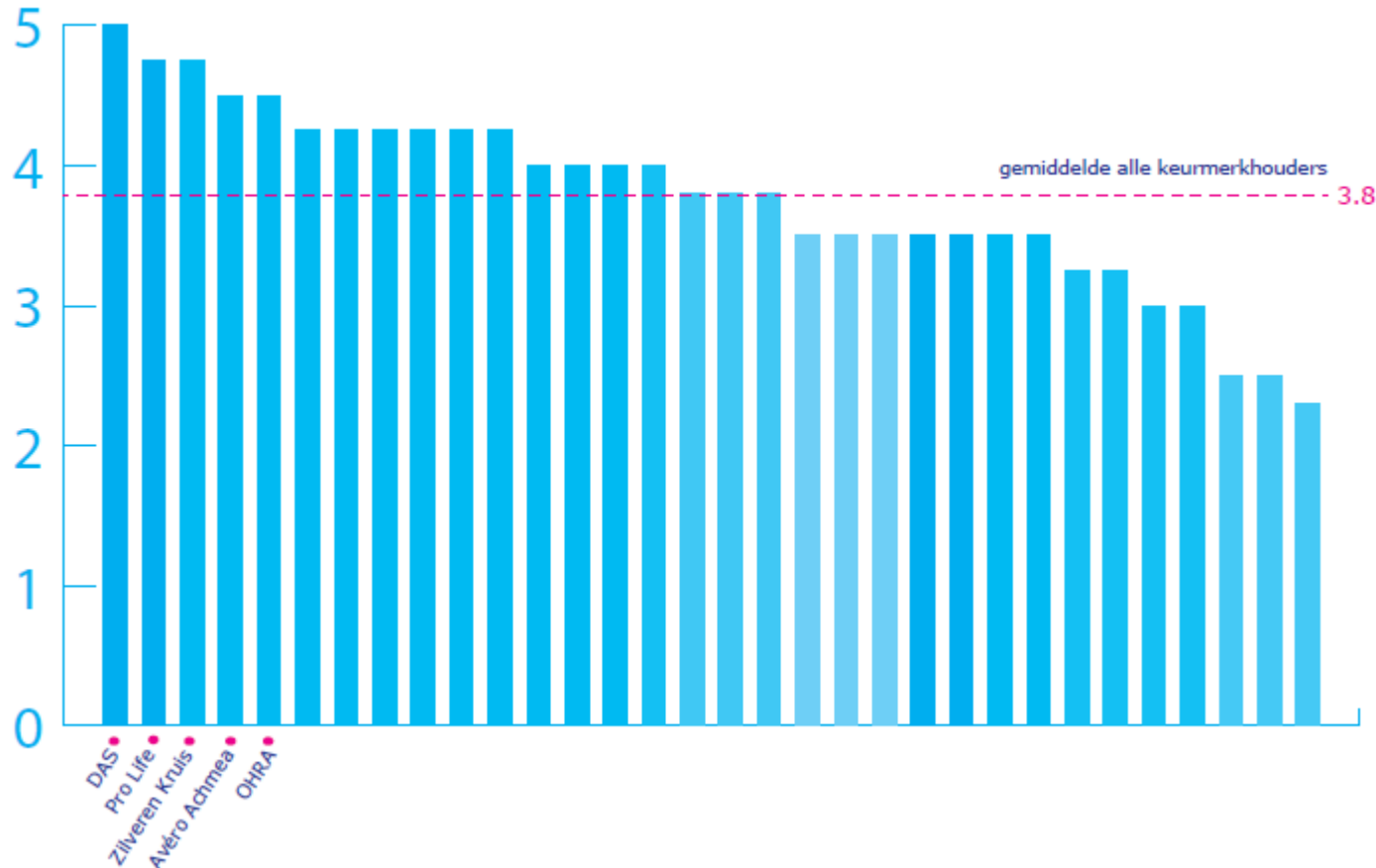
Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement



Vier onderwerpen:

- Beleid en cultuur
- Mensen en middelen
- Lerende organisatie
- Luisteren naar de klant

Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement



Vier onderwerpen:

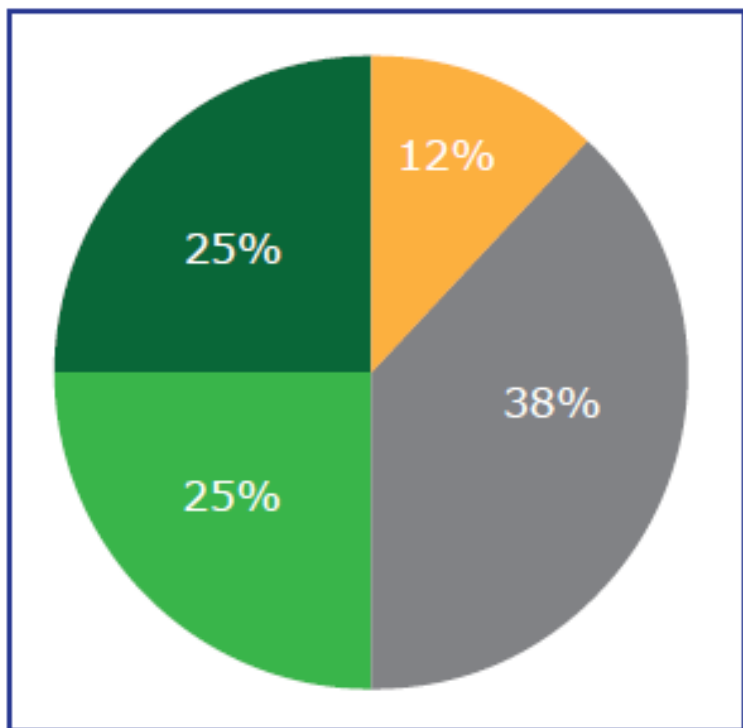
- **Beleid en cultuur**
- Mensen en middelen
- Lerende organisatie
- Luisteren naar de klant

I. Beleid en praktijk

Wat valt op?



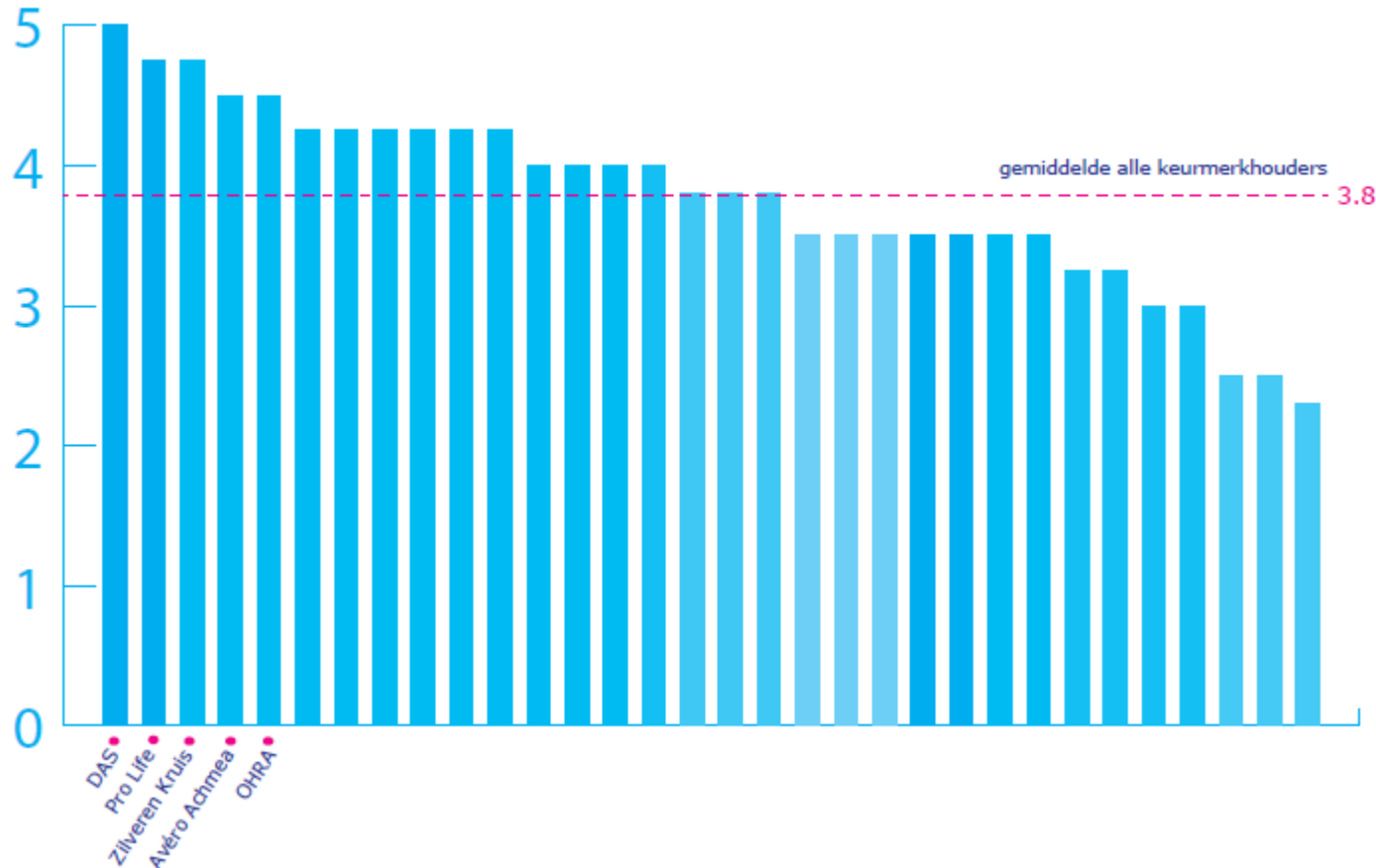
Gemiddeld: 3,6



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5



Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement



Vier onderwerpen:

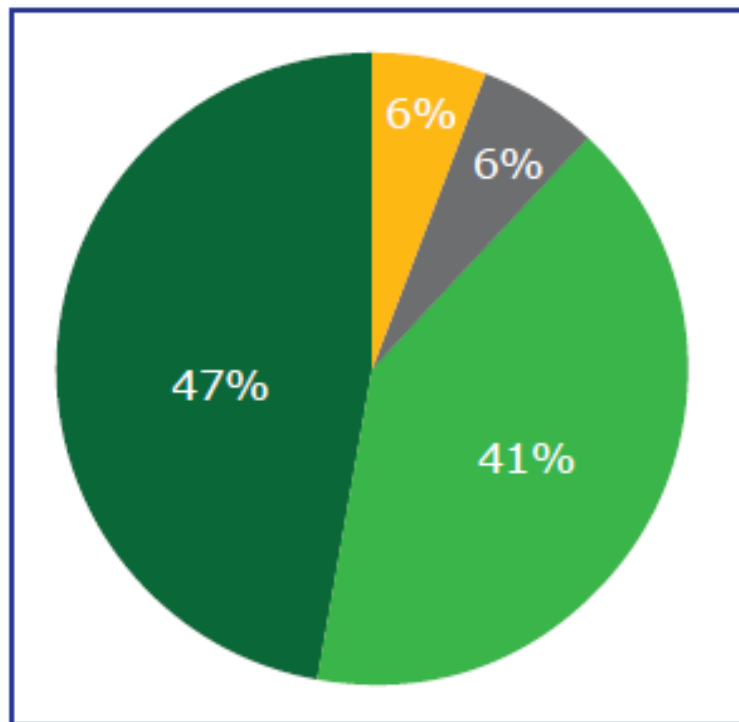
- Beleid en cultuur
- Mensen en middelen
- Lerende organisatie
- Luisteren naar de klant

II. Mensen en middelen

Wat valt op?



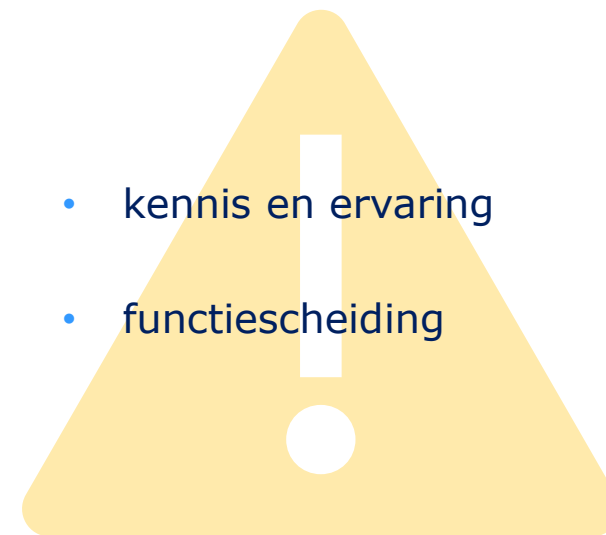
Gemiddeld: 4,3



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5

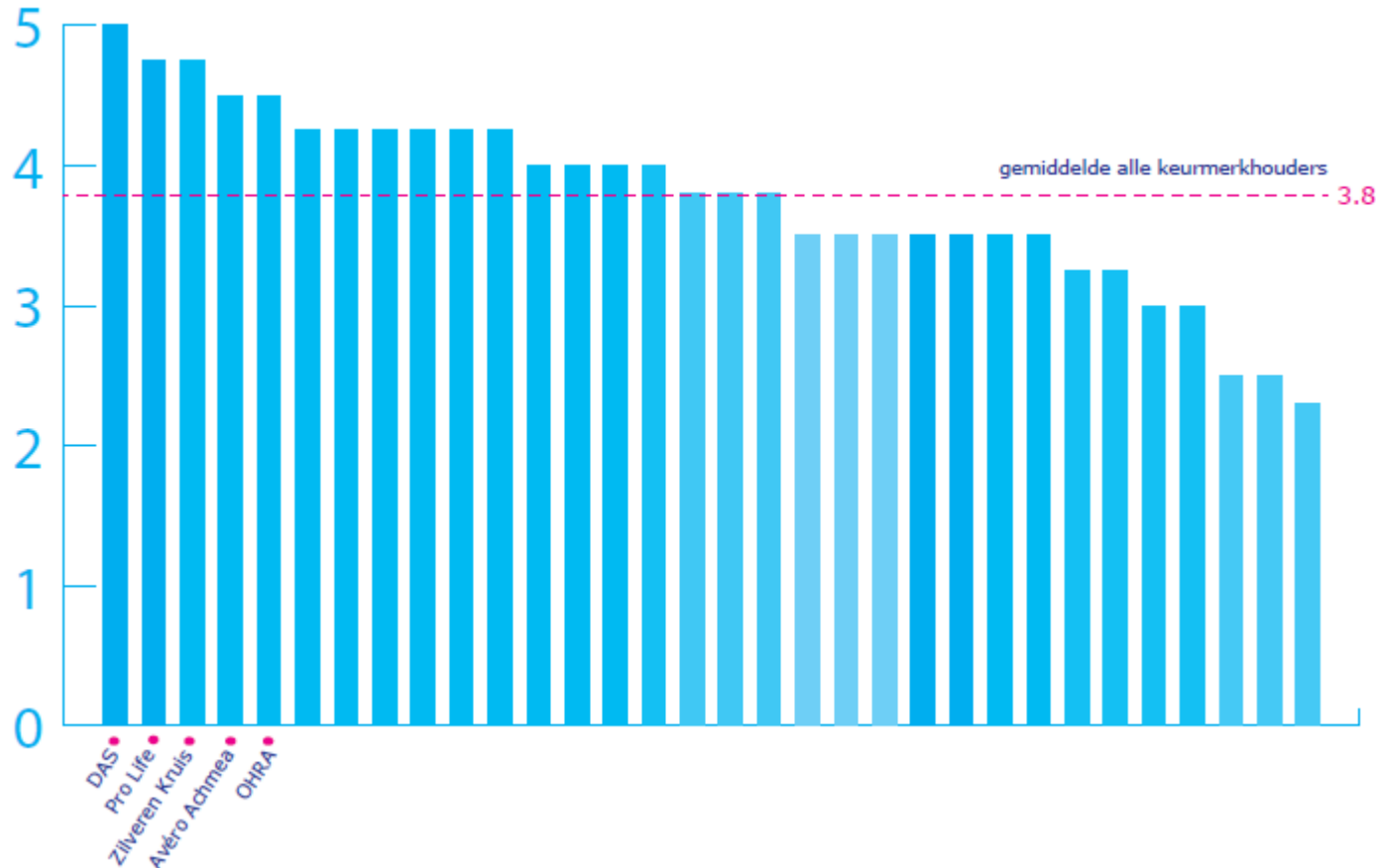


- middelen en bevoegdheden
- ruimte om herhaling van klachten te voorkomen



- kennis en ervaring
- functiescheiding

Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement



Vier onderwerpen:

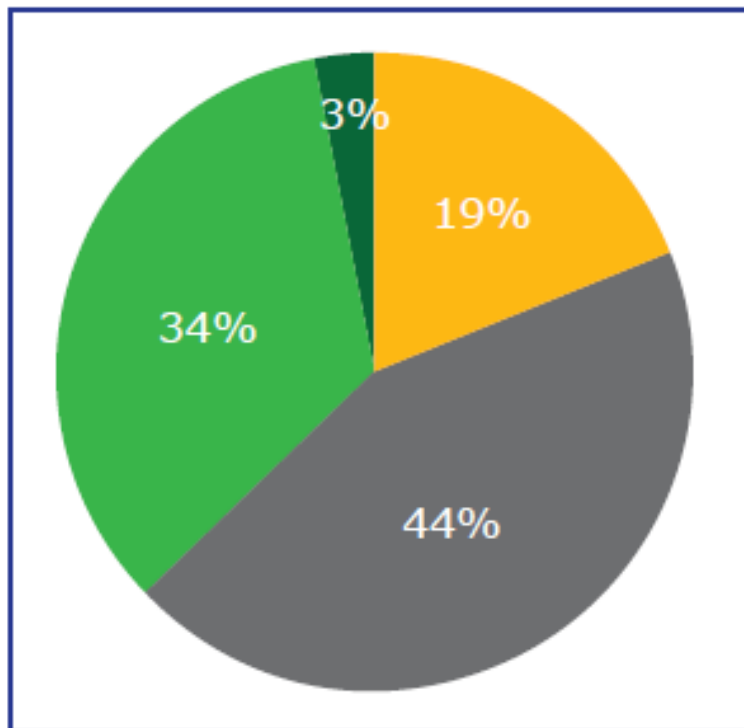
- Beleid en cultuur
- Mensen en middelen
- **Lerende organisatie**
- Luisteren naar de klant

III. Lerende organisatie

Wat valt op?



Gemiddeld: 3,3



Score 1 ♦ Score 2 ♦ Score 3 ♦ Score 4 ♦ Score 5 ♦

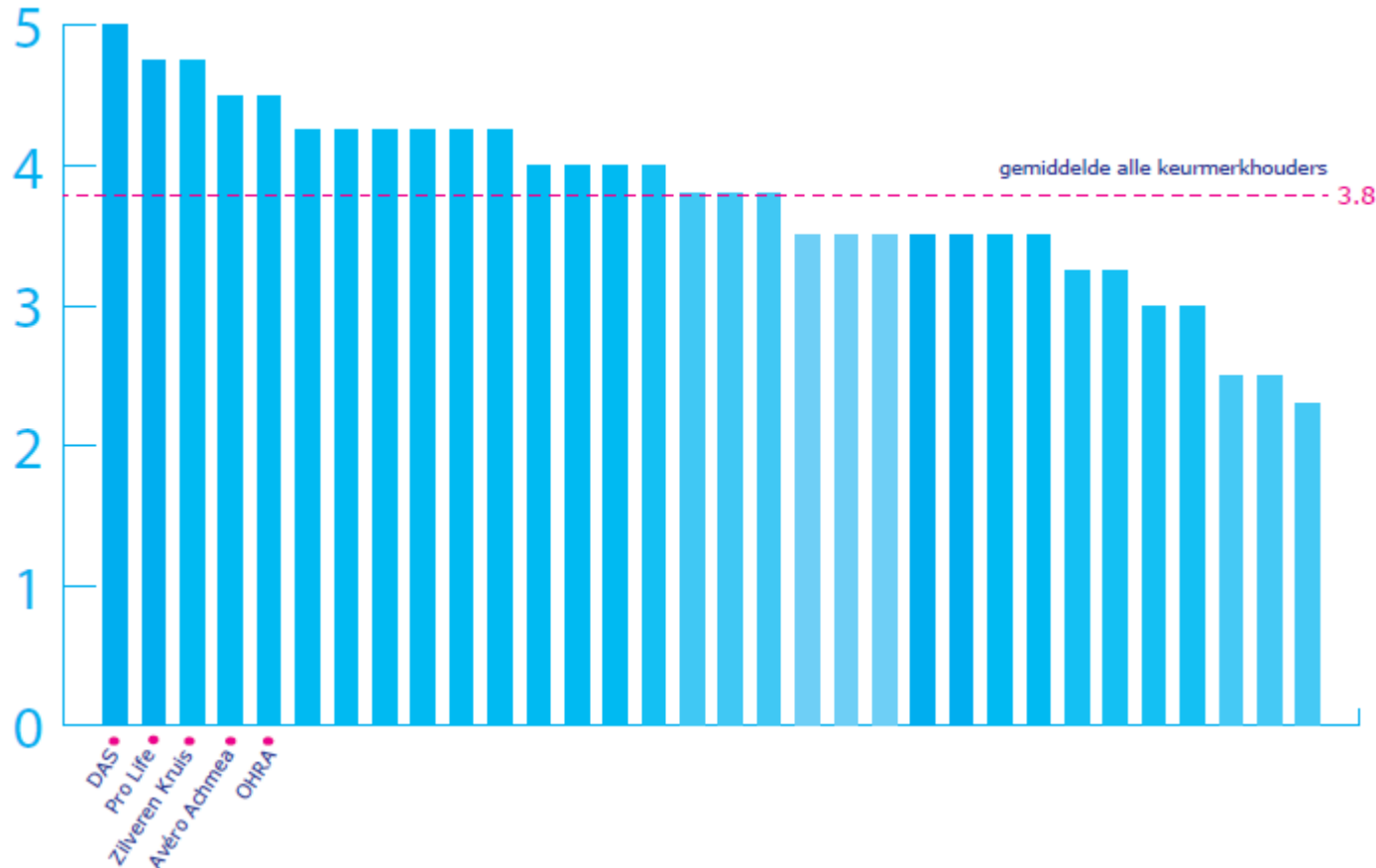


- transparant over feedback
- leren van andere organisaties



- audits gericht op doeltreffendheid en kwaliteit van proces
- persoonlijke terugkoppeling aan klant over verbeteringen

Benchmark thema Klacht- en feedbackmanagement



Vier onderwerpen:

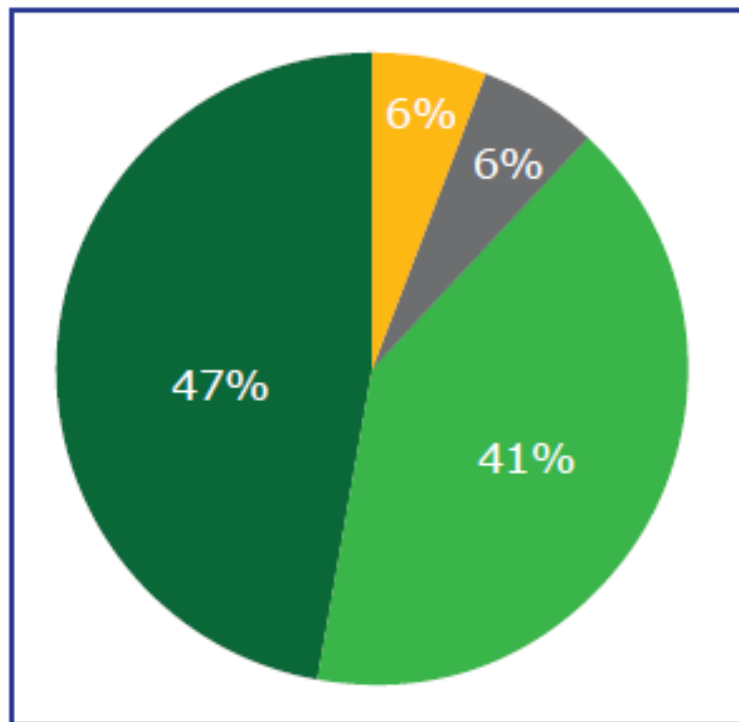
- Beleid en cultuur
- Mensen en middelen
- Lerende organisatie
- Luisteren naar de klant

IV. Luisteren naar de klant

Wat valt op?



Gemiddeld: 3,9



Score 1 Score 2 Score 3 Score 4 Score 5



- goede vindbaarheid om feedback te geven
- kanaalkeuze klant



- schriftelijke communicatie
- verifieer afsluiten klacht
- wijs op beroepsmogelijkheden



Bedankt voor jullie aandacht!



Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit!