

ING heeft bewezen uitzonderlijk goed om te gaan met feedback van haar klanten. Onlangs behaalde de bank daarvoor het hoogste niveau van de Gouden Oor Erkenning, die betrekking heeft op de telefonische en schriftelijke dienstverlening, e-mail en webcare. Met het behalen van deze hoogste fase van Gouden Oor Erkenning is ING de eerste organisatie in Nederland die op dit niveau is gecertificeerd.

ING haalt hoogste niveau Gouden Oor Erkenning

Vedas Quality voerde de audit uit op basis van de Gouden Oor Standaard en verleende ING de erkenning voor drie jaar, waarbij jaarlijks een review plaatsvindt. De Gouden Oor Standaard wortelt in de internationale ISO-richtlijnen voor klanttevredenheid (ISO 10000-serie) en onderscheidt vijf organisatiegebieden en vier resultaatgebieden. Een eerst niveau van erkenning vereist dat een organisatie tenminste 50 van de 100 punten scoort. Voor het tweede en hoogste niveau van erkenning dient de organisatie tenminste 75 punten te behalen. De uitzonderlijke hoge score van ING op de Standaard bewijst dat de bank open, sensitief en ontvankelijk is voor feedback van klanten. De bank heeft een sterke drive

ontwikkeld om klachten naar tevredenheid van klanten af te handelen en hanteert een effectieve aanpak voor klachtreductie door het wegnemen van de oorzaken ervan.

Structuur en systematiek verweven met klantgevoeligheid

Dit succes van ING is terug te voeren op een solide systeemaanpak die is verstrengeld met een sterk klantgevoelige mindset. Zo is ING niet alleen geïnteresseerd in de spontane feedback van klanten, maar nodigt klanten ook actief uit om feedback te geven, onder andere via NPS-onderzoek, klantdialogen, gebruikersbijeenkomsten en ratings en reviews op de website. Ook zetten



**GOUDEN
OOR
ERKENNING**

50 tinten goud

Hoe goed geeft uw organisatie gehoor aan klanten? Aan de hand van een compacte vragenlijst toetst u zelf hoe effectief uw organisatie omgaat met feedback van klanten. Aan de hand van 50 vragen ontstaat een beeld van het ontwikkelingsniveau van feedbackmanagement. De vragen zijn gebaseerd op de Gouden Oor Standaard en op best practices van Gouden Oor Award winnaars. Stuur even een mail aan mail@goudenoor.nl en u ontvangt de Gouden Oor toets.



Op de foto: Nicole Wieseahn, Manager Klachtmanagement van ING ontvangt de Gouden Oor Erkenning uit handen van Hein Dekker van Vedas Quality.

ze andere kanalen, zoals hun Ambassadeursapp voor medewerkers, actief in om feedback te ontlokken. Ook aan de verbeterkant van feedbackmanagement is er een uitgebreide leer- en verbeterdiscipline waardoor ING veel feedback heeft weten om te zetten in innovaties. Maar vooral de cultuuraspecten van feedbackmanagement tellen zwaar. ING begrijpt steeds beter dat de manier waarop de organisatie gehoor geeft aan klanten cruciaal is voor de vertrouwensrelatie die nodig is om haar ambities duurzaam te realiseren. De bank staat steeds meer open voor alle feedback van klanten. En medewerkers willen duidelijk iets betekenen voor hun klanten.

Feedbackmanagement versterkt keihard de relatie

Zo'n hard-zacht-aanpak van feedbackmanagement leidt tot resultaten. Klanten hebben namelijk steeds positievere ervaringen met de wijze waarop ING met hun feedback om gaat. Inmiddels is een ruime meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop ING klachten afhandelt. Een mooi bewijs dat effectief klachtenmanagement de relatie niet alleen kan herstellen maar zelfs versterkt. Een ontwikkeling die ook resulteert in meer klantwaarde. Luisteren naar klanten levert ING figuurlijk en letterlijk goud op.