

Gouden Oor Maturity Check

Bepaal het ontwikkelniveau van uw feedbackmanagement aan de hand van 9 paradigmashifts.

	<i>aardig</i>	<i>goed</i>	<i>prima</i>	<i>goud</i>	
1 Klacht	We registreren en behandelen alle klachten die schriftelijk binnenkomen.	Naast klachten hebben we ook steeds meer oog voor klantsignalen en leggen we die vast.	Alle vormen van feedback van klanten (bijv. reacties, opmerkingen, signalen, meldingen, klachten, bezwaren en complimenten) leggen we vast en we behandelen die op een klantgevoelige manier.	We staan open voor alle feedback, nodigen klanten proactief uit om ons feedback te geven en betrekken ze bij het ontwikkelen van onze dienstverlening.	Feedback
2 Functioneel	We beoordelen en behandelen klachten hoofdzakelijk op inhoudelijke gronden (gelijk/ongelijk).	Bij behandeling van klachten houden we rekening met de emotie en beleving van de klant.	Bij het omgaan met klantfeedback ligt de focus op klantbeleving (tevredenheid, herstel van vertrouwen, loyaliteit).	We bieden klanten die een negatieve ervaring uiten een klantbeleving in lijn met onze missie, waarden en strategie; klantreizen en klantbeloften rondom feedbackmanagement zijn (in)gericht op het realiseren van de gewenste klantbeleving.	Beleving
3 Klant als klant	Bij klachten behandelen we alle klanten hetzelfde (gelijkheidsbeginsel).	Bij klachten kijken we ook naar de persoonlijke situatie van klanten.	Bij omgaan met feedback van klanten geven we medewerkers alle ruimte voor een persoonlijke klik met de klant.	Bij omgaan met feedback van klanten zijn onze medewerkers de verpersoonlijking van onze waarden, het beleid en klantbeloften en ze weten behoeften, wensen en verwachtingen van klanten te koppelen aan maatwerkoplossingen.	Klant als mens
4 Klachtenloket	Klachten worden door een aparte afdeling centraal behandeld.	We ontvangen en behandelen klachten primair in 'de lijn'; alleen geëscaleerde klachten behandelen we centraal.	All onze medewerkers met klantcontact zijn zich bewust van het belang van feedback van klanten en zijn gevoelig voor hun behoeften, wensen en verwachtingen.	In onze organisatie heerst een cultuur van echt willen weten wat er leeft bij klanten gekoppeld aan een cultuur van 'life time learning' en het idee dat goed altijd beter kan.	Luisterende organisatie
5 Regels	We handelen klachten af volgens eenduidige normen, procedures en protocollen.	Onze medewerkers hebben enige speelruimte qua oplossing en coulantie om klachten af te handelen.	Onze medewerkers die met klantfeedback omgaan werken volgens klantbelevingsrichtlijnen en hebben daarbij ruimte om persoonlijke service te bieden.	Onze medewerkers hebben en nemen de bevoegdheden (beslisruimte) om alles te doen wat nodig is om een klantbeleving te bieden die uiting geeft aan de visie, missie en het beleid van de organisatie.	Ruimte

	<i>aardig</i>	<i>goed</i>	<i>prima</i>	<i>goud</i>	
6 Proces	Ons klachtenproces is vooral taakgericht en gericht op snelheid en doorlooptijd.	Ons management pioniert met klantreizen (het proces vanuit de klant gezien) om de klant een prominentere plek te geven in het proces 'omgaan met klantfeedback'.	De klantreis 'omgaan met klantfeedback' hebben we samen met klanten en medewerkers ontwikkeld. De relatie met andere interne processen/ procedures is helder.	De klantreis 'omgaan met klantfeedback' is leidend binnen onze organisatie, interne processen en procedures zijn hieraan ondersteunend.	Klantreis
7 Competenties	Aan medewerkers die klachten behandelen stellen we eisen qua deskundigheid, werkervaring en productiviteit.	Voor medewerkers die klachten behandelen vormt klantgerichtheid een van de kerncompetenties die we gebruiken als selectie- en beoordelingscriteria.	In relatie tot 'omgaan met klantfeedback' hebben we de ideale klantbeleving in alle HRM-instrumenten (van werving tot en met vertrek) structureel ingebouwd.	Werken conform de ideale klantbeleving is voor het omgaan met klantfeedback een belangrijk onderdeel van onze cultuur, waarbij het vanzelfsprekend is om elkaar hierbij te helpen/hierop aan te spreken.	Cultuur
8 Rapporteren	Geregistreerde klachten analyseren we, we rapporteren erover en delen die rapportages intern.	We bespreken geregeld klachtenrapportages met 'de lijn' om verbeteringen door te voeren.	We leren stelselmatig en multidisciplinair van alle feedback van klanten, zodat er sprake is van een leercirkel.	We hebben een gestructureerd innovatieproces ingericht waarvoor klantfeedback een belangrijke impuls en input vormt en waarbij we medewerkers en klanten structureel betrekken.	Continu leren
9 KTO	Eenmaal in de zoveel tijd voeren we een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit over ons klachtenproces.	We voeren doorlopend tevredenheidsonderzoek uit over het omgaan met klantfeedback en koppelen de uitkomsten consequent terug aan betrokken medewerkers/ teams.	Wij combineren doorlopend tevredenheidsonderzoek voor het omgaan met klantfeedback met andere signalen van klanten om te leren en te verbeteren.	In onze organisatie heerst een luistercultuur waarbij het voor iedereen een tweede natuur is om klanten echt te begrijpen, hun feedback vast te leggen, te delen (ook met klanten) en ervan te leren.	Luistercultuur