

Seminar KlachtenManagement Het Lerend vermogen van een klacht

Op 21 juni 2011 heeft Ingrid Polfliet samen met han!son het 4^e seminar KlachtenManagement georganiseerd.

Het seminar was gericht op leidinggevend kader/management van profit en non profit organisaties. Bij organisaties komt vaak de vraag naar boven waarom ze een klacht moeten delen en hoe ze van klachten kunnen leren.

Tijdens dit seminar werd aan de hand van drie thema's antwoord gegeven op deze vragen.

Deze keer konden we de volgende **organisaties** verwelkomen: De Consumentenbond, Saxion, Robeco, Telenet (België), KWF, De Telefoongids, JeweRet Verkoopmaatschappij B.V, Libertas, Forbo Flooring B.V., ABN AMRO Bank NV, Axioncontinu, Nuon, het CAK, Eurosystems, Metric Minds, MegaExposure, Seven.

Het **programma** bestond uit:

- Presentatie door Jeroen van Dam, Robeco. Gouden oor winnaar voor klachtenmanagers.
<http://www.goudenoor.nl/2011.html>
- 3 thema's onder leiding van de gespreksleider:
 - **Ijsberg klachten & Social Media** door Jelle Drijver
 - **Keten Proces Management** door Ser Thomas
 - **Kosten & Besparingen** door Ingrid Polfliet-Arens

Enkele **opmerkingen** van deelnemers:

- ✓ Mooie mix van sectoren & bedrijven
- ✓ De uitwisseling en interactie tussen de deelnemers was heel verfrissend
- ✓ Nieuwe ideeën en inspiratie. Het heeft me informatie gegeven waarmee ik wederom met onze raad van Bestuur in gesprek kan over dit onderwerp.

Met welke onderwerpen gingen ze aan de slag?

- ✓ Communicatie luik – actiever gebruik maken rapportering & data samen met process owners, om verbeteringen nog beter aan te sturen, en zo kwaliteit steeds een trapje hoger brengen.
- ✓ Een forum waar we alle klachten bespreken en kijken welke aanpassingen we organisatie breed moeten doen om deze klachten te voorkomen (klacht preventie sheets)
- ✓ Klachtenteam & Policy verder ontwikkelen (mogelijke specifieke klachtenbehandeling survey implementeren)

De onderwerpen werden besproken in een interactieve sessie.

Ieder thema duurde 1 uur en werd besproken in de vorm van een leergesprek en discussie.

Het delen van kennis en ervaringen met elkaar was zoals gebruikelijk laagdrempelig en kwam je tot andere inzichten van het integraal klachtenbeleid van de organisaties.

Door deze opzet kon je in een middag veel kennis uitwisselen en leren van de andere organisaties.

De netwerkborrel werd druk bezocht.