

Elke klacht is een kans, die uw leden kunnen inkopen als u de juiste voorzet geeft.

De klantrelatie van uw achterban met hun klanten is het bestaansrecht van uw leden. Maar soms gaat er iets mis en dient de klant een klacht in. Het is aan uw leden zelf hoe zij hun klachten afhandelen. Ook dat is ondernemerschap. Maar uw branchevereniging ziet toe op de reputatie van de branche als geheel en u heeft op dit onderwerp daarom een zeer belangrijke taak.

Door uw overkoepelende autoriteitspositie kunt u de strijdige belangen van uw leden en hun klanten in een ander perspectief plaatsen. Precies daarom kunt u - als brancheorganisatie - een allesbepalende rol spelen, die een individueel lid zelf nooit kan vervullen. Er zijn 7 goede redenen waarom een gestroomlijnde klachtafhandeling voor uw brancheorganisatie én voor uw leden zeer waardevol is.



MEER INFORMATIE

Neemt u voor meer informatie contact met ons op via telefoonnummer 013-594 4104, of mail ons op info@klachtregeling.nl. Meer informatie vind u op www.klachtregeling.nl

POWERED BY

Klachtregeling.nl is een onderdeel van Wissenraet van Spaendonck, al meer dan 100 jaar dienstverlener voor meer dan 100 branche- en beroepsorganisaties.

Ga naar onze website www.vanspaendonck-wispa.nl/ voor meer informatie over onze producten of diensten.

Reitseplein 1
5037 AA Tilburg
Nederland

Postbus 4076
5004 JB Tilburg
Nederland

1. Waarde lidmaatschap en aanzien van uw branche vergroten

Het komt de aanzien van uw branche ten goede, als al uw leden dezelfde procedure volgen en al hun klanten daarop kunnen vertrouwen. Klachtafhandeling wordt vaak uitvergroet, niet alleen door klanten, maar ook door derde partijen. Als u dit zichtbaar goed geregeld hebt, dan sterkt dit het vertrouwen in de professionaliteit van uw branche.

2. Sturen en ingrijpen op individueel niveau

U heeft op het niveau van individuele leden een gedetailleerd inzicht waar klachten over gaan. Uw leden doen er hun voordeel mee, als u hen kunt helpen hun processen te verbeteren. Als het toch mis blijft gaan, heeft u gerichte kennis over hoe u het beste zou kunnen optreden.

3. Waardevolle stuurinformatie verkrijgen

U kunt het lerend effect op geaggregeerd niveau toepassen, om zo kwalitatieve en kwantitatieve trends te ontdekken (en eventueel te keren), waarmee u uw deskundigheid kunt onderstrepen en op basis waarvan u uw beleid kunt bijsturen.

4. Klachtafhandeling versnellen

U kunt grip houden op het verloop van de klacht en - in het belang van alle partijen - aansturen op een zo snel mogelijke, minnelijke oplossing. Hoe sneller een klacht is opgelost, hoe beter en goedkoper voor alle partijen.

5. Kosten en rompslomp besparen

Met een effectief klachtenproces en efficiënt ondersteunend systeem kunt u uw leden (juridische) kosten besparen en ze tegelijkertijd ontzorgen op administratief vlak.

6. Kanaliseren van klachten en imagoschade voorkomen

U voorkomt dat het imago van uw branche geschaad wordt door uitwassen of excessen, of door klachten die op social media een eigen leven gaan leiden.

7. Nog beter uitvoeren van uw beleid

Ervan uitgaande dat uw leden aan tevreden klanten de hoogste prioriteit toekennen, is het een essentiële aanvulling op uw palet aan middelen om uw toegevoegde waarde te onderstrepen. Indien u een keurmerk voert, is het daarmee uitstekend te combineren.

Met de inzet van Klachtregeling.nl bent u ervan verzekerd, dat u professionele klachtafhandeling het gewicht toekent dat het verdient. Graag werken wij in een voorstel op maat uit wat Klachtregeling.nl voor uw branche kan betekenen.