

KLANTENSERVICE: DOEN WAT JE BELOOFT!

Het is half drie in de middag op een gewone doordeweekse dag wanneer de telefoon gaat. Aan de andere kant van de lijn hangt een goede relatie van ons bureau: wanhopig, want hij zit zwaar verlegen om een actueel schema over hoe ons Nederlands onderwijs in elkaar steekt. En hij moet het snel hebben, want de drukker zit op zijn lip. Iedereen die hij heeft proberen te raadplegen, heeft het laten afweten. Laatste steun en toeverlaat: wij. En natuurlijk is hij bij ons aan het goede adres! In no time toveren collega's van de informatiedienst het schema boven tafel. Kopietje gemaakt, faxbericht er aan vastgehecht en de receptie zorgt voor een vliegensvlugge verzending. Voor de zekerheid nog even gebeld dat de fax er aan komt. Om drie uur - nauwelijks een half uur later - belt hij enthousiast terug en ik hoor hem als het ware glunderen: "Geweldig, precies wat ik nodig had!"

Prachtig natuurlijk, zo'n tevreden klant. Maar toch zat het me niet lekker. Want toen ik inderhaast naar de informatiedienst snelde, vergat ik natuurlijk mijn document te saven hetgeen me achteraf anderhalf uur extra werk kostte. Had ik niet beter wat systematischer te werk kunnen gaan: afsluiten waar ik mee bezig was, even noteren wat ik beloofde, doen wat ik opschreef, kijken of de actie het gewenste resultaat opleverde en checken of daarmee de belofte aan de klant is nagekomen? Kwaliteitszorg houdt immers in: bepaling, planning, beheersing, bewaking en rapportage van acties en processen. Lees het maar na in de brochure 'De winst van kwaliteitszorg'.

's Anderendaags - het is deze week druk met verzoeken om informatie! - belt er een pabo-docente. In het kader van scriptiebegeleiding heeft ze dringend behoefte aan een actuele literatuurlijst van recente boeken, brochures en artikelen rond de identiteit van katholiek onderwijs. Of wij die kunnen leveren? Natuurlijk kunnen we dat... maar om te voorkomen dat mijn geweten opnieuw gaat knagen, sla ik intussen eerst mijn document op, maak een kleine aantekening voor de informatiedienst en zeg dat er wel een klein prijskaartje aan zo'n literatuuroverzicht hangt. Dat blijkt geen probleem, want de vaksectie van de opleiding heeft een budget voor de aanschaf van informatie- en studiemateriaal. Ik zeg haar toe dat ze het literatuuroverzicht binnen een week tegemoet kan zien. Na een week belt ze terug met de vraag of het misschien mogelijk is regelmatig op de hoogte gehouden te worden van actuele literatuuroverzichten: het is immers reuze handig en het bespaart de sectie veel kostbare tijd en energie.

Soms kunnen we inderdaad de zon laten schijnen en de zorgen laten verdwijnen. En geen enkele klant zal er problemen mee hebben, dat de zon niet altijd voor niets opgaat.