

LEUKER KUNNEN WE HET VOOR U NIET MAKEN!

Verbijsterd staarde ik naar het bedrag van de boete die de belastingdienst me had opgelegd. En verontwaardigd dacht ik aan het etiket dat me daarmee werd opgeplakt: illegale LPG-rijder. Nee toch, dacht ik, want ik verkeerde in de veronderstelling dat het allemaal goed geregeld was door het garagebedrijf. Nieuwe auto gekocht, inbouw gasinstallatie geheel door hen laten verzorgen, inclusief alle papieren rompslomp die daar bij om de hoek komt kijken. Ik zou alleen maar even naar de keuring hoeven gaan, that's it. Wist ik veel dat de overschrijving van benzine naar LPG wél door mijzelf geregeld had moeten worden...

Een fikse boete dus, én dat etiket: illegale LPG-rijder. Mezelf kennende achtte ik een telefoontje naar het garagebedrijf op dat moment niet raadzaam. Dus rolde er dezelfde dag nog een brief op poten uit mijn printer. "Geachte heer, vandaag werd ik onaangenaam verrast..." en zo verder, uitmondend in een wat bitsig geformuleerde klacht dat ik geen genoegen nam met de gang van zaken.

Daags daarna al een telefoontje van de chef verkoop. Of de bedrijfsleider nog dezelfde avond even kon komen praten om een kennelijk misverstand recht te zetten en een voorstel te doen om de zaak te schikken. Koffie met cake dus voor de bedrijfsleider die er stipt op de afgesproken tijd was. Na een half uur was de kwestie opgelost en de boete voor rekening van het garagebedrijf.

Of ik tevreden was over de manier waarop een en ander geregeld was, vroeg de bedrijfsleider nog dezelfde week telefonisch. Jazeker was ik dat, en al meer dan twintig jaar rijd ik nog steeds hetzelfde merk auto. Met een legale LPG-installatie, dat wel!

In het garagebedrijf had adequaat en efficiënt overleg plaatsgevonden tussen de chef verkoop en de bedrijfsleider, nadat een klant zijn ontevredenheid over een van hun diensten had geuit. Ze volgden gewoon hun procedure 'afhandeling van klachten'. Natuurlijk moest er binnen twee dagen contact met deze klant gelegd worden. Ze spraken daarom af dat de chef verkoop nog dezelfde dag naar de klant zou bellen om hem mee te delen dat zijn klacht zorgvuldig afgehandeld zou worden en dat zij - indien hem dat schikte - 's avonds met een voorstel zouden komen.

In de garage waren ze het er al snel over eens dat de klant een financiële tegemoetkoming aangeboden moest worden, want kennelijk was er in de communicatie iets mis gegaan. De klachtenprocedure die al enkele jaren was vastgelegd en die uitstekend functioneerde, bood hen nu de mogelijkheid aan de klacht van deze klant efficiënt tegemoet te komen. Leuker konden ze het voor hem niet maken!

* * *

Directeur W. Ijzerplaat van basisschool 'Vesuvius' ontploft bijna wanneer hij het bedrag ziet van de nota die vanochtend in de bus gevallen is. Een fiks bedrag voor de korte opfriscursus 'Klok kijken na de milleniumwisseling' waar hij vorige week met vier teamleden uit de onderbouw op de vrije woensdagmiddag naar toe was geweest. Staande terugreizend in een overvolle trein - hetgeen op zich al tot de nodige irritaties had geleid - waren de negatieve opmerkingen niet van de lucht: "Zoals het klokje thuis tikt, tikt het beter", "Hadden we onze tijd niet beter kunnen besteden?" en "Time is money." Grote ontevredenheid dus, nul-komma-nul rendement en een vrije middag naar de bliksem.

Geïrriteerd grijpt de directeur naar de telefoon en draait het nummer van adviesbureau, dat de opfriscursus had georganiseerd. Een vriendelijke receptioniste verbindt hem accuraat door met de betreffende medewerker die geduldig luistert naar de klacht die

Ijzerplaat kort en bondig formuleert. De directeur krijgt te horen dat zijn organisatie blij is dat hij zijn klacht heeft geuit, zodat ze er iets aan kunnen doen. Zijn klacht zal zorgvuldig worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van het bureau. Binnen een week krijgt directeur Ijzerplaat een voorstel aangeboden waarmee hij voor honderd procent accoord gaat. Nog een weekje later laat hij zonder reserve zijn instemming horen, wanneer hij door het bedrijf wordt gebeld met de vraag of hij echt tevreden is over de afhandeling van zijn klacht. En kijkend naar het aubergine-keurige millenium-proof klokje dat sinds kort op zijn bureau de schooluren wegtikt, denkt Ijzerplaat: "Leuker hadden ze het voor mij niet kunnen maken."