

Excuses voor het ongemak

De vele gevolgen van klantgericht organiseren

Wat is er toch met onze dienstverleners aan de hand? Ze staan voortdurend ter discussie en de klanten klagen steen en been. Over ziekenhuizen waar je eindeloos op de wachtlijst staat. Over internetproviders die 'altijd bereikbaar zijn' maar die 'niet thuis' geven als je hun call center eindelijk hebt weten te bereiken.

Veel klanten lijken de grenzen aan de klantgerichtheid van bepaalde dienstverleners met een zekere vanzelfsprekendheid te accepteren. Zo wil een klant van een ziekenhuis niet als een nummer worden behandeld, maar verwacht wel dat ditzelfde ziekenhuis alles doet aan de kwaliteit van zijn professionals. De procedures van onze uitkeringsorganen leiden natuurlijk lang niet altijd tot het gewenste resultaat, maar hun klanten hechten desondanks aan hun streven naar 'rechtsgelijkheid'. En zo zouden velen van ons toch raar opkijken als onze plaatselijke supermarkt ineens heel persoonlijk in ons was geïnteresseerd. Kortom: de 'eigenheid' van dienstverlenende organisaties is ook voor de klanten van belang. Marja Gastelaars onderzoekt waarin die 'eigenheid' van dienstverleners bestaat en wat die betekent voor de uitvoerenden, de klanten en andere betrokkenen in en rond de organisatie.

Excuses voor het ongemak - een vervolg op *Human Service in veelvoud* (1997) van dezelfde auteur 'biedt stof tot nadenken aan iedereen die professioneel met dienstverlening bezig is, of dit nu onderzoekers zijn, uitvoerenden of (aankomende) managers. Daarnaast biedt het ook aanknopingspunten voor het werk van adviseurs.'

**ISBN:**

9789066657298

Auteur:

Marja Gastelaars

Meer info:swpbook.com/763