



## De kwaliteit van diensten

Niemand kijkt er nog van op. Bij de beoordeling van de kwaliteit van de door u geleverde diensten is de perceptie van de cliënt, patiënt, klant, doorslaggevend. U wilt de kwaliteitsbeleving beïnvloeden? Beïnvloed dan de perceptie van uw doelgroep. Uit onderzoek komen 5 principes naar voren die u daarbij kunnen helpen.

### *Eindig sterk*

Veel dienstverleners denken dat begin en einde van een dienstverlenend proces in de ogen van de doelgroep even zwaar wegen. Niets is minder waar. Het einde van (bijvoorbeeld) een consult, voorlichtingsbijeenkomst of aanvraagprocedure weegt zwaarder dan het begin. Allereerst omdat het einde beter wordt onthouden. Maar ook omdat de doelgroep een voorkeur heeft voor vooruitgang. Een sterke start gevolgd door een matig einde laat hierdoor een minder goede indruk achter dan een zwak begin gevolgd door een sterk einde.

### *Eerst het slechte nieuws en de tegenvallers*

Zorg er voor dat slecht nieuws, pijn, ongemak, wachttijden en andere onplezierige ervaringen zoveel mogelijk aan het begin van het dienstverlenende proces plaatsvinden. Zo doet een tandarts er goed aan eerst de zwaardere en pijnlijke ingreep te doen, gevolgd door een minder ingrijpende handeling zoals het verwijderen van tandsteen. Breng tijdens een consult eerst het slechte nieuws en geef daarna ruimte voor de emotionele ontlading. Op deze manier domineren de onprettige ervaringen niet de herinnering van de cliënt.

### *Concentreer de pijn, verdeel het plezier*

Ervaringen lijken langer te duren wanneer deze worden opgedeeld. Uit tal van onderzoeken blijkt bijvoorbeeld dat in de perceptie van klanten éénmaal 20 minuten wachten korter overkomt dan tweemaal 10 minuten wachten. De boodschap mag duidelijk zijn: combineer minder plezierige ervaringen (wachttijden, slecht nieuws, betalingen, pijnlijke verrichtingen, inspannende gespreksmomenten) zoveel als mogelijk tot één compacte ervaring. Plezierige ervaringen kunnen echter beter worden opgesplitst en verspreid. Hoe langer deze lijken te duren, hoe positiever het oordeel van de cliënt.

### *Betrek de cliënt bij het proces*

In een onderzoek kwam naar voren dat bloeddonoren zich beter op hun gemak voelen en minder ongemak ervaren wanneer zij mogen aangeven welke arm wordt gebruikt bij de bloedafname. Andere onderzoeken bevestigen dit resultaat: mensen voelen zich beter, zijn meer tevreden, wanneer zij de indruk krijgen controle te hebben over wat er met hen gebeurt. Deze controle kan symbolisch van aard zijn (zoals de keuze van de arm bij bloedafname). Maar ook reëel: invloed op plaats en tijdstip van de verrichting, de keuze uit verschillende specialisten of meerdere alternatieve behandelingsmethoden.



### *Gebruik rituelen*

Dienstverleners dienen te beseffen dat hun cliënten ritualistisch zijn ingesteld. Mensen putten betekenis, structuur en geruststelling uit steeds terugkerende, bekende handelingen. De standaard openingszinnen van de dienstverlener, de regelmatig terugkerende vraag, de tandenborstel die aan het einde van elk consult wordt overhandigd, het zijn herkenningspunten die de kwaliteitsperceptie positief beïnvloeden.