Vertrouwen waarmaken

juist wanneer het spannend wordt!

Hand-out

klacht beleving.

29 september 2026

CUSTOMERFIRST! CONGRES

klacht beleving.

Heb je mijn sessie gevolgd over vertrouwen?
Leuk! In deze hand-out vind je een selectie van de slides die we tijdens de sessie hebben besproken.

Kon je er niet bij zijn?
Fijn dat ik je alsnog iets kan meegeven over KlachtBeleving.

Mijn naam is Loretta en deel graag een aantal inzichten met je.
Veel leesplezier!

Je ontevreden klanten help je verder door ze te.....

Zien
Horen
Helpen

Leuk om met elkaar te linken via LinkedIn!

VERTROUWEN

Vraag: wie zegt, vertrouwen vind ik niet belangrijk?

klacht beleving.

bunq

Clinical Diagnostics Nederland

vodafone | ziggo

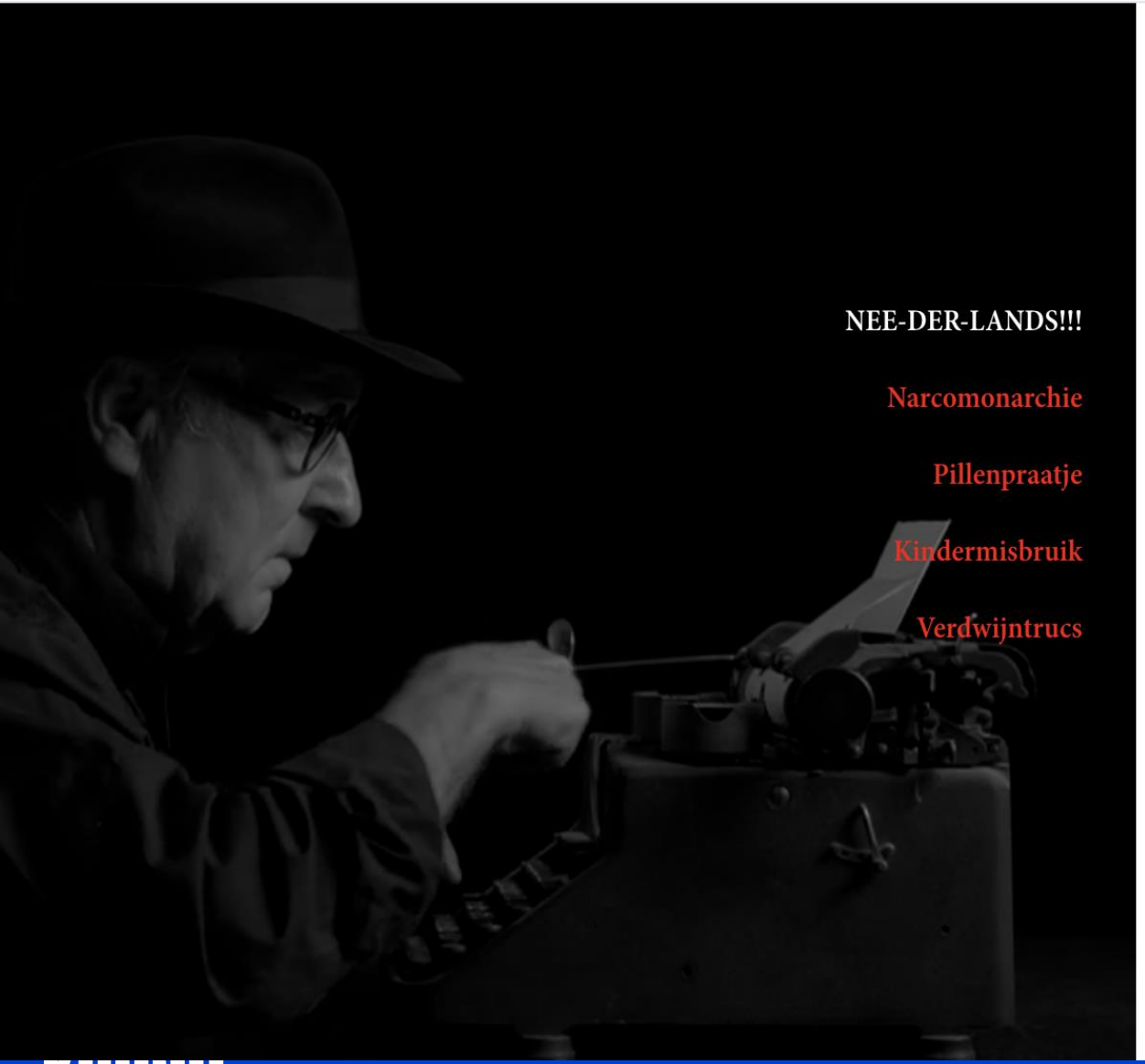
ENGIE

klacht beleving.

NOS Nieuws • Vrijdag 21 juni 2024, 05:04 •
Aangepast vrijdag 21 juni 2024, 14:20

Bunq komt alsnog met schadevergoeding voor fraudeslachtoffers

klacht beleving.



gebruikt werd om tegenstanders tot praten te dwingen. Dit zenuwslopende geluid heb ik letterlijk twee uur volgehouden. Er kwam niemand aan de lijn.

Ondertussen vroeg ik me af waarom de KLM, die onlangs een halfjaarwinst boekte van 68 miljoen euro, geen blik werkstudenten kan opentrekken om gestrande reizigers op weg te helpen? Dit in plaats van een of andere stokdove AI-robot die niet doet wat ze je wel expliciet belooft. Waarom gaat de CEO van de KLM, goed voor een variabel hongerloontje van ongeveer 1,6 miljoen per jaar, zelf niet even een paar uurtjes achter die telefooncentrale zitten? Dit in plaats van een door atechnische minkukels in elkaar geflanst computersysteem dat stottert, hapert en je als klant tot wanhoop drijft. Ik had de neiging om de volgende dag met een op Overasselt geïnspireerde knokploeg even langs het hoofdkantoor van onze nationale luchtvaarttrots te gaan. Niet omdat mijn vlucht niet doorging, maar omdat ik daarna op een zwijgende digitale muur botste.

Maar ik sta hier alleen in. Iedereen heeft zich erbij neergelegd dat je bij bedrijven niemand nog kan bereiken. Zeker niet als er iets misgaat. Als je een ticket wilt boeken krijg je binnen tien seconden een of ander blij ei met een klantvriendelijkheidsdiploma kirrend aan de lijn. Maar als het misgaat is er niemand thuis of zijn 'al onze medewerkers' een paar uur in gesprek.

Zelfs onze premier geeft eerlijk toe dat hij dagelijks via zijn robot wat volkeren routineus excuses aanbiedt voor gepleegde misdaden in een ver verleden. Als het nodig is condoleert hij ook nog wat nabestaanden van slachtoffers van een of ander ongeluk. Hierna feliciteert hij wat medaillewinnaars. Dat zijn er in ons land gelukkig niet zoveel.

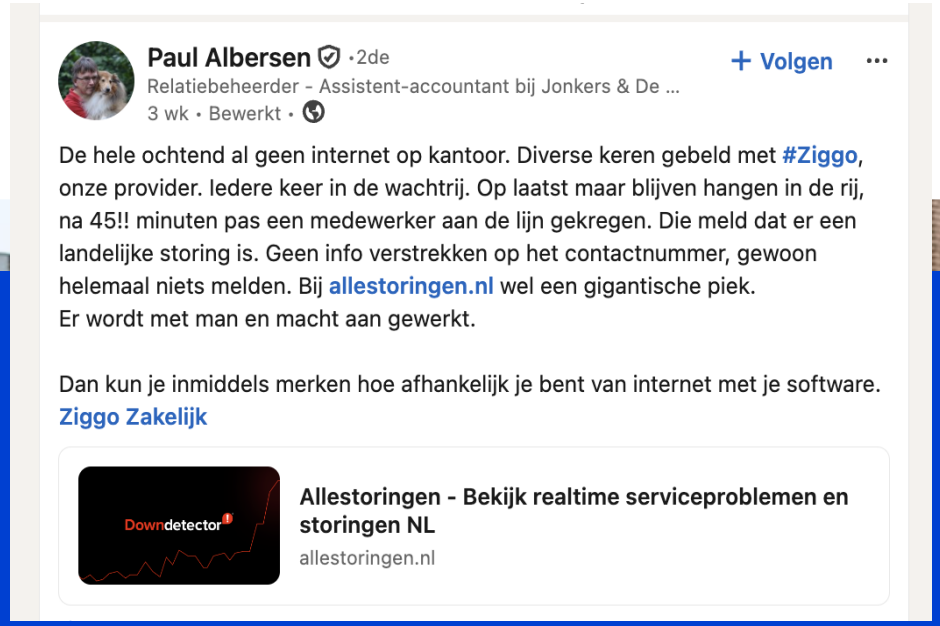
RTL Z

Ziggo vervangt 11.000 modems vanwege storing bij zakelijke klanten

RTL Z · 26 augustus 2026 · Aangepast: 27 augustus 2026

Ziggo gaat op korte termijn 11.000 modems van zakelijke klanten vervangen. Dit gebeurt volgens de provider omdat zo'n 2.000 klanten problemen kregen met hun internetverbinding. "We vervangen daarom niet alleen de modems van getroffen klanten, maar ook de overige circa 9.000 preventief."

Maak RTL je Google-favoriet



klacht beleving.

klacht beleving.

Erandi Godinez · Binnenland · 7 aug 2025, 12:33
Leestijd: 2 minuten

Odido storing-vergoeding schiet bij klanten in het verkeerde keelgat: 'Ik ga alles opzeggen'

Ivan #CHERFAMILY
@CLINKtoCher · **Volgen**

€2?! Serieus 2 LULLIGE EURO'S?! Heb speciaal een unlimited abbo voor op camping genomen, amper kunnen gebruiken. Echt ga een ander in de zeik nemen @odidonederland Mij zijn jullie definitief als klant kwijt, al lid sinds begin @TMobile maar dit slaat echt ALLES! #odido #storing

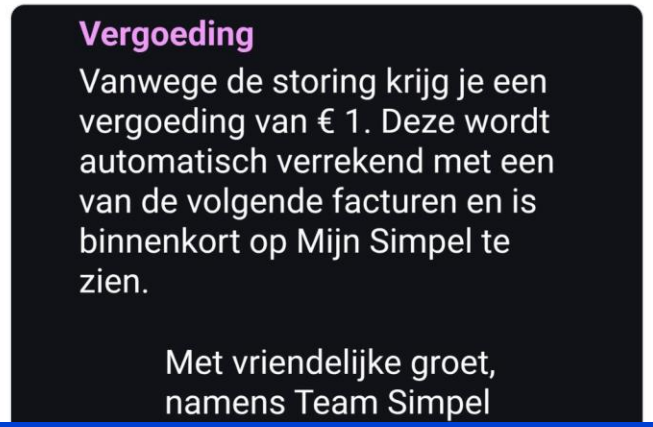
9:30 p.m. · 6 aug. 2025

2 Antwoorden Link kopiëren

4 antwoorden lezen

Bowie_thedutchvizsla
@Bowie_thevizsla · **Volgen**

@simpel_nl Wat een feest. Kerst valt vrieg dit jaar. Ik ga eens goed nadenken hoe ik dit ga uitgeven, en niet alles tegelijk natuurlijk. Of misschien kan ik beter beleggen? #simpel #odido #gullegever #fail #onbereikbaar #zondevandeadministratiekosten



Ivan #CHERFAMILY
@CLINKtoCher · **Volgen**

€2?! Serieus 2 LULLIGE EURO'S?! Heb speciaal een unlimited abbo voor op camping genomen, amper kunnen gebruiken. Echt ga een ander in de zeik nemen @odidonederland Mij zijn jullie definitief als klant kwijt, al lid sinds begin @TMobile maar dit slaat echt ALLES! #odido #storing

9:30 p.m. · 6 aug. 2025

2 Antwoorden Link kopiëren

4 antwoorden lezen

https://www.metronieuws.nl/in-het-nieuws/binnenland/2025/08/odido-storing-vergoeding-klanten.com

24-11-2025 • 5 min. leestijd

Opvallend veel Engie-klanten melden problemen met rekeningen en betalingen

“Net of ik verantwoordelijk was”

Ook geven veel mensen aan dat ze er zelf achteraan moeten, wat niet betekent dat het wordt opgelost:

- *“Er werd 3 maanden geen afschrijvingen gedaan mei, juni en juli. Ik belde, er was een storing, ik heb toen 3 afschrijvingen betaald. En zou meer dan 300 euro terug krijgen. Nooit gebeurd.”*
- *“Engie had geen saldering toegepast op mijn afrekening terwijl ik wel recht erop heb. Nu moet ik nieuwe afrekening krijgen maar duurt een eeuwigheid. Meerdere keren al contact gehad, nog steeds niks.”*
- *“Op 4 juni jl. kreeg ik een eindafrekening van Engie waarop vermeld staat dat ik € 166,15 terug zou krijgen, met de vermelding dat dit bedrag binnen drie weken zou worden overgemaakt op mijn rekening, helaas ik heb het nog steeds niet.”*

Van alle ondervraagden die problemen meemaakten in het afgelopen jaar, heeft 45 procent contact gezocht, waaronder 15 procent meermaals. Bij Engie is het percentage dat vaker contact moet opnemen wederom hoger dan het gemiddelde, met 22 procent. Hier scoort alleen Oxxio slechter, waarbij 26 procent meermaals heeft moeten bellen vanwege problemen met de rekening of betalingen.

https://radar.avrotros.nl/artikel/opvallend-veel-engie-klanten-melden-problemen-met-rekeningen-en-betalingen

VERTROUWEN & ONTEVREDENHEID

Klachten en signalen zijn een moment van de waarheid!

klacht beleving.

Vraag: wat geeft vertrouwen?

klacht beleving.

Vraag: wat breekt vertrouwen?

klacht beleving.

Onderzoek – de meeste mensen klagen niet!

- 1 klagende klant staat voor 26 ontevreden mensen
- Klanten zijn 2.4 keer meer genegen om te blijven als hun klacht snel en goed wordt opgelost
- Organisaties stellen teleur in bijna 1 op de 5 ervaringen (18%)

Er is potentieel door goed te luisteren naar de signalen die mensen achterlaten....

klacht beleving.

De KlachtenTrap

Service Recovery Zone

Signaal | feedback
(on)geadresseerd

2e of 3e
contactmoment

Officiële klacht | 2e
lijn klacht

Directieklacht
| Geëscaleerde klacht

EXTERN Geschil
Regulatoren, ombudsman
geschillencommissie

EXTERN
Rechtszaak

G€LD

R€SOURC€S

INT€NSIT€IT

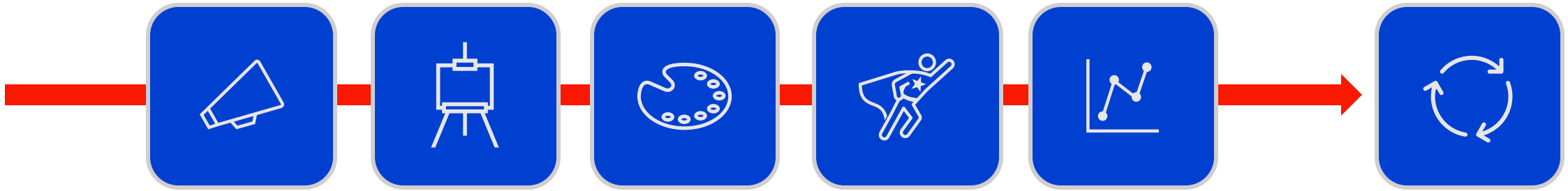
-/- €XPOSUR€

klacht
beleving.

Framework KlachtBelevingsmanagement

- Stem van de klant
- Managementsysteem
- Mindset & gedrag
- Service Recovery & proces
- Data & technologie
- Continu coachen & verbeteren

De satéprikker-methode van frustratie en rompslomp naar tevreden loyale klanten, hersteld vertrouwen en blijvende verbetering



STRATEGISCH, SLIM EN SUCCESVOL KLACHTBELEVINGSMANAGEMENT

klacht beleving.

Cultuur | mindset & gedrag: wall of shame

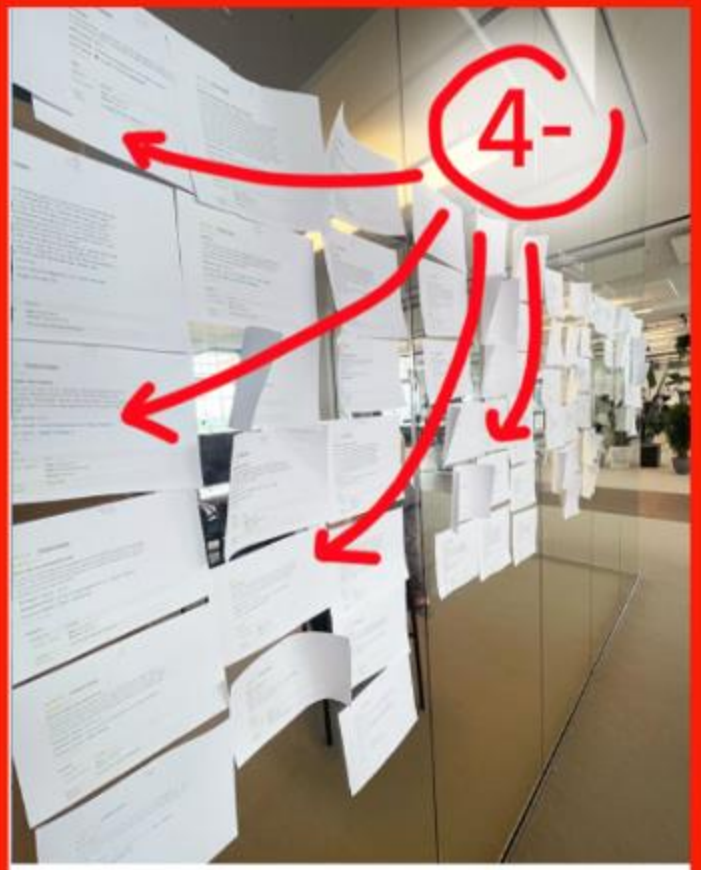
UPFRONT
27.624 volgers
7 mnd •

Iedereen een onvoldoende: onze wall of shame, met alleen maar slechte reviews:

Op onze website laten klanten verschillende soorten reviews achter. Helaas niet alleen maar positief. Vaak filteren bedrijven deze reviews eruit, of worden klanten (tegen betaling) gevraagd reviews aan te passen of te verwijderen. Niet Upfront!

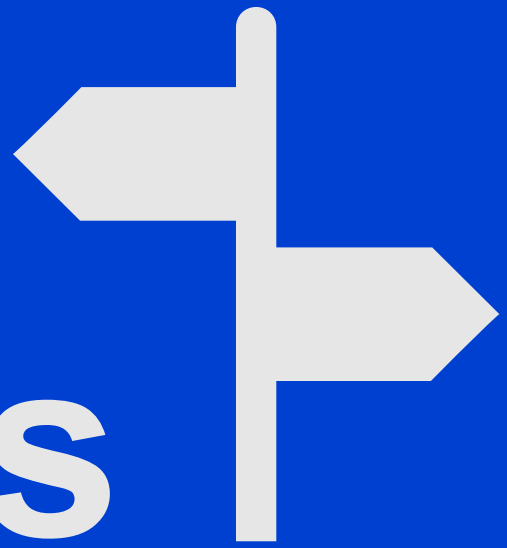
Ons product-ontwikkelings team print elke week de reviews met minder dan 4 sterren uit en hangt deze aan de muur, direct naast hun bureau. Pas als het onderliggende probleem is opgelost mag deze in de prullenbak, en tot die tijd kijken we er elke dag tegenaan!

Aan iedereen die een een plekje heeft (gehad) aan onze muur: het spijt ons en we gaan het beter doen!



2.818 114 commentaren · 7 reposts

Dilemma's



klacht beleving.

IEDEREEN
DEZELFDE OPLOSSING

RUIMTE VOOR
MAATWERK

klacht
beleving.

VANDAAG
KLANTEN HELPEN

VANDAAG
OORZAKEN AANPAKKEN

klacht
beleving.

MINDER
KLACHTEN
EN SIGNALEN

MEER
KLACHTEN
EN SIGNALEN

klacht
beleving.

Mensen willen
gezien, gehoord & geholpen worden

Vergeet-ze-nietjes!

klacht beleving.

Even voorstellen: Wie is Loretta?

Leuk om jullie te ontmoeten.

Mijn naam is Loretta Ranzijn en eind 2021 ben ik gestart met KlachtBeleving. Mijn focus ligt op het verbeteren van processen, vooral wanneer er iets op het spel staat. En klachtenmanagement raakt de kern van klantbeleving én van bedrijfswaarde.

Je hebt te maken met emotie, miscommunicatie en verwachtingen die niet altijd helder zijn. Maar help je een klant snel, eenvoudig en goed, met misschien wel een onverwachte oplossing, dan kun je frustratie ombuigen in vertrouwen. Soms zelfs in ambassadeurschap.
In organisaties ligt de oorzaak zelden bij één afdeling. Samenwerking stokt, het overzicht ontbreekt en het perspectief van de klant raakt uit beeld. Terwijl klanten eigenlijk maar drie dingen willen:

GEZIEN, GEHOORD EN GEHOLPEN WORDEN

Met mijn ervaring als Lean- en changeconsultant en als strategisch ontwikkelaar van customer experience trajecten help ik organisaties hun keten van ontevredenheid slim en effectief in te richten. Gericht op waarde voor de klant én het bedrijf. Ik geef inspiratiesessies, masterclasses en werk hands-on mee om processen en ketens structureel te verbeteren.

En wacht, alleen mooie inzichten zijn niet genoeg.
Ik ben gedreven om resultaat te halen. Continu verbeteren is geen project maar een manier van werken.

Ik help je dat eigen te maken. Praktisch, stap voor stap en gericht op resultaat.