

Als je de klant centraal stelt, denkt hij ook altijd gelijk te hebben



ROEL BERGHUIS is bestuurslid van FNV Bondgenoten.

DIENSTVERLENING

'De klant centraal' is een onzalig adagium. Het betekent dat een dienstverlener altijd blaam treft als de klant ontevreden is.

Hou nou toch eens op met die klant altijd op de eerste plaats te zetten. Gemeentes ('de burger staat voorop'), onderwijsinstellingen ('de leerling centraal') en personenvervoersbedrijven ('alles draait om de reiziger'): ze krijgen er geen genoeg van om te benadrukken dat wij, de consumenten, ons mogen wentelen in al hun aandacht en affectie.

De marketingbureaus verdienen er een goede boterham aan en toch klinkt het allemaal zo hol en leeg. Leeg, omdat tegenwoordig vrijwel iedereen de klant op de eerste plaats zet, net zoals vroeger overal kwaliteit en betrouwbaarheid voorop stonden – toen onderscheidde ook niemand zich meer. Bovendien moet die eerste plek de klant blijkbaar het idee geven invloed te hebben op de gemeentelijke instelling, het onderwijs of het vervoersbedrijf. Deze belofte maken maar weinig instellingen waar.

Wie de klant voorop stelt, maakt zich uiterst kwetsbaar. Wat zeg je tegen een klant die zich beklagt over een dienst of product? Daar sta je dan met je mooie folders en website-teksten. Bovendien is het ten enenmale onmogelijk om miljoenen individuele klanten allemaal centraal te stellen. Dat leidt alleen maar tot klachten en agressie. De vele klagelijnen en klagprogramma's op radio en tv bewijzen dit elke dag weer.

De klant (burger, leerling, reiziger) en uitvoerder (ambtenaar, docent en personenvervoer medewerker) hebben allen belang bij een goed gemeenschappelijk product. Dát hoort centraal te staan. Zodra je één van de partijen centraal gaat stellen, doe je een andere partij te kort.

Het gaat er daarom veel meer om de basis goed te organiseren. Als de klant centraal wordt gesteld, dan heeft hij altijd gelijk. Met als gevolg dat wanneer er iets misgaat de schuld vrijwel automatisch bij de uitvoerder wordt gelegd.

Het motto 'de klant centraal' kan wat mij betreft dus direct de prullenbak in en ingewisseld worden voor 'het product centraal'. En daar moeten alle partijen (organisatie, uitvoerder én de klant) aan meewerken. Want juist óók de klant heeft een bepaalde verantwoordelijkheid voor 'het product'. Een reiziger zal immers ook iets van zichzelf moeten geven om profijt te kunnen trekken van een goed openbaar vervoer. Hetzelfde geldt voor een burger en zijn gemeente en voor een leerling in het onderwijs. Dus niet al die individuele reizigers, maar goed openbaar vervoer moet centraal staan.