

OMSTREDEN KUNSTENARES VERSIERT 1.000 SLAKKEN

De Nederlandse dierenbescherming is woedend op kunstenaar Tinkebell. Voor het Rotterdamse kindermuseum Villa Zebra beplakte de Nederlandse kunstenaar duizend levende slakken met gekleurde kraaltjes. «Belachelijk dat levende dieren worden gebruikt voor het vermaak van museumpubliek, kinderen nog wel», zegt Rinus Hitzert, directeur van de Dierenbescherming Rijnmond. Hij gaat een klacht neerleggen bij de Dierenpolitie. Tinkebell, een pseudoniem van Katinka Simonse, baarde in 2004 al opzien door haar eigen kat te wurgen en de vacht in een handtas te verwerken. In 2008 liet ze 95 hamsters non-stop rondrennen in hamsterballen. Met de expositie wil het museum tonen dat veel dieren vertederde reacties oproepen, maar dat er ook beestjes zijn waarvan mensen griezelen.



ONDERZOEK BEWIJST

Klanten willen wel wachten als ze daarna vriendelijk geholpen worden

We wachten niet graag – of het nu aan een loket, kassa of balie is. Maar als we daarna vriendelijk en behulpzaam worden geholpen, zijn we die ellende snel vergeten. Wachtijd heeft weinig invloed op klanttevredenheid: dat is de enigszins verrassende conclusie van een onderzoek van het consultancybureau MÖBIUS, een spin-off van de Gentse unief.

HILDE SABBE

«Uitgangspunt van ons onderzoek was: wat moeten bedrijven en organisaties doen om blije klanten te hebben?», zegt Horst Remes, die de resultaten bundelde in het boek 'Wachten, perceptie, beleving en invloed op klanttevredenheid'. Voor de studie werden 1.992 mensen geobserveerd en bevestigd in 26 locaties: sommige van hen commercieel (bpost, Ikea), andere niet (Antwerpse politie, stadhuis Oostende). «We concentreerden ons op de wachttijden, maar dat bleek uiteindelijk niet het voornaamste. Vriendelijkheid en behulpzaamheid bleken wel doorslaggevend.»

✓ Resultaat telt

Horst Remes: «Wat telt voor ons, is tevredenheid ná dienstverlening. We meten de tevredenheid op het moment dat iemand buitenkomt en dan is er al één en ander gebeurd. Als je zou meten terwijl de klant in de rij staat, krijg je wellicht een ander beeld. Iemand kan geïrriteerd zijn terwijl hij staat te wachten, maar als hij vervolgens vriendelijk en efficiënt wordt geholpen, blijft

dat niet hangen. Sterker nog: zelfs als je de wachttijd tot nul zou herleiden, zou dat geen effect hebben als je de vriendelijkheid en behulpzaamheid van het personeel niet verbetert.»

✓ Aanschuiven duurt altijd te lang

Het onderzoeken zijn resultaten gelden alleen bij wachttijden die niet 'onaanvaardbaar lang' duren. «In onze studie waren de wachttijden relatief kort», zegt Remes. «Meer dan de helft van de bevestigden heeft minder dan vijf minuten aangeschoven. En dat in weerwil van de perceptie: de gemiddelde respondent overschat de wachttijd twee en een halve keer. Dat wil zeggen dat mensen beweren: ik heb vijf minuten gewacht, terwijl het in werkelijkheid nauwelijks twee minuten was. Mensen die onder tijdsdruk staan, zeggen ook onveranderlijk dat ze langer hebben gewacht dan dat het geval was.»

✓ Glimlach hoeft niet

De beste raad die je ondernemingen of openbare besturen

kan geven: investeer in behulpzaam personeel. En dat hoeft niet noodzakelijk met de glimlach. «Behulpzaam slaat niet alleen op de attitude van de medewerker, maar heeft ook te maken met klantvriendelijke processen binnen het bedrijf. Wat aan het loket gebeurt, is van cruciaal belang, maar dat ligt deels aan de medewerker en deels aan de organisatie zelf. Als de klant aan het loket zegt: 'Ik heb u gisteren een mail gestuurd', maar de persoon achter het loket heeft niet de middelen om die mail te lezen, dan is het bedrijf verantwoordelijk. Of neem een klant die heeft staan aanschuiven en tegen wie je vervolgens moet zeggen dat een aangetekende brief noodzakelijk was: daar kan de loketbediende niks aan doen. Overigens is het perfect mogelijk vriendelijk over te komen zonder glimlach. Mensen die een aanvaardbare boodschap hadden, kwamen vriendelijker over.»

✓ Tv helpt

Een muziekje op de achtergrond, een tijdschrift om in te bladeren: het helpt geen moer om het wachten aangener te maken. «Klopt. Dat is verloren moeite. Wat wel helpt: mensen die een tv-scherm kunnen zien, vonden het wachten een pak aangener. Open loketten – waar geen glas zit tussen de klant en de loketbediende – scoren ook beter, net als invallend daglicht. Een ticketstelsel zorgt op zijn beurt voor een perceptie van eerlijkheid – en een eerlijk wachstelsel draagt bij tot de algemene tevredenheid.»