

Lief zijn

Waarom we klanten moeten vlooien

drs. Patrick van Veen

Wat is er toch aan de hand dat ik organisaties voortdurend hoor praten over klantgerichtheid, burger centraal, gastvrijheid en patiëntgericht? Het lijkt wel alsof er niets belangrijkers is dan het koesteren van onze 'cashcow'. Jawel, die klant, burger, patiënt, bewoner en cliënt die ervoor zorgen dat ik en de rest van werkend Nederland brood op de plank krijg.

Maar hoe is het dan toch mogelijk dat wanneer ik aan de klanten-kant van de balie sta de hufterigheid toeneemt, een simpele begroeting een lijdensweg is geworden, procedures mijn leven verzieken en ik steeds vaker het gevoel heb gereduceerd te zijn tot een nummer dat op zijn beurt wacht?

Hoe kan ik als gedragsbioloog die gewoon is te observeren, negeren dat klantvriendelijkheid steeds verder weg lijkt te staan terwijl organisaties het steeds hoger op de agenda plaatsen en er grote investeringen plaatsvinden om de klant te binden? Waarom zie ik steeds vaker signalen waarbij ik mij afvraag of er werkelijk niemand is geweest die het eens vanuit mijn perspectief heeft bekeken? Mogelijk maken we het te complex.

Als ik chimpansees observeer valt het mij altijd weer op dat het ze geen moeite lijkt te kosten om aardig te zijn naar diegene die met eten in zijn of haar handen zit. Ze lipsmakken, vlooien en bieden hun diensten aan, ze weten precies wat ze moeten doen



'Klantgerichtheid begint bij incompetente managers die leren aandacht en liefde te hebben voor medewerkers'

om de ander te verleiden. Ze snappen blijkbaar beter dan mensen dat aandacht belangrijk is: zonder dat ze vlooien hebben, vlooien ze uren met elkaar, bouwen vertrouwen op en zorgen dat er relaties ontstaan. En ook al

is het niet altijd oprecht, ze geven elkaar het gevoel dat de ander op dat moment de liefste van de wereld is.

Maar misschien helpt het ook dat apen geen managers hebben die controleren of procedures worden nageleefd en die sturen op output en resultaat. Of die zelf het foute voorbeeld geven zoals in een restaurant waar de stropdas medewerker over een vertrappt koekje stapt alsof hij het niet ziet, maar even later een schort medewerker aanspreekt dat ze troep op de vloer moet opruimen. Hoe kan ik klantgerichtheid verwachten als de manager medewerkers niet vertrouwt, geen ruimte geeft en voortdurend controleert? Waarom zou een medewerker mij fatsoenlijk te woord moeten staan als diezelfde medewerker al maanden wacht op een fatsoenlijk gesprek met zijn leidinggevende? En waarom zou een medewerker mij attent moeten opmerken als de manager iedereen in de organisatie negerend voorbijloopt?

Klantgerichtheid is niet zo lastig maar het wordt lastig door de organisatie die we om de klant heen bouwen. We bedenken regels, procedures en systemen om de klant tevreden te stellen en het makkelijk te maken. Maar, wat de klant wil zit gewoon in onze natuur, daar hebben we geen systeem voor nodig: een beetje aandacht, liefde en op het juiste moment even belangrijk gevonden willen worden. 🐒

Patrick van Veen is een gedragsbioloog met een missie: wetenschap en maatschappij dichter bij elkaar brengen. Hij combineert onderzoek naar gedrag van mensen en apen en vertaalt deze kennis naar maatschappelijk belangrijke thema's: sociaal gedrag op de werkvloer, klantgerichtheid, oerinstincten van de liefde en pestgedrag bij kinderen.

Hij schreef onder andere bestsellers als 'Help, mijn baas is een aap!' en 'Dierbare Collega's'.

patrickvanveen@speakersacademy.nl

