

Nieuwsbrief mei: Dienstverlening

Dienstverlening

Het was laatst weer zo'n dag. Een hele lange dag op de weg. 's Morgens vroeg vertrekken en de hele dag haasten van de ene naar de andere afspraak. Het was gelukkig een succesvolle dag. De afspraken verliepen goed, maar toch zijn het vermoeiende dagen. 's Avonds laat in het donker thuis aankomen en op de bank ploffen. Even televisie kijken, douchen en gaan liggen. Hè, lekker! Je eigen bed en toilet. Waarom is dat eigenlijk lekker? Je eigen bed, je eigen douche en toilet.

Terugdenkend aan de lange dag op de weg was ik bij twee benzinepompen, een McDonalds en een AC Restaurant gestopt. Heel slecht ja, akkoord, maar nood breekt wet. Liggend in bed, starend naar het plafond van mijn slaapkamer dacht ik die avond terug aan de toiletten van deze stopplaatsen. Volgens mij gaat iedereen daar op dezelfde manier te werk. Je benadert zo'n toiletruimte al enigszins nerveus, in de hoop dat het er schoon is. In de betreffende ruimte aangekomen observeer je het geheel en schat je in welk toilet schoon zal zijn. Drie toiletten op een rij. Welke zouden anderen nemen – lees: welke wordt het meest gebruikt – de eerste, de middelste, of lopen de meeste bezoekers door naar de achterste. Het blijft een gok en je kiest.

Het ogenschijnlijk schoonste hokje stap je binnen en onderwerpt deze vervolgens aan een iets grondiger visuele inspectie: Geen druppels op de bril, vlekken of andere onduidelijke vochtplekken? Voldoende toiletpapier? Haakje voor je colbert? We gaan altijd voorzichtig te werk. Vrouwen en mannen doen dat op dezelfde manier. Bij urinoirs gaan mannen iets sneller, maar toch ongeveer op dezelfde manier aan de slag. Dan nog handen wassen bij een bij voorkeur schone wasbak, hopen dat er zeep is en papieren handdoekjes, die weggegooid kunnen worden in een afvalbak die niet vol zit.... We herkennen dit ritueel allemaal.

Nu gaat dit verhaal nog over een reis op de weg in Nederland, maar straks komt de lange vakantierit naar Zuid-Frankrijk er weer aan. Wat ons daar weer te wachten staat langs de lange snelwegen is meestal met geen pen te beschrijven.

Thuis is het leven veel eenvoudiger: Hè, lekker! Het is schoon en het blijft schoon. Vandaar dat het zo lekker oplucht. Nog steeds met een gelukkig gevoel naar mijn plafond starend, vroeg ik me af waarom?

Waarom zijn toiletten in wegresterants en benzinepompen niet net zo schoon? We zouden kunnen redeneren, dat onze eigen badkamer minder druk wordt bezocht en dat daardoor alles schoon blijft. Dat is misschien zo, maar er wordt thuis dan ook duidelijk minder vaak schoongemaakt. Bij een benzinepomp of restaurant wordt continu schoongemaakt en bovendien zijn er meer toiletten. Maar bovenal.... ben ik daar klant. Dat is gek. Een professionele dienst, die minder goed is dan thuis in je eigen huis. Noem nog eens zo'n voorbeeld? Welke dienst is thuis beter, dan betaald buitenshuis?

Je zou het omgekeerde verwachten. In een hotel is een bed altijd schoon en opgemaakt, een theatershow is altijd mooier, dan dezelfde show thuis op de televisie en een restaurant serveert een beter menu dan je partner thuis kan maken. Toch?

Er was nog iets opvallends aan de toiletten, die ik die dag had bezocht. Ze waren allemaal onverzorgd, lees: niet schoon, en bij allemaal hing bij de wastafel een sticker of bordje aan de muur met een gelijksoortige tekst. Ik heb er één overgenomen:

Geachte Gast,

U mag terecht hoge eisen stellen aan onze dienstverlening. Hygiëne is hiervan een belangrijk onderdeel. We verzorgen onze faciliteiten daarom zo goed mogelijk, maar mocht u onverhoopt een onverzorgde situatie aantreffen, die niet aan onze standaarden voldoet, wees dan zo vriendelijk even ons personeel in te lichten. Zij zullen u graag direct helpen.

*Met vriendelijke groeten
De Directie*

Om de proef op de som te nemen zou ik iedereen, die dit leest en die daadwerkelijk wel eens heeft gedaan wat de directie hier verzoekt, willen verzoeken ons even een e-mailtje te sturen. Waarschijnlijk ontvangen we nul e-mails. Niemand heeft ooit een medewerker ingelicht. Je vlucht als je klaar bent...

Waarom procedures via briefjes en memo's uitdragen?

Algemeen kunnen we concluderen, dat briefjes aan de muur niet helpen. Hoeveel procedures, telefoonnummers, bordjes en credo's hangen bij u aan de muur? Van briefjes worden toiletten niet schoner en gaan medewerkers niet beter presteren. Daarom, verwijder alle briefjes, die in uw pand, kantoor, fabriek of magazijn aan de muur hangen. Ze helpen niets.

Een waarschuwing, mededeling of instructie aan een wand is juist het aantoonbare bewijs, dat er iets in het proces niet goed werkt. Verwijder het, zoek naar de oorzaak en ontwikkel samen met uw medewerkers een goede oplossing.

Kwaliteitsmanagement, het behalen van de kwaliteit, die uw klant verwacht, is een harde sport. Een organisatie voldoet aan die verwachtingen of niet. Laten we het berichtje daarom eens ontleden.

De eerste zin is een open deur. In de tweede zin wordt de deur zo mogelijk nog verder open gezet. Deze teksten zijn holle spreuken, waar niemand iets mee kan; sterker nog, ze roepen alleen maar irritatie op. De derde zin gaat op dezelfde manier verder en geeft me inmiddels het gevoel dat ik debiel ben. Ik weet wat hygiëne is en ik weet wat mijn standaarden c.q. verwachtingen zijn. Daar heb ik die directie niet voor nodig. Als klap op de vuurpijl moet ik dan blijkbaar nog actie ondernemen ook. Dat lijkt de omgekeerde wereld. De laatste zin gelooft verder niemand. Kortom, een kansloos briefje, dat tot niets leidt. Behalve ergernis.

Soms tref je in zo'n toiletruimte ook wel eens een checklist aan de muur, waarop medewerkers op moeten aftekenen als ze hun werk hebben gedaan. Dat is toch raar. Dat interesseert ons als bezoeker toch niets? Alsof een vieze w.c. minder erg is als deze zojuist was schoongemaakt, of als deze een uur geleden is schoongemaakt. Ik wil gewoon een schoon toilet. Geen briefjes aan de muur, die me blijkbaar het gevoel moeten geven, dat er echt wel wordt schoongemaakt.

Het verwondert dan ook eigenlijk, dat er niet al veel slimmere oplossingen zijn bedacht. Waarom niet een grote rode knop installeren, die je als noodrem kan indrukken, zodat het personeel weet, dat er iets niet in orde is? Dan kan de gast gewoon verder. Waarom geen spiegels ophangen in de toilethokjes? Dat werkt bij liften ook om ze in een betere conditie te houden. Of, waarom gaat het personeel, inclusief de directie, niet naar dezelfde toiletten? Waarom moet ik mijn visuele inspecties doen en doet men het niet zelf? En waarom mag je als valide mens niet naar een invalide toilet? Wat is daar de

logica van? Er staat nooit een rij bij die deur. En waarom staat er altijd een rij bij de damestoiletten? Zoek uit wat 'ze' er doen en pas de faciliteiten er op aan.

We zijn een dienstverlenende economie geworden. Waarom denken we dan niet wat meer vanuit de klant? Deze toiletstory staat natuurlijk symbool voor sluitingstijden van winkels, gebrek aan parkeerplekken, gehannes met betaalautomaten, serveersters, die je -letterlijk- niet zien zitten en huizen en gebouwen die lelijk en saai zijn. Waarom vertrouwen we autodealers, makelaars en telecom dienstverleners niet? Omdat ze niet vanuit de klant denken, maar vanuit zichzelf. De grote, rode knop, waarmee een klant kan waarschuwen ontbreekt, er gaat nergens een alarm af.

Behalve bij mij,... de wekker, tijd om weer op te staan. Ik heb raar gedroomd; over om hulp schreeuwende toiletten...

Met vriendelijke groeten,

Patagonia
Voor rendementsverbetering en kwaliteitsmanagement.

Contactgegevens

Bezoekadres:

Baanhoek 184
3361 GN Sliedrecht

Telefoon : 078-6209935
Fax : 078-6209936
E-mail : info@patagonia-bv.com
Skype : Patagonia-Jeroen
Website : www.patagonia-bv.com

Postadres:

Patagonia Consultants B.V.
Boshoek 7
3332 KA Zwijndrecht