

BELEVINGSWAARDEN

KLANTBELOFTEN

SERVICERICHTLIJNEN

GARANTIES

VOORBEELDEN

LAAT JE INSPIREREN DOOR ANDERE ORGANISATIES

INHOUD

1	INLEIDING	3
2	VAN BEHOEFTEEN NAAR KLANTBELOFTEN	4
3	WAARDE VAN KLANTBELOFTEN	5
4	VOORBEELDEN (op alfabetische volgorde)	6
	BOL.COM – winkelen zonder zorgen	7
	BURGERS ZOO – normen & waarden, onze belofte	8
	CAR CLASS CHAUFFEURSDIENSTEN – klantbeloften	9
	CHAUFFEURSCENTRALE.NL – onze 5 klantbeloften	10
	COOL BLUE – klantbeloften	11
	DAS – onze 5 klantbeloften	12
	DB+ – klantbeloftes	13
	DE SLEUTELS - onze klantbeloften	14
	DISNEY – 4 waarden	15
	EFTELING – 5 gouden regels	16
	ELKERLIEK ZIEKENHUIS – klantbeloften	17
	ESTEON – 100% matchgarantie	18
	FIRST DIRECT – klantbeloften	19
	GEMEENTE MIDDELBURG – klantbeloften	20
	HALFORDS – servicebeloftes	21
	HANS ANDERS – beloftes en garanties	22
	JUMBO – 7 zekerheden	23
	MEANDER MEDISCH CENTRUM – klantbeloften	24
	NEBIM – onze 7 klantbeloften	25
	ONS HUIS – onze klantbeloften	26
	ORYON WATERMILL – onze 8 klantbeloften	27
	PALS – klantbeloften: wat beloven wij u?	28
	PEARL – onze garanties	29
	PEARL – onze services	30
	REGIOBANK – beloften	31
	ROCHDALE – principes van dienstverlening	32
	SCHEIDEGGER – de 6 gouden garanties	33
	SKODA – de 4 beloften van Skoda	34
	SLINGELAND ZIEKENHUIS – ambities en klantbeloften	35
	YURIDIS – onze 7 klantbeloften	36

1 INLEIDING

Als je weet wat de behoeften, wensen en verwachtingen van je klanten zijn, dan kun je de klantbeleving ontwerpen. Je bepaalt wat je wilt dat je klanten beleven. Voor welke beleving ga je? Wil jij een verschil maken? Wil jij dat je klanten jouw organisatie zich nog lang in positieve zin herinneren? Zo ja, waar wil jij het verschil maken in de beleving?

Zijn dit de ervaringen die gewoon voldoen aan de beloften die jouw organisatie maakt en die voldoen aan de verwachtingen van je klanten? Zijn dit de zaken die bij een gewone standaard dienstverlening horen, zoals afspraken nakomen, de telefoon snel opnemen, adequaat reageren op vragen, en klachten fatsoenlijk afhandelen? Deze zaken maken niet het verschil. Of wil een klantbeleving die plezierig en opvallend is, die indruk maakt en lang blijft hangen?

Onderdeel van het ontwerpen van de klantbeleving is het vertalen van de klantbeleving naar belevingswaarden. Belevingswaarden beschrijven de beleving die de organisatie idealiter aan haar klanten wil bieden en die ze als feedback van haar klanten zou willen krijgen. De beschreven beleving zorgt voor een emotionele connectie met de klanten. Je kunt de basisbeleving bepalen en/of kun je de beleving bepalen die jouw organisatie uitzonderlijk maakt en waarin ze zich onderscheidt van andere organisaties. Van belang is om de belevingswaarden in te bedden in de klantreis en in alle fasen van de klantrelatie.

Daarnaast kun je klantbeloften, servicerichtlijnen en garanties bepalen en beschrijven. Deze helpen om de klantreis preciezer te specificeren. Je ondersteunt daarmee de realisatie van de klantbeleving die je nastreeft.

Van belevingswaarden, klantbeloften, servicerichtlijnen en garanties zijn veel voorbeelden. Veel organisaties werken hier mee.

Voor het bepalen van belevingswaarden, klantbeloften, servicerichtlijnen en/of garanties voor je eigen organisatie is het prettig en handig als je gebruik kunt maken van voorbeelden van andere organisaties. Dat je je door andere organisaties laat inspireren.

Vandaar dit document. Dit document bevat 30 voorbeelden. Het zijn voorbeelden van belevingswaarden, klantbeloften, servicerichtlijnen en garanties.

Veel succes!



Meer weten?

Ronald vertelt je er graag meer over.

06 520 88 148 / r.koopman@vannimwegen.nl

Ronald Koopman is expert in klant- en resultaatgericht organiseren. Hij ondersteunt al ruim 25 jaar organisaties bij het verbeteren van hun klant- en resultaatgerichtheid voor enthousiaste klanten en goede bedrijfsresultaten.

Ronald is auteur van het boek 'Theedozen en olifantenpadjes; 132 keer inspiratie voor meer enthousiaste klanten'.

2 VAN BEHOEFTE NAAR KLANTBELOFTEN

Hoe kom je nu van behoeften naar klantbeloften? Een korte beschrijving.

Behoeften, wensen en verwachtingen bepalen

Als je jouw klanten écht begrijpt, dan ken je hun behoeften, wensen en verwachtingen. Dan weet je wat ze graag willen met betrekking tot de volgende vijf aspecten. Van belang is om dit zo scherp mogelijk te krijgen. Want als je dit niet scherp hebt, hoe kun je hier dan op organiseren?



Belevingswaarden bepalen

Afgeleid van deze behoeften, wensen en verwachtingen bepaal je de beleving die je wilt bieden. Je bepaalt de belevingswaarden. Als het voor klanten belangrijk is dat ze snel worden geholpen, is 'snel' dan een belevingswaarde? Als klanten zich gehoord willen voelen, is jouw belevingswaarde dan 'dichtbij'? Of 'persoonlijk'? Goed is om de behoeften, wensen en verwachtingen zo 'strak' mogelijk te vertalen naar je belevingswaarden.

Klantbeloften, servicerichtlijnen en garanties bepalen

Afgeleid van de belevingswaarden en de behoeften, wensen en verwachtingen bepaal je wat dit betekent voor jouw klantreis. Realisatie van de klantbeleving en daarmee van de klantreis kun je verder ondersteunen met klantbeloften, servicerichtlijnen en/of garanties.

Bedenk goed wat je wilt bereiken met klantbeloften, servicerichtlijnen en/of garanties. Wat je belooft moet relevant zijn voor jouw klanten, onderscheidend (tenminste voor een deel) en passen bij je merk, je identiteit.

Bedenk waarover je een belofte doet. Heeft een belofte betrekking op de behoeften, wensen en verwachtingen of heeft een belofte betrekking op je producten en diensten? Beloof je 'U kunt ons bereiken op een manier die u het beste past' of beloof je 'We stellen meerdere gelijkwaardige kanalen open'? Beloof je 'U heeft duidelijkheid na contact met ons' of beloof je 'Wij informeren u wanneer wij iets weten'.

Het kan ook een combinatie zijn. 'U weet waar u aan toe bent: ik communiceer duidelijk en open'.

Bepaal ook over welke van de vijf hierboven genoemde aspecten de klantbeloften, servicerichtlijnen en/of garanties betrekking hebben. Klantbeloften en servicerichtlijnen zet je op de factoren die kritiek of succesbepalend zijn voor de klantbeleving. Garanties zet je op de klantbeloften en servicerichtlijnen.

Maak klantbeloften, servicerichtlijnen en garanties heel expliciet.

Test de klantbeloften bij klanten en ontdek welke beloften niet direct duidelijk of scherp zijn. Pas aan, test opnieuw, pas aan. Totdat klanten zeggen: hier worden we blij van!

3 WAARDE VAN KLANTBELOFTEN, SERVICERICHTLIJNEN EN/OF GARANTIES

Klantbeloften, servicerichtlijnen en/of garanties (hierna: klantbeloften) kunnen heel wat opleveren:

- Ze geven richting
- Ze brengen de processen op orde
- Ze geven collectieve verbondenheid en verantwoordelijkheid
- Ze helpen matchen
- Ze versterken het gesprek met klanten
- Ze leiden tot betere klantoordelen.

Het geeft richting

Inzetten van klantbeloften vraagt van je dat je bepaalt waar jouw organisatie voor staat en op welke aspecten van de dienstverlening je heel succesvol wilt zijn. Ook om je te onderscheiden van anderen.

Kies voor beloften die je wilt waarmaken. En kunt waarmaken. Beloof geen dingen die je gewoon moet doen. Een goede belofte gaat verder dan een basisverwachting. Zoek een belofte die relevant is voor klanten. Klantbeloften geven richting. Ze maken medewerkers duidelijk wat er van hen verwacht wordt. Het geeft richting over teams, kanalen en processen heen. Ze helpen de neuzen dezelfde kant op te krijgen.

Het brengt de processen op orde

Het waarmaken van klantbeloften vereist dat de interne processen op orde zijn. Kijk naar de impact van beloften op processen, systemen, servicelevels, kosten, vaardigheden en gedrag. Bedenk ook hoe je omgaat met situaties waarin de verwachting niet wordt waargemaakt. Bepaal wat nodig is om de klantbeloften te realiseren. Want iedere dag zullen de beloften moeten worden waargemaakt. Bepaal het voor alle afdelingen.

Het geeft collectieve verbondenheid en verantwoordelijkheid

Klantbeloften leiden tot ander gedrag. Iedere medewerker in de organisatie kan er door klanten op worden aangesproken. Klanten doen dat ook! Medewerkers voelen zich hiervoor verantwoordelijk. Ook zaken die niet direct tot hun functie behoren. Alle medewerkers moeten weten wat daarvoor nodig is en hiertoe in staat worden gesteld.

Het helpt matchen

Met klantbeloften geeft een organisatie aan welke aspecten ze belangrijk vindt van de dienstverlening. Klanten weten ook wat ze zelf belangrijk vinden. Beloften dragen bij aan wat klanten kunnen verwachten. Met klantbeloften weten de klanten beter of de organisatie ook 'hun' organisatie is en of ze daar willen kopen.

Het versterkt het gesprek met klanten

Klanten klagen eerder wanneer er klantbeloften zijn. Klanten uiten eerder hun ontevredenheid. Als organisatie ga je daarover in gesprek met je klanten. Dit versterkt de relatie. Zeker als je je inleeft in de klant, begrip toont en erkenning geeft.

Ook kun je met klachten de dienstverlening en je organisatie verbeteren, omdat onderzoek wordt gedaan naar het niet nakomen van beloften. Klantbeloften dragen bij aan een meer lerende organisatie.

Het leidt tot betere klantoordelen

Door klantbeloften oordelen klanten beter over je. Als je de beloften waarmaakt tenminste. Klanten vinden dat positief. Dat het je lukt om dit te organiseren. Iets wat klanten belangrijk vinden.

4 VOORBEELDEN (op alfabetische volgorde)

De voorbeelden zijn afkomstig van de websites van de betreffende organisaties.

De teksten zijn één-op-één overgenomen van de websites (2020). Dit betreft ook de woorden 'klantbeloften' en 'klantbeloftes'.

Altijd winkelen zonder zorgen**Bestellen tot 23:59 uur, volgende dag in huis**

Op een groot deel van ons assortiment geldt: voor 23:59 uur besteld, de volgende dag al in huis.* Zo shop je 24/7 bij ons.

Gratis verzending vanaf € 20,-

Gratis verzending binnen Nederland en België bij bestellingen vanaf €20. Bij artikelen van externe verkopers zijn de verzendkosten al in de prijs verwerkt.

Ophalen als dat je beter uitkomt**Vandaag Ophalen**

(nu voor € 2,49)

Voor 12:00 uur besteld, vanaf 17:00 uur ophalen bij een Albert Heijn van jouw keuze.

Bij een afhaalpunt laten bezorgen

Laat je bestelling bezorgen bij een bol.com afhaalpunt en haal het op wanneer het jou uitkomt bij een van de 4.000 afhaalpunten in Nederland.

Retourneren, geen probleem**30 dagen bedenktijd en gratis retourneren**

Neem rustig de tijd voor je beslissing want je hebt 30 dagen bedenktijd. Een artikel toch niet helemaal wat je wilde? Dan kun je het kosteloos en vaak ook zonder te printen retourneren.

Retour ophalen

Select-klanten hoeven niet meer de deur uit voor een pakketje dat geretourneerd moet worden, maar kunnen het van maandag t/m vrijdag aan huis laten ophalen. Keuze uit tijdvakken van 2 uur tussen 08:00 - 12:00 en 15:00 - 21:00. Op alle artikelen die door bol.com zelf worden verzonden.

Betalen, we maken het je gemakkelijk**Achteraf betalen**

Vind je achteraf betalen prettig? Geen probleem, dat kan meestal. Betaal bijvoorbeeld via internet, pas als je je bestelling in huis hebt.

Veilig betalen

Betaal zoals jij het wil, bijvoorbeeld via iDeal of creditcard, altijd in een veilige omgeving.

Garantie & Reparatie, we helpen je graag verder**Garantie**

Bol.com doet zijn uiterste best om kwaliteit aan te bieden. Toch een probleem met je product?

Reparatie

Als je artikel binnen de garantievoorwaarden en garantietermijn defect raakt, wordt het kosteloos vervangen of gerepareerd.

Normen & waarden

Burgers' Zoo kent vijf normen en waarden. Deze vijf punten vertegenwoordigen de zaken die wij als park het belangrijkste vinden en geven een strategisch kader bij de keuzes die er worden gemaakt.

1. Het welzijn van de dieren staat voorop
2. Zo natuurlijk en duurzaam als mogelijk is
3. Bezoekers zijn belangrijk
4. Verwonderen is bijzonder
5. Innovatie is leuk en van levensbelang

Onze belofte

Als park maken wij een belofte aan onze dagbezoeker, dit wordt ook wel de positionering genoemd. Wij beloven u als bezoeker:

Wij bezorgen onze dagbezoekers een onvergetelijke ervaring waarbij ze zich verwonderen, genieten en zich samen één met de natuur voelen.

Graag presenteren wij onze klantbeloftes: **betrouwbaarheid, uitstekende prijs-kwaliteit verhoudingen, leveringszekerheid, flexibiliteit en heldere communicatie.**

Met deze vijf beloftes maken we duidelijk hoe wij willen omgaan met onze klanten, werknemers en zakelijke partners en waar zij bij ons op kunnen rekenen. Meer dan 15 jaar ervaring binnen de chauffeursbranche heeft gezorgd voor de nodige ervaring, maar wij streven voortdurend naar verbetering en optimalisatie van onze diensten. Komen we bovenstaande beloftes niet na, neemt u dan contact met ons op.

1. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is voor ons de belangrijkste belofte en staat dan ook bovenaan deze lijst. Wanneer het gaat om een goede samenwerking is vertrouwen tussen alle betrokken partijen zeer belangrijk. Wij werken hier voortdurend aan door gemaakte afspraken na te komen, maar bijvoorbeeld ook veel aandacht te besteden aan duidelijke offertes, snelle afhandeling van ritaanvragen en bevestiging van de chauffeur, een perfecte ritvoorbereiding van de chauffeur, stiptheid en transparantie.

2. Uitstekende prijs-kwaliteitverhouding

Wij streven voortdurend naar een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding door een relatief laag uurtarief aan te bieden in combinatie met kwalitatief goede chauffeurs. Wij besteden veel aandacht aan onze chauffeurs, waarbij uitstekende rijvaardigheid, een representatief voorkomen en een zelfverzekerde, maar rustige houding hoog in het vaandel staan. Hierdoor krijgt u bij ons dan ook echt waar voor uw geld. U bent tevens standaard verzekerd bent tegen cascochades of terugval in no-claim.

3. Leveringszekerheid

Door onze landelijke dekking kunnen wij in 99,9 % van de ritaanvragen een chauffeur leveren in heel Nederland, mits de aanvraag 24 uur van tevoren is aangevraagd. Wanneer de aanvraag binnen deze 24 uur wordt gedaan ('last minute') doen wij er alles aan om een chauffeur te kunnen leveren en wordt altijd gezocht naar de best mogelijke oplossing.

4. Flexibiliteit

Een flexibele houding is binnen de chauffeurs branche een must. Wij zijn dan ook niet voor niets 24/7 bereikbaar en u kunt bij ons een ritaanvraag tot 3 uur van tevoren kosteloos annuleren. Daarnaast proberen wij te allen tijde met u mee te denken en besteden veel aandacht aan uw eisen en wensen. Wijzigingen met betrekking tot de verschillende ritten kunnen op meerdere manieren gemakkelijk door uzelf worden doorgegeven; per telefoon, per e-mail en via de persoonlijke klantenportal.

5. Heldere communicatie

Communicatie is één van de belangrijkste aspecten binnen de chauffeurs branche. Heldere communicatie heeft niet alleen intern, maar vanzelfsprekend ook richting onze klanten en andere zakelijke partners de hoogste prioriteit. Wij streven naar een perfecte afstemming van de verschillende onderdelen binnen Car Class, uiteenlopend van een duidelijke en overzichtelijke website, een persoonlijke login voor al onze klanten en chauffeurs op ons intranet tot aan een goede interactie tussen planning, chauffeurs en onze klanten. Bovendien besteden wij veel aandacht aan feedback. Na afloop van gereden ritten vindt altijd een actieve terugkoppeling plaats, waardoor wij meer inzicht krijgen in eventuele verbeterpunten en kunnen werken aan een (nog) betere dienstverlening.

Graag presenteren wij onze klantbeloften: betrouwbaarheid, uitstekende prijs-kwaliteit verhoudingen, leveringszekerheid, flexibiliteit en heldere communicatie. Met deze vijf beloften maken we duidelijk hoe wij willen omgaan met onze klanten, werknemers en zakelijke partners en waar zij bij ons op kunnen rekenen. Meer dan 15 jaar ervaring binnen de chauffeursbranche heeft gezorgd voor de nodige ervaring, maar wij streven voortdurend naar verbetering en optimalisatie van onze diensten.

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is voor ons de belangrijkste belofte en staat dan ook bovenaan deze lijst. Wanneer het gaat om een goede samenwerking is vertrouwen tussen alle betrokken partijen zeer belangrijk. Wij werken hier voortdurend aan door gemaakte afspraken na te komen, maar bijvoorbeeld ook veel aandacht te besteden aan duidelijke offertes, snelle afhandeling van ritaanvragen en bevestiging van de chauffeur, een perfecte ritvoorbereiding van de chauffeur, stiptheid en transparantie.

Uitstekende prijs-kwaliteitverhouding

Wij streven voortdurend naar een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding door een relatief laag uurtarief aan te bieden in combinatie met kwalitatief goede chauffeurs. Wij besteden veel aandacht aan onze chauffeurs, waarbij uitstekende rijvaardigheid, een representatief voorkomen en een zelfverzekerde, maar rustige houding hoog in het vaandel staan. Hierdoor krijgt u bij ons dan ook echt waar voor uw geld. U bent tevens standaard verzekerd bent tegen cascochades of terugval in no-claim.

Heldere communicatie

Communicatie is één van de belangrijkste aspecten binnen de chauffeurs branche. Heldere communicatie heeft niet alleen intern, maar vanzelfsprekend ook richting onze klanten en andere zakelijke partners de hoogste prioriteit. Wij streven naar een perfecte afstemming van de verschillende onderdelen binnen Car Class, uiteenlopend van een duidelijke en overzichtelijke website, een persoonlijke login voor al onze klanten en chauffeurs op ons intranet tot aan een goede interactie tussen planning, chauffeurs en onze klanten. Bovendien besteden wij veel aandacht aan feedback. Na afloop van gereden ritten vindt altijd een actieve terugkoppeling plaats, waardoor wij meer inzicht krijgen in eventuele verbeterpunten en kunnen werken aan een (nog) betere dienstverlening.

Flexibiliteit

Een flexibele houding is binnen de chauffeurs branche een must. Wij zijn dan ook niet voor niets 24/7 bereikbaar en u kunt bij ons een ritaanvraag tot 3 uur van tevoren kosteloos annuleren. Daarnaast proberen wij te allen tijde met u mee te denken en besteden veel aandacht aan uw eisen en wensen. Wijzigingen met betrekking tot de verschillende ritten kunnen op meerdere manieren gemakkelijk door uzelf worden doorgegeven; per telefoon, per e-mail en via de persoonlijke klantenportal.

Leveringszekerheid

Door onze landelijke dekking kunnen wij in 99,9 % van de ritaanvragen een chauffeur leveren in heel Nederland, mits de aanvraag 24 uur van tevoren is aangevraagd. Wanneer de aanvraag binnen deze 24 uur wordt gedaan ('last minute') doen wij er alles aan om een chauffeur te kunnen leveren en wordt altijd gezocht naar de best mogelijke oplossing.



klantbeloften

alles voor een glimlach

- Voor 23.59 uur besteld, morgen gratis bezorgd
- 9 échte winkels
- Gratis retourneren



onze 5 klantbeloften

Als u een juridische vraag of probleem heeft, staan wij voor u klaar. Wij helpen snel, deskundig en leggen duidelijk uit wat u van ons kunt verwachten.



Altijd binnen handbereik

U kunt eenvoudig online uw zaken regelen. U kunt contact met ons opnemen zoals u dat prettig vindt: via chat, social media, e-mail of telefoon en u bent uiteraard welkom om langs te komen. Bekijk onze contactgegevens.



Snel deskundige hulp

Wij denken met u mee om samen de beste oplossing te vinden of beter nog: om problemen voor te zijn. U krijgt snel de juiste specialist voor uw vraagstuk. Ook als u geen conflict heeft, beantwoorden wij uw juridische vragen. Bekijk onze reactietermijnen



Begrip voor uw situatie

Wij voelen ons betrokken bij uw situatie, tonen begrip en staan naast u. Wij geven juridische dienstverlening een menselijk gezicht.



Duidelijke taal

Juridische taal is vaak ingewikkeld en ontoegankelijk. Wij spreken duidelijke taal en maken complexe zaken begrijpelijk. Heeft u van ons een brief of e-mail gekregen met moeilijke woorden? Of staan er teksten op onze website die niet helemaal duidelijk voor u zijn? Laat het ons weten.



U weet waar u aan toe bent

Wij leggen precies uit wat we voor u kunnen betekenen en doen wat we beloven. Afspraak is afspraak

klantbeloftes

Wij gaan voor een 9+. Daarmee bedoelen we dat we echt een plek willen veroveren in het hart van onze klanten. Daar doen we ons stinkende best voor.

Dat begint met deze vijf beloftes. En ja, daar mag je ons best op afrekenen.

- **We doen het goed of we doen het niet**
- **We willen je leren kennen zodat we kunnen samenwerken vanuit betrokkenheid**
- **We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen**
- **We hebben vitale, enthousiaste en deskundige medewerkers en dat merk je**
- **We willen het iedere dag een beetje beter doen**

Onze klantbeloften:

Hoe snel wordt u geholpen?

- Als u belt nemen we binnen 30 seconden de telefoon op.
- Als u teruggebeld wilt worden, doen wij dat binnen één werkdag.
- Als u ons mailt of schrijft, krijgt u binnen twee dagen een reactie.
- Als u naar onze woonwinkel komt, bent u binnen 10 minuten aan de beurt.

Hoe snel wordt een reparatie uitgevoerd?

- Vier van de vijf reparaties doen wij zelf binnen drie werkdagen.
- Drie van de vier reparatieverzoeken zijn in één keer klaar.

Niet goed?

- Als u ontevreden bent, maken wij daar werk van.
- We laten u weten wat wij met uw klacht doen en bevestigen de gemaakte afspraken.

Er zijn vier centrale waarden, die ze bij Disney 'The Four Keys for a great Guest experience' noemen. De vier waarden zijn altijd geschreven met hoofdletters!

1. **Veiligheid**
2. **Hoffelijkheid**
3. **Show**
4. **Efficiëntie**

Let op de volgorde

Nadat je een aantal waarden hebt gekozen is het belangrijk om te bepalen welke waarde het belangrijkste is.

Disney plaatst veiligheid voor alles. Safety staat bovenaan, omdat 'without Safety all the others have no value.' Disney wist dat een mooie show geleid door vriendelijke mensen uiteindelijk niet veel waard is als een bezoeker het park in een ziekenauto moet verlaten. Medewerkers werden getraind om hun werk te laten vallen als er gevaar dreigde, zelfs als dit ten koste zou gaan van de vriendelijkheid.

Het leven is een aaneenschakeling van conflicterende waarden. Er zullen zich situaties voordoen waarin je niet in overeenstemming met twee waarden tegelijk kunt handelen. Als er keuzes gemaakt moeten worden, dient duidelijk te zijn welke waarde bovenaan staat.

Bron: internet 😊; weet niet meer.

Pretpark Efteling is al meer dan 50 jaar succesvol. Het bedrijf werkt met 5 gouden regels.

1. Verwelkom je gast

Mensen moeten het gevoel hebben dat ze van harte welkom zijn. Spreek over gasten. Behandel gasten met alle eerboden.

2. Kijk en luister naar je gast

Zie iedere gast als een mens met een verhaal. Wees oprecht nieuwsgierig en luister goed naar wat iemand zegt. Achterhaal de vraag achter de vraag en vraag aan je gast om zijn verhaal te onderbouwen met eigen voorbeelden.

3. Zorg voor je gast

Bied je gast de hulp vanuit je hart. Luister goed naar wat je gast op dat moment nodig heeft.

4. Ben eerlijk en toon respect

Eerlijkheid duurt het langst. Wees altijd eerlijk naar je gast. Kom gemaakte afspraken na en geef tijdig aan als je een afspraak niet kunt nakomen. Gasten snappen heus wel dat er zich calamiteiten kunnen voordoen. Verder is het van cruciaal belang dat je respect toont naar je gasten. Hou je mening voor je en kijk hoe je de gast zo goed mogelijk van dienst kunt zijn.

5. Durf te betoveren

Doe eens gek en verras de gasten af en toe met iets leuks. Veel mensen houden zich in. Je moet lef hebben om een stapje extra te doen voor je gasten en hen iets onverwachts te bieden. En als organisatie moet je medewerkers de ruimte geven om dat stapje te maken. Zoals een medewerkster in de Efteling die een teleurgesteld jongetje dat nog niet groot genoeg was om in de python te gaan, op het 'aan-knopje' van de python liet drukken in de controlekamer.

Het zijn de kleine dingen die het doen. De muziek die uit de paddenstoeltjes komt, de rode schoentjes die in de kast van de Efteling-hotelkamer staan. De kleinste details dragen bij aan de betovering van de gasten.

De visie van de Efteling op 2030

De Efteling gaat zich de komende jaren focussen op 5 pijlers:

- **Belevingsconcepten:** niet alleen attracties maar ook verblijf, merchandise en entertainment zijn onderdeel van een totale beleving die alle zintuigen prikkelt.
- **Medewerkers:** zij zijn onze beste ambassadeurs en krijgen alle hulpmiddelen voor oprechte, persoonlijke en menselijke aandacht voor onze gast.
- **Technologie:** door slimme toepassing van technologie en data kunnen we de Efteling beter besturen en bieden we de gast een stressloos bezoek. Techniek kan daarnaast de beleving verrijken, zoals het al deed in de jaren van Anton Pieck en Peter Reijnders.
- **Externe samenwerking:** we gaan de samenwerking zoeken met partijen die met hun specifieke expertise samen de beleving van de toekomst te creëren
- **Duurzaamheid:** de zorg voor onze (leef)omgeving is en blijft meer dan ooit een belangrijk onderdeel van de beleving van gasten. De Efteling heeft de ambitie uitgesproken om duurzaam te verwonderen en klimaatneutraal te zijn in 2030. Met aandacht voor energie, afval, mobiliteit en natuur.



Het Elkerliek is een ziekenhuis waar u gewoon mens kunt zijn. Wij doen ons uiterste best om het contact dat u met ons heeft zo prettig mogelijk te maken. Gaat iets niet helemaal naar tevredenheid, dan horen we dat graag. Wij maken graag voor u het verschil. Van mens tot mens.

Waar kunt u in het Elkerliek van op aan:

U wordt gastvrij ontvangen

Wij vinden het belangrijk dat u zich welkom voelt in het Elkerliek ziekenhuis. Als patiënt, maar ook als gast. Ook al is het contact soms maar kort, het contact moet waardevol en prettig zijn. We houden de wachttijden kort en als dat niet lukt, informeren we u daarover. Ook dat verstaan we onder welkom. Wij staan voor u klaar en helpen u waar nodig.

U praat mee over uw behandeling

Meedenken over uw behandeling komt de zorg ten goede. We gaan het gesprek aan en luisteren naar uw wensen, behoeften en verwachtingen. We leggen de verschillende behandelmogelijkheden aan u voor en bepalen samen de behandelroute die het beste bij u past.

Uw mening is waardevol en brengt ons verder

Deel uw ervaringen met ons, het geeft inzicht in de kwaliteit van de zorg en diensten die we bieden en helpt ons de zorg te verbeteren.

Zijn we er (niet) in geslaagd onze beloften na te komen? Via het [reactieformulier](#) kunt u reageren op de drie klantbeloften van het Elkerliek ziekenhuis.

WONINGMATCH BINNEN 90 DAGEN

100% matchgarantie

Op zoek naar een huurwoning of kamer? Esteon zoekt voor jou de meest geschikte opties uit.
En lukt het niet om je binnen 90 dagen een match te bieden?
Dan krijg je je geld teruggestort.

KLANTBELOFTEN HELPEN KLANTEN SNELLER EN VAKER VOOR JOU TE KIEZEN

Een van de vier opbrengsten van het doen van klantbeloften: het verhoogt de aankoopintentie. Neem de case 'First Direct'.

Een nieuwe bank in Engeland. En dus op zoek naar nieuwe klanten, klanten die willen (of misschien: durven) overstappen naar een andere bank. En dat in een markt waar overstappen makkelijker gezegd dan gedaan is, immers niemand zit te wachten op een nieuw rekeningnummer en al het gedoe wat daar bij komt kijken. En daarbij: 'alle banken zijn toch hetzelfde'.

First Direct wist dat haar opdracht niet makkelijk was. Ze moesten aan de ene kant over de Bühne brengen dat de kwaliteit die zij bieden echt anders en beter is dan wat banken nu bieden. Aan de andere kant hadden ze de taak om het verwachte risico te managen dat klanten geheid gaan voelen: '...maar wat als het nu tegenvalt'.

Een ferme klantbelofte was het antwoord van First Direct.

- **100 pond als je klant wordt.**
- **En nog eens 100 pond als je binnen een jaar weer weggaat.**

En deze belofte heeft haar werk gedaan: het gaf klanten het vertrouwen dat deze nieuwe bank echt wel wat te bieden moest hebben als ze dat durven te beloven. En tegelijkertijd bood het de rust dat het niet een kat in de zak kon zijn, want de bank zou anders failliet gaan als iedereen weg zou willen.

Met haar belofte sprak First Direct de twee belangrijkste drivers van 'kiezen' aan: (1) de verwachte kwaliteit van wat je krijgt en (2) het gepercipieerde risico van wat je koopt. Met als gevolg: klanten durfden te kiezen en First Direct had een vliegende start. En natuurlijk hadden ze ook na een jaar nog nagenoeg al deze klanten binnen!

Gemeente Middelburg gaat met u op zoek naar de 'ja'.

Houding en gedrag medewerkers in het algemeen

- Wij gaan samen met bewoners, ondernemers, klanten op zoek naar de 'ja'. Dat betekent niet dat we nooit 'nee' zeggen. Dat betekent wel dat wij begrip tonen, meedenken en op zoek gaan naar mogelijkheden of oplossingen en dat wij alleen een goed gemotiveerd 'nee' zeggen.
- Wij staan mensen vriendelijk en professioneel te woord. Wij bieden waar mogelijk direct hulp en antwoord en als de behandeling van de vraag wat meer tijd kost, zorgen wij dat de klant op de hoogte blijft van de voortgang en dat we het antwoord leveren wanneer we beloofd hebben.

Wat betekent dat?

- Als u ons belt, hoeft u bij het doorverbinden niet opnieuw uw verhaal te vertellen. Als degene die u wilt spreken er niet is, krijgt u een collega aan de lijn, of zorgen wij dat u wordt teruggebeld.
- Als u ons e-mailt of een brief stuurt, krijgt u binnen drie dagen een reactie van ons. In de reactie staat het antwoord of er staat in wanneer u het antwoord van ons krijgt.
- Als u ons via Facebook of twitter een vraag stelt, proberen wij dezelfde dag nog te reageren of we melden u wanneer u van ons een antwoord kunt verwachten.
- Wij reageren niet op beledigende of provocerende berichten of op berichten die niet herleidbaar zijn.

SERVICEBELOFTES | HALFORDS, ALLES VOOR AUTO EN FIETS

Het hele jaar stap jij natuurlijk gewoon op je fiets om te kunnen genieten van de gezonde buitenlucht en de nodige beweging. Dankzij de servicebeloftes van Halfords ben je het hele jaar zorgeloos onderweg. Mocht er iets aan de hand zijn met je fiets, vertrouw dan op de vakmensen bij Halfords. Wij zorgen ervoor dat jij snel weer op je fiets zit. Zo hoef je nooit lang te wachten en ben je altijd verzekerd van de beste kwaliteit. Het hele jaar door helpt Halfords je op weg!

ONZE SERVICEBELOFTES

- **Bij ons gekochte accessoires monteren we altijd gratis op je fiets*.**
- **Wij onderhouden en repareren alle merken en soorten fietsen.**
- **Voor de meeste reparaties geldt: voor 10:00 uur gebracht, is dezelfde dag weer klaar.**
- **Kleine reparaties zijn binnen 1 uur klaar.**
- **Gratis leenfiets bij fietsreparatie.**
- **Altijd minstens 1 jaar garantie op werkzaamheden, onderdelen en accessoires.**
- **We werken uitsluitend met producten met een goede prijs/kwaliteitverhouding.**
- **Niet goed? Geld terug!**

* Onder accessoires wordt verstaan, die producten of onderdelen die niet standaard op je fiets zitten.

Dit zijn o.a. een fietsstoeltje, fietstassen, fietsvlag, mand en kratten.

Producten die standaard op een fiets zitten, zoals een fietsband, zadel, fietslamp, snelbinders, fietsslot etc., en die vervangen dienen te worden, vallen niet onder het gratis monteren.

Onze beloftes

De beste service

De aanschaf van een nieuwe bril, lenzen of hooroplossing. Voor de meeste mensen is dat geen dagelijkse bezigheid. Voor ons wel. We staan dan ook voor je klaar met deskundig advies, persoonlijke aandacht en alle service die jij nodig hebt om tot de beste keus te komen.

De beste kwaliteit

Ogen en oren zijn een serieuze zaak. Daarom werken wij met mensen die daar heel veel verstand van hebben: goed opgeleide opticiens en audiciens. En leveranciers van de beste monturen, glazen, lenzen en hoortoestellen.

De beste prijs

Dure brillen zijn niet beter. Onze brillen zijn minstens net zo goed als de duurste merkbrillen. Onze brillenglazen zijn dezelfde als die bij een dure opticien in je montuur worden gezet. Wij zorgen ervoor dat je voor de beste service en de beste kwaliteit bij ons altijd de beste prijs betaalt.

De meeste zekerheid

Zeker weten dat je tevreden bent met je aankoop bij Hans Anders, dankzij onze '5 x Anders garanties':

5 x Anders garanties

1. Gratis een ander montuur als je toch niet tevreden bent.
2. Gratis nieuwe glazen als je sterkte binnen een jaar verandert.
3. Multifocale glazen of lenzen ruilen als je er écht niet aan kunt wennen.
4. Drie monturen thuis proberen.
5. Niet goed, geld terug.

Jumbo's 7 Zekerheden

Gegarandeerd meer dan tevreden winkelen

Jumbo doet er alles aan om je meer dan 100% tevreden te stellen. Dat doen we door ervoor te zorgen dat je bij ons alles kan vinden wat je nodig hebt, tegen de laagste prijs en met de beste service. Dat zeggen we niet alleen, we garanderen het ook met onze unieke 7 Zekerheden.

1. Euro's goedkoper

Bij Jumbo betaal je de laagste prijs.

Vaste prijs elders toch lager? Dan passen we de prijs aan en krijg je als dank het product gratis!

2. Service met 'n glimlach

Onze service gaat altijd net een stapje verder. In onze winkels en op onze Pick Up Points kun je altijd rekenen op onze persoonlijke service.

3. Voor ál uw boodschappen

Bij Jumbo hebben we het grootste supermarktassortiment.

Mis je iets? Wij zorgen voor een alternatief of halen het product voor je in huis.

4. Vers is ook écht vers

Bij ons is vers gegarandeerd vers, we selecteren met zorg de allerbeste versproducten.

Product met de datum van vandaag? Dan krijg je als dank voor de melding het product gratis mee.

5. Vlot winkelen

Snel en gemakkelijk boodschappen doen: dat verstaan wij onder vlot winkelen. In onze winkels, op Pick Up Points en natuurlijk online.

In de winkel vierde wachtende in de rij? Boodschappen gratis!

6. Niet tevreden? Geld terug

Wij zijn pas tevreden als je meer dan tevreden bent. Toch niet helemaal tevreden? Dan krijg je een vervangend product of je geld terug.

7. Uw wensen staan centraal

We zijn nieuwsgierig naar je mening. Geef het aan ons door, zo kunnen we je nog beter van dienst zijn.

De medewerkers van de afdeling Revalidatiegeneeskunde van Meander Medisch Centrum hechten veel waarde aan wederzijds respect en goede samenwerking met u. Wij doen ons uiterste best om te zorgen dat u tevreden bent over uw behandeling, de procedures, de informatievoorziening en de persoonlijke contacten. U hebt als patiënt recht op kwalitatief hoogwaardige zorg. Wij willen u duidelijkheid geven over wat u van ons mag verwachten. Dit uit zich in de volgende beloften:

1. Wachtijd behandeling

Tijdens het intakegesprek informeert de revalidatiearts u over de actuele wachttijd voor uw behandeling. Bij spoed kunt u binnen twee weken met de behandeling starten.

2. Informatie voorafgaand aan behandeling

Tijdens het intakegesprek met de revalidatiearts, ontvangt u uitgebreide informatie over de inhoud, procedure en doelstelling van de behandeling. Het behandelvoorstel krijgt u mee naar huis.

3. Eén aanspreekpunt

De revalidatiearts is het centrale aanspreekpunt voor uw behandeling. U hebt vaste behandelaars. Al uw behandelaars stemmen hun therapie op elkaar af, om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

4. Afwezigheid behandelaar

Bij afwezigheid van een behandelaar, overleggen wij met u over een waarnemer. De waarnemer is op de hoogte van uw behandeling.

5. Deskundige behandelaar

Wij delen u in bij een behandelaar die kennis heeft van de behandeling van uw ziektebeeld en/of ziekteproces. Uw behandelaar maakt een grondige analyse en werkt intensief samen met collega's, om u optimaal te behandelen.

6. Luisteren

Onze behandelaars hebben aandacht voor u. Ze luisteren naar uw wensen en verwachtingen, stemmen af en gebruiken uw informatie voor het behandelplan. Samen met u bepalen we heldere doelstellingen en de werkwijze om deze te realiseren.

7. Wachttijden wachtkamer

U hoeft niet langer dan 15 minuten te wachten, vanaf de tijd dat uw afspraak met de revalidatiearts gepland stond. De behandelaars starten op de afgesproken behandeltime. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan informeren wij u over de wachttijd.

8. Afspraken plannen

Bij de planning van afspraken houden wij zoveel mogelijk rekening met uw wensen. Als u flexibel bent in uw mogelijkheden, bespoedigt dit de start van uw behandeling.

9. Behandelplan aanpassen

Indien uw behandelaars het behandelplan willen aanpassen of beëindigen, overleggen zij dit binnen twee weken persoonlijk met u. Uw wensen en mening nemen we mee in het uiteindelijke besluit.

Belofte maakt schuld

Komen we een van onze beloften niet na, of bent u niet tevreden over andere aspecten van onze dienstverlening, bespreek dit dan met de betreffende behandelaar. U kunt ook een e-mail sturen naar de teammanager Revalidatiegeneeskunde, via crpd@meandermc.nl. Wij beloven dat we binnen uiterlijk vijf werkdagen inhoudelijk reageren en waar nodig het probleem oplossen. Alle meldingen leggen wij vast, zodat wij hiervan kunnen leren en problemen in de toekomst kunnen voorkomen.

KLANTTEVREDENHEID STAAT CENTRAAL

Nebim doet er alles aan om zijn klanten 100% tevreden te stellen. Daarom hebben wij 7 unieke beloften opgesteld die van toepassing zijn op al onze diensten. Bekijk op deze pagina een uitleg van deze 7 klantbeloften.

Een warm welkom

Een beleefd en professioneel welkom voor iedereen.

Voldoe aan de behoefte van de klant

De klant staat centraal. Wij begrijpen en adviseren hem en dragen oplossingen aan die bijdragen aan een beter resultaat.

Duidelijke afspraken

We maken duidelijke afspraken zodat iedereen weet wat er geleverd wordt.

Open dialoog

We zijn open en helder. Als het moet maken we een nieuwe afspraak met de klant.

In één keer goed

Alles wat we doen, doen we in één keer goed en we leveren producten en diensten van hoge kwaliteit.

1e klas aflevering

De aflevering van onze producten en diensten is perfect.

Toegankelijk

We zijn toegankelijk en nemen ieder verzoek van de klant serieus.

Wij zien graag dat u tevreden bent. Daarom beloven we u dat we duidelijk zijn, goed naar u luisteren, het u makkelijk maken en dat we gaan voor in één keer goed. U leest hieronder wat deze klantbeloften voor u betekenen.



Ons Huis is duidelijk

We vinden het belangrijk dat u weet wat u bij ons kan verwachten. Als u een afspraak bij ons maakt, kunt u er op rekenen dat we die nakomen. We maken u duidelijk wanneer u iets van ons hoort en van wie.

Ons Huis luistert naar u

We luisteren goed naar u en nemen u serieus. Waar het kan, heeft u invloed op uw woning en woonomgeving. We tonen begrip, luisteren naar uw wensen en zoeken samen met u naar een oplossing. U krijgt van ons uitleg als iets echt niet kan.

Ons Huis maakt het u makkelijk

U kunt ons goed en makkelijk bereiken, zowel digitaal, telefonisch als persoonlijk. We gebruiken makkelijke taal.

Ons Huis gaat voor in één keer goed

Wij doen ons best om alle problemen in één keer goed op te lossen. Onze medewerkers weten waar ze het over hebben of zoeken het voor u uit als dat niet het geval is. Als u met ons contact heeft gehad wordt dit goed en veilig opgeslagen in ons systeem, zodat u ons uw verhaal maar één keer hoeft te doen. Als we andere organisaties of personen inschakelen, zoals een aannemer of glazenwasser, dan blijven we ons verantwoordelijk voelen.

Always Energy Everywhere

Oryon Watermill is een modulaire waterkrachtinstallatie afgestemd op de lokale watersituatie.

De Oryon Watermill heeft 8 beloften die worden gemaakt aan de klant. Bij aanschaf van een Oryon Watermill wordt de klanten gegarandeerd dat deze beloften nagekomen worden.

1. Complete **bouw, levering** en **installatie** in één jaar.
2. Altijd **site survey** vooraf.
3. **Gegarandeerde** energieopbrengst.
4. Permantente **realtime online monitoring** en check op efficiëncy.
5. Gegarandeerde **lage onderhoudskosten**.
6. **Lokale** eerstelijns technical support.
7. Vaste **gecertificeerde onderhoudspartijen**.
8. **24/7** bereikbaarheid.

Wij doen er alles aan om in onze dienstverlening maatwerk te leveren aan onze cliënten. Als wij vinden dat u recht heeft op een schadevergoeding, dan zullen wij enkel en alleen opkomen voor uw belang. Iedere cliënt is voor ons uniek en de fysieke en emotionele gevolgen van een ongeval verschillen van persoon tot persoon. Ons schaderegelingstraject is om die reden gericht op het leveren van maatwerk. We houden rekening met uw specifieke omstandigheden, wensen en verwachtingen om ervoor te zorgen dat u krijgt waar u recht op heeft.

Wat u van ons kunt verwachten als cliënt hebben wij samengevat in zes klantbeloften.

1. Wij zijn er voor u!

Wij staan graag voor u klaar om u te adviseren over de juridische mogelijkheden van het starten van een letselschadezaak. U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen voor gratis advies.

- Stuur een e-mail
- Telefonisch contact
- Direct contact met de letselschadespecialist
- Laat ons u terugbellen

Altijd een letselschadespecialist in bij u de buurt

Onze letselschadespecialisten werken verspreid over Nederland op lokale letselschadebureaus. Als u graag persoonlijk een letselschadespecialist wilt spreken, dan bent u van harte welkom op de vestiging bij u in de buurt of wij komen bij u langs. Wij staan u graag te woord en geven direct antwoord op al uw vragen.

2. Uw belang staat centraal

De letselschadespecialist stelt uw belang centraal. Hij komt op voor uw belangen zodat u krijgt waar u recht op heeft. De letselschadespecialist luistert naar uw verhaal en toont begrip voor uw situatie. U wordt persoonlijk betrokken bij de schadeafwikkeling, tenzij u aangeeft dat niet te willen of te kunnen. De letselschadespecialist geeft tijdig de mogelijkheden in uw letselschadezaak aan en wat u kunt verwachten. Heeft u vragen? Onze letselschadespecialisten staan u graag te woord.

3. Deskundig advies

Onze letselschadespecialisten hebben jarenlange ervaring en kennis op het gebied van letselschadezaken. Jaarlijks volgen zij opleidingen en cursussen om hun kennis bij te houden. Daarnaast zijn er intervisies en zijn ze geabonneerd op vakbladen. Zo zijn zij altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de juridische branche gericht op letselschade. En kunnen deze kennis en ervaring direct toepassen in de praktijk.

Onze letselschadespecialisten hebben een opleiding gevolgd of volgen een opleiding van het NIVRE. Daarnaast committeren onze letselschadespecialisten zich aan de Gedragscode Behandeling Letselschade. En is onze organisatie aangesloten bij De Letselschaderaad.

4. Wij hebben begrip voor uw situatie

Uw leven is ingrijpend veranderd na het ongeval. U heeft daarom behoefte aan een luisterend oor, begrip voor uw situatie, en u wilt dat uw belangen zo goed mogelijk behartigd worden. De letselschadeadviseurs van Pals Letselschade zijn vriendelijk en beleefd en hebben door hun jarenlange ervaring volledig begrip voor uw situatie. Zij zullen samen met de wederpartij proberen te komen tot een zo goed mogelijke oplossing.

5. Heldere communicatie

Juridisch jargon is vaak maar lastig te begrijpen. Daarom communiceren wij helder en in begrijpelijke taal over uw letselschadezaak. Wij doen dit respectvol, open en eerlijk. De juridische documenten maken wij begrijpelijk om te lezen en indien nodig lichten wij graag de correspondentie in uw letselschadezaak mondeling toe. U bent altijd op de hoogte over de voortgang van uw letselschadezaak en wij bieden hierin volledige transparantie.

6. Gemaakte afspraken komen wij na

Tijdens het eerste telefonische gesprek of afspraak bij u thuis leggen wij uit wat wij voor u kunnen betekenen. Onze letselschadespecialist bespreekt samen met u de stappen in het letselschadetraject. Wij communiceren helder wat u kunt verwachten tijdens het letselschadetraject en maken concrete afspraken. Wij zijn transparant over onze voorwaarden en vergoedingen van de wederpartij. Bij ons is afspraak is afspraak.

Onze garanties die jouw ogen blij maken en houden:



Kwaliteitsgarantie

Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Het kan voorkomen dat een product toch niet helemaal voldoet aan de eisen. Daarom krijg je 2 jaar garantie op productie- en materiaalfouten met onze Kwaliteitsgarantie.

- ✓ Enkelvoudige bril
- ✓ Multifocale bril
- ✓ Zonnebril op sterkte
- ✓ Contactlenzen



Niet-goed-geld-terug garantie

We vinden het belangrijk dat je echt tevreden bent met je zichtoplossing. Mocht je niet blij zijn met je bril of lenzen, dan mag je deze tot zes maanden terugbrengen met onze niet-goed-geld-terug garantie.

- ✓ Enkelvoudige bril
- ✓ Multifocale bril
- ✓ Zonnebril op sterkte
- ✓ Contactlenzen



Wengarantie

Kun je niet wennen aan je nieuwe bril of lenzen? Dan kun je in veel gevallen binnen 2 maanden je aankoop omruilen (mits onbeschadigd, natuurlijk). Ontdek de voorwaarden van onze Wengarantie.

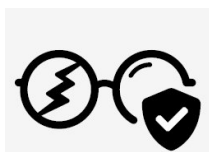
- ✓ Enkelvoudige glazen
- ✓ Multifocale glazen
- ✓ Zonnebril op sterkte
- ✓ Contactlenzen



Zichtgarantie

Is je sterkte binnen 1 jaar veranderd? Dan kun je bij Pearle kosteloos nieuwe glazen krijgen. Verandert je sterkte in het 2e jaar? Dan krijg je alsnog 50% korting op je nieuwe glazen bij Pearle. Dat is de kracht van onze Zichtgarantie.

- ✓ Enkelvoudige glazen
- ✓ Multifocale glazen



Extra Brilgarantie

Met onze Extra Brilgarantie laat je jouw bril of zonnebril op sterkte verzekeren tegen krassen, breuk, verlies of diefstal. Maak je geen gebruik van de premie? Dan ontvang je een waardebon ter waarde van jouw premie!

Onze services die jouw ogen blij maken en houden:



Gratis oogmeting

Bij Pearle krijg je altijd een gratis oogmeting door een deskundige en gediplomeerde opticien of optometrist. Met meer dan 60 jaar ervaring bekijken zij wat voor jou de beste zichtoplossing is.



Gratis levenslange service

Wij vinden het belangrijk dat jouw bril altijd in goede staat is. Daarom ben je bij Pearle altijd welkom voor een gratis opknapbeurt van je bril met onze gratis levenslange service. Ook als je jouw bril niet bij Pearle hebt gekocht.



Directe brildeclaratie zorgvergoeding

Bij Pearle kunnen we jouw zorgvergoeding bij vrijwel alle verzekeraars direct declareren. Dit bedrag halen we bij de kassa van je aankoop af. Zo hoef je deze kosten niet voor te schieten en geniet je optimaal van je nieuwe bril of lenzen!



Pearle to go

Bij Pearle kun je jouw nieuwe bril op sterkte in 1 uur mee naar huis nemen. Meten, kiezen, slijpen, klaar! Pearle to go is perfect als je niet lang wilt wachten op je nieuwe bril of direct een nieuwe bril nodig hebt.



Gratis contactlenscontrole

Natuurlijk is het belangrijk dat jouw contactlenzen altijd perfect bij jouw ogen passen. Daarom krijg je bij Pearle altijd een gratis contactlenscontrole door een deskundige en gediplomeerde contactlensspecialist.



P.O.S.T. contactlenzenabonnement

Je lenzen elke maand thuisbezorgd? Dat kan met ons contactlenzen abonnement P.O.S.T: Pearle Opticiens Stuur Thuis! Zelfs de vloeistof krijg je om de maand door de brievenbus.

RegioBank. Uw bank dichtbij.

Onze 5 beloften aan u. Al 100 jaar.

- ✓ **U bent welkom bij ons op kantoor**
- ✓ **U kent uw adviseur**
- ✓ **U krijgt bij ons persoonlijke aandacht**
- ✓ **Wij zijn een bank voor de hele familie**
- ✓ **Wij laten het hart van de buurt kloppen**

Zo maken we onze beloften waar

- Op meer dan 500 plekken door heel Nederland bieden onze Zelfstandig Adviseurs onze bankproducten aan. U kunt voor advies of bij een vraag altijd even binnenlopen of bellen. Uw persoonlijke adviseur zet graag een stapje extra en neemt echt de tijd voor u.
- U kunt bij ons terecht voor een hypotheek, betaal- of spaarrekening voor uzelf of voor uw kind. Met JongWijs leren we samen uw kind stapsgewijs omgaan met geld.
- Samen met het Oranje Fonds hebben we het VoordeBuurt Fonds opgericht. Met het VoordeBuurt Fonds steunen we sociale initiatieven die zich inzetten voor lokale verbondenheid. Op die manier dragen we bij aan de buurt.

- Wij zijn een sociale corporatie, voor mensen met een laag inkomen
- U krijgt van mij passende aandacht, want ieder mens is verschillend
- U kunt mij bereiken op een manier die bij u past. Digitaal waar dat kan en persoonlijk waar u dat wilt
- U weet waar u aan toe bent: ik communiceer duidelijk en open
- U kunt op mij rekenen: ik denk met u mee en neem mijn verantwoordelijkheid
- U wordt zoveel mogelijk in 1 keer geholpen. Is er vaker contact nodig dan neem ik het initiatief
- Bij langlopende zaken of complexe vragen krijgt u een eigen contactpersoon binnen Rochdale. Deze medewerker zorgt voor een oplossing
- Uw mening is belangrijk voor mij. Ik luister naar suggesties en vraag naar uw verwachtingen

SCHEIDEGGER: EEN ZO GROOT MOGELIJKE SLAGINGSKANS

Een onderwijsinstelling met beloften.

De zes garanties van Scheidegger om jouw slagingskans zo groot mogelijk te maken:

#1 Kleine klassengarantie

Max 19 medestudenten in de klas waardoor je voldoende aandacht krijgt

#2 Goede docentengarantie

Geen klik met de docent? Je krijgt een nieuwe voor de klas

#3 Persoonlijke begeleidingsgarantie

Een eigen team bestaande uit een docent en vaste mentor

#4 Klaar-voor-het-vak-garantie

Docenten komen zelf uit het vak en geven daardoor meer dan alleen les

#5 Examengarantie

Slaag je de eerste keer niet? Dan mag je het examen kosteloos over doen

#6 Diplomawaardegarantie

Officiële MBO & HBO diploma's (erkenning Ministerie OC&W)



de 4 beloften van Skoda



1. Wij denken mee

U bent het startpunt van ons adviesgesprek, dat begint met luisteren.

Steeds meer mensen oriënteren zich online. Logisch het kan overall, op een willekeurig moment en u kunt makkelijk filteren zodat alleen de informatie overblijft die voor u van belang is.

Dat snappen wij bij ŠKODA, met onze websites proberen wij u optimaal van dienst te zijn. Maar natuurlijk denken wij ook graag actief met u mee. Wij luisteren en kunnen zo meedenken in het voorwerk wat u veelal heeft gedaan. Twee weten immers meer dan één!

Zijn er andere mogelijkheden die wellicht nog beter passen? Opties, actiepakketten, motorisering, kopen of (privé) leasen? Wij kunnen naadloos aansluiten bij uw voorwerk. Uw configuratie kunt u van een unieke code voorzien. Op een groot scherm in de showroom wordt dit het startpunt van ons gesprek. Simply Clever!



3. Geen verrassingen achteraf

Bij ons is de offerte gelijk aan de factuur, tenzij u zelf toestemming geeft voor extra werkzaamheden.

ŠKODA hanteert transparante onderhoudsprijzen die online eenvoudig o.b.v. uw kenteken opvraagbaar zijn. Voor uw komende onderhoudsbeurt én een verwachting van kosten voor het onderhoud in de toekomst. Klip en klaar!

Samen met u doen wij de check-in van uw auto op de dag van het onderhoud. Desgewenst ontvangt u de offerte direct in uw mail. Mochten er tijdens het onderhoud zaken naar boven komen die niet geoffereerd zijn, dan zullen wij nooit zonder uw toestemming tot reparatie overgaan.

Wanneer deze afstemming niet heeft plaatsgevonden, is de offerte gelijk aan de factuur. Afspraak is afspraak bij ŠKODA!

Klik [hier](#) voor de onderhoudsprijzen van jouw ŠKODA.



2. Proberen is vanzelfsprekend

Proefrijden in het model dat u overweegt is bij ons altijd mogelijk.

Een auto koopt u doorgaans voor jaren, het model van uw keuze proberen is bij ons dus vanzelfsprekend. Mocht het model bij onze vestiging niet aanwezig zijn dan raadplegen wij het ŠKODA-netwerk om via een collega-dealer uw proefrit alsnog mogelijk te maken. Bij ons is het proberen van uw toekomstige auto dus altijd mogelijk.



4. Wij staan achter ons werk

Met 4 jaar reparatiegarantie en levenslange mobiliteitservice onderstrepen wij dit.

Bij uw ŠKODA-dealer krijgt u 4 jaar reparatiegarantie op alle reparaties die aan uw auto verricht zijn. Een beter bewijs voor het vertrouwen in de kwaliteit van onze producten én vakmanschap van onze monteur bestaat niet.

De 4 jaar reparatiegarantie geldt op alle werkplaatsactiviteiten, met uitzondering van normale slijtage, invloeden van buitenaf en maximaal tot de geldende vervangingstermijnen.

En als u het onderhoud altijd door uw officiële ŠKODA-dealer laat uitvoeren, beloven wij u levenslang Mobiliteitservice. In Nederland én Europa. De service houdt in dat u kosteloos wordt geholpen, mocht uw ŠKODA onverhoopt toch weigeren.

Klik [hier](#) voor de voorwaarden van de 4 jaar reparatiegarantie.

Betrokken, deskundig en gastvrij.... Echt Slingeland!

Santiz heeft haar ambities uitgewerkt in een Zorgvisie. Santiz heeft de ambitie om in 2024 de gezondste regio van Nederland te zijn. Dat doen we samen met de patiënt, onze professionals en andere zorgaanbieders binnen en buiten onze regio. Want *samen zijn we beter*.

Naast de ambitie om de gezondste regio te zijn, spelen we in op de vele veranderingen die op ons afkomen in de zorg en in de wereld om ons heen. Dat vraagt van Santiz om een nieuwe koers te varen.

In het huidige beleid staan drie thema's centraal:

- **Betrokkenheid**
- **Deskundigheid**
- **Gastvrijheid**

Deze drie thema's zijn vertaald in klantbeloften. De klantbeloften geven weer op welke wijze er gewerkt wordt om een optimale invulling te geven aan patiëntgericht werken.

Nauwe betrokkenheid bij de patiënt

'Noaberschap' is een bekend begrip in de Achterhoek wat betekent dat je er voor elkaar bent als dat nodig is. Deze Achterhoekse betrokkenheid voelen we ook in het Slingeland Ziekenhuis: we staan 24 uur per dag 7 dagen per week klaar voor onze patiënten. Bij de zorgverlening naar patiënten houden we rekening met de persoonlijke behoefte van de patiënt. Dit heet patiëntgerichte zorg. Daarbij is een voorwaarde dat de patiënt en zijn naaste volledig worden geïnformeerd. Zo weet de patiënt wat hem te wachten staat en kan de patiënt meedenken over zijn eigen behandeling. Zorgverleners luisteren naar de wensen van de patiënt en adviseren. Bovendien hebben ze aandacht voor een goede informatieoverdracht en afstemming met andere zorgverleners.

Deskundige en veilige zorg

Het Slingeland Ziekenhuis wil een 'Glazen Ziekenhuis' zijn, waarbij transparantie en openheid kernbegrippen zijn. In het Slingeland Ziekenhuis kunnen patiënten rekenen op kwaliteit en veilige zorgverlening. We zijn een betrouwbare partner. Er wordt gewerkt volgens de modernste professionele standaarden. De medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor het resultaat de behandeling. Bovendien is er continu aandacht voor (bij)scholing van de medewerkers. De kwaliteit van de zorgverlening spreekt ook uit het grote aantal kwaliteitskeurmerken en certificaten.

Gastvrijheid

Wij vinden het belangrijk dat u zich welkom voelt in het Slingeland Ziekenhuis, of dat nu als patiënt of bezoeker is. Het Slingeland Ziekenhuis is 'uw ziekenhuis' en u bent onze gast. Medewerkers zijn toegankelijk, vriendelijk en oprecht betrokken bij onze patiënten en hun naasten. De gastvrijheid komt tot uiting in de sfeervolle inrichting van onze gebouwen, maar zeker ook in de houding van onze medewerkers.

Om onze kwaliteit te waarborgen en u ervan te verzekeren dat we doen wat we beloven, hebben we de Yuridis Klantbelofte opgesteld. Deze klantbelofte dient als aanvulling op de gedragsregels en kwaliteitseisen van de KBvG (Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders) waarvan al onze partners (deurwaarderskantoren) lid zijn.



Optimaal bereikbaar

De Yuridis Adviesbalie is 7 dagen per week bereikbaar; dus ook 's avonds en in het weekend. Omdat we begrijpen dat ondernemers niet altijd kantoortijden hanteren.



Begrijpelijke taal

Deurwaardersdiensten zijn onderdeel van de juridische markt. Dat betekent echter niet dat de communicatie wollig en vol met vakjargon moet. Wij vinden het belangrijk dat u begrijpt wat we voor u kunnen doen.



Deskundig & gekwalificeerd

Al onze medewerkers zijn juridisch opgeleid en hebben ruime ervaring in onze dienstverlening. Alle aangesloten deurwaarders(kantoren) beschikken over jarenlange ervaring en de kwalificaties die een Gerechtsdeurwaarder moet hebben.



Dienstverlening op maat

U bepaalt wanneer, en op welke manier u van onze trapsgewijze dienstverlening gebruik wilt maken. Soms is een telefonisch advies voldoende of gebruikt u een van onze doe-het-zelf producten. Een andere keer heeft u behoefte aan een snelle actie van een deurwaarder.



Geen onnodige kosten

Het advies van onze specialisten is erop gericht om u efficiënt en effectief te bedienen. Wij zullen geen acties ondernemen louter om u, of uw debiteur, op onnodige kosten te jagen.



Zaken adequaat opgepakt

De bereikbaarheid van onze adviesbalie staat garant voor een adequate aanpak van uw dossier. Als de situatie daarom vraagt kunnen zij direct specialisten inschakelen; ook 's avonds en in het weekend.



Zorgvuldige omgang met uw gegevens

Wij werken met vertrouwelijke (persoons)gegevens. Bij ons kunt u ervan op aan dat we uitermate zorgvuldig omgaan met uw gegevens en die van uw klanten en debiteuren. Onze systemen zijn streng beveiligd en wij voldoen uiteraard aan de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

van
nim 
wegen