

## Excuses voor het ongemak PDF

Marja Gastelaars



*Deze site bevat slechts een fragment uit het boek. U kunt de volledige versie van het boek downloaden via de onderstaande link.*



Schrijver: Marja Gastelaars  
ISBN-10: 9789066657298  
Taal: Nederlands  
Bestandsgrootte: 1815 KB

## OMSCHRIJVING

Excuses voor het ongemak 1e druk is een boek van Marja Gastelaars uitgegeven bij Uitgeverij S.W.P. B.V. ISBN 9789066657298 Wat is er toch met onze dienstverleners aan de hand? Ze staan voortdurend ter discussie en de klanten klagen steen en been. Over ziekenhuizen waar je eindeloos op de wachtlijst staat. Over internetproviders die 'altijd bereikbaar zijn' maar die 'niet thuis' geven als je hun call center eindelijk hebt weten te bereiken. Veel klanten lijken de grenzen aan de klantgerichtheid van bepaalde dienstverleners met een zekere vanzelfsprekendheid te accepteren. Zo wil een klant van een ziekenhuis niet als een nummer worden behandeld, maar verwacht wel dat ditzelfde ziekenhuis alles doet aan de kwaliteit van zijn professionals. De procedures van onze uitkeringsorganen leiden natuurlijk lang niet altijd tot het gewenste resultaat, maar hun klanten hechten desondanks aan hun streven naar 'rechtsgelijkheid'. En zo zouden velen van ons toch raar opkijken als onze plaatselijke supermarkt ineens heel persoonlijk in ons was geïnteresseerd. Kortom: de 'eigenheid' van dienstverlenende organisaties is ook voor de klanten van belang. Marja Gastelaars onderzoekt waarin die 'eigenheid' van dienstverleners bestaat en wat die betekent voor de uitvoerenden, de klanten en andere betrokkenen in en rond de organisatie. Excuses voor het ongemak ' een vervolg op Human Service in veelvoud (1997) van dezelfde auteur 'biedt stof tot nadenken aan iedereen die professioneel met dienstverlening bezig is, of dit nu onderzoekers zijn, uitvoerenden of (aankomende) managers. Daarnaast biedt het ook aanknopingspunten voor het werk van adviseurs.

## WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?

Frans. Au cours de l' étude pivot CARISA, Ranexa a été associé à un traitement soit par aténolol 50 mg une fois par jour, soit par amlodipine 5 mg une fois ...

Vertalingen van 'ongemak' in het ... het is gebruikelijk voor een vakbeweging om acties te ondernemen op het moment dat dit het meeste ongemak veroorzaakt voor ...

Onze excuses voor het ongemak, wij vragen uw begrip. From: [Rabobank] (mailto:bankzaken@rabobank.nl "bankzaken@rabobank.nl" ) Sent: Saturday, November 5, 2016 4:47 AM

**EXCUSES VOOR HET ONGEMAK**

[Lees verder...](#)