

WHITEPAPER

Omgaan met boze klanten

De-escaleren, grenzen stellen en klantgericht blijven

Praktische handvatten voor professioneel klantcontact wanneer emoties oplopen.



**ACADEMIE
NEDERLAND**

Kennis die direct toepasbaar
is in de praktijk.

Een boze klant vraagt om meer dan alleen een oplossing

Boze klanten ontstaan vaak door frustratie, onduidelijkheid, wachttijd, misverstanden of teleurstelling. Op dat moment gaat het gesprek niet alleen meer over de inhoud, maar ook over emotie, verwachtingen en gedrag.

Emotie

De klant wil gehoord en serieus genomen worden.

Inhoud

Er moet duidelijkheid komen over wat wel en niet mogelijk is.

Grenzen

Respectloos, intimiderend of bedreigend gedrag hoeft niet te worden geaccepteerd.

Klantgericht werken betekent niet alles accepteren.

Boosheid en agressie zijn niet hetzelfde

Boosheid is een emotie. Agressie is gedrag waarbij grenzen worden overschreden.

BOZE KLANT

verheft stem

uit frustratie

herhaalt klacht

is geïrriteerd of teleurgesteld

wil erkenning of oplossing

AGRESSIEF GEDRAG

schelden of beledigen

intimideren

bedreigen

discriminatoren

fysieke agressie of dreiging

De aanpak verandert zodra persoonlijke of veiligheidsgrenzen worden overschreden.

De-escaleren: van spanning naar werkbaar gesprek

De-escaleren betekent niet dat je de klant gelijk geeft. Het betekent dat je spanning verlaagt zodat er weer ruimte ontstaat voor een professioneel gesprek.

1



Rust bewaren —

Verlaag je eigen tempo, stemvolume en lichaamsspanning.

2



Luisteren —

Laat de klant eerst vertellen wat er speelt zonder direct in discussie te gaan.

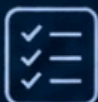
3



Erkennen —

Benoem de emotie zonder automatisch schuld te erkennen.

4



Structureren —

Vat samen wat het probleem is en wat de klant nodig heeft.

5



Richting geven —

Leg uit wat je wél kunt doen en welke vervolgstap mogelijk is.



Rust is besmettelijk — maar onrust ook.



Woorden kunnen spanning verlagen of verhogen



LIEVER NIET

“U moet rustig worden.”

“Dat is niet mijn probleem.”

“Daar kan ik niets aan doen.”

“U begrijpt het verkeerd.”

“Zo werkt het nu eenmaal.”



BETER

“Ik hoor dat u hier erg gefrustreerd over bent.”

“Ik wil graag begrijpen wat er precies is misgegaan.”

“Ik kan dit niet terugdraaien, maar ik kan wel kijken wat wél mogelijk is.”

“Laten we samen helder krijgen wat de volgende stap is.”

“Ik wil u graag helpen, maar ik wil wel dat we respectvol blijven communiceren.”

Luisteren is niet hetzelfde als toegeven

Actief luisteren verlaagt spanning omdat de klant merkt dat zijn verhaal aankomt. Dat betekent niet dat je automatisch instemt met de inhoud.

Doorvragen —

"Wat is voor u op dit moment het belangrijkste probleem?"

Samenvatten —

"Als ik u goed begrijp, is vooral dit onderdeel misgegaan..."

Erkennen —

"Ik begrijp dat dit teleurstellend voor u is."

Verwachting geven —

"Ik ga nu eerst dit controleren en daarna leg ik uit wat de mogelijkheden zijn."

**Erken de emotie. Controleer de feiten.
Beloof alleen wat je kunt waarmaken.**