

## University of Groningen

### Public service guarantees

Thomassen, Jean Pierre Robert

**IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.**

*Document Version*

Publisher's PDF, also known as Version of record

*Publication date:*

2018

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Thomassen, J. P. R. (2018). Public service guarantees: Exploring the design and implementation of service guarantees in public settings. [Groningen]: University of Groningen, SOM research school.

**Copyright**

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Take-down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

## **STELLINGEN**

Behorende bij het proefschrift

**Public service guarantees:  
Exploring the design and implementation of service guarantees in public settings**

van  
**Jean Pierre Thomassen**

1. Het ontwerp en de implementatie van een servicegarantie zijn op veel aspecten overeenkomstig binnen een publieke en een private omgeving (dit proefschrift).
2. Het aanbieden van compensatie na het niet voldoen aan de belofte(n) in de servicegarantie is essentieel voor het herstellen van de klanttevredenheid (hoofdstukken 3 en 4 van dit proefschrift).
3. Effectieve servicegaranties hebben niet één compensatievorm, maar meerdere. Deze zijn afhankelijk van de belofte en servicefout (General Discussion van dit proefschrift).
4. Pro-sociale compensatie is een goed alternatief voor financiële compensatie binnen servicegaranties (hoofdstuk 4 van dit proefschrift).
5. Het is beter om geen servicegarantie te communiceren dan er een slecht te implementeren en vervolgens te communiceren (hoofdstuk 3 van dit proefschrift).
6. Het ontwerp en de implementatie van een effectieve servicegarantie vraagt veel van zowel de directie, het management als de medewerkers. Daarom is het belangrijk dat de directie zich goed bezint eer ze begint (hoofdstukken 5 en 6 van dit proefschrift).
7. De implementatie van één gezamenlijke effectieve servicegarantie door een netwerk van serviceorganisaties is complexer dan voor één organisatie (hoofdstukken 5 en 6 van dit proefschrift).