



KLACHT.nl

Helpt klachten oplossen

KLACHT.nl Awards worden uitgereikt aan de meest klantvriendelijke bedrijven van 2011 Telecom, energie en internet bedrijven meest actief in klachten oplossen

KLACHT.nl reikt in 2011 de KLACHT.nl Awards uit aan bedrijven die het meest actief waren in het oplossen van consumentenklachten op de site KLACHT.nl. Telecom bedrijven, internetaanbieders en energieleveranciers waren in 2011 de meest actieve categorieën op KLACHT.nl. In 2011 werden er ruim 40.000 klachten gemeld op KLACHT.nl waarvan er 10.000 werden opgelost. Bedrijven worden beoordeeld op hun oplospercentage; de verhouding tussen het aantal gemelde klachten en het aantal opgeloste klachten.

Top 3 oplospercentages Telecom, Energie en Internet

TELECOM	ENERGIE	INTERNET
1. Rabo Mobiel 89%	1. Oxxio 100%	1. Tele2 96%
2. Youfone 85%	2. Eneco 98%	2. Scarlet 92%
3. Vodafone 84%	3. Nuon 96%	3. KPN 37%

**Indien binnen een categorie bedrijven hetzelfde oplospercentage hebben, wint het bedrijf met de snelste tijd (som van reactie- en oplostijd), peildatum 10 december 2011*

Rabo Mobiel, Oxxio en Tele2 presteerden het om de meeste klachten over hun bedrijf op te lossen en ontvangen de KLACHT.nl award 2011. Andere winnaars van de KLACHT.nl award zijn onder andere Philips (Electronica), Bol.com (Online warenhuizen) en Hornbach (Bouwmarkten). Grootste verliezers dit jaar zijn Albert Heijn, T-Mobile en de HEMA. Zij ontvingen de meeste klachten en losten er de minste op. Volgens de makers van de site ligt de kracht van het concept voornamelijk in het feit dat bedrijven de consumenten persoonlijk kunnen benaderen én dat een onopgeloste klacht voor altijd online blijft staan.

Service als kracht

Met name in de Telecom-, Internet-, en Energiebranche wordt service een steeds zwaarder wegende factor. Consumenten betalen liever meer voor een product of merk waarvan zij zeker zijn dat zij ook goed en vriendelijk worden behandeld. KLACHT.nl geeft organisaties de kans zich te onderscheiden op het gebied van service.

Cijfers

Het oplossen van een klacht is zowel in het belang van de klant als van de organisatie;

- Het is 5x keer duurder om een nieuwe klant te krijgen dan om een bestaande klant te houden
- Worden klachten direct opgelost dan wil zo'n 95% van de klanten opnieuw zaken doen.
- Organisaties met goede service laten gemiddeld een hogere winstgevendheid zien.
- Van klanten die ontevreden zijn en niet klagen komt 90% niet terug.

(bron : klachtenmanagement.nl)



KLACHT.nl

Helpt klachten oplossen

Over KLACHT.nl

KLACHT.nl is een online platform dat consumenten helpt bij het oplossen van hun klachten. Klachten die op KLACHT.nl worden gemeld worden in één oogopslag gevonden in Google en zijn ook terug te vinden op Twitter en Facebook; een goede manier om bedrijven aan te sporen tot actie. Een bedrijf krijgt gratis toegang tot de contactgegevens van de klant en kan op die manier contact op nemen om een oplossing te bieden. Ook worden bedrijven actief benaderd met het verzoek de klacht op te lossen. Sinds de start in 2009 zijn er ruim 100.000 klachten gemeld.

KLACHT.nl Awards 2011

In het overzicht hieronder staan de winnaars van de KLACHT.nl Award. Een overzicht van de winnaars in de overige categorieën is te vinden op www.KLACHT.nl

CATEGORIE	AWARD WINNAAR	OPLOSPERCENTAGE
Banken	ASN Bank	100%
Bouwmarkten	Hornbach	100%
Digitale TV	Caiway	100%
Drogisterijen	DA Drogist	88%
Electronica merken	Philips	91%
Electronica winkels	Conrad	100%
Energieleveranciers	Oxxio	100%
Internetproviders	Tele2	96%
Kranten	Algemeen Dagblad	89%
Loterijen	Staatsloterij	78%
Online warenhuizen	Bol.com	96%
Opticiens	Hans Anders	93%
Postbezorging	Selektvracht	97%
Telecom	Rabomobiel	89%
Verzekeringen	Allianz	100%
Warenhuizen	V&D	94%

** Het oplospercentage is verhouding tussen het aantal opgeloste- en het aantal gemelde klachten over de laatste 12 maanden met als peildatum 10 december 2011. Indien binnen een categorie bedrijven hetzelfde oplospercentage hebben, wint het bedrijf met de snelste tijd (som van reactie- en oplostijd).*



KLACHT.nl

Helpt klachten oplossen

KLACHT.nl Verliezers 2011

Om bedrijven te stimuleren zoveel mogelijk klachten op te lossen, publiceert KLACHT.nl ook de verliezers van 2011. In het overzicht hieronder staan de bedrijven genoemd waarover minimaal 100 klachten gemeld zijn in de afgelopen 12 maanden en die minder dan 50% opgelost hebben.

BEDRIJF	AANTAL KLACHTEN	OPLOSPERCENTAGE
Albert Heijn	1568	0,0%
T-Mobile	1160	0,0%
HEMA	975	0,0%
Telegraaf	898	0,0%
Kruidvat	665	0,0%
Aldi	444	0,0%
McDonalds	429	0,0%
Lidl	377	0,0%
Blokker	349	0,0%
MediaMarkt	315	0,0%
KLM	298	0,0%
Nederlandse Spoorwegen	295	0,0%
Ryanair	275	0,0%
Connexxion	227	0,0%
RTL 4	215	0,0%
Karwei	214	0,0%
C1000	178	0,0%
Oral B	129	0,0%
Blackberry	129	0,0%
Nederland Energie	450	0,2%
Gamma	282	0,4%
Ziggo	2794	0,4%
UPC	1934	1,3%
De Nationale Postcode Loterij	1528	1,4%
ANWB	412	2,7%
Hotmail.com	308	3,2%
Neckermann Reizen	236	4,7%
KPN Digitale TV	175	6,9%
ING	641	7,5%
Online	444	8,1%

Voor vragen neem contact op met pers@KLACHT.nl.