

# Handleiding KLACHT.nl *voor bedrijven*



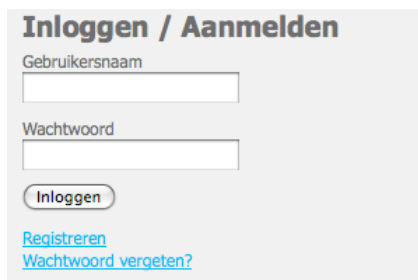
## Inleiding

Welkom bij KLACHT.nl! Op KLACHT.nl kunnen consumenten hun klachten, complimenten en suggesties voor verbetering kwijt. Om ervoor te zorgen dat uw bedrijf zo gemakkelijk klachten, complimenten en suggesties in behandeling kan nemen, is deze handleiding geschreven. Mocht u desondanks nog vragen hebben, dan kunt u een email sturen naar [redactie@KLACHT.nl](mailto:redactie@KLACHT.nl)

## Stap 1 – Inloggen voor bedrijven

Heeft u nog geen bedrijfslogin? Vraag die dan hier aan door een email te sturen naar : [redactie@KLACHT.nl](mailto:redactie@KLACHT.nl).

Ga naar [www.KLACHT.nl](http://www.KLACHT.nl) en log in door rechtsonder in het scherm uw gebruikersgegevens in te voeren. U kunt ook naar [www.KLACHT.nl/wp-login.php](http://www.KLACHT.nl/wp-login.php) gaan om in te loggen of een nieuw wachtwoord aan te vragen.

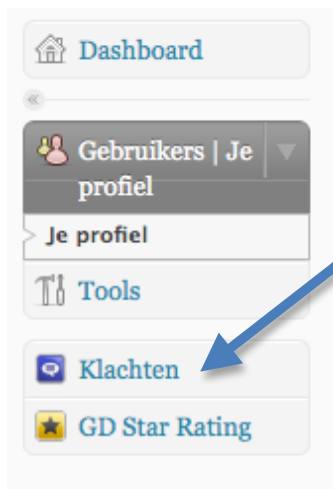


The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: **Inloggen / Aanmelden**
- Field: Gebruikersnaam (Username) with an input box.
- Field: Wachtwoord (Password) with an input box.
- Button: Inloggen (Login)
- Links: [Registreren](#) (Register) and [Wachtwoord vergeten?](#) (Forgot password?)

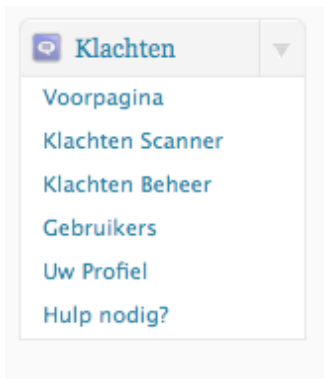
## Stap 2 – Klachten beheren

Klik vervolgens links op 'Klachten'



### Stap 3 – Klachten paneel

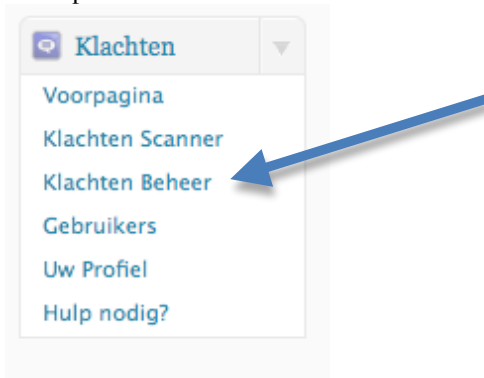
U ziet het volgende paneel uitschuiven :



- **Voorpagina** : hier vindt u een overzicht van alle *nieuwe* klachten over uw bedrijf
- **Klachten Scanner** : indien u dat wilt, kunnen we een overzicht toevoegen waarin u dagelijks klachten kunt zien die er over uw bedrijf op andere websites zijn geplaatst
- **Klachten Beheer** : hier ziet u een overzicht van *alle* klachten die gemeld zijn over uw bedrijf
- **Gebruikers** : hier kunt u extra medewerkers toevoegen die ook uw klachten mogen verwerken
- **Uw Profiel** : hier kunt u aanvullende informatie over uw bedrijf plaatsen (emailadres, telefoonnummer, klachtenprocedure, etc)
- **Hulp nodig** : mocht u een vraag hebben over de werking van KLACHT.nl dan kunt u die hier stellen.

### Stap 4 – Klachten over uw bedrijf inzien

Klik op 'Klachten Beheer'



## Stap 5 - Alle klachten over uw bedrijf

U ziet nu een overzicht van alle klachten die er over uw bedrijf gemeld zijn.

<input type="checkbox"/> ID	Titel van de klacht	Status	Review	Type	Product	Gebruiker	Toegevoegd	Opties
<input type="checkbox"/> 33796	Hoe onafhankelijk is klachtenoplossing.nl?	Nieuwe klacht	1.7	Klacht	werking website [add]	bibi	2010-02-13 14:12:18	behandelen preview
<input type="checkbox"/> 30372	klacht niet opgenomen	Opgelost	/	Klacht	/	claudyA	2010-01-07 12:06:39	behandelen preview
<input type="checkbox"/> 29512	Meer complimenten	Opgelost	/	Klacht	Type hier de naam van het product [add]	Louise lief	2009-12-26 11:15:29	behandelen preview
<input type="checkbox"/> 29108	klacht kpn	Opgelost	/	Klacht	mail met alle gegevens [add]	hettytromp	2009-12-21 17:11:06	behandelen preview
<input type="checkbox"/> 29008	Test Klacht	Opgelost	/	Klacht	/	Onno	2009-12-19 19:21:04	behandelen preview

## Stap 6 Klacht behandelen of previewen

Aan de rechterkant van iedere klacht staan de opties : ‘behandelen’ en ‘preview’

Product	Gebruiker	Toegevoegd	Opties
UPC [add]	EuroNet 2000 The Netherlands	2009-08-25 16:18:27	behandelen preview
klacht melden [add]	Peter60	2009-09-21 19:13:03	behandelen preview
Mobiele telefoon, prepaid [add]	gerardwentink	2009-09-21 22:01:30	behandelen preview

- **behandelen** : hiermee kunt u de status van een klacht wijzigen (wordt uitgelegd in stap 8 )
- **preview** : hiermee gaat u naar de klacht zoals die gepubliceerd is op KLACHT.nl

## Stap 7 – Status van een klacht

Een klacht heeft 3 statussen :

- **Nieuwe klacht**  
*Nieuwe klacht, goedgekeurd door de redactie van KLACHT.nl en nog niet in behandeling genomen door uw bedrijf*
- **In Behandeling**  
*Klacht is In Behandeling genomen door uw bedrijf. De melder van de klacht ontvangt een email dat klacht in behandeling is*
- **Opgelost**  
*Klacht is Opgelost. De melder van de klacht ontvangt een email dat de klacht opgelost is en wordt uitgenodigd om de afhandeling van de klacht te beoordelen met een cijfer*

## Stap 8 – Status wijzigen van een klacht

Als u een klacht in behandeling wilt nemen klikt u in het scherm (zie punt 7) op ‘behandelen’. U ziet vervolgens onderstaand scherm :



The screenshot shows a web interface for managing complaints. At the top, there is a blue header bar with the text "Titel: Klacht over klachtenradar". Below this, a light blue box contains the following information:

- Geplaatst op:** 2009-09-27 12:52:30
- Type:** complaint
- Product:** /
- Status:** approved

To the right of this information, the word "Klacht" is displayed. At the bottom of the light blue box, there are two buttons: "Neem in behandeling" and "Bezoek klacht".

## Stap 9 – Status wijzigen in ‘in behandeling’

U kunt een klacht in behandeling nemen, door op de button ‘**Neem in behandeling**’ te klikken. Op dat moment wordt er ook een email naar de melder van de klacht verstuurd.



This is a close-up view of the complaint card from the previous screenshot. It shows the same details: "Geplaatst op: 2009-09-27 12:52:30", "Type: complaint", "Product: /", and "Status: approved". The "Neem in behandeling" button is highlighted with a blue border, indicating it is the focus of the current step.

## Stap 10 – Contactgegevens inzien van de melder van de klacht

Als u de contactgegevens van de melder van de klacht wilt zien, klikt u bovenin scherm op het tabblad 'Gebruiker' (zie hieronder). Het tabblad 'Klacht' bevat de klacht en onder 'Reacties' vindt u reacties van u en de melder van de klacht.

Klacht	Gebruiker	Reacties
<b>Gemeld door: Onno</b>		
<b>Klachten:</b>	Gebruikersnaam:	Onno
Concepten: 0	Email (wordt niet gepubliceerd):	desuperknor@hotmail.com
Goedgekeurd: 0	Naam:	Testvoornaam TestAchternaam
In behandeling: 1	Straat + huisnummer:	teststraat
Opgelost: 1	Plaats:	testplaats
	Postcode:	3436 TEST
	Telefoon:	010-4444444
	Mobiele telefoon:	06-44444444
	Skype:	skypetest
	AIM:	aimtest
	Yahoo:	yahootest
	Jabber:	Googletest
	Klantnummer	12345678

U kunt ook via onderstaand scherm een email versturen naar de melder van de klacht. Het reply-adres in deze email is het emailadres waaronder u bij KLACHT.nl geregistreerd bent. Indien de melder van de klacht dus antwoord op uw email, dan wordt deze email naar uw bedrijfsemailadres verstuurd.

Verstuur email naar melder: Onno
<b>Onderwerp:</b> Uw klacht op Klachtenoplossing.nl – Test Klacht
<b>Inhoud:</b> Beste heer Test,  We zagen uw klacht op <a href="#">Klachtenoplossing.nl</a> staan. We hebben deze klacht inmiddels opgelost en willen u vragen een stem uit te brengen op <a href="#">Klachtenoplossing.nl</a> over onze klachtenafhandeling.
<input type="button" value="Verzend"/>

## Stap 11 – Status van een klacht wijzigen in 'opgelost'

Indien u de klacht heeft opgelost kunt u in het scherm van stap 10 een beschrijving van de oplossing invoeren en vervolgens op '**Klacht is opgelost**' klikken. De melder van de klacht ontvangt dan een email met de melding dat de klacht opgelost is en het verzoek de klachtafhandeling te beoordelen.

**We horen graag verbetertips! Stuur daarvoor een email naar : [redactie@KLACHT.nl](mailto:redactie@KLACHT.nl)**