

HANDLEIDING VOOR BEDRIJVEN



Versie : 1.8

Email : redactie@KLACHT.nl



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

Stap 1 – Inloggen voor bedrijven

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

Ga naar 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 gaan om in te loggen of een nieuw wachtwoord aan te vragen.

Inloggen / Aanmelden

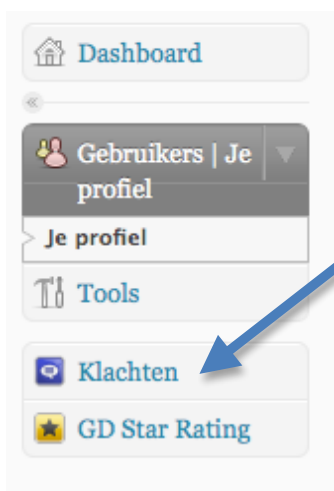
Gebruikersnaam

Wachtwoord

[Registreren](#)
[Wachtwoord vergeten?](#)

Stap 2 – Klachten beheren

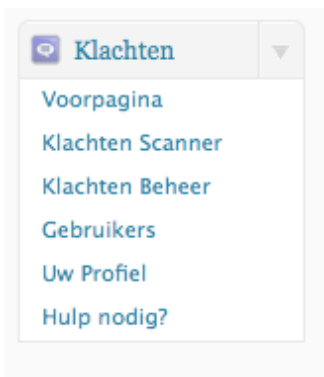
Klik vervolgens links op 'Klachten'





Stap 3 – Klachten paneel

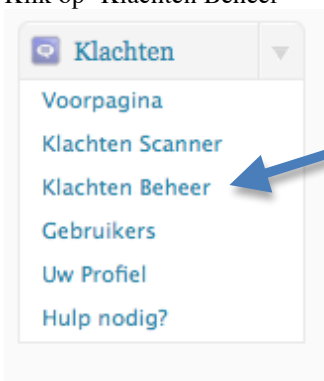
U ziet het volgende paneel uitschuiven :



- **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.

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

Titel: Klacht over klachtenradar

Geplaatst op: 2009-09-27 12:52:30	Klacht
Type complaint	
Product: /	
Status: approved	
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Neem in behandeling</div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Bezoek klacht</div> </div>	

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.

Geplaatst op:
2009-09-27 12:52:30

Type
complaint

Product:
/

Status:
approved

Neem in
behandeling

Bezoek klacht



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
Gemeld door: Onno		
Klachten:	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: skypeetest	
	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

Onderwerp:
Uw klacht op Klachtenoplossing.nl – Test Klacht

Inhoud:
Beste heer Test,

We zagen uw klacht op Klachtenoplossing.nl staan. We hebben deze klacht inmiddels opgelost en willen u vragen een stem uit te brengen op Klachtenoplossing.nl over onze klachtenafhandeling.

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