

Reviewbeleid van Havelaar & van Stolk

Vanaf 28 mei 2022 voert de EU voor alle lidstaten nieuwe regels voor online verkoop in. Een onderdeel van deze nieuwe regels voor online verkoop is dat ondernemingen over een eigen reviewbeleid moeten beschikken dat toegankelijk en begrijpelijk is voor haar klanten.

1. Waarom vragen wij om een review van onze klanten?

Het is voor ons belangrijk om tevreden klanten te bedienen. Klanten kunnen de tevredenheid van het contact met ons uitdrukken in een cijfer van 1 tot en met 10 op 1 decimaal nauwkeurig. De tevredenheid van onze klanten in een review helpt ons om veranderingen of verbeteringen door te voeren als dat nodig is. Als een klant ons een cijfer lager dan 6.0 geeft of zijn/haar ongenoegen uit, dan nemen wij zo snel mogelijk telefonisch contact op met deze klant om hierover te spreken.

2. Aan welke klanten vragen wij om een review?

Wij vragen een review over onze dienstverlening aan alle klanten

- die een schade gemeld hebben en voor wie de schademelding is afgehandeld door ons;
- die een mutatie hebben doorgegeven die door ons is uitgevoerd;
- die een nieuwe verzekering bij ons ondergebracht hebben.

3. Hoe vragen wij om een review van onze klanten?

Wij sturen de klant een uitnodiging per e-mail met daarin een link naar “klantenvertellen”. Zie voor de uitleg hierover onderdeel 7 en 8. Wij vragen op een digitale manier naar klantreviews omdat dit past in ons beleid om het voor onze klanten zo eenvoudig mogelijk te maken om informatie met ons te delen.

4. Schrijven wij zelf reviews?

Havelaar & van Stolk en al haar medewerkers schrijven zelf geen reviews. Wij bieden aan niemand diensten of een vergoeding aan in ruil voor een positieve review. Evenmin hebben wij invloed op de woordkeuze of blijk van waardering van een klant.

5. Kunnen wij reviews weigeren te plaatsen, wijzigen of verwijderen?

Havelaar & van Stolk kan niet voorkomen dat reviews gepubliceerd worden op onze website, tenzij deze review in strijd is met onze kernwaarden (wij handelen integer en verwerpen elke vorm van norm- en grensoverschrijdend gedrag in woord en geschrift). Wij kunnen eenmaal geplaatste berichten niet zelf wijzigen of verwijderen. Als wij dit toch zouden willen, dan moeten wij dit verzoek voorleggen aan klantenvertellen. Klantenvertellen maakt de afweging of er iets verwijderd wordt.

6. Wat doen wij met de ontvangen reviews?

De reviews die wij hebben ontvangen blijven zichtbaar op onze website. Het gemiddelde cijfer dat klanten ons gegeven hebben in de afgelopen 12 maanden is zichtbaar voor iedereen. Voor ons is dit een kengetal waaruit wij opmaken hoe tevreden klanten zijn over onze dienstverlening.



7. Wie is “klanten vertellen”?

Klanten**vertellen** is een onderneming uit Tilburg en is specialist en marktleider in Nederland in klantbeoordelingen. Havelaar & van Stolk werkt voor het verzamelen van klantbeoordelingen en ervaringen van onze klanten samen met klanten**vertellen**. Klanten**vertellen** is transparant over de werking van het reviewsysteem.

8. Hoe werkt “klanten vertellen”?

De onderstaande informatie is geformuleerd door klanten**vertellen** en is te vinden op <https://klantenvertellen.nl/informatie-voor-consumenten/>

“Wanneer je (online) een product of dienst hebt afgenomen bij een van onze klanten, word je uitgenodigd om een beoordeling achter te laten of kun je een ervaring delen op de reviewpagina. Die review bestaat vaak uit een korte vragenlijst, waarbij je de mogelijkheid hebt om hierop een toelichting te geven. Klanten**vertellen** doet er alles aan om onechte beoordelingen uit te filteren. Hiervoor maken we gebruik van een aantal ingebouwde barrières die de neppe reviews identificeert. Het is voor iedereen mogelijk om een beoordeling te rapporteren als er een vermoeden is dat deze niet echt is. Onze specialisten gaan vervolgens verder onderzoek doen. Beoordelingen kunnen **niet** worden aangepast of verwijderd door het bedrijf waar je een aankoop hebt gedaan of dienst afgenomen. Een bedrijf kan hier wel op reageren, zodat een eventuele klacht opgelost wordt. Ook negatieve ervaringen worden dus gewoon getoond. Als er een onvoldoende is gegeven komt de review eerst 7 dagen in quarantaine te staan. Dit geeft het bedrijf de mogelijkheid om contact op te nemen met de ontevreden klant. Eventueel wordt de gegeven review daarna aangepast, maar alleen de klant zelf kan dit doen. Bovendien verwijzen wij met een link altijd naar de originele beoordeling. Klanten**vertellen** kan een beoordeling **wel** verwijderen, maar doet dat alleen als deze niet aan [onze richtlijnen](#) voldoet of wanneer er persoonsgegevens worden gedeeld.”