

DE CONSUMENTENBOND COMMUNITY

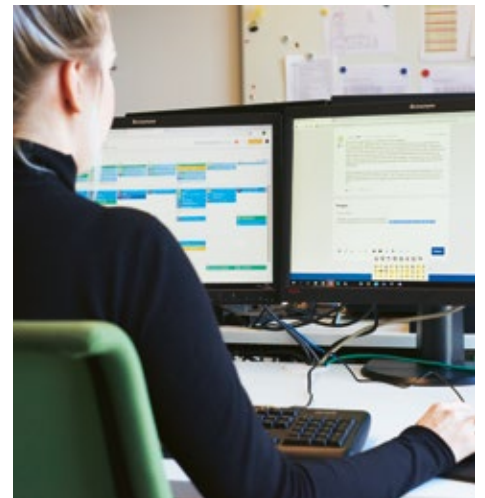
Meer dan een plek om je mening te uiten

Een online plaats waar consumenten met elkaar in gesprek kunnen en ervaringen kunnen delen. Dat is het forum van de Consumentenbond; in vier jaar uitgegroeid naar een levendige omgeving met ruim 54.000 leden.

Zelf spreken communitymanager Niels Kamper en zijn collega Monique van de Beek liever over 'de community' dan over 'het forum'. Van de Beek: 'Een community is méér: het is een plek waar consumenten elkaar helpen en saamhorigheid creëren, in plaats

van alleen maar hun mening spuien.' Van de Beek: 'Je moet ervoor zorgen dat de gemeenschap in balans is; dat de gesprekken in goede banen blijven. En dat er voldoende deelnemers met de juiste kennis bij zijn betrokken – daar gaan we indien nodig actief naar op

zoek via bijvoorbeeld social media – zodat consumenten elkaar ook echt kunnen helpen. Dat is de kracht van het forum. In het begin waren we zelf nadrukkelijk aanwezig om onderwerpen aan te zwengelen. Nu is dat veel minder nodig. Onder alle geopende topics



Het Community Team, van links naar rechts: Monique van de Beek, Niels Kamper, Natalie Rosien, Wendy van den Elshout-Verstappen

gaan forumleden volop met elkaar in gesprek; het bruijst van de activiteit.' Maandelijks bezoeken tot wel 200.000 consumenten de community. Het overgrote deel komt langs om informatie op te halen, anderen nemen actief deel aan een gesprek of starten zelf een discussie. Daarvoor moet je eerst een (gratis) account aanmaken. Een harde kern van circa 12 leden is vrijwel dagelijks op de community te vinden. Kamper: 'Die noemen wij onze "Bondgenoten". Zij zijn echt goud waard: de drijvende krachten achter het forum.'

MELDPUNT

Niet alleen leden van de community delen hun ervaringen en tips; ook medewerkers van de Consumentenbond polsen er regelmatig of een onderwerp leeft en mengen zich in gesprekken. Zo

vroeg iemand van onze afdeling Acties en campagnes laatst op het forum of consumenten zich niet storen aan de onbegrijpelijke namen bij bankafschrijvingen. Soms kun je hierdoor immers niet of nauwelijks herleiden wie een bedrag van je rekening heeft afgeschreven. Zou er misschien behoefte zijn aan een meldpunt? Kamper: 'Nou, dat hebben we geweten. De forumleden gingen helemaal los. Dat meldpunt kwam er, en een Tweede Kamerlid pakte het onderwerp direct op. Binnen een week lag er een opdracht aan de minister om een eind te maken aan de onduidelijke namen.'

Een van de populairste onderwerpen tot nu toe op de community is dat over de verouderde kaarten die Ford gebruikt in zijn ingebouwde navigatiesysteem. Van de Beek: 'Een deelnemer opende hierover een jaar geleden een

topic. Toen bleek dat hier veel meer automobilisten tegenaan liepen. Op de community werden al snel ervaringen gedeeld en tips gegeven, bijvoorbeeld over hoe je de dealer kunt aanspreken. Voor ons een duidelijk signaal dat er iets aan de hand was.' De Consumentenbond sprak Ford aan op de verouderde kaarten en diende - met succes - een klacht in bij de Reclame Code Commissie. 'Zo levert de community niet alleen voor onze leden, maar ook voor ons heel waardevolle input op.' <<

NEEM EEN KIJKJE OP ONZE COMMUNITY

Bekijk de onderwerpen, stel een vraag of start zelf een discussie: consumentenbond.nl/community

SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.



*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden