

Klagen helpt

10 jaar klachtenkompas

Ons Klachtenkompas bestaat tien jaar. Reden voor een feestje! Want na tien jaar groei is dit platform zeker een succes.

● Negen jaar. Zo lang loopt Marc (niet zijn echte naam) al rond met een negatieve notering van het Bureau voor Kredietregistratie (BKR). Ook als schuldeiser ABN Amro laat weten dat het krediet is afgelost, komt hij maar niet van de notering af. 'Ik werd jaren van het kastje naar de muur gestuurd.' Tot hij zijn klacht openbaar maakt op Klach-

tenkompas. Binnen twee dagen is er een reactie van de bank. En binnen twee weken is de registratie eindelijk geschrapt. Dat lucht op. Of, zoals hij zelf onder zijn initialen op Klachtenkompas schrijft: 'Fijn dat het op deze manier wel lukte'. Het voorbeeld staat niet op zichzelf. Veel consumenten vangen bot als ze klagen bij

een bedrijf. Daarom grepen wij in. In juni 2012 lanceerden we Klachtenkompas: een platform waar consumenten hun klacht kunnen indienen als ze er met een bedrijf niet uitkomen. Wij stellen het bedrijf op de hoogte van de klacht. Op deze manier kan zo'n bedrijf zijn klant niet langer negeren en krijgt het bovendien een kans om klachten op te pakken die over het hoofd zijn gezien. En de klant krijgt een extra kans dat de klacht wordt opgelost.

Grote groei

'We wilden écht iets veranderen bij bedrijven en de manier waarop zij met hun klachtoplossing omgaan', vertelt Martijn de Groot, projectleider van Klachtenkompas.nl. 'Een klacht via Klachtenkompas levert een extra drukmiddel op. Want de Consumentenbond kijkt met je mee, net als iedereen die Klachtenkompas bezoekt.'

Binnen 2 jaar na oprichting stonden er al 50.000 klachten op het platform. In 2014 ging ongeveer 25% van de klachten over problemen met telefonie, televisie en internet. De Groot: 'Over Ziggo, Tele2 en Vodafone kwamen veel klachten binnen. Maar omdat ze nog niet op Klachtenkompas waren aangemeld, reageerden ze ook niet op deze klachten. Daarom nodigden we ze in 2014 uit om zich bij ons aan te sluiten.' Toch zijn ze nog steeds niet actief op Klachtenkompas. Een gemiste kans, vindt De Groot. 'Als je als bedrijf je klachtafhandeling goed op orde wilt hebben, is het slim om ook gebruik te maken van een van de grootste klachtenplatforms van het land.' Ziggo-klant Frank Bij is het met De Groot eens. Hij klaagde in februari over Ziggo: 'Ik kocht voor €50 een digitale Quantis-tuner via Ziggo, omdat Ziggo

Hoe werkt Klachtenkompas?

- Ga naar klachtenkompas.nl.
- Vul de naam van het bedrijf in. Je ziet dan direct of het bedrijf actief is op het platform.
- Vul het klachtenformulier in en wat je van het bedrijf als oplossing verwacht.
- Wij vragen het bedrijf om een reactie. Je krijgt van ons een e-mail als het bedrijf reageert.
- Beoordeel de afhandeling van je klacht. Daarmee help je ons én anderen.

stopte met analoge radio. Het signaal viel na een tijdje weg en ik wilde hierover klagen. Maar het bedrijf maakt het indienen van klachten zo goed als onmogelijk. Daarom zette ik mijn klacht op Klachtenkompas. Helaas reageert Ziggo niet op het platform. Uiteindelijk kreeg ik via een app het voorstel om een monteur langs te laten komen. En dat terwijl het probleem volgens hun eigen forum

aantal klachten geplaatst: bijna 85.000 klachten in één jaar. Waarschijnlijk komt dit door de vele problemen die corona met zich meebracht. Fabrieken en leveringen kwamen stil te liggen, met als gevolg veel klachten over de trage verzending van producten. In 2021 nam het aantal klachten alweer iets af. Bijna 62.000 keer werd er geklaagd. Meer dan 31% van alle klachten dat jaar ging

De Consumentenbond kijkt met je mee, net als iedereen die Klachtenkompas bezoekt

eenvoudig was op te lossen met een extra plug. Ik heb de plug daarom zelf maar gekocht. Dan was ik ervan af, had ik Ziggo niet meer nodig en liep ik niet het risico om voor de monteur te moeten betalen. Onze uitnodiging aan Ziggo, Tele2 en Vodafone staat uiteraard nog steeds open, hopelijk komen ze tot inkeer.

Recordaantal

Klachtenkompas startte in 2012 met 125 aangesloten bedrijven. We hoopten toen op een groei naar 400 à 500 bedrijven. Maar afgelopen april 2022 stond de teller op maar liefst 6285. Een groei van 5000%. Ook het aantal geplaatste klachten groeit. In 2020 werd er zelfs een record-

over webshops. 18% ging over pakket- en postbezorging. En fysieke winkels pakten de derde plek, met 7% van alle klachten. Bij de start van Klachtenkompas kon je als klager aangeven of een klacht was opgelost. Vanaf 2017 kun je via vier smiley's laten weten hoe goed of slecht die afhandeling is verlopen. In 2021 deed ruim de helft van de klagers dit. Met een beoordeling geef je een duidelijk signaal over hoe het bedrijf omgaat met klachtafhandeling. Dit is ook fijn als je zelf nog geen klacht hebt, maar graag wilt weten hoe een bedrijf omgaat met klachten. De Groot: 'Dankzij Klachtenkompas weet je al vóór een aankoop waar je aan toe bent als er iets misgaat.' ■



Mijn ervaring

‘Eerst dacht ik nog: dat kan gebeuren’

Vorige zomer schreef Bart van Wijk zich in bij een nieuwe sportschool. Binnen de bedenktijd wilde hij van het contract af, omdat hij toch liever thuis en buiten sport. Maar dat opzeggen verliep niet zo soepel: 'Het werd onnodig moeilijk gemaakt. Via de website van de sportschool vond ik niets over hoe je gebruik kunt maken van je bedenktijd. Uiteindelijk vond ik via Google het formulier op de site van de fitnessclub. Nadat ik het contract had stopgezet, bleef de sportschool het maandbedrag incasseren. Bij de eerste maand dacht ik nog "dat kan gebeuren". Maar op mijn e-mails volgde geen reactie en als ik belde stond ik dik een half uur in de wacht. En nog voor ik iemand kon spreken werd de verbinding verbroken. Door mijn klacht openbaar te maken via Klachtenkompas, kwam er meer tempo in. Na drie maanden onterecht incasseren is het probleem opgelost. Ik kijk nu regelmatig op Klachtenkompas hoe bedrijven klachten oplossen. Bedrijven maken nu eenmaal fouten. Maar het geeft vertrouwen als je weet dat ze klachten goed oplossen.'

Check online

Online klagen helpt. Meld je klacht gratis op ons Klachtenkompas, via klachtenkompas.nl

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

