



Nutsondersteuning Nederland

REVIEWPROCES



VERSIE: 18-03-2024



Nutsondersteuning Nederland

Reviewproces Nutsondersteuning Nederland

Ons reviewproces is zorgvuldig opgezet. Nutsondersteuning Nederland maakt gebruik van de eigen website om reviews te verzamelen, te controleren en te publiceren. We hebben het gehele reviewproces in eigen beheer en we kunnen dit monitoren. We waarborgen hiermee de kwaliteit van reviews.

INHOUDSOPGAVE

	PAGINA
1. Ons reviewproces	03
2. Verificatie van reviews	03
3. Selectie en afwijzing van reviews	04
4. Negatieve reviews	05
5. Beloning van reviews	05



Nutsondersteuning Nederland

1. Ons reviewproces

Klanten die wij met een van onze vier werkzaamheden hebben geholpen en ondersteund, worden in een e-mail gevraagd een review te plaatsen over hun ervaring met Nutsondersteuning Nederland. Er worden alleen reviews gepubliceerd die over de recente levering van een van onze vier werkzaamheden gaan.

Klanten hebben de mogelijkheid om zowel een sterrenbeoordeling als een tekstuele review achter te laten. De klant kan een aantal sterren van 1 tot met 5 geven, waarbij 5 sterren als hoogste positieve ervaring wordt gezien (5 sterren: Zeer goed, 4: Goed, 3: Bevredigend, 2: Voldoende en 1: Onvoldoende).

Nadat de review is achtergelaten, wordt deze intern gecontroleerd om te kijken of de inhoud van de review niet in strijd is met onze Algemene voorwaarden. Is dit het geval, dan wordt de review automatisch gepubliceerd. Dit is ongeacht de beoordeling en dit geldt voor al onze reviews. Na publicatie van een review op onze website nutsondersteuning.nl/ervaringen, krijgt een klant een bedankmail voor het plaatsen van de review.

2. Verificatie van reviews

Wij hebben in ons beoordelingssysteem verschillende maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de gepubliceerde beoordelingen alleen afkomstig zijn van klanten die door onze werkzaamheden worden ondersteund. Handmatige procedures worden toegepast om te waarborgen dat uitsluitend klanten, die Nutsondersteuning Nederland hebben ingeschakeld, beoordelingen achterlaten.

Het grondbeginsel van onze website is dat alleen huidige klanten een review mogen schrijven. Om de echtheid van de beoordeling en de legitimiteit te controleren, kunnen de beoordelingen niet anoniem worden afgegeven. Bij het plaatsen wordt gevraagd naar de naam, plaatsnaam en e-mailadres. De combinatie van deze drie gegevens en de recent naar de klant verzonden e-mail, volgend op een gesprek, wordt ingezet om te



Nutsondersteuning Nederland

controleren of de informatie uit een review correspondeert met de klant van Nutsondersteuning Nederland.

In geval van tegenstrijdigheden of aanwijzingen die doen vermoeden dat de beoordeling niet op ervaring berust of van een bestaande klant afkomstig is, wordt een review niet gepubliceerd. Als Nutsondersteuning Nederland ziet dat een beoordeling wordt geplaatst zonder uitnodiging, dan volgt een handmatige check om de echtheid van deze review te controleren. Dit gebeurt aan de hand van de naam en e-mailadres van een klant en altijd binnen 72 uur.

3. Selectie en afwijzing van reviews

Er vindt geen selectie plaats op basis van rating / beoordeling door een klant. Alle reviews worden gepubliceerd, mits deze niet in strijd zijn met onze Algemene voorwaarden. De volgende redenen zijn aanleiding om een review af te wijzen:

- a) een review is niet van een bestaande klant afkomstig;
- b) de tekst heeft een publicitair en/of commercieel karakter;
- c) de review geeft geen antwoord op de vraag over de ervaring van een klant m.b.t onze vier werkzaamheden;
- d) de review bevat racistische, beledigende, smadelijke taal, discriminerende, haatzaaiende en andere niet genoemde strafbare uitingen;
- e) er wordt gebruik gemaakt van taalgebruik dat de intellectuele eigendomsrechten van derden kan schaden (zoals het vermelden van een merk en/of auteursrechtelijk beschermde teksten);
- f) het vermelden van persoonsgegevens, waaronder namen andere mensen, bekende personen inbegrepen, e-mailadressen, telefoonnummers, postadressen;
- g) het maken van reclame voor andere producten, diensten en websites;
- h) het vermelden van prijsvergelijkingen met gelijksoortige producten op andere websites.



Nutsondersteuning Nederland

4. Negatieve reviews

Nutsondersteuning Nederland publiceert alle reviews, mits niet in strijd met onze Algemene voorwaarden. We hebben de mogelijkheid te reageren op reviews. In geval van negatieve reviews doen we ons best om een inhoudelijke reactie te geven of om alsnog een passende oplossing te bieden. Hierbij nemen wij eventueel telefonisch contact met u op, indien uw telefoonnummer in ons klantenbestand staat.

5. Beloning van reviews

Onze reviews worden geplaatst na een uitnodigingsmail. We vragen de klant enkel zijn/haar ervaring te delen. In geen enkel geval vindt er een beloning plaats of wordt een andere vorm van incentive aangeboden voor het schrijven van een review.