

## **Uitgangspunten redactie Klantcontact.nl**

**Klantcontact.nl is een online vakmedium voor klantcontactprofessionals. Klantcontact.nl informeert en inspireert haar doelgroep via nieuwsberichten, verslagen, interviews, analyses en achtergrondartikelen op het gebied van customer service, HR en technologie.**

### **Initiatief en historie**

Klantcontact.nl is een privaat initiatief, opgericht in 2013 door Fun Zeegers (SkyWalker). Tot en met juni 2016 heeft Klantcontact.nl gefunctioneerd als platform voor bloggers uit het vakgebied. Daarna is het een redactioneel vakmedium geworden met dagelijks nieuws en achtergrondartikelen. Tussen 19 december 2016 en 1 maart 2019 was Klantcontact.nl een activiteit van Stichting Klantcontact.nl, onderdeel van Force of the Customer, het samenwerkingsverband van onder meer Skywalker en Ferment Management. Sinds 1 maart 2019 is Klantcontact.nl eigendom van Bizzwords en wordt het medium uitgegeven door Bizzbooks Publishing. Bizzbooks Publishing is de uitgeefactiviteit van Bizzwords/Erik Bouwer, Amsterdam (KvK Amsterdam 34392676).

### **Doel van Klantcontact.nl**

Klantcontact.nl brengt dagelijks nieuws en achtergrondartikelen over ontwikkelingen, trends en visies over het vakgebied van klantcontact. De redactie streeft naar berichtgeving die helder en kritisch is en die waarde toevoegt aan het vakgebied. Dit omvat alle onderwerpen die verband houden met het contact tussen enerzijds bedrijven en instellingen en anderzijds hun (potentiele) klanten. Categorieën van onderwerpen op Klantcontact.nl zijn processen, mensen en technologie in relatie tot klantcontact.

### **Rol en verantwoordelijkheden Klantcontact.nl**

De redactie van Klantcontact.nl bericht op een journalistiek onafhankelijke wijze, met inachtneming van de journalistieke basisprincipes van hoor- en wederhoor. De redactie is niet strikt neutraal, vanwege het expliciete doel een bijdrage te willen leveren aan de verdere ontwikkelingen van het vakgebied.

Klantcontact.nl produceert zelfstandig en zonder last of ruggenspraak eigen artikelen. Dit betekent dat de redactie kritisch kan schrijven over uiteenlopende onderwerpen, inclusief belangengroepen, bedrijven, hun activiteiten en hun (positieve en negatieve) resultaten.

Daarnaast biedt de redactie ruimte voor bijdragen vanuit zowel de vraag- als de aanbodzijde van de klantcontactsector. Klantcontact.nl biedt ook ruimte aan opinies en kennis van derden, anders dan de redactie of de kennispartners.

### **Werkwijze redactie**

De uitgever/hoofdredacteur is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering van Klantcontact.nl. De redactie van Klantcontact.nl is verantwoordelijk voor de inhoudelijke berichtgeving op het medium. De redactie past bij nieuwsberichten hoor- en wederhoor toe wanneer dat volgens de redactie relevant en

haalbaar is. Bij interviews wordt altijd voorafgaand aan publicatie recht van correctie van feitelijke onjuistheden geboden. Bij onjuistheden die na publicatie worden geconstateerd, kan de redactie door belanghebbenden verzocht worden correcties door te voeren of een rectificatie toe te voegen aan een artikel.

### **Rol kennispartners**

Klantcontact.nl werkt samen met kennispartners. Kennispartners zijn toonaangevende spelers in de markt van klantcontact en customer experience die het doel van Klantcontact.nl – waarde toevoegen aan het vakgebied van klantcontact door middel van berichtgeving die helder en kritisch is – onderschrijven.

Kennispartners ondersteunen primair het vakmedium als sponsor met behulp van een financiële bijdrage, waarmee ze bijdragen aan een fundament voor de exploitatiekosten. Klantcontact.nl streeft naar een beperkt aantal partners en een gelijkmatige verdeling van partners over de verschillende kennisdomeinen zoals leveranciers van software/hardware, consultancy, dienstverlening et cetera.

Aanvullend op een kennispartnership kunnen op basis van maatwerk-samenwerkingsverbanden relevante en actuele artikelen, cases, interviews, best practices en opiniestukken worden gemaakt. Klantcontact.nl streeft hierbij naar inhoudelijk waarde-toevoegende content. Om de inhoudelijke kwaliteit te optimaliseren kan de redactie van Klantcontact.nl de productie van die content redactioneel ondersteunen of in zijn geheel verzorgen.

Om voor de lezer inzichtelijk te maken dat deze content in samenwerking met een kennispartner tot stand is gekomen, wordt aan het eind van het artikel de naam van de kennispartner getoond via een zogenaamde tag.

De redactie van Klantcontact.nl heeft het recht en de mogelijkheid bijdragen van kennispartners en van derden te weigeren om inhoudelijke redenen.

Kennispartners hebben geen invloed op artikelen die de redactie zelfstandig produceert; ook niet als daarin (aspecten van) de organisatie of het bedrijf van de kennispartner beschreven dan wel geciteerd wordt. Kennispartners kunnen geen enkele vorm van exclusiviteit claimen op onderwerpen die op Klantcontact.nl aan de orde worden gesteld.

### **Rol redactieraad**

De redactieraad van Klantcontact.nl bestaat uit minimaal twee personen die de redactie en uitgever van Klantcontact.nl gevraagd en ongevraagd kunnen adviseren over de globale en structurele inhoudelijke koers van het vakmedium. Daarbij gaat het om zaken als bestaande en nieuwe redactionele formules, onderwerpen en de breedte en diepte waarmee deze op het medium worden behandeld, en de look & feel van de website (functionaliteit en vormgeving).

De redactieraad heeft geen formele bevoegdheden of zeggenschap over de redactie of de bedrijfsvoering van het medium. De redactieraad houdt zich daarnaast afzijdig van incidentele redactionele gebeurtenissen – bijvoorbeeld specifieke artikelen of samenwerkingsverbanden – en van de exploitatie – bijvoorbeeld tarieven en commerciële keuzes van de uitgever. Een lidmaatschap van de redactieraad is op uitnodiging van de uitgever en geldt steeds voor 12 maanden. De redactieraad komt minimaal eenmaal per jaar bij elkaar.

### **Uitgever**

Klantcontact.nl is een uitgave van [Bizzbooks Publishing](#)  
KvK Amsterdam 34392676

### **Redactie**

[Erik Bouwer](#), Bizzwords  
Contact met de redactie  
redactie@klantcontact.nl  
+31(0)651061385

### **Redactieraad per 1 maart 2019**

Fun Zeegers, SkyWalker  
Sander Hesselink, Telecats