

## Handleiding Helpdesk Waarborgfonds & Kenniscentrum Kinderopvang

1. Ga naar [www.waarborgfondskinderopvang.nl](http://www.waarborgfondskinderopvang.nl) en klik op



2. Log in via

Login Helpdesk

3. Als abonnee heb je een e-mail ontvangen met inlog instructies. Volg deze instructies om een wachtwoord aan te maken.

Je bevindt je nu op de “**Startpagina**” van het voor abonnees gereserveerde gedeelte van de Helpdesk. Dit is het eerste tabblad. Hier vind je alle functionaliteiten die de helpdesk biedt.

Het tweede tabblad is “**Oplossingen**”. Hier vind je de veel gestelde vragen op verschillende onderwerpen. Deze worden regelmatig bewerkt en aangevuld op basis van de vragen die we ontvangen.

Het derde tabblad heet “**Tickets**”. Hier zie je de tickets van jou en (indien van toepassing) jouw collega's die open staan, nog in behandeling, opgelost of afgesloten zijn.

*In de tabbladen “**Startpagina**” en “**Oplossingen**” vind je een aantal veel gestelde vragen. Staat het antwoord op jouw vraag er niet bij?*

4. Klik dan rechtsboven op “**Nieuw ondersteuningsticket**”. Je komt nu in het scherm waar je je vraag kunt invullen.
  - a. E-mailadres: dit veld wordt automatisch voor je ingevuld. Berichten over en het antwoord op je vraag ontvang je op dit adres.
  - b. Sector: je kunt hier aangeven binnen welke sector jouw organisatie actief is. Zodra je dit hebt aangegeven, kun je via Deelonderwerp aangeven waar je vraag over gaat.
  - c. Onderwerp: je kunt hier specifiek aangeven welk onderwerp je vraag betreft.
  - d. Gewenste medewerker: indien je een antwoord wenst van een specifieke expert kun je dit hier aangeven. Dit is niet verplicht.
  - e. Beschrijving: hier kun je jouw vraag stellen. Eventueel kun je ook een bijlage toevoegen via ‘Een bestand toevoegen’.
5. Zodra je het formulier hebt ingevuld, klik je op “**Versturen**”. Jouw vraag krijgt een ticketnummer en wordt toegevoegd in het systeem.

We streven ernaar je vraag binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Het antwoord kun je vinden in het tabblad “**Tickets**”. Je ontvangt het antwoord op je vraag ook per e-mail. We verzoeken je vriendelijk ons te laten weten hoe je het antwoord waardeert middels de meegezonden evaluatie.