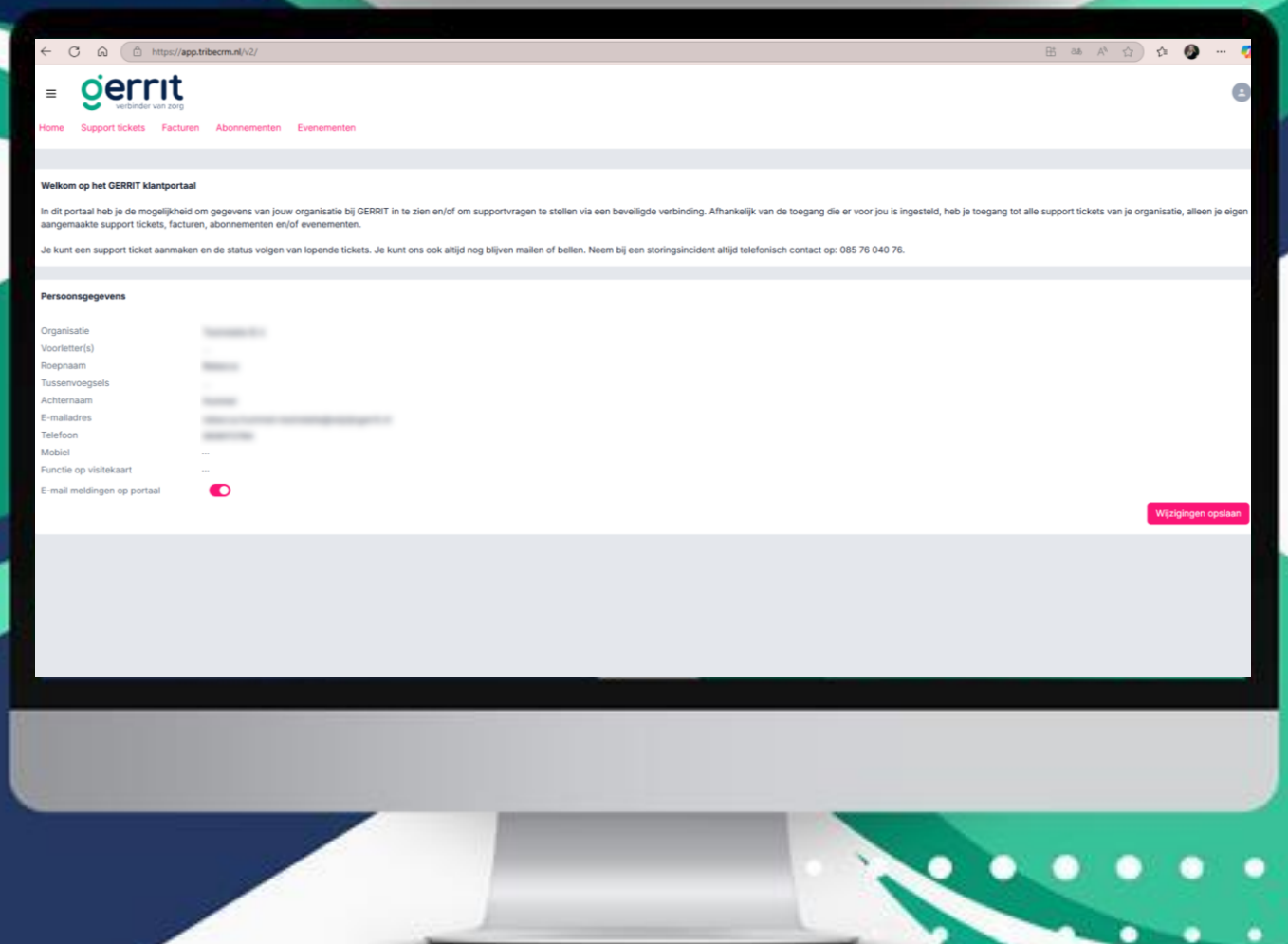


Versie: september 2025



HANDLEIDING

GERRIT klantportaal

Let op: Prioriteit 1 en 2 incidenten dienen ook altijd telefonisch gemeld te worden bij onze Servicedesk: 085-7604076



Inhoud

1

[Welkom](#)

2

[Geautoriseerden](#)

3

[Eerste keer
inloggen](#)

4

[Portaalfuncties](#)

- [Support tickets](#)
- [Facturen](#)
- [Abonnementen](#)



1

Welkom op het **GERRIT klantportaal**

Meer regie over je dienstverlening en altijd inzicht in wat er speelt: ontdek het GERRIT klantportaal. Via het GERRIT klantportaal heb je op een centrale en gebruiksvriendelijke manier toegang tot je gegevens, (lopende) support tickets, abonnementen en facturen. Je maakt zelf meldingen, volgt supporttickets en onderhoudt contact met onze Servicedesk, wanneer het jou uitkomt. Afhankelijk van de voor jou ingestelde toegang, zie je alle supporttickets van jouw organisatie of alleen de meldingen waar je de contactpersoon van bent. Ook kun je (indien van toepassing) informatie over facturen, abonnementen en evenementen inzien. Zo houd je eenvoudig overzicht en heb je meer grip op de organisatiegegevens.

Je gaat naar het GERRIT klantportaal via www.klantportaal.wijzijngerrit.nl. Uiteraard blijft onze klantenservice ook telefonisch en per e-mail bereikbaar. Bij urgente of prioritaire kwesties benader je ons zoals altijd telefonisch.

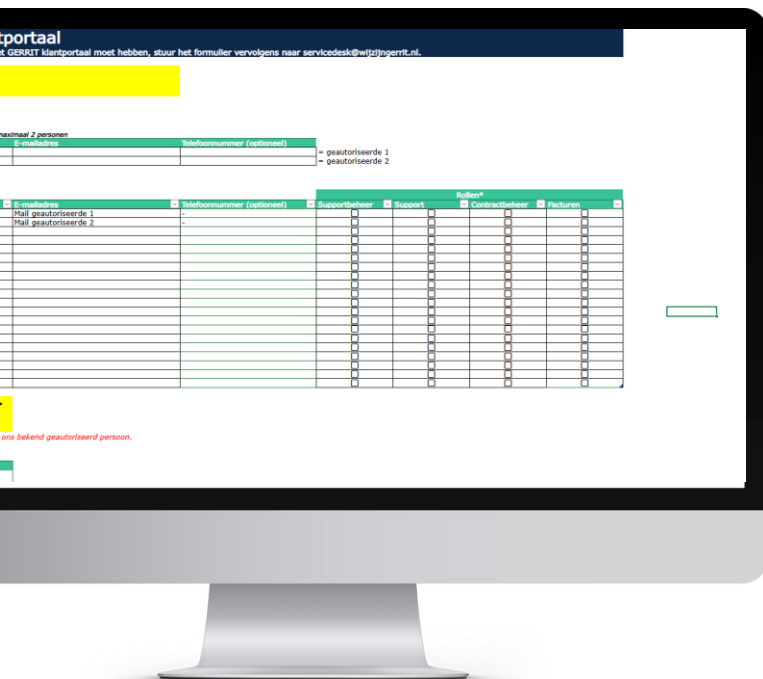
Voor vragen over de reactietermijnen en de afhandeling van supporttickets verwijzen wij naar de voor jouw organisatie geldende [Service Level Agreement \(SLA\)](#). Hierin zijn de afspraken vastgelegd over responstijden en prioriteiten bij meldingen.

Beheer door geautoriseerde

Alleen geautoriseerde contactpersonen binnen jouw organisatie kunnen toegangen wijzigingen aanvragen voor het klantportaal, zoals het toevoegen van medewerkers of het aanpassen van de rollen. In hoofdstuk 2 van de handleiding lees je hier meer over.

Toegang voor meerdere omgevingen

Het kan zijn dat je werkzaamheden voor meerdere organisaties doet en hiermee toegang hebt tot verschillende portaalomgevingen. Zo lang je hetzelfde e-mailadres gebruikt, kun je eenvoudig tussen de verschillende omgevingen wisselen. Bekijk bij de [instructie 'home' pagina](#), waar je dit kunt doen.



2 Geautoriseerden

Wij vragen je om minimaal één, en bij voorkeur twee, geautoriseerde contactpersonen aan te wijzen voor het GERRIT klantportaal. Deze personen zijn voor ons het vaste aanspreekpunt en zijn bevoegd binnen jullie organisatie om wijzigingen door te geven, zoals het aanvragen of intrekken van accounts en het aanpassen van bestaande toegangsrechten. Dit doe je door een ticket in te dienen via het portaal of een mail te sturen naar servicedesk@wijzijngerrit.nl

De namen en contactgegevens van de geautoriseerde personen lever je aan via het aanmeldformulier dat je ontvangt nadat je bij de GERRIT Servicedesk hebt aangegeven als organisatie gebruik te gaan maken van GERRIT klantportaal.

Rollen

In het klantportaal bepaal jij als geautoriseerde contactpersoon zelf welke rollen elke betrokkene krijgt. Zo bepaal je eenvoudig wie toegang heeft tot welke informatie. Elke rol heeft een eigen niveau van toegang, en je kunt één persoon meerdere of zelfs alle rollen toekennen, afhankelijk van de taken en verantwoordelijkheden binnen jullie organisatie.

Hieronder zie je de vier rollen en wat ze inhouden:

Contractbeheer – Heeft inzage in alle lopende abonnementen en contracten bij GERRIT.

Financieel – Heeft inzage in alle facturen die door GERRIT zijn verstuurd.

Supportbeheer – Heeft inzage in alle supporttickets van de organisatie en kan hierop reageren.

Support – Ziet alleen de supporttickets waarbij hij of zij als contactpersoon is toegevoegd en kan hierop reageren.

Daarnaast ziet iedere gebruiker altijd zijn of haar eigen persoonsgegevens en eventuele aanmeldingen voor evenementen.

Rollen wijzigen

Wanneer je iets wilt wijzigen aan de rol waarover je bezit, dan mag alleen de geautoriseerde contactpersoon van jouw organisatie dit aanpassen. Dit kan diegene doen door een ticket in te dienen met de aanvraag of een mail te sturen naar servicedesk@wijzijingerrit.nl. Zet daarin neer wat er precies gewijzigd moet worden en om welke rol het gaat. Gaat het over een nieuwe aanvraag voor toegang voor een medewerker, laat dan ook weten welke rol deze medewerker moet krijgen en de contactgegevens.

3 Eerste keer inloggen

01

Je ontvangt een uitnodingsmail van de GERRIT Servicedesk.

02

Verzin een wachtwoord en vul deze in.

03

Stel een twee factor authenticatie (2FA) in.

(Dit kan met elke authenticator app)

04

Klik op opnieuw inloggen met 2FA.

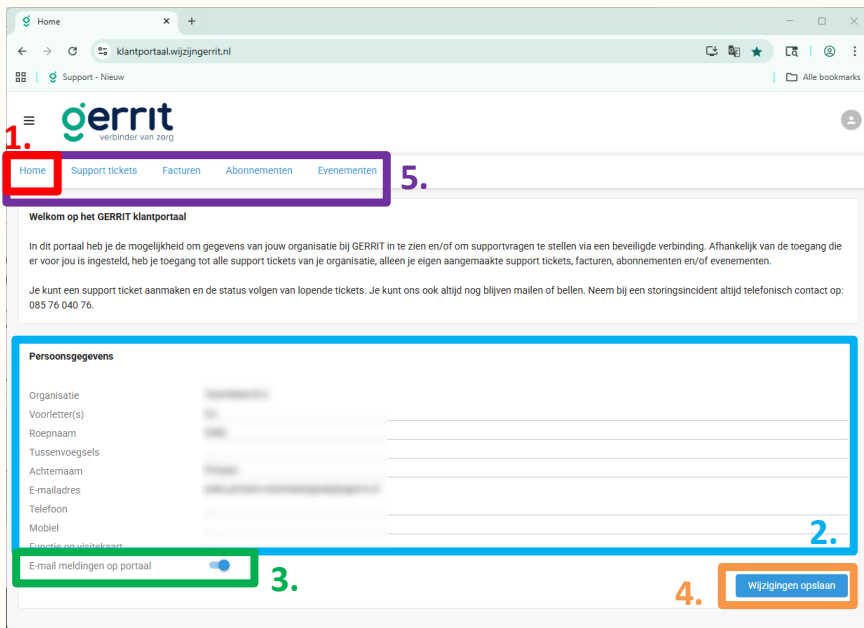
Opnieuw inloggen met twee factor authenticatie

05

Je bent ingelogd en kunt nu gebruik maken van de portaalfuncties.

Je kunt hierna altijd naar het GERRIT klantportaal via www.klantportaal.wijzijngerrit.nl.

Home pagina



1. **Home knop:** Klik hier om naar de 'home'-pagina te gaan. Op deze pagina vind je jouw eigen gegevens.
2. **Persoonsgegevens:** Hier staan jouw gegevens, die je kunt aanpassen.
3. **E-mail meldingen:** Met het schuifje stel je in of jij wel of niet e-mail meldingen wilt ontvangen wanneer er een update is binnen een support ticket. Deze staat standaard aan.
4. **Wijzigingen opslaan:** Gebruik deze knop om wijzigingen op te slaan.
5. **Navigatiebalk:** Hier wissel je tussen de verschillende pagina's afhankelijk van jouw rechten (bepaald door geautoriseerde).

Heb je toegang tot verschillende portaalomgevingen? Wissel door rechts bovenin op het  icoon te klikken

Evenementen

Alle portaalgebruikers hebben toegang tot de evenementenpagina. Hier zie je voor welke GERRIT evenementen je bent ingeschreven.

Update september 2025: Momenteel is dit nog niet in gebruik



Portaalfuncties

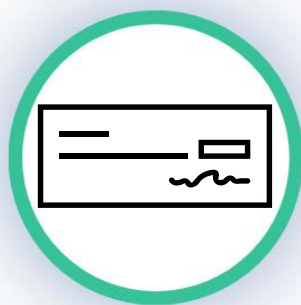


Support tickets

Wanneer je onze Servicedesk belt, wordt er een support ticket aangemaakt. Met het klantportaal kun je deze tickets nu inzien.

Ook zie je de status, leest de reacties van onze Servicedesk en kunt zelf reageren op tickets. Op deze manier heb je altijd overzicht en grip op je melding.

Wijzigingsverzoeken kunnen ook via support tickets ingediend worden.



Facturen

Je hebt eenvoudig inzage in je facturen. Je kunt facturen inzien, downloaden en controleren wanneer het jou uitkomt.

Zo heb je altijd een duidelijk overzicht van je betalingen en administratie bij de hand.



Abonnementen

Je ziet precies welke diensten je afneemt en wat de bijbehorende kosten zijn.

Dit geeft je snel en eenvoudig inzicht in je abonnementen en helpt je om grip te houden op je afgenomen diensten.

Klopt er iets niet?

Neem contact op met de GERRIT Servicedesk.

☎ : 085 76 040 76

✉ : servicedesk@wijzijingerrit.nl

Of schiet een ticket in via het portaal.



4.1

Support tickets

In het support tickets overzicht heb jij inzage in de tickets binnen jouw organisatie. Afhankelijk van jouw rol zie jij:

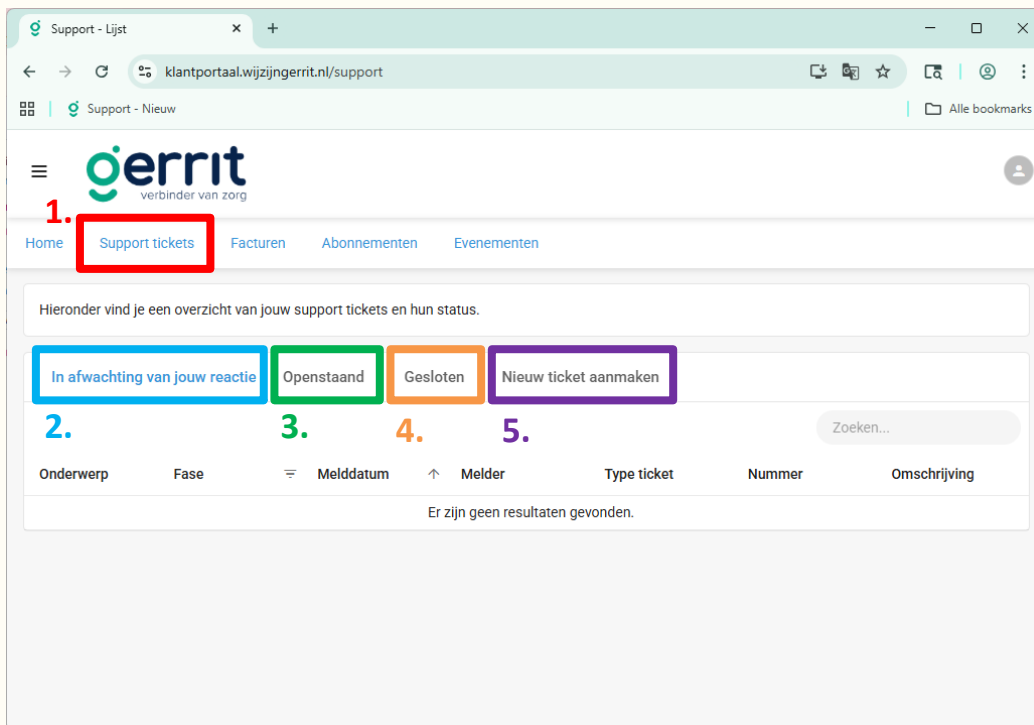
- Alle tickets die op jouw naam staan
- Alle tickets binnen jouw organisatie

Bekijk in dit hoofdstuk:

- [Wat je op de support ticket pagina kunt vinden](#)
- [Hoe je een nieuw ticket aanmaakt](#)
- [Hoe je reageert op een ticket](#)
- [Wat de verschillende fasen zijn van tickets](#)



Support ticket pagina



1. **Support tickets:** Klik hier om de support ticket pagina te openen.
2. **In afwachting van jouw reactie:** Hier staan alle openstaande tickets waarbij de bal bij jou ligt als klant.
3. **Openstaand:** Hier staan alle openstaande tickets waarbij de bal bij GERRIT ligt.
4. **Gesloten:** Hier staan alle gesloten tickets.
5. **Nieuw ticket aanmaken:** Klik hier om een nieuw ticket bij GERRIT in te schieten.

Let op: Prioriteit 1 en 2 incidenten dien je ook altijd telefonisch te melden bij onze Servicedesk: 085-7604076

Een nieuw ticket aanmaken

Support - Nieuw

klantportaal.wijzigingerrit.nl/support

Support - Nieuw

Home Support tickets Facturen Abonnementen Evenementen

Hieronder vind je een overzicht van jouw support tickets en hun status.

In afwachting van jouw reactie Openstaand Gesloten **Nieuw ticket aanmaken** 1.

Prioriteit 1 en 2 incidenten dienen ook altijd telefonisch gemeld te worden bij onze Servicedesk: 085-7604076

Onderwerp *
Typ hier het onderwerp...

Type ticket
Selecteer het type ticket

Omschrijving *
Vul een gedetailleerde omschrijving in 2.

Ontvangstbevestiging ontvangen? 3.

Bijlage(n)
Upload één of meer bijlage(n) 4.

Opslaan 5.

1. **Klik op 'Nieuw ticket aanmaken'.**
2. **Vul de velden in:** beschrijf het probleem zo concreet en duidelijk mogelijk. Denk aan: Wanneer werkte het nog wel? En hoeveel werkplekken beïnvloedt het probleem?
3. **Zet het vinkje aan om een ontvangstbevestiging te ontvangen (optioneel).**
4. **Upload een bijlage indien van toepassing.**
5. **Klik op opslaan:** De Servicedesk medewerkers pakken het ticket op.

Let op: Prioriteit 1 en 2 incidenten dien je ook altijd telefonisch te melden bij onze Servicedesk
☎ : 085-7604076

Werken in een ticket

Support - Ticket

klantportaal.wijzigingerrit.nl/ticket/

Support - Nieuw

Home Support tickets Facturen Abonnementen Evenementen

Ticket informatie

Onderwerp Nummer

Fase In behandeling Type ticket

Melder Vraag/verzoek

Omschrijving Meldatum

1.

Bijlage(n)
Upload één of meer bijlage(n)
Er zijn geen bijlagen bij dit ticket gevonden

2.

3. 4.

5.

Open een ticket om hier in te kunnen werken:

1. **Ticket informatie:** Hier vind je veel gegevens van het ticket met o.a. het ticketnummer, de fase (status) en de melddatum.
2. **Bijlagen:** Hier kun je de bijlagen bekijken. Ook kun je nieuwe bijlagen uploaden.
3. **Knoppen:** Hier ga je terug naar het ticketoverzicht of het ticket sluiten*.
4. **Notities:** Reageer met een notitie op een ticket. Vergeet niet om op opslaan te klikken.
5. **Nieuw ticket aanmaken:** Klik hier om een nieuw ticket bij GERRIT in te schieten.

* Wanneer je een ticket sluit, komt deze in fase gereed. Vanuit GERRIT wordt het ticket definitief gesloten.

Fasering tickets

Vanuit GERRIT wordt er gewerkt met ticket fasen. De volgende fasen kun je tegenkomen bij de ticket informatie:

Nieuw	Het ticket is ontvangen door GERRIT. Een Servicedesk-medewerker pakt dit zo spoedig mogelijk op.
Toegewezen	Het ticket is toegewezen aan een persoon binnen GERRIT.
In behandeling	Het ticket is in behandeling genomen. Een GERRIT medewerker is bezig met acties rondom het ticket.
Nieuwe reactie klant	Er is een nieuwe reactie vanuit het klantportaal binnengekomen. De 'ticketeigenaar' pakt dit op en wordt vervolgens naar de fase "in behandeling" gezet.
Wachten op klant	De GERRIT medewerker wacht op reactie vanuit de klant. Het ticket staat in de lijst 'in afwachting van jouw reactie' in het klantportaal.
Wachten op derden	De vraag is uitgezet bij een derde partij. Bijvoorbeeld een leverancier.
Gereed	Het probleem is opgelost. Mogelijk volgen nog een paar administratieve acties voordat het ticket vanuit GERRIT definitief wordt gesloten.

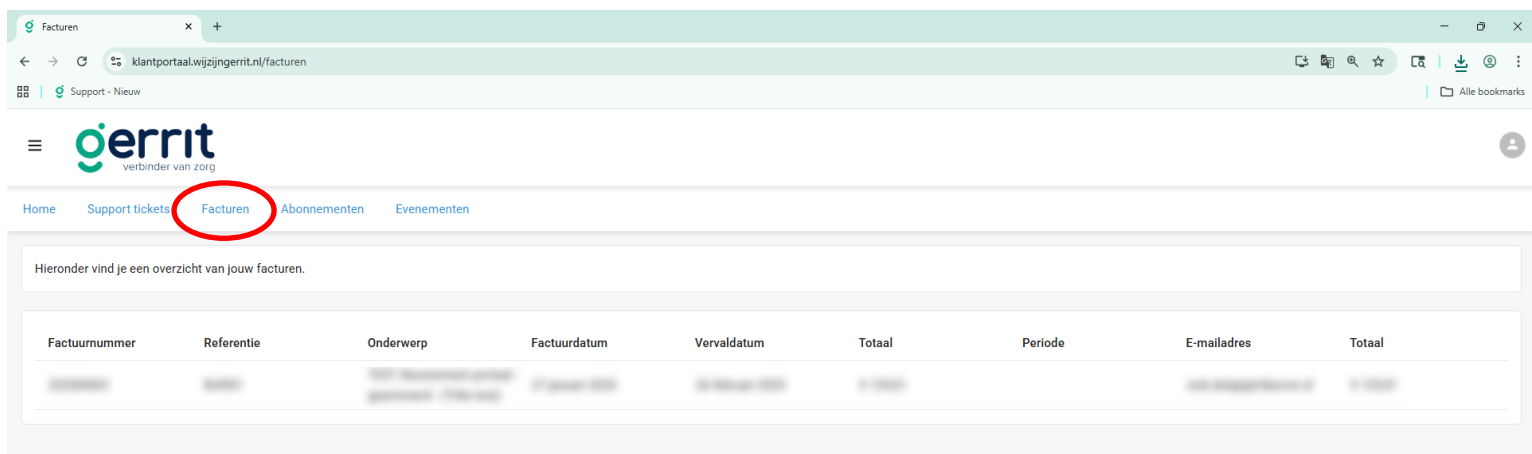
Wanneer e-mail meldingen zijn ingeschakeld op de 'Home' pagina in het portaal, ontvang je updates wanneer een GERRIT medewerker iets nieuws toevoegt in het ticket.



4.2

Facturen

Wanneer je financiële toegang hebt tot het portaal, kun je alle facturen van jouw organisatie inzien.



Hieronder vind je een overzicht van jouw facturen.

Factuurnummer	Referentie	Onderwerp	Factuurdatum	Vervaldatum	Totaal	Periode	E-mailadres	Totaal
000001	0001	Deelname aan de cursus 'Gerrit' van 10/10/2020 tot 10/10/2020	10/10/2020	10/10/2020	€ 1000	10/10/2020 - 10/10/2020	gerrit@wijzijngerrit.nl	€ 1000

De facturen staan onder elkaar weergegeven. Klik op de factuur om hem te downloaden.

Klopt er iets niet?

Of heb je vragen over een factuur?

Neem contact op met de GERRIT Servicedesk.

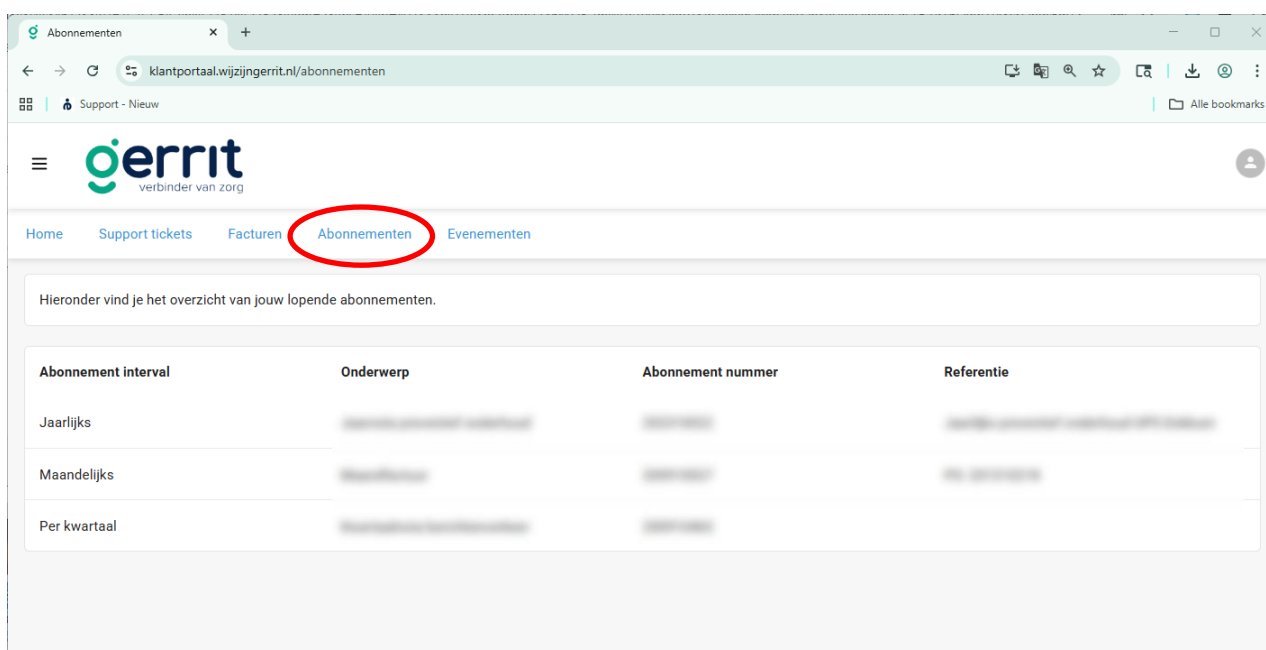
☎ : 085 76 040 76

✉ : servicedesk@wijzijngerrit.nl

Of schiet een ticket in via het portaal.

4.3 Abonnementen

Wanneer je toegang hebt tot contractbeheer in het portaal, zie je alle lopende abonnementen van jouw organisatie.



Abonnement interval	Onderwerp	Abonnement nummer	Referentie
Jaarlijks			
Maandelijks			
Per kwartaal			

De abonnementen staan onder elkaar weergegeven. Er wordt onderscheid gemaakt in de verschillende intervallen; Jaarlijks, maandelijks en per kwartaal. Voor meer details over het abonnement, klik je op het abonnement.

Klopt er iets niet?

Of heb je vragen over een abonnement?

Neem contact op met de GERRIT Servicedesk.

☎ : 085 76 040 76

✉ : servicedesk@wijzjngerrit.nl

Of schiet een ticket in via het portaal.



Vragen, opmerkingen of aanvullingen?



www.wijzijngerrit.nl



085 76 040 76



Info@wijzijngerrit.nl



Lavendelheide 11-B
9202 PD Drachten