



EVENTPLATFORM

FAQ VOOR ORGANISATOREN

INHOUDSOPGAVE

01 TICKETVERKOOP

1. Hoe blijf ik op de hoogte bij nieuwe ticket verkopen?
2. Hoe stel ik een limiet in aantal tickets dat verkocht kan worden?
3. Hoe verstuur ik aangekochte tickets opnieuw naar een deelnemer?
4. Hoeveel en welke kosten rekent Ouders.nl op mijn ticket verkopen?
5. Kan ik tussentijds worden uitbetaald, voordat het evenement is afgelopen?

02 EVENEMENTEN

1. Welke evenementen zijn niet toegestaan op Ouders.nl?
2. Hoe kan ik mijn zichtbaarheid vergroten op Ouders.nl?
3. Kan ik ook een privé evenement aanmaken?

03 FACTURERING

1. Hoe werkt de facturatie als mijn organisatie buiten Nederland gevestigd is?
2. Draagt Ouders.nl voor mij de btw af?
3. Hoe werkt het met de btw als mijn evenement in het buitenland plaatsvindt?
4. Hoe werkt de facturatie als ik tickets verkoop?
5. Hoe stuur ik een factuur naar een deelnemer?

04 REVIEWS

1. Hoe kan ik een reactie geven op een review?
2. Hoe ontvang ik reviews voor mijn evenement?
3. Kan ik een review wijzigen of verwijderen?

Ticketverkoop

Hoe blijf ik op de hoogte bij nieuwe ticket verkopen?

Standaard sturen we je een mailtje bij het eerst verkochte ticket en wanneer het evenement is afgelopen. Wanneer je structureler op de hoogte gebracht wilt worden, zijn daar verschillende opties voor.

Per evenement kan je de volgende notificaties opties instellen:

- Geen notificaties
- Je ontvangt alleen bij het eerste ticket en wanneer het evenement is uitverkocht een e-mail.
- Bij elk verkocht ticket ontvang je gelijk een e-mail.
- Dagrapport per mail: Wanneer je minimaal 1 ticket op een dag hebt verkocht, mailen we je de volgende ochtend een overzicht met alle verkochte tickets van die dag.

Ga naar het dashboard en volg de stappen

1. Selecteer het evenement waarvoor je notificaties wilt instellen
2. Klik op het tabblad 'Instellingen'
3. Klik op het kopje 'Ticketverkopen'
4. In het veld 'Notificaties ticketverkoop' kan je je keuze maken.

Ticketverkoop

Hoe stel ik een limiet in voor het aantal tickets dat verkocht kan worden?

Met een ticketlimiet zorg je ervoor dat er een maximum aantal tickets voor je evenement verkocht kan worden. Wanneer dit limiet bereikt wordt, sluit automatisch de ticketverkoop. Er zijn verschillende manieren hoe je een ticket limiet kan instellen.

Algemeen evenement ticketlimiet

Een algemeen ticket limiet geldt over alle ingestelde tickets-types van het evenement, tenzij je bij een ticket-type een specifieke limiet hebt ingesteld (zie volgende hoofdstuk).

Wanneer het aantal verkochte tickets van al deze ticket types samen, het limiet bereikt is, zullen de ticket types de status uitverkocht krijgen. Voorbeeld: je hebt een evenement ticketlimiet van 50 ingesteld. En je hebt twee ticket types aangemaakt: 'Early Bird' en 'Regular Bird'. Wanneer je 10 Early Birds en 40 Regular Birds tickets verkocht hebt, zullen deze ticket types op uitverkocht komen te staan.

Stel voor je evenement een algemeen ticketlimiet in.

Ga naar het dashboard en volg de stappen

1. Ga naar het betreffende evenement
2. Klik op tabblad 'Tickets'
3. Klik op de knop 'Wijzig ticket limieten'
4. In het veld 'Maximaal aantal tickets' kan je een limiet instellen.

Wanneer je een nieuw ticket type aanmaakt (via de knop 'Ticket toevoegen') klik je bij het veld 'Maximaal aantal tickets' op het vinkje 'Evenement limiet'.

Ticketverkoop

Ticketlimiet per ticket type

Een andere manier is om per ticket type een limiet in te stellen. Wanneer het aantal verkochte tickets van een specifiek ticket type de limiet bereikt, zal alleen dit ticket-type de status uitverkocht krijgen.

Je hebt bijvoorbeeld een ticket type 'Early Bird' aangemaakt, dan kan je van dit type instellen om er maximaal 10 te verkopen.

Let op: wanneer je een limiet instelt bij een ticket type, tellen de verkopen van deze tickets niet mee met het algemene evenement limiet. Staat het evenement limiet bijvoorbeeld op 50 en je hebt van een bepaald ticket type met een specifiek ticketlimiet er 10 verkocht. Dan kunnen er naast deze 10 tickets, nog steeds 50 tickets van andere ticket types verkocht worden.

Ticketverkoop

Hoe verstuur ik aangekochte tickets opnieuw naar een deelnemer?

Soms kan een deelnemer die tickets bij je heeft gekocht deze niet meer terugvinden in zijn of haar e-mailbox. Het kan ook voorkomen dat er een verkeerd e-mailadres is opgegeven. Via het Ouders.nl dashboard heb je de mogelijkheid om tickets opnieuw te sturen. Dit kan naar het eerder opgegeven e-mailadres of een ander e-mailadres.

Ga naar het dashboard en volg de stappen

1. Navigeer naar het evenement en klik op tabblad deelnemers.
2. Zoek de deelnemer op waaraan je de ticket bevestigingsmail opnieuw naar wilt sturen
3. Klik op het knopje acties en klik op tickets opnieuw versturen
4. Standaard wordt het bekende e-mailadres ingevuld. Controleer deze of wijzig eventueel naar een ander e-mailadres en klik op Verzenden

Ticketverkoop

Kan ik in mijn evenement ook verwijzen naar een externe ticketservice, buiten Ouders.nl?

Nee, het is niet toegestaan om binnen het Ouders.nl evenement te verwijzen naar een externe ticketshop. Ouders.nl heeft zelf een ticketservice die gebruikt kan worden. We staan altijd open voor feedback of wensen voor onze ticketservice mocht deze niet toereikend genoeg zijn.

Ticketverkoop

Hoeveel en welke kosten rekent Ouders.nl op mijn ticket verkopen?

Als je tickets op Ouders.nl verkoopt, berekenen we per ticket servicekosten en per bestelling transactiekosten. Hiervoor rekenen wij de volgende tarieven:

Per ticket: 0,80 euro servicekosten

Per bestelling: 0,35 cent transactiekosten

Wanneer iemand een bestelling doet van één ticket, wordt er in totaal € 1,15 aan servicekosten- en transactiekosten gerekend. Bij een bestelling met twee tickets, is dit dus € 1,95.

Je kan zelf kiezen wie de **servicekosten** voor rekening neemt:

- de deelnemer/ticket koper: de servicekosten worden bovenop de ticketprijs opgeteld.
- jij als organisator: de servicekosten worden van de ticketprijs afgehaald als er een ticket gekocht wordt.

De **transactiekosten** zijn altijd voor rekening voor degene die het ticket koopt en wordt boven op het totale bestelbedrag opgeteld.

Verhoogde transactiekosten bij Paypal en Creditcard betalingen

Bij sommige betaalmethodes rekenen wij verhoogde transactiekosten. Deze zijn als volgt:

- Credit Card: 0,35 euro + 3,9 % van totaalbedrag
- Paypal: 0,35 euro + 6,1 % van totaalbedrag

Ticketverkoop

Kan ik tussentijds worden uitbetaald, voordat het evenement is afgelopen?

Ja, het is mogelijk om een tussentijdse uitbetaling aan te vragen als het evenement nog niet is begonnen. Handig als je bijvoorbeeld kosten vooraf moet betalen zoals de huur van een locatie. De tussentijdse uitbetaling moet minimaal 50 euro zijn, en maximaal 90% van de evenement omzet.

Houd er rekening mee dat eventuele terugboekingen alleen van de evenement omzet teruggeboekt worden. Mogelijk heb je niet voldoende saldo voor terugboekingen als je veel omzet tussentijds laat uitbetalen.

Volg de volgende stappen om een tussentijdse betaling aan te vragen:

Ga naar het dashboard en volg de stappen

1. Navigeer naar het betreffende evenement waar je een tussentijdse uitbetaling voor wilt aanvragen.
2. Klik op tabblad 'Overzicht'
3. Klik op de knop 'Tussentijdse uitbetaling' aanvragen
4. Vul het bedrag in dat je wilt laten uitbetalen.

Mogelijk is de knop om tussentijds uit te betalen niet zichtbaar, dat kan enkele redenen hebben:

- Je bent mede-organisator van het evenement. Alleen de hoofdorganisator kan een (tussentijdse) uitbetaling aanvragen.
- Er is al een uitbetaling ingepland. Wanneer deze is overgemaakt, heb je opnieuw de mogelijkheid om tussentijds uitbetaling aan te vragen.

Er zal altijd per evenement één eindafrekening aangemaakt worden. En dat is bij de uiteindelijke uitbetaling als het evenement is afgelopen.

Ticketverkoop

Hoe vraag ik een terugboeking aan?

Het is mogelijk om een terugboeking van een deelnemer aan te vragen. Dit kun je gebruiken als je bijvoorbeeld je event wilt annuleren en iedereen het geld wilt terugbetalen of als iemand niet kan komen en je wilt deze persoon het geld teruggeven.

Hoe doe je dat?

Ga naar het dashboard en volg de stappen

- Ga naar Verkopen
- Klik op de betreffende order die je wilt terugboeken
- Klik dan rechtsboven op de groene knop Terugboeken
- Controleer alle gegevens en kies welk bedrag je terug wilt boeken
- Als je alles correct hebt aangeduid klik je op Terugbetalen

Zodra de terugbetaling is aangevraagd, zullen wij bij de eerstvolgende uitbetaaldag het gewenste bedrag terugboeken naar de deelnemer.

Let op! Als je een evenement wilt annuleren, vergeet dan niet je evenement ook nog onzichtbaar te maken (in concept modus te zetten). Zo is je evenement niet meer zichtbaar op de website en voorkom je dat je nog meer tickets verkoopt.

Evenementen

Welke evenementen zijn niet toegestaan op Ouders.nl?

Bepaalde evenementen zijn niet toegestaan op onze website.
Hieronder onze richtlijnen:

- Evenementen waar middelen worden aangeboden en/of geconsumeerd die op de lijst van verboden middelen staan van de Opiumwet.
- Evenementen die geen relevantie hebben met de thema's die op Ouders.nl te vinden zijn
- Evenementen waar we het vermoeden kunnen hebben dat er een onveilige setting wordt aangeboden.

Ouders.nl modereert actief op dit beleid en verwijdt evenementen die deze richtlijnen overtreden.

Evenementen

Kan ik ook een privé evenement aanmaken?

Het is mogelijk om een privé evenement aan te maken op Ouders.nl. Je evenement wordt dan niet getoond in de zoekresultaten van Ouders.nl maar is enkel zichtbaar aan de mensen aan wie jij het evenement deelt. De evenement link en de ticketshop link is dus openbaar te delen.

Bij het aanmaken van een evenement kan je het schuifje privé evenement activeren. Je kan ten alle tijden een publiekelijk evenement privé maken of een privé evenement publiek maken. Dit doe je bij tabblad gegevens in het dashboard van een reeds aangemaakt evenement.

Privé evenementen zijn handig als je bijvoorbeeld wel de ticketservice van Ouders.nl wilt gebruiken, maar deze alleen beschikbaar is voor je eigen netwerk.

Evenementen

Hoe kan ik mijn zichtbaarheid vergroten op Ouders.nl?

Op Ouders.nl wordt altijd het aanbod getoond dat het meest relevant is voor de bezoekers. Een aantal factoren zijn hiervoor belangrijk.

Zorg voor goede informatie

Het opgeven van de correcte informatie van je evenement helpt uiteindelijk bij het juist tonen van je evenement op de website wanneer filters en de zoekmachine gebruikt worden.

- Zorg dat het systeem je opgegeven locatie van het evenement herkent. Veel bezoekers zoeken evenementen in een regio en als je de juiste locatie bij je evenement wordt opgeslagen, zal je evenement op dat moment ook getoond worden.
- Kies de relevante thema's die bij je evenement horen. Ook thema's zijn belangrijk voor de bezoekers om evenementen te filteren.
- Zorg voor een goede evenement titel. De zoekmachine op Ouders.nl zoekt voornamelijk op de titel van een evenement.

Verkoop tickets

Als je tickets verkoopt voor je evenement, ziet het systeem jouw evenement als een populair evenement. Hoe meer tickets je verkoopt, hoe populairder je evenement wordt aangemerkt. De populariteit van een evenement heeft grote invloed op de rangschikking van de evenementen.

Communiqueer bijvoorbeeld de link naar je ticketshop in je nieuwsbrief of social media posts. Naast dat dit een handige workflow en administratie voor je biedt, vergroot je hiermee ook de zichtbaarheid op het platform.

Facturering

Hoe werkt de facturatie als mijn organisatie buiten Nederland gevestigd is?

Indien je organisatie niet in Nederland gevestigd is, dan werkt het voor de servicekosten en de btw die wij in rekening brengen iets anders. Er wordt in dit geval gekeken of je een particulier of bedrijf bent.

Voor bedrijven

Voor bedrijven die btw plichtig zijn en een btw-identificatienummer hebben, geldt dat we de btw verleggen op de servicekosten die we in rekening brengen. De servicekosten zijn in dit geval exclusief de btw.

Voor particulieren

Voor particulieren brengen wij btw in rekening over de servicekosten. De servicekosten van 0,80 euro die opgeteld wordt op de ticketprijs, is altijd inclusief de btw. Het btw-tarief wordt in dit geval bepaald aan de hand van het land waar het evenement plaatsvindt. Wij dragen dan de btw af in dat land.

Facturering

Draagt Ouders.nl voor mij de btw af?

Nee, je bent altijd zelf verantwoordelijk voor het afdragen van de btw, indien je btw-plichtig bent. Wij willen je wel ontzorgen in veel administratie door je tools aan te reiken waarmee je overzichtelijk krijgt hoeveel btw je moet afdragen.

Facturering

Hoe werkt het met de btw als mijn evenement in het buitenland plaatsvindt?

Als een evenement in een ander land plaatsvindt dan waar je organisatie gevestigd is, kunnen er andere regels gelden wat betreft het afdragen van btw. In veel gevallen moet je btw afdragen in het land waar het evenement plaatsvindt. Laat je hierover dus informeren door je boekhouder.

Ouders.nl geeft je altijd de mogelijkheid om een btw-tarief te kiezen dat geldt voor je evenement. Indien je evenement in een ander land plaatsvindt dan waar je organisatie gevestigd dan geven we je de volgende opties voor het kiezen van een btw tarief:

- Btw tarieven van het land van het evenement
- Btw tarieven van het land waar je organisatie gevestigd is

Btw over de Ouders.nl servicekosten

Over de servicekosten die Ouders.nl in rekening brengt brengen wij ook btw in rekening. Voor evenementen van particulieren dragen wij de btw af in het land waar het evenement plaatsvindt. Voor bedrijven verleggen we de btw indien de organisatie niet in Nederland gevestigd is.

Facturering

Hoe werkt de facturatie als ik tickets verkoop?

Als je gebruikmaakt van de ticketservice van Ouders.nl, nemen wij een hoop administratie voor jou uit handen. Je hoeft namelijk niet voor elke ticket aankoop voor jouw evenement een aparte factuur aan te maken en in je administratie bij te houden. Wij houden alle cijfers voor je bij en sturen na afloop van je evenement een eindafrekening toe.

De evenement eindafrekening

Op de eindafrekening specificeren we jouw gerealiseerde omzet van het evenement en brengen we ook de servicekosten van Ouders.nl in kaart. Het is belangrijk om te weten dat de servicekosten van Ouders.nl behoren tot de omzet van jouw evenement. Verkoop je een ticket van 20 euro, dan komen daar 0,80 euro servicekosten bovenop. Jouw omzet is dus 20,80 euro. Indien je btw moet afdragen, moet je deze berekenen over 20,80 euro.

Op de eindafrekening staat ook de servicekosten gespecificeerd. Deze servicekosten worden ingehouden bij het uitbetalen van jouw omzet. Op de servicekosten wordt 21% btw berekend die je vervolgens kan terugvragen als je btw-plichtig bent. De servicekosten die boven op jouw ticketprijs komt, is altijd inclusief de btw. Als je organisatie buiten Nederland gevestigd is, werkt het iets anders met de btw.

Facturering

Voor btw-plichtige organisaties

Ben je btw-plichtig en moet je btw afdragen voor je evenement? Dan heb je per evenement de mogelijkheid om een btw-tarief in te stellen. Dit btw-tarief wordt vervolgens op de factuur gezet die je aan deelnemers kan sturen. Ook wordt dit berekend op de eindafrekening zodat je weet hoeveel btw je moet afdragen.

Eindafrekening

Klinkt bovenstaande allemaal heel ingewikkeld? Geen zorgen, op de eindafrekening die we sturen wordt alles zorgvuldig gespecificeerd en voor je uitgerekend.

Reviews

Hoe ontvang ik reviews voor mijn evenement?

Voor deelnemers is het mogelijk om na het evenement een review achter te laten, als je dit als organisator hebt ingesteld. De deelnemers krijgen dan na afloop van het evenement automatisch een e-mail met een uitnodiging om een review achter te laten. Zij kunnen kiezen om het evenement 1, 2, 3, 4 of 5 hartjes te geven en daarbij een stukje tekst te schrijven.

Mocht je nog weinig reviews hebben ontvangen, kun je vanaf 3 dagen na je event ook nog een review herinnering sturen naar de deelnemers.

Hoe doe je dat?

Ga naar het dashboard en volg de stappen

- Ga naar Reviews
- Klik op 'Stuur review herinnering'
- Kies het evenement waarvoor je een herinnering wilt sturen
- Pas de tekst naar wens aan en klik op Verzenden

De deelnemers krijgen dan opnieuw een mail met het verzoek om een review te schrijven.

Let op! Je kunt per evenement kiezen of je reviews wilt ontvangen. Dit kun je aanpassen bij de Instellingen van je evenement.

Reviews

Hoe kan ik een reactie geven op een review?

Als iemand een review heeft geplaatst voor je evenement is het ook mogelijk om hier als organisator een reactie op te geven.

Hoe doe je dat?

Ga naar het dashboard en volg de stappen

- Klik op Reviews
- Zoek de betreffende review op
- Klik op de 3 puntjes achter de review
- Klik op 'Schrijf Reactie'
- Typ je reactie en klik op Verzenden

Het is voor de deelnemer daarna niet mogelijk om hier weer op te reageren. Wel kan een deelnemer zijn reactie door ons laten wijzigen of verwijderen, hiervoor dient de deelnemer een bericht te sturen naar info@ouders.nl

Reviews

Kan ik een review wijzigen of verwijderen?

Het is niet mogelijk om als organisator een review die geschreven is door een deelnemer te wijzigen of te verwijderen. Het is wel mogelijk om te reageren op een review. Ben je het niet eens met een review van een deelnemer? Dan kan je jouw reactie eronder plaatsen.

Deelnemers die een review hebben geschreven, kunnen Ouders.nl wel verzoeken om een review te wijzigen of te verwijderen. Ouders.nl zal deze verzoeken inwilligen.

Het is wel mogelijk om als organisators reviews in zijn geheel uit te schakelen. Alle geschreven reviews worden dan verboden op je organisatieprofiel.