De bestelstatussen van je shop uitgelegd

Verkoopfunnels & Shop · https://autorespond.nl/docs/de-bestelstatussen-van-je-shop-uitgelegd/

Module

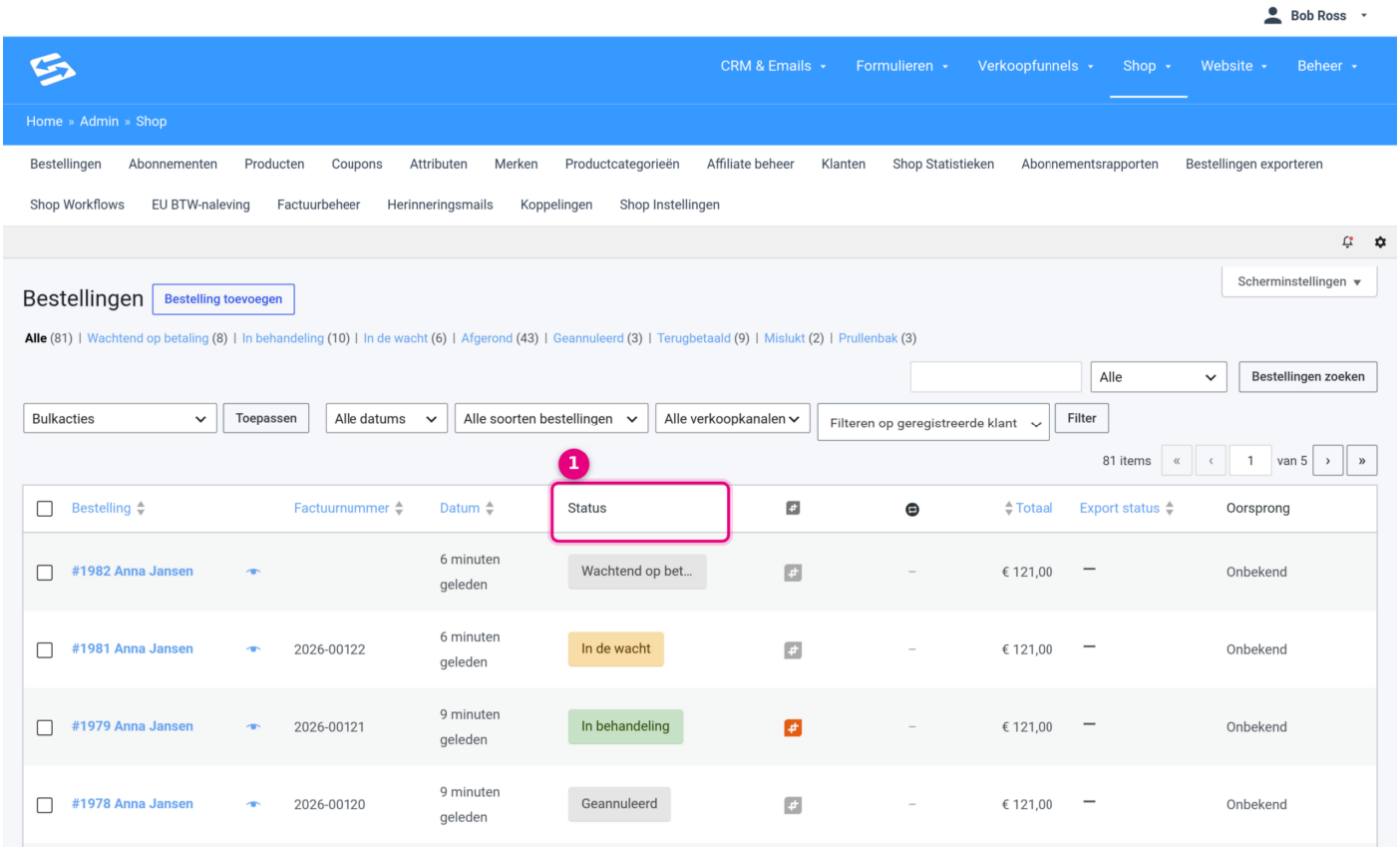
Deze handleiding hoort bij de module **Shop & salesfunnels**. Die zit in E-mail + Shop en Alles-in-één en kun je ook los aan je pakket toevoegen. Bekijk wat de module doet

Elke bestelling in je shop heeft een status: van Wachtend op betaling tot Afgerond. Die status bepaalt welke e-mails er automatisch naar jou en je klant gaan, en is het startpunt voor automatiseringen zoals toegang tot een cursus na betaling. In dit artikel lees je wat elke status betekent, wanneer een bestelling die status krijgt en welke e-mails erbij horen. Handig als naslag, en onmisbaar als je klanten per overmaken laat betalen.

*De shop in Autorespond is gebaseerd op **WooCommerce**, inbegrepen in je pakket. Lees de Engelse documentatie*

Waar zie je de status van een bestelling?

Ga naar Shop → Bestellingen. In het overzicht zie je per bestelling de actuele status als gekleurd label.



Het bestellingenoverzicht in Shop → Bestellingen

1. De kolom **Status** toont per bestelling de actuele status als gekleurd label. Boven de lijst staan filterlinks per status (Wachtend op betaling, In behandeling, In de wacht, Afgerond, Geannuleerd, Terugbetaald, Mislukt) met het aantal bestellingen erachter, zodat je bijvoorbeeld in één klik alle openstaande overmaken-bestellingen ziet.

De statussen op een rij

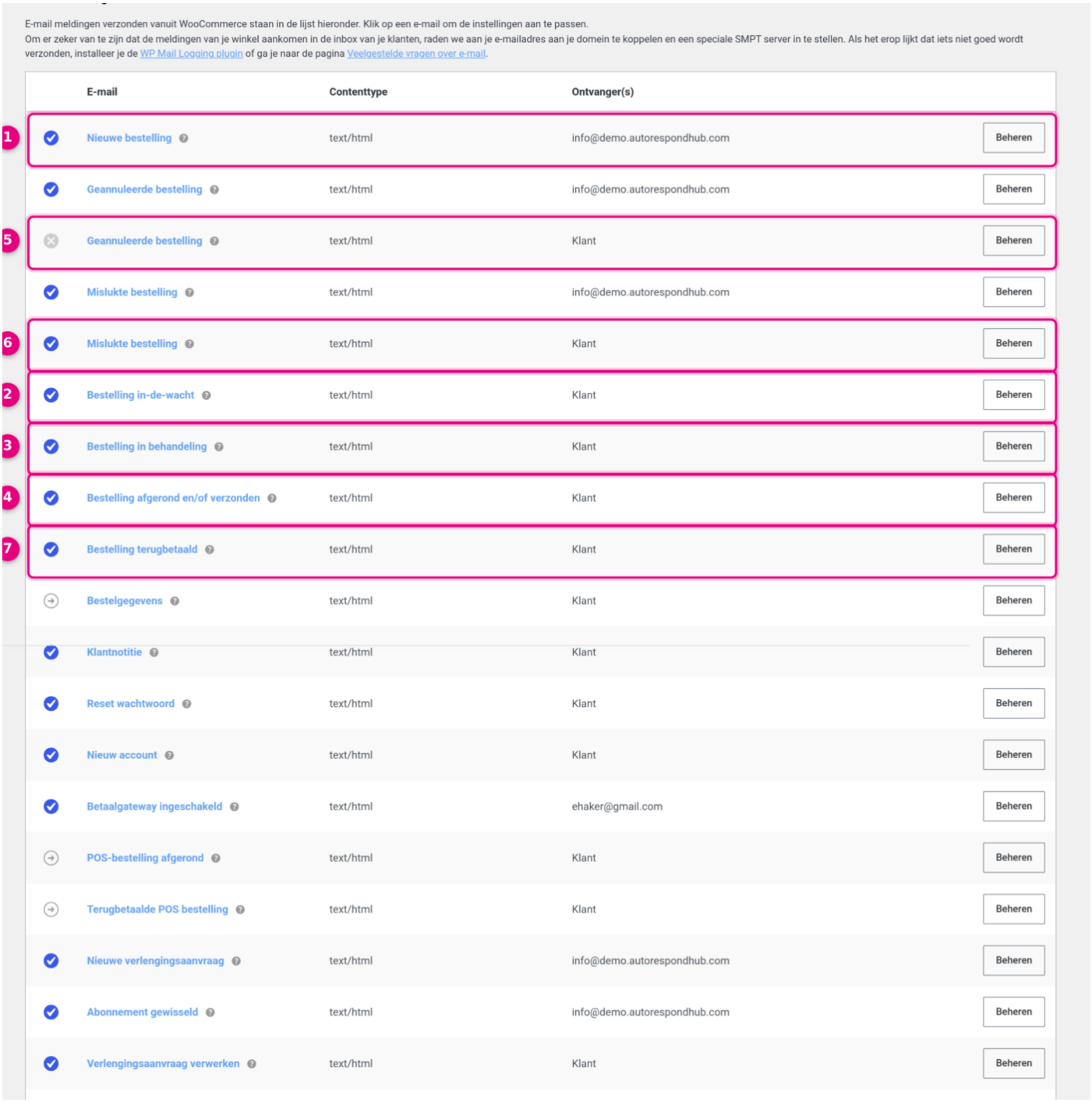
- **Wachtend op betaling**: de bestelling is aangemaakt, maar de online betaling is nog niet afgerond. Dit zie je bijvoorbeeld als een klant bij iDEAL afhaakt of de betaalpagina sluit. Er gaan in deze status nog geen e-mails uit, ook niet naar jou.
- **In de wacht**: er wordt gewacht op een handmatige betaling. Kiest je klant bij het afrekenen voor Overmaken, dan krijgt de bestelling direct deze status. Jij ontvangt de “Nieuwe bestelling”-mail en je klant de “Bestelling in-de-wacht”-mail, standaard met de factuur als bijlage zodat de betaalgegevens direct bij de klant liggen.
- **In behandeling**: de bestelling is betaald. Deze status komt uit de wereld van fysieke webshops: daar moet de eigenaar na de betaling nog iets doen (inpakken en verzenden) en zet die de bestelling pas bij levering op Afgerond. Verkoop jij, zoals de meeste Autorespond-gebruikers, digitale of virtuele producten, dan is er na de betaling niets meer af te handelen.

Daarom staat in Autorespond standaard de workflow “Bestelstatus ‘Afgerond’ na betaling” aan (te vinden onder Shop → Shop Workflows): betaalde bestellingen gaan direct door naar Afgerond. In behandeling zie je dan hooguit enkele seconden voorbijkomen. Je klant krijgt bij die doorloop twee mails kort na elkaar: eerst de “Bestelling in behandeling”-mail en direct daarna de “Bestelling afgerond en/of verzonden”-mail.

- **Afgerond**: de bestelling is volledig afgehandeld. Je klant krijgt de “Bestelling afgerond en/of verzonden”-mail. Dankzij de standaard-workflow hierboven is dit op de meeste Autorespond-sites de normale eindstatus van elke betaalde bestelling. Producten die virtueel én downloadbaar zijn (zoals een e-book) slaan In behandeling sowieso over, ook zonder workflow.
- **Geannuleerd**: de bestelling is geannuleerd, door jou of door de klant. Alleen jij krijgt hiervan standaard een e-mail; er bestaat wel een klantmail voor annuleringen, maar die staat standaard uit.
- **Terugbetaald**: je hebt de bestelling terugbetaald. Je klant ontvangt de “Bestelling terugbetaald”-mail en daarnaast automatisch de creditnota.
- **Mislukt**: de online betaling is definitief mislukt of geweigerd. Jij én je klant krijgen hiervan een e-mail. Lukt een nieuwe betaalpoging daarna alsnog, dan gaat de bestelling gewoon naar In behandeling en ontvang je opnieuw een “Nieuwe bestelling”-melding.

Welke e-mails horen bij welke status?

Alle bestelmails staan bij elkaar in Shop → Shop Instellingen → tab E-mails. Daar zie je per e-mail of hij aan staat en wie hem ontvangt. Hieronder zijn de zeven mails gemarkeerd die aan de bestelstatussen hangen.



Shop → Shop Instellingen → tab E-mails, met de zeven statusmails genummerd

1. **Nieuwe bestelling** (voor jou): gaat uit zodra een bestelling voor het eerst op In de wacht, In behandeling of Afgerond komt. Bij een bestelling die op Wachtend op betaling blijft hangen krijg je dus nog geen melding. De eerste kolom toont per mail of hij aan staat: een blauw vinkje is aan, een grijs kruisje is uit.
2. **Bestelling in-de-wacht** (klant): bij de overstap naar In de wacht, dus direct na een overmaken-bestelling. De factuur zit standaard als bijlage bij deze mail.
3. **Bestelling in behandeling** (klant): bij de overstap naar In behandeling, dus zodra er betaald is. Let op: de onderwerpregel van deze mail en van de in-de-wacht-mail zijn standaard

hetzelfde (“Je bestelling bij … is ontvangen!”); de inhoud verschilt wel.

4. **Bestelling afgerond en/of verzonden** (klant): bij de overstap naar Afgerond.
5. **Geannuleerde bestelling** (klant): staat standaard uit (grijs kruisje). De beheerdersvariant met dezelfde naam er direct boven staat wél aan; namen die dubbel voorkomen zijn steeds de beheerders- en de klantvariant van dezelfde melding.
6. **Mislukte bestelling** (klant): staat standaard aan, net als de beheerdersvariant erboven.
7. **Bestelling terugbetaald** (klant): bij een terugbetaling, samen met de creditnota. Via de knop Beheren achter elke rij pas je van elke mail de inhoud, onderwerpregel en ontvangers aan; de kolom Ontvanger(s) toont wie de mail nu krijgt.

In deze tabel zie je per statusovergang precies welke mails er vertrekken:

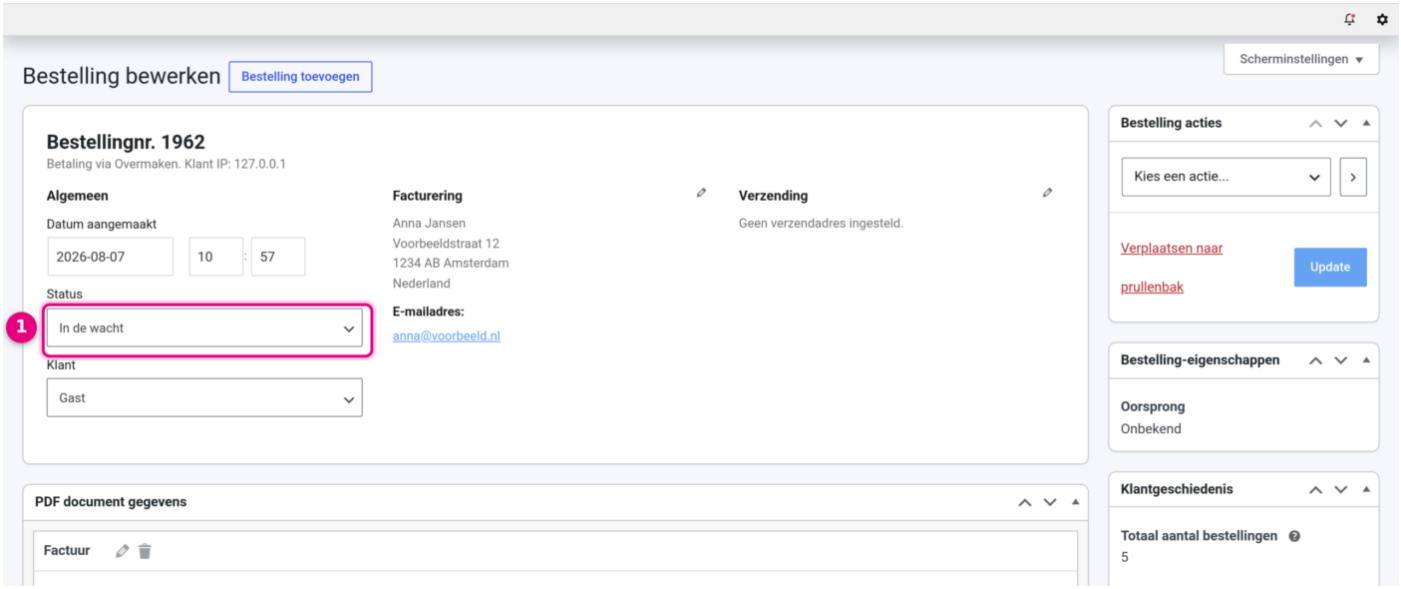
Statusovergang	Mail naar jou	Mail naar je klant
Nieuw → Wachtend op betaling	geen	geen
→ In de wacht (overmaken-bestelling)	Nieuwe bestelling	Bestelling in-de-wacht (met factuur als bijlage)
→ In behandeling (betaling gelukt, of zelf betaald gemeld)	Nieuwe bestelling (alleen de eerste keer)	Bestelling in behandeling
In behandeling → Afgerond	geen	Bestelling afgerond en/of verzonden
In de wacht → Afgerond (in één stap)	geen	alleen Bestelling afgerond en/of verzonden; de in-behandeling-mail wordt overgeslagen
→ Geannuleerd	Geannuleerde bestelling	standaard geen (klantmail staat uit)
→ Mislukt	Mislukte bestelling	Mislukte bestelling
Mislukt → In behandeling	opnieuw Nieuwe bestelling	Bestelling in behandeling
→ Terugbetaald	geen	Bestelling terugbetaald + creditnota

Goed om te weten: met de standaard-workflow “Bestelstatus ‘Afgerond’ na betaling” volgen de overgangen naar In behandeling en naar Afgerond direct na elkaar. Je klant ontvangt dan kort achter elkaar de “Bestelling in behandeling”-mail én de “Bestelling afgerond en/of verzonden”-mail. Dat is normaal gedrag; wil je dat de klant maar één van beide krijgt, dan kun je een van de

twee mails uitzetten via de knop Beheren.

Zelf de status wijzigen (bijvoorbeeld bij overmaken)

Bij een overmaken-bestelling zet je de status zelf om zodra het bedrag op je rekening staat. Ga naar Shop → Bestellingen, open de bestelling, kies de nieuwe status en klik op Update.



De geopende bestelling met het statusveld

1. Het veld **Status**: kies hier de nieuwe status en bevestig met de blauwe knop Update rechtsboven. Bovenin de bestelling zie je ook de gekozen betaalmethode, zodat je meteen weet of het om een overmaken-bestelling gaat.

Factuur of bestelmelding opnieuw sturen vanuit de bestelling

In het geopende bestelscherm vind je rechtsboven ook het blok “Bestelling acties”. Daarmee verstuur je vanuit de bestelling zelf twee handige e-mails:



Het blok “Bestelling acties” rechtsboven in de geopende bestelling

1. **Stuur bestelgegevens naar klant**: stuurt de mail “Bestelgegevens” met de factuur en de bestelgegevens naar je klant. Bij een nog niet betaalde bestelling bevat deze mail een betaallink, handig als je klant de oorspronkelijke mail kwijt is of alsnog online wil betalen. Op sommige sites zie je hier het (deels onvertaalde) Engelse label “Email invoice / order details to customer”; dat is dezelfde actie.
2. **Nieuwe bestelmelding opnieuw verzenden**: stuurt de beheerdersmail “Nieuwe bestelling” opnieuw naar het ingestelde shop-e-mailadres, bijvoorbeeld als die melding in de spam is beland of per ongeluk is verwijderd.

Kies de actie in het uitklapmenu en klik op het pijltje ernaast om hem direct uit te voeren. Alle mogelijkheden van dit scherm lees je in Wat kun je doen vanuit een bestelling? Acties en e-mails uitgelegd.

Goed om te weten bij het handmatig omzetten

- De standaardroute bij overmaken: laat de bestelling op In de wacht staan tot de betaling binnen is en zet hem dan op In behandeling. De klant krijgt dan netjes de betaalbevestiging, en automatiseringen die op betaalde bestellingen starten gaan lopen. Staat de standaard-workflow “Bestelstatus ‘Afgerond’ na betaling” aan, dan zet die de bestelling daarna vanzelf door naar Afgerond; je klant krijgt dus de in-behandeling-mail en direct daarna de afgerond-mail.
- Spring niet zomaar van In de wacht direct naar Afgerond zonder te weten wat er dan gebeurt: je klant krijgt alleen de afgerond-mail, en de automatiseringstrigger “Nieuwe bestelling (verwerking)” start alleen bij In behandeling. Werk je met de trigger “Bestelling voltooid”, dan

is direct naar Afgerond juist prima.

- Meer betaalwijze-gegevens hoef je niet in te voeren: de betaalmethode staat al bij de bestelling en de datum van de statuswijziging wordt automatisch vastgelegd in het bestellingslogboek.
- Wil je dat klanten pas toegang tot een cursus of dienst krijgen na betaling, lees dan ook Pas toegang verlenen na betaling (ook bij bankoverboekingen).

Gerelateerde artikelen

- Wat kun je doen vanuit een bestelling? Acties en e-mails uitgelegd
- Pas toegang verlenen na betaling (ook bij bankoverboekingen)
- De opmaak van facturen en creditnota’s aanpassen via de PDF customizer

Met de shop van Autorespond verkoop je je diensten, cursussen en producten inclusief automatische facturen, bestelmails en opvolging vanuit je CRM. Alles in één Nederlands platform.

Ontdek de shop van Autorespond →