

Vragen en klachten procedure Natuur en Milieu Overijssel

Procedure

Klachten en vragen zijn belangrijke signalen voor Natuur en Milieu Overijssel.

Personen (*relaties, geïnteresseerden (prospects), leden van aangesloten groepen, en andere mensen die iets aan Natuur en Milieu Overijssel kenbaar willen maken*) die met een klacht contact opnemen zijn gemotiveerd om ons iets te laten weten en doen moeite door te schrijven of te bellen.

Natuur en Milieu Overijssel kan met die informatie zaken verbeteren, inhoudelijke discussie aanscherpen of weten wat er binnen de organisatie is misgegaan. Het is van belang dat Natuur en Milieu Overijssel zorgvuldig omgaat met de klachten en vragen die haar bereiken. Klachten dienen altijd door een medewerker van Natuur en Milieu Overijssel zelf afgehandeld te worden. Bij vragen kan zo nodig worden doorverwezen naar andere organisaties als de benodigde kennis hiervoor niet binnen Natuur en Milieu Overijssel aanwezig is.

Doelstelling

1. Klachten en vragen afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze, om de servicegraad naar relaties en prospects te verhogen.
2. Ten behoeve van Raad van Toezicht en/of management inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten, en aanbevelingen in de werkprocessen of inhoudelijke koers.

Procedure

De ontvangst van de klacht

Een persoon kan op verschillende manieren zijn klacht/vraag bij Natuur en Milieu Overijssel kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk (ook e-mail) kunnen de klachten/vragen binnenkomen. Alle uitingen worden door het secretariaat verzameld en in de administratie gezet. Het secretariaat bewaakt dat de vragen op tijd worden afgehandeld. De ontvangst van telefonische en schriftelijke klachten/vragen verschilt en wordt op de volgende wijze afgehandeld:

Telefonisch:

Komt binnen bij het secretariaat:

Deze noteert de klacht/vraag en beantwoordt eenvoudige vragen direct. Het secretariaat controleert of de vrager/klager tevreden is met het gegeven antwoord of bevestigt dat de beller binnen 14 dagen een antwoord krijgt. Tot slot wordt een samenvatting gemaakt van het gesprek en genoteerd in de administratie. Afhankelijk van het onderwerp kan het secretariaat de klager doorverbinden met een betrokken medewerker.

Komt binnen via het doorkiesnummer van een medewerker van Natuur en Milieu Overijssel:

De medewerker probeert direct de vraag/klacht te beantwoorden en controleert of de vrager/klager tevreden is met het gegeven antwoord of bevestigt dat de beller binnen 14 dagen antwoord krijgt. Via e-mail of het vragen/klachtenformulier wordt het resultaat terug gemeld aan het secretariaat, die het in de administratie verwerkt.

Mocht er nog een vervolgactie nodig zijn dan wordt de procedure gevolgd van de schriftelijke vragen.

Schriftelijk (hieronder valt ook e-mail):

- gericht aan een persoon;
- gericht aan Natuur en Milieu Overijssel algemeen.

Alle vragen worden eerst door het secretariaat in de routing gezet met daarbij een datum (14 dagen na binnenkomst) waarbij het afgehandeld dient te zijn. Van klachten die rechtstreeks bij medewerkers binnenkomen wordt direct een cc. naar het secretariaat gestuurd.

Verwerken van een klacht:

Het secretariaat:

- bewaakt dat de klacht binnen de gestelde termijn (14 dagen) wordt afgehandeld. Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld krijgt de klager een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon, etc.);
- handelt eenvoudige vragen/klachten evenals informatieverzoeken anders dan informatiepakketten en dergelijke zelf af;
- bewaakt dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt voor telefonische- of schriftelijke reactie:
 - * de directeur, indien het over de inhoud/het beleid van Natuur en Milieu Overijssel gaat;
 - * de projectleider als het over uitvoering of afhandeling van projecten gaat;
 - * de communicatie adviseur, indien het over artikelen in een van de media gaat;
 - * bij twijfel op publiciteitsgevoelige vragen wordt de klacht/vraag voorgelegd aan de medewerker communicatie of de directeur.
- bij schriftelijke afhandeling wordt de brief verstuurd en opgeslagen in de contacthistorie van de administratie. Dit geldt ook voor de e-mails.
- bij telefonische afhandeling is het voldoende om de naam van de persoon die teruggebeld heeft en een korte inhoud van het gesprek te registreren. Het secretariaat zet het in de administratie. De betrokken (project)medewerker informeert het secretariaat hieromtrent schriftelijk.

Veel klachten van hetzelfde soort:

Als er iets verkeerd is gegaan bij een deel van het relatiebestand, kan Natuur en Milieu Overijssel anticiperen door de donateur/relatie te benaderen voordat deze gaat klagen. Een goede brief, met oplossing en excuus richting deze personen en een aanpassing van de werkprocedures is dan de gevolgde weg.

Managementrapportage:

Elk kwartaal maakt het secretariaat een rapportage voor de directeur over aard, omvang en afhandeling van de klachten.

Bijlage: Registratieformulier Aanmeldingen, mutaties vragen en klachten

Aanmelding nieuwsbrief en informatie

Opzegging

Klacht

Mutatie

Naam:

Huidig adres:

Postcode: Plaats:

Organisatie:

Telefoonnummer:

Bank/gironr.: Geboortejaar:

Mutaties

Met ingang van:

Nieuw contactpersoon:

Nieuw adres:

Postcode: Plaats:

Telefoonnummer:

Opzegging Nieuwsbrief

reden:

overleden verhuisd klacht geen tijd/interesse onbekend

Gewenste einddatum:

Klacht samenvatting wat de beller zegt:

.....
.....
.....
.....
.....

Omschrijving actie en wie moet actie ondernemen:

.....
.....
.....
.....
.....

Overige opmerkingen:

.....
.....
.....
.....
.....