

Klachtenprocedure GNMF

Algemeen

Klachten zijn belangrijke signalen voor de Gelderse Natuur en Milieufederatie (GNMF). Personen(1) die contact opnemen zijn gemotiveerd om ons iets te laten weten en doen moeite door te schrijven of te bellen. De GNMF kan met die informatie zaken verbeteren, inhoudelijke discussie aanscherpen of weet wat er binnen de organisatie is misgegaan.

Het is van belang dat de GNMF zorgvuldig omgaat met de klachten die haar bereiken. Klachten dienen binnen 14 dagen afgehandeld te worden.

Doelstelling

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

Procedure

De ontvangst van de klacht

Een persoon kan op verschillende manieren zijn klacht bij de GNMF kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk/E-mail kunnen de klachten binnenkomen. Alle uitingen worden door de directeur/communicatiemedewerker verzameld en in de administratie gezet. De directeur/communicatiemedewerker bewaakt dat de klachten op tijd worden afgehandeld. De ontvangst van telefonische en schriftelijke klachten verschilt en wordt op de volgende wijze afgehandeld.

Telefonisch

- Komt binnen bij de receptie

De receptie verbindt door naar de directeur of de medewerker communicatie. Deze noteert de klacht en beantwoordt eenvoudige vragen direct. De directeur of communicatiemedewerker controleert of de 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.

- Komt binnen via het doorkiesnummer van een GNMF medewerker of directeur.

De medewerker probeert direct de klacht te beantwoorden en controleert of de klager tevreden is met het gegeven antwoord of bevestigt dat de beller binnen 14 dagen een antwoord krijgt. Via E-mail wordt het resultaat teruggemeld aan de directeur of de medewerker communicatie, die het in de administratie verwerkt.

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

Schriftelijk (hieronder valt ook E-mail)

- gericht aan een persoon
- gericht aan de GNMF algemeen

Verwerken van een klacht

De directeur of de medewerker communicatie 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 klachten zelf af.
- De klacht bij de juiste persoon terecht komt voor telefonische- of schriftelijke reactie.
- Bij schriftelijke afhandeling de brief verstuurd en opgeslagen wordt in contacthistorie van de administratie.
- Bij telefonische afhandeling het voldoende is om de naam van de persoon die teruggebeld heeft en korte inhoud van gesprek te registreren. De directeur of de communicatie medewerker zet het in de administratie.

Veel klachten van dezelfde soort

Als er iets verkeerd is gegaan bij een deel van het donateurs/relatiebestand, kan de GNMF anticiperen door de donateurs/relatie te benaderen voordat deze gaat klagen. Een goede brief, of E-mail met oplossingen en excuus richting deze personen en een aanpassing van de werkprocedure, is dan de volgende weg.

Managementrapportage

Elk jaar is een rapportage door de directie over aard, omvang en afhandeling van de klachten. Dit wordt verwerkt in het jaarverslag.

- (1) Onder personen verstaan wij zowel onze donateurs, relaties, geïnteresseerden (prospects) als mensen die iets aan de GNMF kenbaar willen maken.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 12 december 2017
