

Vragen en klachten procedure

(maart 2005)

Algemeen

Klachten en vragen zijn belangrijke signalen voor Natuur en Milieufederatie Flevoland. Personen (donateurs, relaties, geïnteresseerden en mensen die iets aan Natuur en Milieufederatie Flevoland kenbaar willen maken) die contact opnemen zijn gemotiveerd om ons iets te laten weten en doen moeite door te schrijven of te bellen. Natuur en Milieufederatie Flevoland kan met die informatie zaken verbeteren, inhoudelijke discussie aanscherpen of weet wat er binnen de organisatie is misgegaan. Het is van belang dat Natuur en Milieufederatie Flevoland zorgvuldig omgaat met de klachten en vragen die haar bereiken. Klachten dienen altijd door Natuur en Milieufederatie Flevoland zelf afgehandeld te worden. Bij vragen kan zo nodig worden doorverwezen naar andere organisaties als de aanwezige kennis hiervoor niet binnen Natuur en Milieufederatie Flevoland aanwezig is. Onzorgvuldige afhandeling kan flinke irritatie oproepen.

Doelstelling

1. Klachten en vragen afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze, om de servicegraad naar donateurs, relaties en geïnteresseerden 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/vraag bij Natuur en Milieufederatie Flevoland kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk (ook e-mail) kunnen de klachten/vragen binnenkomen. Alle uitingen worden door het communicatiemedewerker verzameld en in de klachtenadministratie gezet. Het communicatiemedewerker 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 een communicatiemedewerker:
De communicatiemedewerker noteert de klacht/vraag en beantwoordt eenvoudige vragen direct. De communicatiemedewerker controleert of de klager/vrager 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 klachtenadministratie.
- Komt binnen via een Natuur en Milieufederatie Flevoland-medewerker:
De medewerker probeert direct de klacht/vraag te beantwoorden en controleert of de klager/vrager tevreden is met het gegeven antwoord en bevestigt dat de beller binnen 14 dagen een antwoord krijgt. Via e-mail of het klachten/vragenformulier wordt het resultaat teruggemeld aan een communicatiemedewerker, die het in de klachtenadministratie verwerkt.

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

Schriftelijk (hieronder valkt ook e-mail):

- gericht aan een persoon
- gericht aan Natuur en Milieufederatie Flevoland algemeen

Alle vragen worden eerst door een communicatiemedewerker opgenomen in de klachtenadministratie met daarbij een datum (= 14 dagen na binnenkomst) waarbij het afgehandeld dient te zijn.

Verwerken van een klacht

De communicatiemedewerker 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/vragen zelf af.
- De klacht bij de juiste persoon terecht komt voor telefonische - of schriftelijke reactie.
- De vraag / klacht wordt voorgelegd aan de directie indien het over inhoud/beleid gaat, of bij twijfel op publiciteitsgevoelige vragen.
- Bij schriftelijke afhandeling wordt de brief verstuurd en opgeslagen in de contacthistorie van de klachtenadministratie.
- Bij telefonische afhandeling is het voldoende om de naam van de persoon die teruggebeld heeft en korte inhoud van het gesprek te registreren. De communicatiemedewerker zet het in de klachtenadministratie.

Veel klachten van hetzelfde soort

Als er iets verkeerd is gegaan bij een deel van het donateurs/relatiebestand, kan Natuur en Milieufederatie Flevoland 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 halfjaar volgt een rapportage door de communicatiemedewerker naar de directie over aard, omvang en afhandeling van de klachten. In de klachtenadministratie is een clustering van onderwerpen opgenomen en een onderverdeling in klachten en vragen. De communicatiemedewerker voorziet deze gegevens van een commentaar en eventueel aanbevelingen in de werkprocessen of inhoudelijke koers.

Bijlage: Registratieformulier vragen, klachten en mutaties.

Registratieformulier

datum:

tijd:

aangenomen door:

Aanmeldingen, mutaties, vragen en klachten

- Aanmelding donateur en informatie
- Mutatie
- Opzegging
- Klacht

Naam
Huidig adres
Postcode Plaats
Organisatie
Telefoonnummer e-mail
Bank/gironr. geboortejaar

Mutaties

Met ingang van
Nieuw contactpersoon
Nieuw adres
Postcode Plaats
Telefoonnummer e-mail

Opzegging nieuwsbrief / als donateur

Reden:

- overleden
- geen tijd / interesse
- klacht
- onbekend
- verhuisd

Gewenste einddatum:

Horizontaal ontvangen tot het einde van het jaar? ja nee

Klacht

Samenvatting wat de beller zegt

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

Omschrijving actie en wie moet actie ondernemen

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

Overige opmerkingen:

.....