

# Vragen- en klachtenprocedure

(juni 2005)

## Algemeen

Klachten en vragen zijn belangrijke signalen zijn voor Stichting Natuur en Milieufederatie Utrecht (NMU). Personen<sup>1</sup> die contact opnemen zijn gemotiveerd om ons iets te laten weten en doen moeite door te schrijven of te bellen. De NMU kan met die informatie zaken verbeteren, inhoudelijke discussie aanscherpen of weet wat er binnen de organisatie is misgegaan. Het is van belang dat de NMU zorgvuldig omgaat met de klachten en vragen die haar bereiken. Klachten dienen altijd door de medewerkers zelf afgehandeld te worden. Bij vragen kan zonodig worden doorverwezen naar andere organisaties als de aanwezige kennis hiervoor niet binnen de NMU aanwezig is. Onzorgvuldige afhandeling kan veel irritatie oproepen.

## Doelstelling

1. Klachten en vragen afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze, om de servicegraad naar de 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 de NMU kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk (ook E-mail) kunnen de klachten/vragen binnenkomen. Alle uitingen worden door de communicatiemedewerkers verzameld en in een bestand gezet. De communicatiemedewerkers bewaken dat de vragen op tijd worden afgehandeld. De ontvangst van telefonisch en schriftelijke klachten/vragen verschilt en wordt op de volgende wijze afgehandeld:

### Telefonisch:

- Komt binnen bij secretariaat,
  - o Het secretariaat verbindt door naar een communicatiemedewerker. Deze noteert de klacht/vraag en beantwoordt eenvoudige vragen direct. Deze medewerker controleert ook 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 het klachtenbestand.
- Komt binnen via een NMU-medewerker.
  - o 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 een antwoord krijgt. Via E-mail of het vragen/klachtenformulier wordt het resultaat teruggemeld aan een communicatiemedewerker, die het in het klachtenbestand verwerkt.

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

Schriftelijk (hieronder valt ook E-mail)

- gericht aan een persoon
- gericht aan NMU algemeen

Alle vragen worden eerst door een communicatiemedewerker opgenomen in het bestand met daarbij een datum (14 dagen na binnenkomst) waarop 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 vragen/klachten zelf af
- De klacht bij de juiste persoon terecht komt voor telefonische - of schriftelijke reactie:

---

<sup>1</sup> Onder personen verstaan wij zowel onze donateurs, relaties, geïnteresseerden als mensen die iets aan Stichting Natuur en Milieufederatie Utrecht kenbaar willen maken.

- Beleidsmedewerker of directie indien het over de inhoud/beleid van de NMU gaat
- Secretariaat als het over adresmutaties gaat
- Bij twijfel op publiciteitsgevoelige vragen wordt de klacht/vraag voorgelegd aan het management
- Bij schriftelijke afhandeling wordt de brief verstuurd en opgeslagen in contacthistorie van de klachtenadministratie.
- Bij telefonische afhandeling is het voldoende om de naam van de persoon die teruggebeld heeft en korte inhoud van 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 de NMU 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 is er een rapportage door de communicatiemedewerkers 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 communicatiemedewerkers voorzien deze gegevens van een commentaar en eventueel aanbevelingen in de werkprocessen of inhoudelijke koers.

Bijlage: registratieformulier vragen, klachten en mutaties

## **Registratieformulier**

### **Aanmeldingen, mutaties vragen en klachten**

- Aanmelding donateur en informatie
- Opzegging                       Klacht                       Mutatie

Naam .....  
Huidig adres .....  
Postcode .....                      Plaats.....  
Organisatie .....  
Telefoonnummer .....  
Bank/gironr. ....                      Geboortjaar .....

#### **▪ Mutaties**

Met ingang van .....  
Nieuw contactpersoon .....  
  
Nieuw adres .....  
  
Postcode .....                      Plaats.....  
Telefoonnummer .....

#### **▪ Opzegging Nieuwsbrief / als donateur**

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**