

## Klachten en meldingen

Wij doen ons uiterste best om zorgvuldig en integer te werken. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat. In dat geval kun je gebruikmaken van deze klachtenprocedure of ons meldpunt integriteitsschendingen. Klachten of meldingen kun je telefonisch of schriftelijk doorgeven.

## Klachtenprocedure Natuur en Milieufederatie Utrecht (hierna te noemen NMU)

Een klacht heeft betrekking op onze dienstverlening, bijvoorbeeld wanneer een brief te laat beantwoord is of je onjuiste informatie over een bijeenkomst hebt ontvangen. Je kan op verschillende manieren een klacht doorgeven:

- ✓ per e-mail: [\[info@nmu.nl\]](mailto:info@nmu.nl)
- ✓ telefonisch via ons algemene nummer: **030 2567 350**
- ✓ per post t.a.v. **Arthur van Schendelstraat 600, 3511 MJ Utrecht.**

### *De ontvangst van de klacht*

Je kan zowel telefonisch als schriftelijk (post, e-mail of website) een klacht indienen. Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld en we geven je naam niet door zonder jouw toestemming. Klachten worden door het secretariaat verzameld in een klachtendossier.

### *Afhandeling van de klacht*

Het secretariaat noteert de klacht en stuurt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Binnen 14 dagen ontvang je bericht over de afhandeling van je klacht. Het kan zijn dat nader onderzoek nodig is om de klacht goed te kunnen beoordelen. In dat geval informeren we je hierover. Het onderzoek kan inhouden dat we je nog vragen stellen over de klacht of dat vragen gesteld worden aan de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft, aan andere medewerkers van **de NMU** en/of aan derden. Je ontvangt na het onderzoek altijd uiterlijk binnen zes weken schriftelijk de bevindingen en het oordeel daarover, als ook eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

### *Rapportage*

Er wordt een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de klacht en de procedure en deze wordt bewaard in het digitale klachtenregister.

Eenmaal per jaar worden de binnengekomen klachten geagendeerd tijdens een vergadering van de [Raad van Toezicht](#)

## Procedure integriteitsmelding

Een integriteitsmelding is iets anders dan een klacht. Integriteitsmeldingen hebben te maken met:

- belangenverstremming
- manipulatie van of misbruik van (de toegang tot) informatie
- onverenigbare functies/bindings/activiteiten
- strafbare feiten binnen werktijd zoals diefstal, verduistering, fraude, corruptie
- strafbare misdrijven buiten werktijd
- verspilling en misbruik van eigendommen
- ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, stalken etc.

Zie je of vermoed je dat een werknemer, vrijwilliger of stagiair van onze organisatie niet integer handelt, geef dat dan door. Je melding komt terecht bij de vertrouwenspersoon integriteit ([Angelique Erkelens](#)).

Integriteitsmeldingen kunnen doorgegeven worden:

- ✓ per e-mail: [a.erkelens@nmu.nl](mailto:a.erkelens@nmu.nl)

- ✓ telefonisch: 06 380 80 824
- ✓ per post: t.a.v A. Erkelens; Arthur van Schendelstraat 600, 3511 MJ Utrecht

#### *De ontvangst van de melding*

Je melding wordt altijd vertrouwelijk behandeld en we geven je naam nooit door zonder jouw toestemming. Je kan zowel telefonisch als schriftelijk een melding bij de [NMU] kenbaar maken. Integriteitsmeldingen kunnen, in verband met de vertrouwelijke aard, niet via de website ingediend worden. De meldingen komen binnen bij onze vertrouwenspersoon Integriteit ([Angelique Erkelens; officemanager](#)). De vertrouwenspersoon bevestigt de melding binnen drie werkdagen.

**N.B. vermeld bij een melding per post altijd op de envelop dat het om vertrouwelijke post gaat. De envelop wordt dan alleen door de vertrouwenspersoon geopend. Vermeld naast je naam altijd minimaal een telefoonnummer of e-mailadres waarop je te bereiken bent.**

#### *Afhandeling van de melding*

De vertrouwenspersoon beoordeelt de melding en overlegt, als dat nodig is, met de directie. Het kan zijn dat nader onderzoek nodig is. Een onderzoek wordt altijd uitgevoerd in opdracht van de directie. Je ontvangt binnen 7 werkdagen bericht over de opvolging en afhandeling van je melding. Afhankelijk van de aard van de melding proberen wij vervolgens binnen vier weken te komen tot een afhandeling van de melding. Als sprake blijkt te zijn van een strafbaar feit, dan wordt aangifte bij de politie gedaan. Als er sprake is van nalatigheid kan een passende straf worden opgelegd.

#### *Rapportage*

Er wordt een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van het meldingsproces en deze wordt bewaard in het digitale meldingsregister. Eenmaal per jaar worden de binnengekomen meldingen geagendeerd tijdens een vergadering van het Algemeen bestuur. Het aantal en de aard van de meldingen worden dan besproken. Afhankelijk van de aard en ernst, kunnen de binnengekomen meldingen leiden tot aanbevelingen voor de werkprocessen of inhoudelijke koers.