

Klachtenprocedure Stichting Milieufederatie Drenthe

Algemeen

Deze klachtenprocedure beschrijft de manier waarop klachten over de organisatie van de Milieufederatie Drenthe worden afgehandeld. Deze klachten kunnen onder meer betrekking hebben op het beleid, de activiteiten en de uitvoering daarvan door medewerkers en correspondentie en publicaties.

Klachten zijn belangrijke signalen voor Milieufederatie Drenthe (MFD).

Personen die contact opnemen zijn gemotiveerd om ons iets te laten weten en doen moeite door ons te schrijven per brief of e-mail of door ons te bellen. De MFD kan met die informatie zaken verbeteren, inhoudelijke discussies aanscherpen of te weten komen wat er binnen de organisatie is misgegaan. Het is van belang dat de MFD zorgvuldig omgaat met de klachten die haar bereiken. Onzorgvuldige afhandeling kan flinke irritatie oproepen. Klachten dienen altijd door de MFD'ers zelf afgehandeld te worden.

Deze regeling heeft geen betrekking op zaken die zijn te beschouwen als (inbreng in) het te voeren of gevoerde strategische inhoudelijk beleid. Meningingen, opvattingen of reacties daarop worden zeer op prijs gesteld en worden in de reguliere werkprocessen van beleidsvorming en uitvoering meegenomen.

Doelstelling van de procedure

1. Klachten afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze, om de servicegraad naar de aangesloten organisaties, relaties, partners en geïnteresseerden te bewaken.
2. Ten behoeve van bestuur en/of management inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten om zo, waar nodig en mogelijk, te komen tot aanbevelingen om werkprocessen of de inhoudelijke koers aan te passen of te wijzigen.

Procedure

De ontvangst van de klacht

Een persoon kan op verschillende manieren zijn klacht bij de MFD kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk (ook e-mail), maar ook tijdens een bestuursvergadering kunnen de klachten binnenkomen. Alle klachten worden door het secretariaat verzameld en in de administratie gezet. Het secretariaat bewaakt de tijdige afhandeling van de klachten. De verwerking van telefonische en schriftelijke klachten verschilt en zij worden op de volgende wijze afgehandeld:

1. Telefonisch:

- Komt binnen bij het secretariaat.
 - o Het secretariaat noteert de klacht. Indien dat mogelijk is handelt het secretariaat de klacht direct af. In andere gevallen draagt het secretariaat ervoor zorg dat de klacht terecht komt bij de eerst betrokken medewerker.
 - o De secretariaatsmedewerker controleert – indien zij de klacht zelf behandelt - of de klager tevreden is met het gegeven antwoord of bevestigt dat de beller binnen 14 dagen een antwoord krijgt. Als klachten niet direct afgehandeld kunnen worden, wordt een kort verslag van het gesprek geregistreerd op het klachtenformulier dat in de administratie wordt opgenomen.
- Komt binnen bij een inhoudelijk medewerker of directie
 - o 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 of het klachtenformulier wordt het resultaat teruggemeld aan het secretariaat, dat het in de administratie verwerkt.

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

2. Schriftelijk (hieronder valt ook e-mail)

- gericht aan een persoon
- gericht aan de MFD algemeen
- gericht aan directie of bestuur

Alle schriftelijke klachten worden eerst door het secretariaat in de administratie gezet (d.m.v. het klachtenformulier) met daarbij een datum (14 dagen na binnenkomst) waarop deze afgehandeld dient te zijn.

Klagers ontvangen een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Bewaking afhandeling

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.)
- eenvoudige klachten evenals informatieverzoeken door het secretariaat zelf worden afgehandeld
- de klacht bij de juiste persoon terecht komt voor telefonische of schriftelijke reactie:
 - o de desbetreffende project-/beleidsmedewerkers, indien het over de inhoud/beleid van de MFD gaat;
 - o de groepenmedewerker indien het over een aangesloten organisatie gaat;
 - o de communicatiemedewerker, indien het over algemene communicatie-uitingen gaat (jaarverslag/nieuwsbrief e.d.)
 - o de directie of het bestuur indien de klager zich daartoe richt. Bij klachten die zich specifiek richten op directie of het bestuur besluit het bestuur over de wijze van afhandeling.
- bij schriftelijke afhandeling ook altijd een klachtenformulier wordt ingevuld. De ontvangen klachtenbrief en het verstuurd antwoord vormen één geheel en worden als zodanig in de administratie bewaard.
- Bij telefonische afhandeling is het voldoende om de naam van de persoon die teruggebeld heeft en de korte inhoud van het gesprek te registreren. De secretariaatsmedewerker verwerkt dit in de administratie.
- Klachten moeten in eerste instantie door de eerst betrokken medewerker worden afgehandeld, tenzij de klacht betrekking heeft op zijn persoon.

Managementrapportage en naleving

Elk kwartaal rapporteert het secretariaat aan de directeur over aard, omvang en afhandeling van de klachten. Het bestuur ziet toe op goede naleving van deze procedure.

Veel gelijksoortige klachten

Bij veel gelijksoortige klachten zal de MFD de punten waarop deze betrekking hebben agenderen in het bestuur en daarop passende acties ondernemen of daarvoor beleid formuleren.

Overige

- Klager behoudt altijd het recht zich te wenden tot een externe instantie.
- Vertrouwelijke gegevens zullen als zodanig worden behandeld.
- Klagers kunnen door medewerkers, directie of bestuur worden gevraagd om een nadere mondelinge of schriftelijke informatie te verstrekken.
- Klagers hebben recht op inzage in deze klachtenprocedure.
- Klachten die volgens bovenstaande procedure zijn afgehandeld worden bij herhaling niet opnieuw in behandeling genomen

Klachtenregistratieformulier

Ingevuld door: _____

Datum: _____

Uiterlijk afhandelen voor: _____

Afgehandeld door: _____

Datum: _____

Wanneer dit onderdeel ingevuld is, is de klacht afgerond.

Indiener van de klacht:

Naam

Huidig adres

Postcode Plaats.....

Organisatie

Telefoonnummer E-mailadres

- **Klacht** – samenvatting wat de beller zegt of vraagt of verwijzing naar bijgevoegde brief of e-mail.

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

- Omschrijving actie en wie moet actie ondernemen

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

- Overige opmerkingen

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