

Klachtenprocedure Natuur en Milieufederaties (NMF's)

Doel

1. Klachten en vragen afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze.
2. Ten behoeve van bestuur en/of management inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten, hetgeen kan leiden tot aanbevelingen voor de werkprocessen of inhoudelijke koers.

De ontvangst van de klacht

Een persoon kan op verschillende manieren zijn klacht/vraag bij de NMF's kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk (ook via e-mail en website) kunnen de klachten/vragen binnenkomen. Alle uitingen worden door het stafbureau verzameld en in de administratie gezet. Het stafbureau bewaakt dat de vragen op tijd worden afgehandeld. De ontvangst van telefonische en schriftelijke klachten/vragen verschilt en wordt op de volgende wijze afgehandeld.

Afhandeling van de klacht

Het stafbureau noteert de klacht/vraag en beantwoordt eenvoudige vragen direct. Als het antwoord niet meteen gegeven kan worden krijgt de beller / schrijver binnen 14 dagen een antwoord. Er wordt een samenvatting gemaakt van het gesprek en deze wordt bewaard in het digitale klachtenregister. Als een klacht of vraag over de NMF's via de website binnen komt, wordt deze door de site-beheerder doorgestuurd aan het stafbureau, waarna de klacht op bovenstaande manier behandeld zal worden.

Rapportage

Eenmaal per jaar worden de binnengekomen klachten geagendeerd tijdens een vergadering van het Algemeen bestuur.