

Klachtenprocedure NMZH

Uitgangspunt van deze klachtenprocedure is dat de klager voor zover mogelijk tevreden gesteld wordt en dat de klacht door de NMZH wordt gebruikt om de effectiviteit en de efficiency van de organisatie te vergroten.

Artikel 1: Definitie

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van beleving van ongenoegen over de wijze waarop de NMZH, dan wel over personen die werkzaam zijn bij of namens de NMZH, gehandeld hebben, dan wel nagelaten gehandeld te hebben.

Artikel 2: Verantwoordelijkheid

De eindverantwoordelijkheid voor de juiste uitvoering van de klachtenprocedure ligt bij de directeur van de NMZH.

Artikel 3: Ontvangst

De ontvangst van klachten gebeurt door het secretariaat. Als een klacht anders bij NMZH binnenkomt, dan dient deze per omgaande te worden doorgestuurd naar het secretariaat.

Telefonische ontvangst:

De NMZH is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.30 tot 16.30 uur. Het telefoonnummer van de NMZH wordt vermeld op alle publicaties van NMZH en in de telefoongids. Zo kan de NMZH ervan uitgaan dat haar telefoonnummer bij het publiek voldoende bekend gemaakt is.

Schriftelijke ontvangst:

NMZH is per post bereikbaar op het adres Bezuidenhoutseweg 50 in Den Haag. Dit Postadres wordt vermeld op alle publicaties van NMZH.

Ontvangst per e-mail:

NMZH is per e-mail bereikbaar onder info@milieufederatie.nl.

Er wordt naar gestreefd het e-mail adres van de NMZH in alle publicaties bekend te maken.

Artikel 4: Registratie van de klacht

Klachten die binnenkomen worden door het secretariaat vastgelegd. Er is een onderscheid gemaakt naar soort klacht. In de klachtenregistratie wordt vastgelegd:

- Registratienummer van de klager
- NAW gegevens van de klager
- De inhoud van de klacht, gerubriceerd in een aantal categorieën
- De datum waarop de klacht is binnengekomen
- De naam van de medewerker die de klacht heeft aangenomen
- De eventuele actie die de medewerker heeft ondernomen

Artikel 5: Afhandeling van de klacht

Het secretariaat is opgeleid om klachten op een juiste en adequate manier te kunnen afhandelen. Wanneer het secretariaat in staat is om de klacht gelijk af te handelen, wordt de klager daarvan direct op de hoogte gebracht. Dit kan direct telefonisch, via e-mail of via een brief. Indien een klacht niet door het secretariaat kan worden afgehandeld dan wordt de klacht doorverwezen naar degene die de klacht wel kan afhandelen. Financiële klachten en structurele klachten betreffende levering van producten en adressering gaan naar de financiële administrateur, inhoudelijke klachten gaan naar de betrokken medewerkers. Binnen 14 dagen wordt nagegaan of de betreffende persoon de klacht heeft kunnen afhandelen. Het secretariaat volgt de afhandeling van de klacht en houdt er toezicht op dat binnen deze termijn daadwerkelijk actie is ondernomen en neemt zo nodig contact op met deze persoon. Wanneer duidelijk is dat een klacht niet binnen deze periode kan worden afgehandeld, dan wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 6: Evaluatie

Elk kwartaal wordt gezien of de klachten op de juiste wijze en binnen de juiste termijn zijn afgehandeld. Dit gebeurt door de directeur in samenwerking met het secretariaat. Getracht wordt om bepaalde typen klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. Tegelijkertijd wordt nagegaan of bepaalde klachten structureel van aard zijn. Indien dit het geval is, wordt de klachtenevaluatie geagendeerd op de teamvergadering en een afschrift hiervan verstrekt aan de Raad van Toezicht.

Artikel 7: Beroepsmogelijkheid

Indien een klager het niet eens is met de wijze waarop een klacht is afgehandeld kan hij in beroep bij de Raad van Toezicht. Binnen 30 dagen wordt dit beroep beantwoord.