

Klachten bij Milieudefensie

In totaal zijn er in 2021 zo'n 111 klachten binnen gekomen. Deze zijn allemaal naar tevredenheid afgehandeld. Vaak gaat het meer over een kritische opmerking dan echt een klacht. Klachten over onze werving voeren nog steeds de boventoon. Werving voor financiële steun is erg belangrijk voor Milieudefensie, omdat financiële steun ons bestaansrecht geeft. Dat er klachten over binnen komen is begrijpelijk. Gelukkig gaat het hierbij meestal over de werving zelf en niet over de inhoud van de gesprekken, telefonisch of op straat, of de toon van het giftverzoek, per brief of per e-mail.

AVG

Eén keer heeft iemand gebruik gemaakt van 'recht op inzage'. We kunnen melden dat we de wijzigingen van de Telecom-wet van afgelopen zomer (optin voor telefoon) volgens de nieuwe regels uitvoeren.

Inhoudelijk

Er komen met enige regelmaat verzoeken binnen om een heel dringend milieuprobleem op te pakken. Milieudefensie heeft gekozen voor focus op klimaatrechtvaardigheid en kan hier in de meeste gevallen, als het om problemen gaat die buiten deze focus vallen, niet op ingaan. Mensen kunnen daar teleurgesteld op reageren. Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen als windmolens, biomassa en overbevolking.

Werving

Een veel voorkomende klacht is dat mensen het als niet prettig ervaren als er om verhoging van hun steun gevraagd wordt. Wij zijn uiteraard heel blij met elke steun die we krijgen. Men hoeft zich zeker niet verplicht te voelen deze bijdrage te verhogen. We kunnen dit goed uitleggen en zien de klacht als een mooi moment om juist deze mensen ook te bedanken voor hun onmisbare steun.

Door corona heeft de straatwerving in 2021 periodes gekend dat we niet op straat konden werven. Daardoor zijn er ook minder klachten binnen gekomen. De gesprekken op straat, worden over het algemeen als positief ervaren. De gemiddelde klacht die hierover binnenkomt is dat mensen liever een eenmalige gift willen geven. De straatwerving zet echter in op het aangaan van een doorlopend lidmaatschap, wat af en toe in de communicatie niet helemaal goed overkomt.

Telemarketing heeft ook in 2021 tot dezelfde opmerkingen als eerdere jaren geleid: eerder het feit dát men gebeld wordt, dan dat er inhoudelijk over het gesprek geklaagd is. Bij geen gehoor laat Milieudefensie een bericht achter met een telefoonnummer waar mensen zich kunnen afmelden om gebeld te worden. Hierdoor is het melden van een klacht over het gebeld worden makkelijker gemaakt. En kunnen we op een makkelijke manier verdere irritatie voorkomen.

Het project Social Talk, waarbij mensen die ons in het verleden hebben gesteund benaderd worden met de vraag ons opnieuw te steunen was een nieuwe manier van werven. Mede door de klachten die we hierover ontvingen zijn we met dit project gestopt.