

KLACHTEN 2023

In totaal kwamen er in 2023 zo'n 103 klachten binnen, die we allemaal naar tevredenheid afhandelden. Meestal was het meer een kritische opmerking dan echt een klacht.

De meeste klachten gingen over onze werving. Werving voor financiële steun is erg belangrijk voor Milieudefensie. Dat er klachten over binnenkomen is begrijpelijk. Gelukkig gaat het meestal over de werving zelf en niet zozeer over de inhoud van de gesprekken of de toon van het giftverzoek.

Straatwerving

De gesprekken op straat werden over het algemeen als positief ervaren. De meest gehoorde opmerking blijft dat mensen liever een eenmalige gift geven. Toch kozen we ervoor om in te zetten op een doorlopend lidmaatschap, wat in de communicatie soms niet helemaal goed overkwam. Mensen die daarover contact met ons opnamen legden we uit hoe het zit. Ook bespraken we dit met onze straatwerwers.

Telemarketing

Telemarketing heeft in 2023 tot dezelfde opmerkingen als eerdere jaren geleid: eerder het feit dat men gebeld wordt, dan dat er inhoudelijk over het gesprek geklaagd is. Vooral het aantal keren dat mensen gebeld worden is een reden om bij ons een klacht in te dienen. In 2023 hebben we een pilot gedaan met een nieuwe manier van werven namelijk via sms. Dit leverde wat extra klachten over teveel bel-pogingen. Men kan zich hier echter altijd voor afmelden bij de Servicelijn.

Er zijn afgelopen jaar helaas wat technische storingen in het telefoonverkeer geweest. Hierdoor werd af en toe de verbinding verbroken, hetzij tijdens een gesprek, hetzij bij het opnemen van de telefoon.

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.

De wachttijd bij het telefonisch opzeggen liep helaas bij pieken ook wat op, wat tot logische irritatie heeft geleid. Men kan ons ook altijd een mail sturen voor het opzeggen van de steun. Daar wordt gebruik van gemaakt, met daarbij de opmerking dat de telefonische wachttijd te lang was.