

In totaal kwamen er in 2024 zo'n 73 klachten binnen, die we bijna allemaal naar tevredenheid afhandelden. Meestal was het meer een kritische opmerking dan echt een klacht. Want mensen zijn het niet altijd eens met Milieudefensie.

Inhoud

Zo werd de vraag gesteld waarom Milieudefensie nog steeds actief is op X/Twitter. En waarom we nog niet overgestapt waren op Mastodon of BlueSky. We konden antwoorden dat we er op de achtergrond wel degelijk mee bezig waren. En na 20 januari 2025 is de eerste stap hierin daadwerkelijk gezet! Daar zijn we blij mee. Verder storen mensen zich aan de focus van Milieudefensie op het probleem van klimaatverandering. Een groep leden krijgt het idee dat we te weinig bezig zijn met milieu of natuur. Meestal wordt dan verwezen naar het verleden, toen we nog verschillende campagnes naast elkaar voerden.

Verreweg de meeste klachten gingen over onze werving. Werving voor financiële steun is erg belangrijk voor Milieudefensie. Dat er klachten over binnenkomen is begrijpelijk. Meestal gaat het over de werving zelf en soms gaat het 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 was dat mensen liever eenmalig wilden doneren i.p.v. een lidmaatschap aan te gaan. Wervers gingen hier helaas in mee, terwijl de opdracht van Milieudefensie was om in te zetten op een doorlopend lidmaatschap. Dit resulteerde in onduidelijke communicatie.

Mensen die daarover contact met ons opnamen legden we uit hoe het zit. Ook bespraken we dit met onze straatwervers. Er was een pilot waarbij de wervers de eerste betaling via een QR scan inden.

Telemarketing

Telemarketing heeft in 2024 tot dezelfde opmerkingen als eerdere jaren geleid: eerder het feit dat men gebeld wordt, dan dat er inhoudelijk over het gesprek geklaagd is. Soms werd het gesprek als drammerig ervaren; de bevlogen (en daarom soms te fanatieke) wervers zijn hierop aangesproken. Zeker in gesprekken met bestaande leden is dit iets waar we zorgvuldig op moeten zijn.

Vooraf het aantal keren dat mensen gebeld worden is een reden om bij ons een klacht in te dienen. Gelukkig kan men zich bij de servicelijn elk moment afmelden voor Telemarketing.

Ook dit jaar weer zijn er technische storingen in het telefoonverkeer geweest. Hierdoor werd af en toe de verbinding verbroken. Of de telefoon ging enkele keren over en stopte daarna. Dat was hinderlijk voor de mensen die we benaderden. Bij geen gehoor laat Milieudefensie een bericht achter met een telefoonnummer waar mensen zich kunnen afmelden om gebeld te worden. Hier wordt frequent gebruik van gemaakt.

Opzeggen

De wachttijd bij het telefonisch opzeggen liep helaas regelmatig hoog op. Dit leidde uiteraard tot irritatie. De oorzaak hiervan ligt o.a. bij krapte op de arbeidsmarkt. Het blijkt voor de Telemarketing bureaus moeilijk aan voldoende mensen te komen. Onze overstap in mei naar een ander bureau heeft niet de verbetering gebracht waarop we hoopten.

Men maakte vaak gebruik van de mogelijkheid een mail te sturen naar de servicelijn om op te zeggen of de servicelijn te bellen. Zij zijn goed bereikbaar en ontvangen daarover regelmatig complimenten. Alle klachten over lange wachttijden worden direct doorgegeven aan het Telemarketingbureau