

Klachten

In totaal kwamen er in 2022 zo'n 94 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 over de inhoud van de gesprekken of de toon van het giftverzoek.

Straatwerving

We pakten het straatwerven weer op omdat corona zo goed als voorbij was. De gesprekken op straat werden over het algemeen als positief ervaren. De meest gehoorde klacht was 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 straatwervers.

Nieuw is dat we 3 klachten ontvingen van niet-herkende Alzheimer bij een geworven lid. Het lastige is dat Alzheimer, zeker bij een onbekende, lang niet altijd makkelijk is te herkennen. Dit heeft de aandacht bij onze wervers.

Telemarketing

Telemarketing heeft in 2022 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.

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.

Postverwerking

Wat al jaren een terugkerend fenomeen is, is dat we bij geretoureerde post de opmerking krijgen dat het versturen van post niet meer van deze tijd is, dan wel milieuvriendelijk is.

We zijn altijd blij als mensen ons ongewenste post retour sturen zodat we dit administratief kunnen verwerken. Zo verspillen we minder papier en maken we minder kosten. We willen graag onze leden en donateurs op die manier informeren die voor hen het prettigst is. Voor de één is dat op papier en voor de ander is dat digitaal.

De milieuvergelijking tussen papieren post en digitale post is echter niet helemaal goed te maken. Een nieuwsbrief die we digitaal versturen hoeft niet gedrukt, getransporteerd en opgehaald te worden. Er wordt dus energie, brandstof (voor transport) en materiaal (grondstoffen voor papier)

gespaard. Maar bits and bytes vliegen niet zomaar door de lucht. Ze transporteren en bewaren vraagt opmerkelijk veel energie. Elke zoekopdracht, elke e-mail, elke geraadpleegde webpagina kost stroom. Het allerbelangrijkste is dat we zowel voor de papieren uitgaven als de digitale nieuwsbrieven, de milieuvriendelijkste variant kiezen. Lees meer over onze milieuprestaties bij Intern milieubeleid

4 klachten met betrekking tot diversiteit, inclusiviteit en intersectionaliteit

In 2022 is Milieudefensie van start gegaan met een ontwikkelingsfocus op diversiteit, inclusiviteit en intersectionaliteit. Milieudefensie vindt het belangrijk om iedereen te betrekken bij het oplossen van de klimaatcrisis.

Om te kijken hoe we hier beter in worden, hebben we een nulmeting gehouden door een enquête uit te sturen over dit onderwerp.

Van de 43.000 mensen die de enquête kregen, hebben 3346 mensen deze ingevuld. Er zijn enkele klachten binnen gekomen over de vragen in de enquête over diversiteitskenmerken. Zij vinden dat persoonlijkheidskenmerken er niet toe doen wanneer je opkomt voor het milieu en het klimaat. Het onderwerp op zich roept weerstand op, waardoor sommige leden opzeggen.

