

# Klachtenregeling WWF-NL

## Hoe komt een klacht bij ons binnen

Contactformulier op [www.wwf.nl](http://www.wwf.nl)

Via het contactformulier op onze website kun je vragen, opmerkingen en klachten doorgeven. Een klacht komt met voorrang binnen in ons systeem en wordt dezelfde dag afgehandeld.

### E-mail

E-mails waarin het woord klacht of klagen is genoemd worden automatisch herkend als klacht door ons systeem en krijgen hoge prioriteit. Dat betekent dat ze dagelijks met voorrang worden behandeld.

### Post

Uit alle poststukken filteren we dagelijks klachten. Die krijgen hoge prioriteit en worden met voorrang afgehandeld.

### Telefoon

Telefonische klachten behandelen we direct. Mocht er meer informatie nodig zijn dan maken we een terugbelafpraak.

### Social media

Reacties via onze social media-kanalen (Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, Youtube) behandelen we zo snel mogelijk. Mocht er meer informatie nodig zijn dan komen we daarop terug.

## Afhandeltijd klachten

De normtijd voor het afhandelen van een klacht is 1 dag. Dat lukt helaas niet altijd, omdat we de klacht soms binnen de organisatie moeten uitzoeken. Wel geven we binnen 1 dag een reactie aan de betreffende persoon of organisatie dat we de klacht in behandeling hebben genomen.

## Registreren van klachten

De medewerkers van ons Customer Contact Center registreren alle klachten in de database. Ook opmerkingen, nuttige tips over hoe we ons werk beter kunnen doen of wensen ook genoteerd. Zo krijgen we meer inzicht in wat belangrijk is voor onze donateurs en waar we als organisatie aan kunnen werken om klachten te voorkomen.

## Klachtenrapportages

Van de geregistreerde klachten maken we verschillende rapportages, verdeeld in wekelijkse en maandelijkse klachten:

- Wekelijks: klachten rondom de bezorging van de WWF-magazines, met een splitsing tussen 1 keer of structureel niet ontvangen. De medewerkers van Informatie en Service checken of de klachten goed zijn geregistreerd. We geven de klachten door aan het betreffende verzendbedrijf, waar we wekelijks terugkoppeling van ontvangen over de status.
- Maandelijks; klachten rondom de bezorging van de WWF-magazines en alle producten die we versturen. Het Hoofd Customer Contact Center neemt deze regelmatig door met het Hoofd Producties en Inkoop, om het bezorgproces te verbeteren

Alle andere klachten die door medewerkers zijn geregistreerd worden in de rapportage verdeeld onder type klacht, inclusief de omschrijving van de klacht. Het Hoofd Customer Contact Center analyseert de klachten om structurele tekortkomingen bij de dienstverlening of werkwijze van de organisatie te signaleren en bespreekt dat met de betreffende afdelingen of medewerkers. Ook delen we die informatie met de organisatie en het Management Team.