



windpower
nijmegen

STEEK ENERGIE IN EIGEN MOLENS

Vragen- en klachtenprocedure Coöperatie WindpowerNijmegen

Algemeen

Vragen en klachten zijn belangrijke signalen voor de Coöperatie WindpowerNijmegen (WPN). Eenieder die contact met ons opneemt, is gemotiveerd om ons iets te laten weten en doet moeite door te schrijven of te bellen. In het bijzonder wanneer het leden en donateurs betreft, is het van groot belang vragen en klachten adequaat af te handelen. Daarnaast kan de coöperatie met die informatie processen verbeteren, inhoudelijke discussie aanscherpen en indien nodig oplossingsgericht handelen als er binnen de organisatie iets is misgegaan. Kortom, het is van belang dat onze coöperatie zorgvuldig omgaat met de klachten en vragen die haar bereiken.

Doelstelling van deze procedure

1. Vragen en klachten afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze, om de servicegraad naar alle relaties, en in het bijzonder leden en donateurs, te waarborgen.
2. Ten behoeve van bestuur inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten en kunnen leiden tot aanbevelingen in de werkprocessen of inhoudelijke koers.

Kanalen voor vragen en klachten

- Per brief, correspondentieadres: Fransestraat 2, 6524 JA Nijmegen
- Per e-mail: info@windparknijmegenbetuwe.nl

We beantwoorden de betrokken vraagsteller ook via deze kanalen.

Afhandeling vragen

Procesverantwoordelijke: secretaris en administratieve ondersteuner WPN.

Aanpak: We streven ernaar schriftelijke vragen (incl. e-mail) binnen 5 werkdagen te beantwoorden, de maximale afhandeltijd voor schriftelijke vragen is in principe 10 werkdagen. Elke e-mail die de coöperatie ontvangt, wordt automatisch beantwoord met een ontvangstbevestiging waarin deze termijn ook wordt benoemd.

De secretaris of administratieve ondersteuner van coöperatie WindpowerNijmegen handelen de vragen af. Wanneer zij over onvoldoende informatie beschikken, benaderen zij andere bestuursleden dan wel de bestuurder van Windpark Nijmegen-Betuwe BV om de informatie te verkrijgen. Indien het niet mogelijk is binnen 5 werkdagen een antwoord te sturen, wordt de vraagsteller schriftelijk op de hoogte gebracht dat het antwoord nog even op zich laat wachten. De secretaris of administratief ondersteuner bewaakt de afhandeling van de gestelde vragen.

Afhandeling klachten

Procesverantwoordelijke: secretaris WPN.

Aanpak: De **definitie van een klacht** is: Een geschreven uiting (per mail of per brief) van ongenoegen of ontevredenheid over een product, proces of dienst van WPN of de organisatie van de coöperatie in het algemeen.

Voor klachten geldt in eerste instantie dezelfde afhandeltijd (5 werkdagen) als voor alle andere vragen. Indien deze afhandeltijd wordt overschreden, wordt dit aan de vraagsteller schriftelijk kenbaar gemaakt. De maximale afhandeltijd voor een klacht is in principe 3 weken (15 werkdagen).

Klachten worden geregistreerd in het Klachtenregister. De volgende kenmerken van een klacht worden geregistreerd: datum ontvangst, contactnummer (indien van toepassing), NAW-gegevens,

telefoonnummer, e-mailadres, lid/geen lid, onderwerp en omschrijving klacht, status klacht (in behandeling / afgehandeld).

Klachten worden altijd door het bestuur van de coöperatie afgehandeld. De administratief ondersteuner stuurt de klacht door naar de secretaris. De secretaris beoordeelt of hij/zij de klacht kan afhandelen of dat deze in het bestuur wordt besproken. De secretaris stelt het bestuur en indien van toepassing ook de integriteitscommissie in ieder geval op de hoogte van de afgehandelde klacht. De klacht en het verstuurd antwoord worden door de secretaris gearchiveerd.

De klacht wordt uitgezocht en er wordt een oplossing of passend antwoord voor de vraagsteller geformuleerd. Het formuleren van het antwoord op een officiële klacht kan niet worden gedelegeerd aan de administratief ondersteuner.

Telefonisch contact

Ter aanvulling van schriftelijke afhandeling van vragen en klachten, kan het voorkomen dat ook telefonisch contact wordt opgenomen. In dat geval wordt een korte gespreksnotitie gemaakt in de WPN administratie. Indien het telefonisch contact een klacht betreft, wordt deze te allen tijde ook schriftelijk beantwoord.

Veel vragen / klachten van dezelfde soort

Veel vragen / klachten van dezelfde soort zijn vaak een indicatie van een proces- of communicatiefout. Indien de administratief ondersteuner of secretaris constateren dat veel dezelfde vragen of klachten binnenkomen, wordt dit z.s.m. gesignaleerd. Het bestuur (in eerste instantie secretaris en bestuurslid dat is belast met interne communicatie) overweegt dan z.s.m. of hierop actie wordt ondernomen, bv. in de vorm van een (extra) bericht aan leden/donateurs of een aanpassing in de werkprocedure.

Rapportage

Elk kwartaal maakt de secretaris een rapportage voor het bestuur en de commissie integriteit over aard, omvang en afhandeling van de klachten. In deze administratie is een clustering van onderwerpen opgenomen en een onderverdeling in klachten en vragen. Indien het klachten betreffen die meerdere leden aangaan of indien het bestuur en/of de integriteitscommissie het nodig acht, wordt de algemene ledenvergadering hierover geïnformeerd.