



NEXT NATURE

Externe klachtenregeling Next Nature

1. Algemeen

Deze klachtenregeling voorziet in het omgaan met klachten van verschillende relaties van Next Nature, waaronder:

- Bezoekers
- Leden
- Leveranciers
- Zakelijke relaties
- Subsidiegevers
- Sponsors
- Partners
- Sollicitanten

Deze regeling geldt **niet** voor klachten van medewerkers van Next Nature (vrijwilligers, collega's en stagiaires). Zij kunnen hun klachten melden bij hun leidinggevende of vertrouwenspersoon. Klachten zijn voor Next Nature een waardevolle bron van informatie en worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

2. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- Recht doen aan de klacht van onze relaties
- Beter inspelen op de behoeften van onze relaties
- Inzicht krijgen in aandachtspunten van de service van Next Nature
- Waar mogelijk de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren
- Informatie verschaffen aan het MT, de bestuurder en de Raad van Toezicht over het aantal, de soort en de ernst van de klachten
- Voldoen aan de gestelde [\(CBF\)](#)-normen

3. Definitie van een klacht

Een klacht wordt beschouwd als **iedere uiting van ongenoegen** over het handelen, of het niet handelen, van Next Nature.

4. Het aannemen en registreren van de klacht

Alle klachten worden, indien mogelijk, **direct en uiterlijk binnen 5 werkdagen in behandeling genomen** door de aangewezen persoon bij Next Nature.

De klachten worden geregistreerd met vermelding van onderstaande gegevens van de melder van een klacht:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Manieren om een klacht te melden:

- **Mondeling**
 - Telefoonnummer: 040-250 4620
 - Een medewerker probeert de klacht direct mondeling af te handelen. Indien overleg noodzakelijk is, wordt de klager teruggebeld. De verwachte terugkoppel tijd wordt dan direct aangegeven.
- **Schriftelijk**
 - Een klacht kan worden ingediend via e-mail office@nextnature.net of via het postadres Next Nature (Noord Brabantlaan 1A ,5652 LA Eindhoven)of via de contactpagina op de website
 - Binnen twee weken na ontvangst ontvangt de klager een formele reactie. Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, ontvangt de klager een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, procedure, contactpersoon).

5. Het afhandelen van een klacht

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer:

- De klager een antwoord heeft ontvangen.
- Next Nature alles in het werk heeft gesteld om de klacht naar behoren af te handelen en herhaling te voorkomen.

Indien de klager de klacht intrekt, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

De registratie van de klacht wordt 5 jaar bewaard, tenzij de klager verzoekt om vernietiging. In dat geval wordt de klacht geanonimiseerd in het registratiesysteem bewaard.

6. Interne organisatie

- Ten minste eenmaal per kwartaal vindt er intern een evaluatie plaats van de ingediende klachten om:
 - De kwaliteit van de organisatie te toetsen
 - Structurele signalen vroegtijdig te onderkennen
 - De communicatie met de doelgroep te verbeteren
- Ten minste eenmaal per jaar worden het MT, de bestuurder en de RvT schriftelijk geïnformeerd over het aantal, de soort en de ernst van de klachten.

De coördinator externe klachten is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het klachtenbeleid.