



Klachtenregeling Stichting Rotterdams Milieu Centrum

Stichting Milieu Centrum Rotterdam (RMC):

Het RMC heeft als doel om van Rotterdam een natuur- en milieuvriendelijke stad te maken. Een stad waar het goed, gezond en veilig wonen is. Hiervoor heeft RMC tal van initiatieven opgezet en is RMC in continuïteit actief om en deze te verbeteren en om nieuwe soortgelijke en innovatieve initiatieven toe te voegen, samen met Gemeente en inwoners van Rotterdam. De bestuurlijke verantwoordelijkheid binnen RMC ligt bij het Bestuur van RMC.

Doel van de Klachtenregeling:

Deze klachtenregeling van RMC heeft vooral en voornamelijk als doel om:

- Recht te doen aan de klacht van een relatie en deze naar tevredenheid op te lossen.
- Inzicht te krijgen in externe tekortkomingen van RMC en beter in te spelen op behoeften.
- Het bestuur van RMC inzicht te verschaffen in het aantal, soort en ernst van klachten.
- Een betere serviceverlening door het waar nodig aanpassen van werkprocessen.
- De administratieve procedures bij RMC waar nodig te optimaliseren.
- Transparantie van RMC te stimuleren en te voldoen aan de gestelde CBF-normen.

Doelgroep Klachtenregeling:

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met iedere inwoner van Rotterdam die betrokken is of wordt bij de uitvoering van de opdrachten en werkzaamheden van RMC, alsmede op individuele donateurs en soortgelijke betrokkenen. De klachtenregeling ziet niet toe op zakelijke relaties, B2B, eigen medewerkers, vrijwilligers, onze stagiaires en soortgelijke betrokkenen. Voor hen gelden interne procedures.

Wat is een Klacht:

RMC ziet een klacht als een uiting van onvrede van een persoon over een handeling, of het nalaten daarvan, van één van onze medewerkers die voor de klager aantoonbare nadelige gevolgen heeft (gehad) of zou kunnen hebben, dan wel kan hebben, en ziet in een klacht een motivatie om haar communicatie nog verder te verbeteren. Een klacht kan door een klager laagdrempelig en kosteloos worden ingediend bij RMC.

De Klacht en haar Inhoud:

- Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend per mail, brief of klachtenformulier.
- Indien een klacht op een andere wijze bij RMC binnenkomt (telefonisch) dan zal de KC dit doorgeven aan de/een betrokken medewerker en laten opnemen in schriftelijke vorm.
- Een klacht wordt altijd door klager voorzien van relevante feiten, namen en gedragingen, data, argumenten, concrete beschrijvingen, en bewijsstukken.
- De klager geeft door het indienen van een/de klacht bij RMC toestemming aan RMC om de hiervoor genoemde procedures en interne communicatie te volgen.
- Een klacht wordt niet later dan 3 (drie) maanden na een incident of voorval waarop de klacht betrekking heeft (uiteindelijk) ingediend bij de KC van RMC.
- De beslissing op een klacht kan eenmaal voor ten hoogste 4 (vier) weken worden verdaagd, waarbij de indiener van de klacht wordt van de verdaging in kennis gesteld.

Werking van de Klachtenregeling:

- Een klacht wordt door klager eerst voorgelegd aan de betreffende medewerker van RMC om gezamenlijk tot een bevredigende oplossing voor alle betrokkenen te komen.
- Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld door RMC.
- Indien een klacht niet binnen 2 (twee) weken tot een oplossing komt, dan kan klager de klacht schriftelijk indienen bij de Klachtcoördinator (KC) die bereikbaar is op kc@rotterdamsmilieucentrum.nl
- De KC zal de ontvangst van de klacht binnen 5 (vijf) werkdagen per email bevestigen aan de klager en een toelichting verstrekken op het vervolg van de klachtenprocedure.
- De KC zal contact opnemen met de betrokken interne medewerker voor achtergronden.
- De KC zal het Bestuur van RMC informeren over de klacht en haar inhoud.
- De KC zal bij zeer ernstige klachten direct contact opnemen met het Bestuur van RMC. De KC zal de klacht binnen 6 (zes) weken na het moment van indienen behandelen.
- De KC zal indien gevraagd dan wel indien hij dat gewenst acht persoonlijk contact opnemen met klager en eventueel een persoonlijk bemiddelingsgesprek beleggen.
- Een klacht over de KC zal worden behandeld door het Bestuur van RMC.
- De KC zal contact opnemen met de klager omtrent de uitkomst van de behandeling van de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- De KC zal zowel de medewerker als het Bestuur van RMC informeren over de uitkomsten.

Klacht niet in behandeling genomen:

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- zij betrekking heeft op een voorval, een incident of een gedraging waarover al eerder is geklaagd bij en/of die klacht is behandeld door RMC.
 - de klacht, in enige vorm, qua voornamelijke inhoud, reeds is ingediend bij een andere klachteninstantie of een rechterlijke of een arbitrage-instantie.
 - de klacht die wordt ingetrokken wordt stopgezet door de klager, dan zonder afwikkeling.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 (twee) weken na ontvangst van het klaagschrift, in kennis gesteld.

Directie Stichting Milieu Centrum Rotterdam, Rotterdam, oktober 2024