

De KNRM hoort het graag als donateurs, hulpvragers, vrijwilligers of andere relaties – om wat voor reden dan ook – ontevreden zijn over ons werk, communicatie en/of activiteiten. Allereerst om de eventuele fout (voor zover mogelijk) te kunnen herstellen, maar ook om onze procedures of werkwijzen te blijven verbeteren.

WAT VERSTAAT KNRM ONDER EEN KLACHT?

De KNRM verstaat onder een “klacht” iedere (mondelijke of schriftelijke) uiting van onvrede van een persoon of instantie over (i) het beleid en/of de standpunten van de KNRM of (ii) over een specifieke, uiting, handeling of gedraging van (een medewerker of vrijwilliger) van de KNRM.

Hoe komen klachten binnen?

- Via ons online klachtenformulier of per e-mail via [info@knrm.nl]
- Telefonisch [0255 548454] of per post [Haringkade 2, 1976 CP IJmuiden]

Aard van de klachten

De klachten die binnenkomen verdelen wij grofweg in de volgende categorieën:

- klachten met betrekking tot ons beleid;
- klachten met betrekking tot onze organisatie;
- klachten met betrekking tot onze marketing en fondsenwerving;
- klachten met betrekking tot de vaarwijze van onze reddingboten of ons rijdend materieel;

Afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht, beantwoorden onze secretariaatsmedewerkers de klacht zelf, of zorgen zij ervoor dat een betrokken medewerker reageert.

Hoe worden klachten afgehandeld?

De KNRM probeert telefonische klachten direct te beantwoorden, of indien nodig, zo snel mogelijk de persoon die de klacht heeft ingediend, terug te (laten) bellen.

Vragen die binnenkomen via e-mail of per brief, beantwoorden wij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na binnenkomst.

Indien een persoon of instantie ontevreden is over de wijze waarop de KNRM een klacht heeft behandeld, kan dit worden gemeld aan de teamleider secretariaat via secretariaat@knrm.nl. Uiterlijk binnen 10 dagen zal hierop worden gereageerd.

Lees verder op pagina 2.

Vervolg van pagina 1.

Social media

Klachten op sociale media over de KNRM worden zo snel mogelijk opgepakt door ons sociale media team. Sommige uitlatingen kunnen te persoonlijk zijn om via social media af te handelen. In deze gevallen wordt men doorverwezen naar de klachtenprocedure.

Registratie en rapportage

De KNRM registreert alle klachten, ook anonieme klachten. Klachten worden gedurende vijf jaar bewaard, tenzij er een tussentijds verzoek tot verwijdering wordt ingediend. Klachten worden op de aard van de onderwerpen gerapporteerd aan het management team.

Centraal Bureau voor Fondsenwerving

De KNRM is erkend door het CBF. Het CBF houdt toezicht op het functioneren van goede doelen. Ook hier kunnen personen en instanties terecht met klachten. Het CBF neemt klachten alleen in behandeling wanneer deze eerst bij de KNRM zijn ingediend.