

We stellen het erg op prijs dat je bereid bent deel te nemen aan deze enquête. We hopen hiermee de afhandeling van de klachten binnen onze eenheid te verbeteren. Je antwoorden blijven anoniem en kunnen later op geen enkele manier tot jou terug worden gevoerd.

VRAAG1

1. Welke informatie heb je gekregen over de klacht?

- ☐ Kopie klachtbrief
- ☐ Kopie klachtbrief + verslag intakegesprek met klager
- ☐ Anders, namelijk : _____
- ☐ Geen informatie

VRAAG2

2. Heeft de klachtbehandelaar je persoonlijk benaderd over de klacht?

- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Ja, in persoon
- ☐ Via mail
- ☐ Anders, namelijk : _____
- ☐ Nee

VRAAG3

3. Bij de start van een klachtenprocedure geeft de klachtbehandelaar je informatie over het verdere verloop ervan.

We vragen je om hiervoor twee rapportcijfers te geven. Het eerste gaat over jouw beoordeling / tevredenheid over de informatie en

het tweede over het belang dat je hecht aan die informatie

	Oordeel(1 - 10)	Belang(1 - 10)
De gegeven informatie over het verloop van de klachtenprocedure		

VRAAG4

4. Heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen jou en de klager?

- ☐ Ja → Vraag 6
- ☐ Nee

VRAAG5

5. Kun je vertellen waarom er geen bemiddelingsgesprek is

geweest?

(Hier kan ook een meerkeuze antwoord met bijv. klager had geen behoefte, ik heb niets gehoord, ja, namelijk)

VRAAG5A

5. Kun je vertellen waarom er geen bemiddelingsgesprek is geweest?

- ☐ Klager had geen behoefte
- ☐ Klacht is afgedaan door klachtbehandelaar
- ☐ Nog een antwoordcategorie? (JH)
- ☐ Ja, want : _____
- ☐ Nee, mij niet bekend

Naar vraag 7

VRAAG6

6. Het bemiddelingsgesprek kun je op verschillende manieren ervaren hebben.

We willen graag over onderstaande aspecten weer twee rapportcijfers:

het eerste over jouw beoordeling/tevredenheid daarover, het tweede over hoe belangrijk je dit vindt.

Er werd goed uitgelegd wat het doel was van het gesprek

Ik kreeg genoeg ruimte om te reageren op de visie van de klager

Er werd met respect voor mij met mij gesproken

VRAAG7

Deze vraag gaat over de rol van je leidinggevende 7. De opstelling van de leidinggevende bij de behandeling van klachten over zijn/haar medewerkers verschilt. We willen hierover ook graag twee rapportcijfers, het eerste over jouw beoordeling / tevredenheid, het tweede over het belang dat je hecht aan dit aspect

Mijn leidinggevende toonde zich betrokken bij de behandeling van de klacht

Oordeel(1 - 10)

--	--

Belang(1 - 10)

--	--

VRAAG8

8. Heb je een kopie ontvangen van de afdoeningsbrief aan de klager?

- ☐ Ja
☐ Nee → vraag 10

VRAAG9

In hoeverre ben je het eens met de volgende stelling?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
9. Ik kan me vinden in de inhoud van de afdoeningsbrief	☐	☐	☐	☐	☐

VRAAG10

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
10a. Een volgende keer zal ik rekening houden met deze ervaring	☐	☐	☐	☐	☐
10b. De politieorganisatie zal veranderingen doorvoeren	☐	☐	☐	☐	☐

VRAAG11

11. Als je terugkijkt op de totale behandeling van de klacht, welk rapportcijfer zou je dan hiervoor geven?

(1 - 10)

--	--

VRAAG12

12. Is je vertrouwen in het klachtenbeleid van het korps door de behandeling van deze klacht:

- ☐ toegenomen?
☐ gelijk gebleven?
☐ afgenomen?

VRAAG13

13. Hier is ruimte voor opmerkingen over jouw ervaringen, die niet bij voorgaande vragen aan de orde kwamen.
