

Onderwerpen Bloemblad 13 maart 2014

Valt niet onder de reikwijdte

Enquetes klagers

- Eerste set is verzonden.
- Gebruik e-mailadres voor enquetes is juridisch akkoord, is gechecked door 10.2.e.
- Aankondiging in brief/mail informele afdoening op advies Communicatie (10.2.e.), 10.2.e. akkoord)
- Aandachtspunt eenheden: Aan klagers die geen emailadres hebben vermeld, wordt door de klachtbehandelaars gevraagd dit op te geven.
- In de huidige evrsie gaat het om afdoening in de informele fase. Met de voorzitters/klachtencommissies bespreken wat zij t.b.v. formele fase willen aanvullen.

Enquetes klagers zonder e-mailadres

Ook klagers zonder emailadres moeten kunnen worden bevraagd. Daarvoor wordt de volgende werkwijze voorgesteld:

- De klachtencoördinatoren nemen in het werkblad dat ze mailen, ook de klagers op die geen emailadres hebben (sommige eenheden doen dat al)
- De klachtencoördinatoren krijgen bij de klagers zonder emailadres een code en bellen die klager
- Vullen aan de hand van de antwoorden het digitale formulier in.

Klachtenenquête beklagden

Omdat het ook belangrijk is hoe beklagden de klachtenprocedure ervaren, zullen ook aan hen de digitale enqueteformulieren worden gestuurd. Voorstel is hen de vragen voor te leggen die ook aan de klager worden gesteld (b.v. ben je voldoende geïnformeerd, voel je je serieus genomen), aangevuld met vragen over de steun vanuit de leidinggevende.

- Suggesties/aanvullingen?
- Per wanneer starten
- Registreren alle eenheden de beklagden?

(Ik heb 10.2.e. gevraagd om de platte tekst, t.b.v. bespreken met Bloemblad).

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte