

Concepttekst enquête kwaliteitsonderzoek klachtbehandeling - beklagden

Tekst bij mail waarmee de enquête wordt toegezonden:

De klacht over een optreden waar jij bij betrokken was, is afgehandeld. We zijn benieuwd hoe je de behandeling van deze klacht hebt ervaren. We willen de kwaliteit van onze klachtenafhandeling continu verbeteren. Daarom stellen we het op prijs als je deze enquête wilt invullen.

Openingstekst

Dit is de vragenlijst over je ervaringen bij de behandeling van de klacht. Het invullen daarvan is volstrekt anoniem.

Welke informatie heb je gekregen over de klacht

☐	Kopie klachtbrief		
☐	Kopie klachtbrief + Verslag intakegesprek met klager		
☐	Anders, namelijk		
☐	Geen		

In hoeverre ben je het eens met onderstaande stelling?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De klachtbehandelaar heeft mij goed geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtenprocedure	☐	☐	☐	☐	☐

Toelichting op de score (niet verplicht):

◀
▶

Heeft de klachtbehandelaar je persoonlijk benaderd over de klacht?

☐	Ja, telefonisch		
☐	Ja, in persoon		
☐	via mail		
☐	Anders, namelijk		
☐	Nee		

Toelichting op de score (niet verplicht):

◀
▶

Hoe belangrijk is dit voor je?

	Heel onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Heel belangrijk
Goede informatie over het verloop van de klachtenprocedure	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen jou en de klager?

☐	Ja		
--------------------------	----	--	--

Concepttekst enquête kwaliteitsonderzoek klachtbehandeling - beklaagden



Nee

Kun je vertellen waarom er geen bemiddelingsgesprek is geweest?

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

Wat zijn uw ervaringen tijdens uw bemiddelingsgesprek met de betrokken klager en de klachtbehandelaar?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Er werd goed uitgelegd wat het doel was van het gesprek	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kreeg genoeg ruimte om te reageren op de verklaring van de klager	☐	☐	☐	☐	☐
Er werd met respect met mij gesproken	☐	☐	☐	☐	☐

Deze vraag gaat over de rol van je leidinggevende

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Mijn leidinggevende was betrokken bij de behandeling van de klacht	☐	☐	☐	☐	☐

Toelichting op de score (niet verplicht):

Hoe belangrijk is dit voor je?

	Heel onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Heel belangrijk
Betrokkenheid leidinggevende	☐	☐	☐	☐	☐

Heb je een kopie ontvangen van de afdoeningsbrief aan klager?



Ja



Nee

Ik kan me vinden in de inhoud van de afdoeningsbrief

☐ Helemaal mee oneens		
☐ Mee oneens		
☐ Neutraal		
☐ Mee eens		
☐ Helemaal mee eens		

Concepttekst enquête kwaliteitsonderzoek klachtbehandeling - beklagden

Heeft deze klacht invloed op je optreden in de toekomst?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Een volgende keer zal ik rekening houden	☐	☐	☐	☐	☐
De politie-organisatie zal veranderingen doorvoeren	☐	☐	☐	☐	☐

Wil je je reactie toelichten?

Tot slot kunt je hier opmerkingen kwijt die je nog wilt meegeven.

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

1 to 10

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

☐ toegenomen?		
☐ gelijk gebleven?		
☐ afgenomen?		

Als laatste willen we graag je geslacht en je leeftijd vragen;

Geslacht:

☐ Man		
☐ Vrouw		

Uw leeftijd:

15 to 99