

Concepttekst enquête kwaliteitsonderzoek klachtbehandeling - beklaagden

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

<input type="checkbox"/>	Kopie klachtbrief		
<input type="checkbox"/>	Kopie klachtbrief + Verslag intakegesprek met klager		
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toelichting op de score (niet verplicht):

⏪
⏩

Heeft de klachtbehandelaar je persoonlijk benaderd over de klacht?

<input type="checkbox"/>	Ja, telefonisch		
<input type="checkbox"/>	Ja, in persoon		
<input type="checkbox"/>	via mail		
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen jou en de klager?

<input type="checkbox"/>	Ja		
--------------------------	----	--	--

Concepttekst enquête kwaliteitsonderzoek klachtbehandeling - beklagden

<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kreeg genoeg ruimte om te reageren op de verklaring van de klager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werd met respect met mij gesproken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting op de score (niet verplicht):

Hoe belangrijk is dit voor je?

	Heel onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Heel belangrijk
Betrokkenheid leidinggevende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Heb je een kopie ontvangen van de afdoeningsbrief aan klager?

<input type="radio"/>	Ja		
<input type="radio"/>	Nee		

Ik kan me vinden in de inhoud van de afdoeningsbrief

<input type="radio"/>	Helemaal mee oneens		
<input type="radio"/>	Mee oneens		
<input type="radio"/>	Neutraal		
<input type="radio"/>	Mee eens		
<input type="radio"/>	Helemaal mee eens		

Concepttekst enquete 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De politie-organisatie zal veranderingen doorvoeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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:

<input type="radio"/> toegenomen?		
<input type="radio"/> gelijk gebleven?		
<input type="radio"/> afgenomen?		

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

Geslacht:

<input type="radio"/> Man		
<input type="radio"/> Vrouw		

Uw leeftijd:

 15 to 99