

Agendapunt vergadering Teamchefs VIK

Datum	11 maart 2015
Bloemblad	Klachten
Onderwerp	Klachtenmonitor (enquête burgers)
Doel bespreking	Besluitvormend

Op 1 januari 2014

De klachtenmonitor is op 1-1-2014 van start gegaan. Najaar 2014 heeft een evaluatie plaatsgevonden met een werkgroep vanuit de klachtencoördinatoren (MN, LE, LB), begeleid door ^{10.2.6} (NN, expert op gebied van monitoring) en ^{10.2.6}.

Door diverse omstandigheden zijn opmerkingen evaluatie nog niet verwerkt (toelichting ter vergadering). Onderzoek zal waarschijnlijk later dit jaar worden geborgd bij Expertisecentrum Kwaliteitsonderzoek. Voorstel dit jaar nog "oude" versie te gebruiken en m.i.v. 1-1-2016 met nieuwe versie te starten, waarin evaluatie is meegenomen.