Nr. 4

[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: maandag 5 oktober 2015 8:54
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: verlof op [redacted]

Hallo [redacted],

Lastig hoor.
Je hebt duidelijk proberen te krijgen wat de klager werkelijk dwars zit en bent daar, neem ik aan, serieus op ingegaan.
Maar in de klachtenprocedure staat ook:

- De klager wordt de gelegenheid geboden te worden gehoord. Horen kan, als de klager daarmee instemt, telefonisch. De klachtencoördinator overlegt met de behandelaar wie de hoorzitting doet. Bij bejegeningsklachten is dit altijd de teammanager. De behandelaar maakt van het horen een zakelijk verslag.

Hoe je dat moet interpreteren, is een beetje de vraag. Je zou kunnen zeggen dat de klager er al mee had ingestemd telefonisch te worden gehoord.
Is het nu zo dat hij daarop wil terugkomen? En een hoorzitting wil? Als dat het geval is, dan is hij telefonisch gehoord en wil hij ook nog eens face to face worden gehoord. Hoe vaak moet iemand worden gehoord in een klachtenprocedure? Daarover is niets geregeld.
Als je als uitgangspunt hebt dat de klacht, koste wat kost, naar tevredenheid moet worden opgelost, zou je kunnen overwegen hem nog eens te horen. Maar of [redacted] daar dan bij moet zitten? Dat vind ik wel een beetje ver gaan, en mogelijk wil hij dan ook van de gelegenheid gebruik maken om de hele inhoud nog eens over te doen, nu de bezwaarjuriste er toch bij is aangeschoven.
Het verschil van inzicht lijkt duidelijk en we mogen aannemen dat de standpunten daarover niet meer wijzigen. Dan is een nieuw gesprek niet zinvol lijkt me.

Ik kan het ook nog eens aan [redacted] vragen, als je wilt.

Groet van [redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 1 oktober 2015 15:12
Aan: [redacted]
Onderwerp: Re: verlof op [redacted]

Prima!

Ik heb gisteren weer gesproken met de heer [redacted] en hij wil nu een driegesprek met mij een [redacted] over verschil van inzicht over wat er in het gesprek van 12 september zou zijn gezegd. Mijn indruk is dat dit geen toegevoegde waarde heeft voor oplossing van de klacht omdat beide verschil van mening hebben over de aard en inhoud van het gesprek. Zou jij voor mij nog ff willen checken of ik in klachtprocedure verplicht ben om zijn verzoek te honoreren ofdat ik kan volstaan met mijn telefonische horen van afgelopen twee dagen?

Hoor graag van je.

Groet [redacted]

Verstuurd vanaf mijn iPad