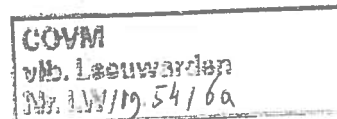


Onderwerp: FW: klachten afhandeling



Van: N.v.Rijn.Kooistra@mindef.nl
Verzonden: 12 nov. 2018 10:43
Naar:
Cc: Onderwerp: RE: klachten afhandeling

Goedemorgen heren,

Helaas was ik vanwege diverse omstandigheden nog niet toegekomen aan de beantwoording van diverse klachten.

Meneer, u hebt aangegeven dat er twee klachten van u niet in het overzicht terug komen die vanmiddag wordt behandeld in het COVM-overleg. De laatste registreerde klacht op uw naam die we hebben kunnen terugvinden is van mei jl.

De betreffende data komen inderdaad niet voor in het overzicht. We hebben hiervoor een verklaring proberen te vinden. In uw scan zie ik dat de tijdstip met pen is ingevuld. Dat kan er op wijzen dat het formulier niet helemaal digitaal is ingevuld. Als een digitaal klachtenformulier niet compleet is ingevuld, dan wordt het formulier niet automatisch verwerkt en krijgen wij deze klacht niet te zien. Sinds augustus jl. krijgen mensen die het formulier juist hebben ingevuld een bevestiging via de e-mail op het adres dat men heeft ingevuld. Dit is een verbetering in het systeem, maar helaas is dit dus niet gebeurd bij deze twee klachten.

We zullen vanmiddag in het overleg hier nogmaals aandacht voor vragen. Naast het invullen van het digitale formulier kan men overigens nog steeds bellen naar het landelijke klachtennummer 0800-0226033. Het is de bedoeling om dan luid en duidelijk de boodschap in te spreken op de voicemail voorzien van naam en telefoonnummer en/of e-mailadres. Anders kunnen we achteraf ook geen contact opnemen. Dat is frustrerend voor alle partijen die bij de correcte afhandeling van klachten zijn betrokken.

Met vriendelijke groet,
Natasja van Rijn-Kooistra

Waarnemend Hoofd Sectie Communicatie Vliegbasis Leeuwarden / senior communicatie adviseur

----- Doorgestuurd bericht -----

Onderwerp: klachten afhandeling

Datum: Tue, 30 Oct 2018 16:05:56 +0100

Aan: Rien Mudde

<rien.mudde@rijksoverheid.nl>

Geachte heer Mudde,

Alhoewel het teleurstellend is dat klachten alleen per klachtenformulier kunnen worden ingediend, heb ik dit toch twee maal gedaan.

De eerste keer op 3 augustus en daarna op 28 september. Beide keren met het verzoek per e-mail te reageren. Een reactie is echter nooit gekomen en ik zie in de vergaderstukken voor 12 november dat mijn twee klachten ook niet zijn geregistreerd op de afhandelingslijst.

Ter informatie ontvangt u hierbij mijn klachten als bijlage.

Het is natuurlijk niet rampzalig, maar het is verre van een goede omgang met de burens, zoals defensie zich graag profileert.

Met vriendelijke groeten,

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.