

Bijlage evaluatie meldpunt ETP

Op zaterdag 17 april hebben wij kennis genomen van het artikel in het DvhN waarin aandacht was voor het ETP meldpunt. Daarin lazen wij dat er meer meldingen van klachten waren gedaan dan het ons op dat moment bekende aantal van twee. We hebben hierop nogmaals in onze systemen gekeken of deze meldingen er in stonden en zo ja waarom ze niet bij ons bekend waren. Tot onze spijt hebben we moeten constateren dat een 5 tal ingediende meldingen aan onze aandacht zijn ontsnapt. We nemen elke klacht serieus en hebben deze meldingen dan ook direct opgepakt en doorgezet naar de RUDD ter behandeling.

Wij hebben onderzocht waarom deze zaken niet zijn opgemerkt. Ik kan u melden dat voor het meldpunt een apart zaaktype is gemaakt om de meldingen inzichtelijk te maken en meteen actie op te kunnen ondernemen bij binnenkomst. Helaas is gebleken dat de meldingen in de praktijk niet goed in beeld waren. En dat de huidige wijze van signalering van dergelijke meldingen te kwetsbaar was ingeregeld.

Met deze constatering zijn we direct aan de slag gegaan om te zorgen dat deze meldingen nu beter in beeld zijn en worden opgepakt door onze medewerkers. We hebben ons systeem hierop aangepast zodat direct adequaat kan worden gehandeld als een klacht of melding via het meldpunt wordt ingediend.

Een van de twee melders hebben wij reeds gesproken en uitgelegd hoe de meldingen aan onze aandacht zijn ontsnapt. Daarbij hebben we aangegeven dat we het erg vervelend vinden dat de meldingen niet zijn opgemerkt en dat we er wel direct werk van hebben gemaakt. We hebben de zaken nu op orde en u kunt erop vertrouwen dat de afhandeling van de meldingen nu goed is geregeld.