



CENTRAAL

U Centraal
Pieterskerkhof 16
3512 JR Utrecht
030-2361770
info@u-centraal.nl
www.u-centraal.nl

KvK 57243484
IBAN NL12 TRIO 0781387396

U Centraal
t.a.v. de heer G. Jongetjes, directeur-bestuurder

datum: 19 december 2016
kenmerk: 161213-ADV-CRUCe-ECTO
van: Cliëntenraad U Centraal
bereikbaar: clienraad@u-centraal.nl
onderwerp: Advies ECTO 2016

Geachte heer Jongetjes, beste Gert,

De cliëntenraad sprak op 12 december jl. met u over de resultaten van het ECTO 2016. De raad kondigde aan u over dit onderwerp schriftelijk te adviseren en maakt hierbij gebruik van zijn recht om u ongevraagd te adviseren.

Het ECTO is een belangrijk en waardevol middel om de tevredenheid van cliënten over een bepaald product van U Centraal te meten. Daar waar het ICTO een globaal beeld geeft, biedt het ECTO de mogelijkheid om bepaalde vragen en onderwerpen verder uit te diepen. Studenten die het onderzoek uitvoeren doen de organisatie aanbevelingen over hoe de dienstverlening aan cliënten verbeterd zou kunnen worden.

De cliëntenraad vindt het van het grootste belang dat deze resultaten en aanbevelingen een plek krijgen in de beleidscyclus van de organisatie en de teams. U geeft aan dat dit op punten al gebeurt maar vertelt ook dat hierin ruimte voor verbetering is. De cliëntenraad pleit voor het vertalen van de uitkomsten van het ECTO in concrete verbeteracties die de cliënten ten goede komen in:

- De management review
- De teamplannen
- Het jaarplan, indien van toepassing
- De actielijst verbeterpunten MT

Om te monitoren in hoeverre de resultaten van het ECTO nu worden geanalyseerd en vertaald in concrete verbeteracties vroeg de raad u om de teamplannen 2017 van de teams die in 2016 meededen met het ECTO. In de Overlegvergadering van januari 2017 zullen we de conclusies uit deze monitoring met u bespreken.

De Cliëntenraad hoopt met dit advies een positieve bijdrage te leveren en wacht uw schriftelijke reactie af.

Met vriendelijke groet,

Carolien van Hoogenhuyze, Voor deze,

Annemarije Bousema, Functionaris medezeggenschap en compliance



CENTRAAL