



**Het Ombudsman/DIALOG-programma van UTC** is een vertrouwelijk communicatiekanaal dat ontwikkeld is om duidelijke en begrijpelijke communicatie mogelijk te maken.

## BASISINFORMATIE OVER HET OMBUDSMAN/DIALOG-PROGRAMMA

- Het Ombudsman/DIALOG-programma dient als een intermediair voor communicatie tussen u en het management. Het programma is al sinds 1986 met succes actief.
- Ombudsman/DIALOG is een alternatief voor traditionele communicatiekanalen, zoals supervisors, Human Resources of Business Practices.
- Ombudsman/DIALOG stuurt uw vraag of probleem na het verwijderen van informatie waarmee u geïdentificeerd zou kunnen worden, naar het management voor een reactie.
- Reacties zijn afkomstig van het management.
- Ombudsman/DIALOG is vertrouwelijk (omdat de identiteit van de persoon die de kwestie naar voren brengt beschermd wordt), neutraal (omdat het noch het management, noch de medewerkers verdedigt) en onafhankelijk (omdat het los staat van het management).
- Ombudsman/DIALOG verwerkt elke vraag of probleem, behalve in die gevallen waar de kwestie onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt of wettelijk beperkt wordt.
- De Ombudsman behandelt meer complexe problemen, waaronder problemen met betrekking tot wettelijke naleving. DIALOG is bedoeld voor minder complexe problemen en werkt uitsluitend door middel van schriftelijke vragen en schriftelijke antwoorden. Als een meer complex probleem ingediend wordt via DIALOG, wordt het doorverwezen naar een Ombudsman.
- Omdat Ombudsman/DIALOG een vertrouwelijk kanaal is, kan het geen berichten namens het bedrijf accepteren over claims of juridische zaken.

## HOE OMBUDSMAN/DIALOG WERKT

- De Ombudsman en de DIALOG-coördinatoren werken voor het hoofdkantoor van UTC.
- Alleen de Ombudsman en de DIALOG-coördinatoren kennen de identiteit van een persoon die een vraag indient bij de Ombudsman/DIALOG. Een vraag aan de Ombudsman/DIALOG kan ook anoniem ingediend worden.
- De reactietijden voor DIALOG's zijn over het algemeen 14 dagen of minder (met uitzondering van de postafhandeling voor papieren DIALOG's). Omdat de vragen die door de Ombudsman afgehandeld worden complexer zijn, kan de reactietijd over het algemeen langer dan 14 dagen duren.

## HOE HELPT OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG kan het eenvoudiger maken om een vraag te stellen, een kwestie te melden, een verandering te suggereren, een probleem te melden of om iemand een complimentje te geven.
- Ombudsman/DIALOG is opgezet om een veilig communicatiekanaal te zijn voor het melden van problemen. De Ombudsmannen zijn getrainde mediators.
- Door kwesties te melden, kunnen er verbeteringen binnen het bedrijf plaatsvinden.
- In de afgelopen vijf jaar resulteerde ongeveer de helft van de aanvragen voor verandering ook daadwerkelijk in een verandering. Ombudsman/DIALOG verbetert UTC.

## VAAGGESTELDE VRAGEN

### V. Hoe kan ik contact opnemen met een Ombudsman?

- A. U kunt de UTC Ombudsman gratis bellen op 800.871.9065. Als u van buiten de VS belt, gebruik dan de gratis toegangscode van A&T Direct®. Deze vindt u op [www.business.att.com/bt/access.jsp](http://www.business.att.com/bt/access.jsp)

### V. Wat zijn de stappen als ik DIALOG gebruik?

- A. Schrijf een papieren DIALOG, met behulp van het formulier in de DIALOG-box of download het op [www.utc.com](http://www.utc.com). Stuur het formulier naar DIALOG, UTC, Hartford CT 06101, Verenigde Staten. U kunt ook gebruikmaken van eDIALOG, door middel van een beveiligde internetsite, die offsite gehost wordt door een onafhankelijke contractant van UTC, op [https://edialog.confidential.utc.com](http://https://edialog.confidential.utc.com)



### V. Hoe wordt de vertrouwelijkheid voor eDIALOG gegarandeerd?

- A. eDIALOG is een beveiligd, versleuteld, op het internet gebaseerd systeem dat offsite gehost wordt door een contractant die onafhankelijk is van UTC. Het maakt gebruik van een wachtwoordsysteem dat uitsluitend bediend wordt door de persoon die een kwestie meldt. Bij het schrijven van een eDIALOG maakt de schrijver een persoonlijke code (een combinatie van cijfers en letters) en een volgcode (een combinatie van cijfers en letters). De schrijver kan de reactie van het management ophalen door middel van de zelfgemaakte code en volgcode. Er is geen ander volgmechanisme.

### V. Waar kan ik meer informatie krijgen?

- A. Voor meer informatie over het Ombudsman/DIALOG-programma van UTC gaat u naar de website <http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog> of naar [www.utc.com](http://www.utc.com).