

Klachtenregeling ISD BOL 2025

Heeft u een klacht? Laat het ons weten! Wij zien een klacht als een kans om onze diensten te verbeteren.

Klantvriendelijkheid bij ISD BOL

Bij ISD BOL staat klantvriendelijkheid voorop. Toch kan er soms iets misgaan. Als u niet tevreden bent over het gedrag van een medewerker of bestuurder, kunt u een klacht indienen. Voordat de klacht officieel behandeld wordt, nemen we contact met u op. Zo proberen we meteen een oplossing te vinden.

Uw klacht helpt ons

Uw klacht kan laten zien wat beter kan in onze dienstverlening. ISD BOL heeft een speciale klachtenbehandelaar. Deze persoon helpt met uw klacht en geeft advies aan het management en bestuur over verbeteringen.

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen over:

- Het gedrag van een medewerker of bestuurder. Bijvoorbeeld:
- Als u niet respectvol bent behandeld.
- Als u de gevraagde informatie niet hebt gekregen.
- Als u ontevreden bent over een dienst.

Voor klachten over privacy (Algemene verordening gegevensbescherming AVG en Wet politiegegevens Wpg) kunt u terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming van ISD BOL. Klachten over cameratoezicht worden behandeld door de directeur.

Waarover kunt u niet klagen?

Er zijn ook dingen waarover u geen klacht kunt indienen:

- Besluiten of uitvoering van besluiten. Daarvoor kunt u bezwaar of beroep instellen.
- Zaken waar een rechter al uitspraak over heeft gedaan.
- Beleid van ISD BOL.
- Gebeurtenissen die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Contact met de klachtenbehandelaar

Voordat u een schriftelijke klacht indient, kunt u contact opnemen met de klachtenbehandelaar. U vindt de contactgegevens op onze website. Veel klachten worden opgelost in een gesprek. Als dat niet lukt, kunt u de klacht formeel indienen.

Hoe dient u een klacht in?

1. **Mondeling:** Bespreek uw klacht met een medewerker. Als er geen oplossing komt, wordt uw klacht genoteerd. Deze gaat naar de klachtenbehandelaar, die de klacht verder behandelt.
2. **Schriftelijk:** Stuur uw klacht naar: ISD BOL T.a.v. de klachtenbehandelaar Postbus 114 6440AC Brunssum Vermeld hierbij:
 - o Uw naam en adres.
 - o De datum en uw handtekening.
 - o Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief de datum en betrokken personen.
3. **Online:** Gebruik het formulier op de website van ISD BOL.

Hoe worden klachten afgehandeld?

De klachtenprocedure volgt hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). ISD BOL heeft ook een eigen klachtenverordening, te vinden op onze website.

De klachtenbehandelaar zorgt dat:

- Uw klacht binnen 6 weken (of uiterlijk 10 weken) wordt afgehandeld.
- U een ontvangstbevestiging ontvangt.
- U uw klacht kunt toelichten in een gesprek, indien nodig.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. U hoort of de klacht gegrond, ongegrond of niet in behandeling wordt genomen. Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u naar de Nationale Ombudsman. Let op: u moet eerst de interne klachtenprocedure doorlopen.