

## PROTOCOL KLANTBEHANDELING

### Algemeen

Voor de uitvoering van onze taken vinden wij het belangrijk om op een goede en prettige manier met onze klanten om te gaan. In dit protocol staat wat u van ons mag verwachten en wat wij ook van u verwachten.

### Wat kunt u van ons verwachten?

- Wij behandelen iedere klant vriendelijk en respectvol.
- Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en zorgvuldig.
- Wij behandelen uw vraag/aanvraag binnen de wettelijke termijn.
- Wij geven u op vragen die via de algemene mail binnenkomen binnen 5 werkdagen een reactie.
- Wij komen gemaakte afspraken na.
- Wij accepteren geen attenties van klanten.
- Wij accepteren geen bedreigingen, fysiek geweld, beledigingen en ander ongewenst gedrag.

### Wat verwachten wij van u?

- U behandelt onze medewerkers respectvol.
- U komt gemaakte afspraken na en verschijnt op tijd op een afspraak.
- U geeft op tijd door als u niet op een afspraak kunt komen.
- U geeft altijd de noodzakelijke informatie door om uw vraag/aanvraag te behandelen.
- U verleent alle medewerking die van u gevraagd wordt en die nodig is om uw vraag/aanvraag te behandelen.

### Niet goed behandeld?

Als u vindt dat u door één van onze medewerkers niet goed bent behandeld dan kunt u een formele klacht indienen. Voor het indienen van een klacht heeft de ISD Bollenstreek een aparte folder beschikbaar. Ook op de website van de ISD Bollenstreek vindt u hierover meer informatie.

### Hoe kunt u in contact komen met de ISD?

Kantooradres: Hobahostraat 92, 2161 HE Lisse (geen bezoekadres/alleen op afspraak)  
Postadres: Postbus 255, 2160 AG Lisse  
Telefoon (gratis): (0800) 95 67 000 (op iedere werkdag van 09.00 uur tot 17.00 uur)  
Fax: (0252) 345 077  
E-mail: [info@isdbollenstreek.nl](mailto:info@isdbollenstreek.nl)  
Website: [www.isdbollenstreek.nl](http://www.isdbollenstreek.nl)

### Hoe kunt u in contact komen met de ISD?

Kantooradres: Hobahostraat 92, 2161 HE Lisse (geen bezoekadres/alleen op afspraak)  
Postadres: Postbus 255, 2160 AG Lisse  
Telefoon (gratis): (0800) 95 67 000 (op iedere werkdag van 09.00 uur tot 17.00 uur)  
Fax: (0252) 345 077  
E-mail: [info@isdbollenstreek.nl](mailto:info@isdbollenstreek.nl)  
Website: [www.isdbollenstreek.nl](http://www.isdbollenstreek.nl)

*zie ook pagina 2*

Voor een persoonlijk bezoek kunt u terecht bij Voor ieder 1 van uw woonplaats.  
De actuele openingstijden en adresgegevens van Voor ieder 1 in uw woonplaats vindt u op  
[www.voorieder1.nl](http://www.voorieder1.nl)

Snelbalie ISD	Hobahostraat 92 2161 HE Lisse	Maandag tot en met donderdag: van 09.00 uur tot 16.00 uur Vrijdag van 09.00 uur tot 12.30 uur
Budgetinformatiepunt	Hobahostraat 92 2161 HE Lisse	Maandag van 10.00 uur tot 12.00 uur

***Aan de inhoud van deze folder kunt u geen rechten ontleen.***