

## KLACHT OF BEZWAARSCHRIFT INDIENEN

### Algemene toelichting

De ISD vindt een goede dienstverlening belangrijk. We doen er alles aan om bezwaarschriften of klachten te voorkomen. Toch kan het voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit van de ISD Bollenstreek of dat u een klacht hebt. In deze folder vindt u meer informatie over het indienen van een klacht of bezwaarschrift.

### Wanneer een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over:

- de ISD Bollenstreek als organisatie. Hiermee wordt bedoeld de manier waarop de organisatie haar werk doet. U kunt geen klacht indienen tegen het beleid.
- de manier waarop u door een van de medewerkers van de ISD Bollenstreek bent behandeld.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt ook een brief schrijven aan het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek. In de brief moet u minimaal de volgende gegevens vermelden:

- Uw naam en adres
- De datum van uw brief (dag van verzending)
- Uw handtekening
- Een omschrijving van uw klacht (waarom bent u naar uw gevoel niet goed behandeld)

### Wanneer een bezwaarschrift indienen?

U kunt een bezwaarschrift indienen als u het niet eens bent met een schriftelijk besluit (brief waarin staat of u iets wel of niet ontvangt) van de ISD Bollenstreek.

### Hoe kunt u een bezwaarschrift indienen?

Voor het indienen van een bezwaarschrift kunt u gebruik maken van het bezwaarschriftenformulier. U kunt ook een brief sturen naar de bezwaar- en klachtencommissie van de ISD Bollenstreek. In de brief moet u minimaal de volgende gegevens vermelden:

- Uw naam en adres
- De datum waarop u uw brief schrijft
- Uw handtekening
- Met welke beslissing u het niet eens bent (datum en/of kenmerk en onderwerp)
- Waarom u het niet eens bent met het besluit

### Bezwaar of klacht via het digitaal loket

U kunt een bezwaar of klacht ook via het digitaal loket van de ISD indienen ([www.isdbollenstreek.nl](http://www.isdbollenstreek.nl)). Om gebruik te maken van het digitaal loket hebt u een DigiD nodig. DigiD is uw persoonlijke inlogcode voor de hele overheid. Meer informatie vindt u op de website van de ISD.

### Hoe wordt uw klacht afgehandeld?

U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht. Voor de afhandeling wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting met twee leden van het managementteam. Voor een klacht tegen een lid van het managementteam wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting met twee leden van het dagelijks bestuur. Voor de hoorzitting wordt u telefonisch of schriftelijk uitgenodigd.

## Hoorzitting

Tijdens de hoorzitting kunt u uw klacht mondeling toelichten. U kunt dat zelf doen, maar als u het prettiger vindt kunt u ook een andere persoon schriftelijk machtigen om dit voor u te doen. De machtiging is niet nodig voor uw advocaat of als u samen met de persoon die u hebt gemachtigd naar de hoorzitting komt. De hoorzitting vindt overdag plaats. Van de hoorzitting wordt een (digitaal) verslag gemaakt. Het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek krijgt naar aanleiding van de hoorzitting een advies. Het dagelijks bestuur neemt op basis van dit advies een definitief besluit.

## Gang van zaken na een hoorzitting?

Na afloop van de hoorzitting bespreken de leden van het managementteam in besloten kring uw klacht met elkaar. Zij stellen vervolgens een schriftelijk advies op voor het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek. Na ontvangst van dit advies neemt het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek een beslissing op uw klacht.

## Hoe wordt uw bezwaarschrift afgehandeld?

U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van uw bezwaarschrift. Voor de afhandeling van uw bezwaar zijn drie mogelijkheden: een (pre)mediationgesprek, een hoorzitting met de ambtelijke hoorcommissie of een hoorzitting met de externe adviescommissie.

Voor een (pre)mediationgesprek wordt u telefonisch of schriftelijk uitgenodigd. Voor een hoorzitting met de ambtelijke- of externe commissie krijgt u een uitnodiging van het secretariaat. In de uitnodiging staat waar en wanneer de hoorzitting plaatsvindt.

## (Pre)mediation

Bij (pre)mediation wordt u uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met een medewerker of de directeur van de ISD Bollenstreek. Na dit gesprek kunt u aangeven of uw bezwaar of klacht voldoende is behandeld. Bent u niet tevreden, dan kunt u de bezwaarprocedure voortzetten. Dit betekent dat u voor een hoorzitting met de ambtelijke- of externe commissie wordt uitgenodigd.

## De ambtelijke hoorcommissie

De ambtelijke hoorcommissie bestaat uit twee leden en meestal een notulist. De commissie is niet betrokken geweest bij het besluit, waartegen u bezwaar maakt. De ambtelijke commissie adviseert het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek. Het dagelijks bestuur neemt op basis van dit advies een definitief besluit.

## De externe commissie

De externe bezwaarcommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De personele samenstelling kan per hoorzitting wisselen. De commissie wordt ondersteund door een secretaris. De externe commissie adviseert het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek. Het dagelijks bestuur neemt op basis van dit advies een definitief besluit.

## Hoorzitting

Tijdens de hoorzitting met de ambtelijke- of externe commissie kunt u uw bezwaar mondeling toelichten. U kunt dat zelf doen, maar als u het prettiger vindt kunt u ook een andere persoon schriftelijk machtigen om dit voor u te doen. De machtiging is niet nodig voor uw advocaat of als u samen met de persoon die u hebt gemachtigd naar de hoorzitting komt. De hoorzitting met de ambtelijke commissie vindt overdag plaats en met de externe commissie in de avonden.

Van de hoorzitting wordt een digitaal verslag gemaakt. De commissie adviseert het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek. Het dagelijks bestuur neemt op basis van dit advies een definitief besluit.

## Wanneer ontvangt u een besluit?

U ontvangt binnen zes tot tien weken na de hoorzitting een schriftelijk besluit over uw klacht of bezwaarschrift van het dagelijks bestuur. Het besluit kan zijn dat:

1. Uw klacht of bezwaarschrift is geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit betekent dat uw klacht of bezwaarschrift geheel of gedeeltelijk terecht is.
2. Uw klacht of bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. Dit betekent dat het dagelijks bestuur uw klacht of bezwaarschrift niet terecht vindt.
3. Uw klacht of bezwaarschrift wordt niet-ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat uw klacht/bezwaarschrift niet inhoudelijk behandeld wordt. Dit kan zijn dat u uw klacht/bezwaarschrift te laat hebt ingediend of dat u niet hebt aangegeven waarom u een klacht/bezwaarschrift hebt ingediend of dat u bezwaar maakt tegen een besluit waartegen u geen bezwaar kunt maken.

## Niet eens met het besluit?

Bent u het niet eens met het besluit op uw klacht? Dan kunt u binnen één jaar een verzoek indienen bij de Nationale Ombudsman.

Bent u het niet eens met het besluit op uw bezwaarschrift? Dan kunt u binnen zes weken een beroepschrift indienen bij de rechtbank in Den Haag.

In de brief die u van de ISD Bollenstreek ontvangt staat de mogelijkheid van de Nationale Ombudsman of de rechtbank aangegeven.

## Voorlopige voorziening bezwaarschrift

Als u de behandeling van uw bezwaarschrift niet af kunt wachten, kunt u een voorlopige voorziening aanvragen. Daarmee vraagt u aan de rechter een snel maar wel voorlopig besluit. U kunt een voorlopige voorziening bij de rechtbank aanvragen. Hiervoor moet u griffiekosten betalen.

## 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 14.00 uur)

Fax: (0252) 345 077

E-mail: [info@isdbollenstreek.nl](mailto:info@isdbollenstreek.nl)

Website: [www.isdbollenstreek.nl](http://www.isdbollenstreek.nl)

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.**