

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

Website: 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

Website: www.isdbollenstreek.nl

Voor een persoonlijk bezoek kunt u op iedere werkdag terecht bij het lokaal loket/het sociaal team/Wmo Adviescentrum van uw woonplaats.

Locatie	Adres	Openingstijden
Lokaal loket Hillegom (gemeentehuis)	Hoofdstraat 115 2181 EC Hillegom	08.30 uur tot 12.30 uur
Lokaal loket Lisse (gemeentehuis)	Heereweg 254 2161 BS Lisse	09.00 uur tot 12.00 uur
Lokaal loket Noordwijk (gemeentehuis)	Voorstraat 42 2201 HW Noordwijk	08.30 uur tot 12.30 uur
Wmo Adviescentrum Noordwijkerhout (gezondheidscentrum)	Via Antiqua 23 2211 HW Noordwijkerhout	10.00 uur tot 11.00 uur en op afspraak
Gemeentewinkel Teylingen (sociaal team)	Wilhelminalaan 25 2171 CS Sassenheim	08.30 uur tot 12.30 uur
Snelbalie ISD	Hobahostraat 92 2161 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.