

## Klachtenregister ISD BOL

In het kader van de Wet open overheid (Woo) publiceert ISD BOL actief een overzicht van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan op de website. Het gaat om de klachten dit zijn ingediend vanaf 1 januari 2024. Een actueel overzicht van de klachtafhandeling vindt u hieronder.

Datum ontvangst	Betrokken afdeling	Functiebenaming betrokken medewerker	Omschrijving gedraging/klacht	Bevindingen/ oorzaak	Oordeel	Conclusie klacht	Dagtekening klachtbehandeling
19-1-2024	Beleidsuitvoering	FAO	Niet aangesproken op u	Medewerker geeft aan klant altijd conform fatsoensnormen te benaderen	Gesprek samen met directeur	Ongegrond	6-3-2024
7-2-2024	Beleidsuitvoering	FAO	Niet reageren op mail	Klant heeft geen reactie ontvangen op verzonden mail	Contact gezocht, maar klant reageert niet	Gegrond	14-2-2024
19-2-2024	Onbekend	Onbekend	Oordeel over medewerkers	Geen oorzaak bekend		Buiten behandeling	18-3-2024
24-2-2024	Betere Buren	Ontwikkelcoach	Niet verschijnen uitnodiging	Klant geeft aan wel te hebben gereageerd op uitnodiging	Medewerker bezwaar en klant hebben het gezamenlijk opgelost	Ingetrokken	6-3-2024
27-2-2024	Beleidsuitvoering	Inkomensconsulent	Gedrag medewerker	Niet eens met opgevraagde documenten	Klant en consulent hebben het gezamenlijk opgelost	Gedeponeerd naar hoor en wederhoor	6-3-2024

21-6-2024	Beleidsuitvoering	Inkomensconsulent	Niet reageren op contactverzoeken	Klant geeft aan dat werkzaamheden niet zijn uitgevoerd	Werkzaamheden zijn niet uitgevoerd, alsnog opgepakt.	Gegrond	15-7-2024
15-9-2024	ISD BOL	Niet specifiek	Verkeerde informatie op de website, schending privacy, geen reactie op verzoek informatie	Informatie op de website klopt, geen schending privacy, geen verzoeken tot informatie ingediend	Gesprek klant, klachtenbehandelaar en inkomensconsulent voor inhoudelijke informatie	Ongegrond	7-10-2024
3-10-2024	Beleidsuitvoering	Recherche	Gedrag medewerker	Klant is niet tevreden over de dienstverlening	Dienstverlening is correct volgens de protocollen uitgevoerd	Ongegrond	8-11-2024
16-10-2024	Gemeente Brunssum					Doorzending	18-10-2024
17-10-2024	Mensontwikkelbedrijf Landgraaf					Doorzending	21-10-2024
13-12-2024	BBZ Maastricht					Doorzending	23-12-2024