

## 1. Inleiding

Op het moment dat u Servicio di Impuesto, Servicio di Aduana of SIAD benadert, doen wij ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt dan een klacht indienen.

Uw klacht kan ons helpen om inzicht te krijgen in de ervaringen die u met ons hebt gehad. Zo kunnen wij waar nodig onze dienstverlening aanpassen om deze te verbeteren.

## 2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over ons gedrag of over het nalaten van gedrag. Onze dienstverlening was bijvoorbeeld niet zoals u had verwacht. Of misschien bent u niet tevreden over de manier waarop u bent behandeld door een medewerker.

## 3. Om welke redenen kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bijvoorbeeld:

- als u niet tevreden bent over de wijze waarop wij ons beleid uitvoeren;
- als u niet tevreden bent over de manier waarop wij u hebben ingelicht;
- als u niet tevreden bent over onze administratieve dienstverlening, bijvoorbeeld:
  - wij hebben u lang laten wachten om slechts één document te halen;
  - wij hebben uw document niet op de afgesproken datum uitgereikt;
  - wij hebben u geen afspraak gegeven;
  - wij hebben uw aangifte of aanvraag niet (naar behoren) verwerkt;
  - wij hebben uw telefoontje niet beantwoord;
  - wij hebben uw telefoontje steeds doorverbonden zonder gunstig resultaat voor u.
- als u niet tevreden bent over de manier waarop een

medewerker u heeft behandeld, bijvoorbeeld:

- u hebt een brief met een ongepaste toonzetting ontvangen;
- een medewerker heeft zich tegenover u niet naar behoren gedragen.

**Ook als wij u niet van dienst zijn geweest, kunt u een klacht indienen.**

## 4. Wanneer kunt u geen klacht indienen?

Alhoewel alle klachten belangrijk zijn, kunnen wij de volgende klachten niet behandelen:

- mondelinge klachten;
- anonieme klachten;
- klachten die in de media verschijnen (radio, televisie, kranten, internet);
- klachten over de dienstverlening die buiten de controle valt van de organisatie;
- klachten over de inhoud van een aanslag, compromis of andere formele beslissing;
- klachten over een wettelijke procedure met betrekking tot de invordering bijvoorbeeld:
  - u hebt een klacht over een aanmaning, dwangschrift of openbare verkoop;
- klachten over een rechterlijke uitspraak;
- klachten over de inhoud van wet- en regelgeving die door de organisatie wordt uitgevoerd;
- klachten die in behandeling zijn of al behandeld zijn door de organisatie of de minister van Financiën en Economische Zaken.

## 5. Hoe dient u een klacht in?

U moet uw klacht schriftelijk indienen in het Nederlands of Papiamentu. U kunt zelf een brief schrijven of u kunt een klachtenformulier invullen. Dit klachtenformulier is verkrijgbaar bij het hoofdkantoor van Servicio di Impuesto,

Servicio di Aduana en SIAD of via onze website [www.siad.aw](http://www.siad.aw).

U kunt ook iemand machtigen om de klacht namens u in te dienen. In dit geval moet u een machtigingsbrief samen met uw klacht indienen.



## 6. Welke gegevens moet uw klacht bevatten?

Uw klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

- uw naam, adres en handtekening;
- de datum en de plaats van het voorval; en indien mogelijk het tijdstip;
- een korte en duidelijke omschrijving van uw klacht;
- de naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft (indien van toepassing).

Als u meer informatie hebt die ons kan helpen met de behandeling van uw klacht, voeg deze dan ook bij uw klacht. Hoe concreter u bent, hoe beter.

## 7. Waar dient u uw klacht in?

U dient uw klacht in bij het hoofdkantoor van de organisatie waar het voorval is gebeurd. Voor meer informatie of vragen over uw klacht, kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator.

Servicio di Impuesto	Camacuri 2	522 7423
Servicio di Aduana	L.G. Smith Blvd. 84-88	582 1800
SIAD	Camacuri 2	522 7474

**Wij raden u aan om uw klacht in te dienen zodra het voorval is gebeurd. Dit kan het onderzoek versnellen.**

## 8. Wat gebeurt er met uw klacht?

### U krijgt een ontvangstbevestiging

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, registreren wij deze. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze brief ontvangt u ook nadere informatie met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

### Behandeling van uw klacht

Na de indiening van uw klacht stellen wij een onderzoek in. Hierbij heeft elke betrokken persoon het recht om zichzelf te verdedigen. Wij zullen uw klacht serieus behandelen en alle informatie geheim houden.

### Antwoord op uw klacht

Binnen 4 weken nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u een brief met een gemotiveerde definitieve reactie op uw klacht. Wij doen ons best om uw klacht naar tevredenheid af te ronden.

Het kan gebeuren dat wij nog meer tijd nodig hebben om uw klacht te behandelen of dat wij u om nadere informatie vragen. In deze gevallen ontvangt u hierover bericht van ons.

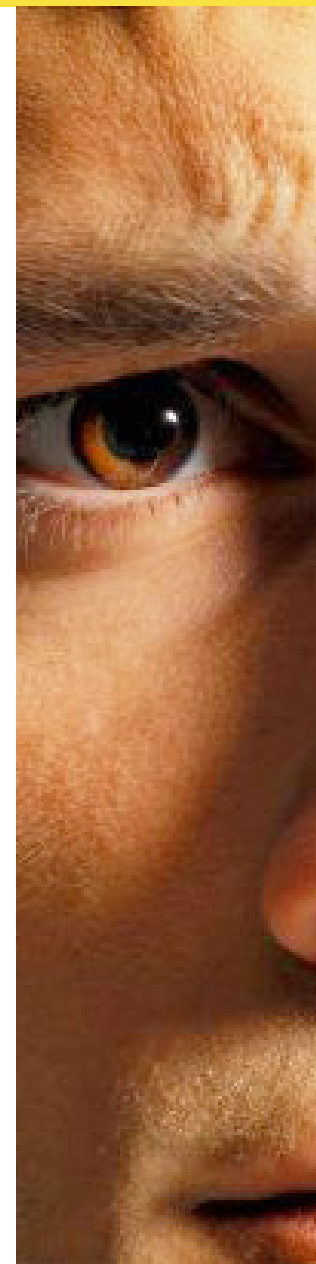
**Als u niet alle vereiste informatie geeft, kunnen wij de behandeling van uw klacht stopzetten.**

Bo por download e version na Papiamento di e foyeto aki via e website [www.siad.aw](http://www.siad.aw).

**SIAD**  
Camacuri 2  
Oranjestad, Aruba  
Website: [www.siad.aw](http://www.siad.aw)

Aruba 2009

## Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?



**Laat het ons weten. Uw klacht kan ons helpen om de dienstverlening waar nodig aan te passen.**

**Wat is een klacht? Om welke redenen kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen? Hoe dient u een klacht in en waar? Wat gebeurt er met uw klacht?**

**In deze folder krijgt u antwoord op deze vragen.**

