



klacht

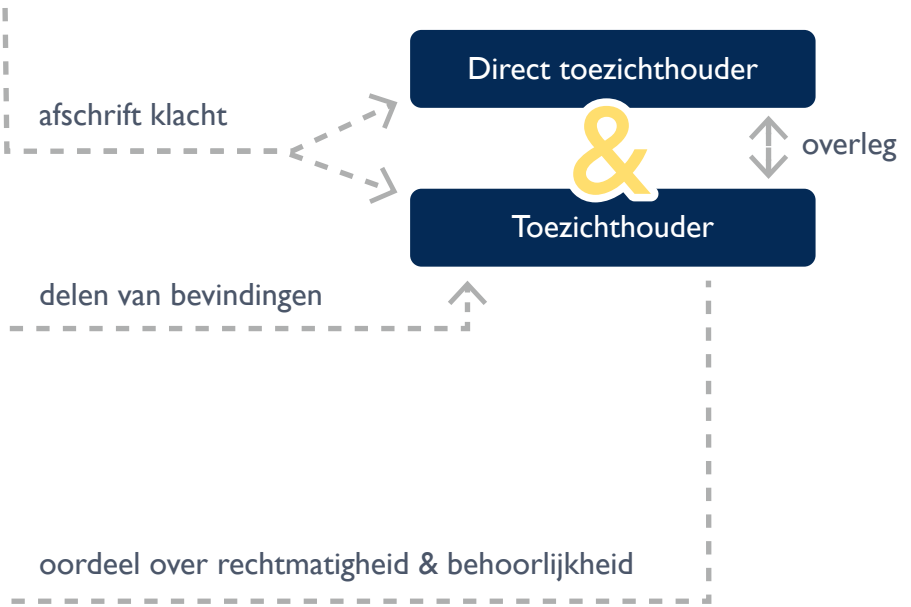


Werkgever
van de BOA

Onderzoek naar de klacht
(horen burger & BOA)

Oordeel
werkgever

Burger op de hoogte
stellen van de uitkomst



Verwijzen naar tweedelijns klachteninstantie

- niet tevreden over gedrag BOA?
 - Nationale ombudsman
- niet tevreden over klachtbehandeling?
 - werkgever = overheidsinstantie
 - Nationale ombudsman of lokale ombudsvoorziening
 - werkgever ≠ overheidsinstantie
 - ?