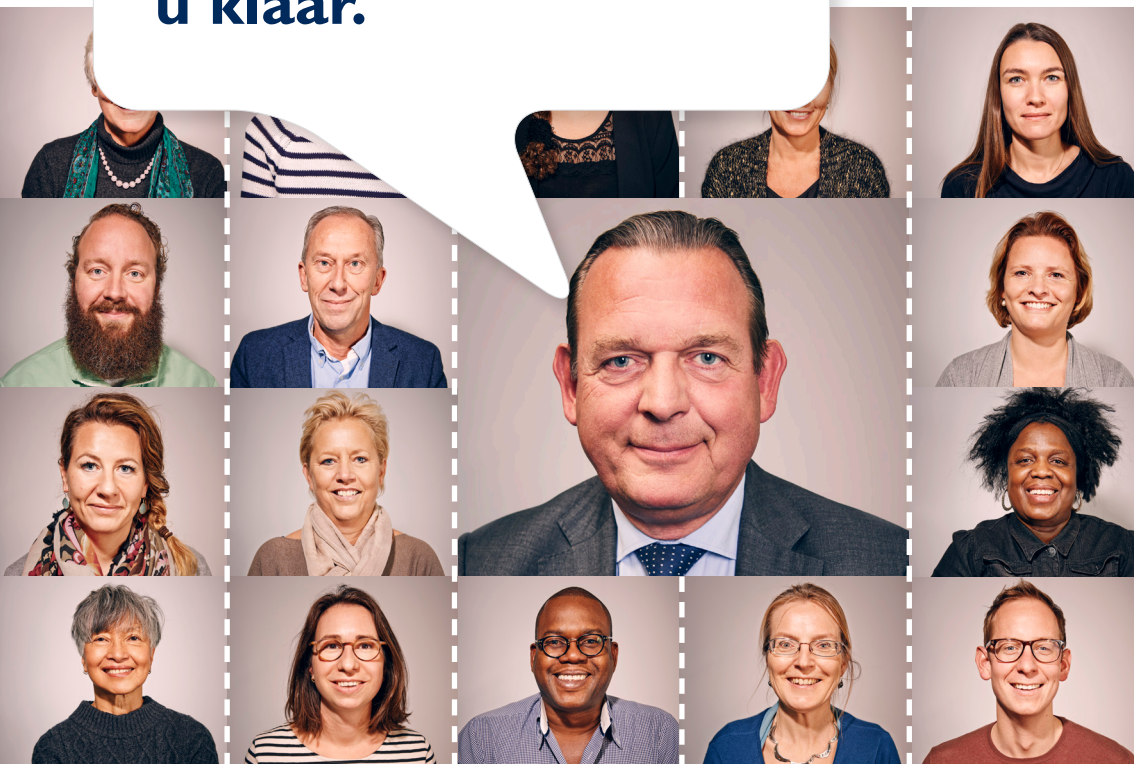


**Gaat het mis tussen
u en de overheid?
Dan staan wij voor
u klaar.**



WIE IS DE NATIONALE OMBUDSMAN?



Reinier van Zutphen
de Nationale ombudsman

Sinds 1982 heeft Nederland een Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Hij is er als het misgaat tussen u en de overheid. Op dit moment is Reinier van Zutphen de Nationale ombudsman. Maar hij doet zijn werk niet alleen. Hij heeft een team van 170 specialisten die voor u klaar staan.

Wat doet de Nationale ombudsman?

Gaat het mis tussen u en de overheid? Heeft u een probleem en wordt u niet gehoord? Of heeft u geklaagd bij een overheidsinstantie en vindt u dat u niet serieus genomen wordt? Dan kunt u bij de Nationale ombudsman terecht. Hij komt op voor uw belangen en volgt de overheid kritisch. Elke dag helpt de Nationale ombudsman zo veel mogelijk mensen verder die een probleem hebben met de overheid. In deze folder leest u met welke klachten u bij ons terecht kunt en wat wij precies voor u kunnen betekenen.

Voor wie is de Nationale ombudsman er?

De Nationale ombudsman is er voor iedereen die een probleem heeft met de overheid. Zoals het UWV, de Belastingdienst, de politie, de Sociale Verzekeringsbank, het CJIB en de meeste gemeenten. Op www.nationaleombudsman.nl/aan-het-juiste-adres vindt u een checklist met alle overheidsinstanties. Het maakt niet uit hoe groot of klein uw probleem is.

Wat kan de Nationale ombudsman voor u betekenen?

Heeft u een klacht over een overheidsinstantie? Dan moet u deze eerst zelf melden bij de overheidsinstantie waar de klacht over gaat. Pas daarna kunnen de Nationale ombudsman en zijn team voor u aan de slag. Soms is een probleem makkelijk op te lossen. Dan kunnen we u direct helpen of doorverwijzen naar het juiste adres voor uw probleem. Is uw relatie met de overheidsinstantie erg verslechterd? Dan stellen we een bemiddelend gesprek voor.

Is uw klacht ingewikkelder? Dan gaan we deze uitgebreid onderzoeken. Zo'n onderzoek kunnen we afsluiten met een rapport. Dit rapport kan de overheid weer gebruiken om haar dienstverlening naar andere burgers toe te verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt om onderzoek te doen naar uw klacht.

VOORBEELDEN



Jop
Klachtbehandelaar

“Wilma belde mij met een klacht over de gemeente. Ze heeft teveel bijstandsuitkering ontvangen. De gemeente houdt dit nu in op haar uitkering. De gemeente gebruikt hiervoor een standaardpercentage. Hierdoor wordt zoveel ingehouden op Wilma's uitkering dat ze ver onder de 'beslagvrije voet' uitkomt. Dat is het bedrag dat iemand in Nederland nodig heeft om minimaal van te kunnen leven. Wilma vraagt eerst de sociaal raadslieden om hulp. Maar hun advies om rekening te houden met de beslagvrije voet legt de gemeente naast zich neer. Samen met de sociaal raadslieden schakelt Wilma vervolgens de ombudsman in. Na ons onderzoek ziet de gemeente toch in dat de maandelijkse inhoudingen voor Wilma een te grote last zijn. Wilma ontvangt het teveel ingehouden bedrag terug. En de gemeente houdt voortaan rekening met de wettelijke beslagvrije voet.”

“Samen met de sociaal raadslieden schakelt Wilma vervolgens de ombudsman in.”



Nikkie
Klachtbehandelaar

“Mevrouw Latuhihin stuurde mij een klachtenformulier over de Belastingdienst. Ze moet € 800 kinderopvangtoeslag terugbetalen. Dit klopt volgens haar niet. Ze maakt bezwaar en krijgt gelijk van de Belastingdienst. Ze zou dit zwart op wit bevestigd krijgen, maar die brief komt niet. Wel krijgt ze ineens allemaal betalingsherinneringen, aanmaningen en zelfs een dwangbevel. Het contact met de Belastingdienst verloopt erg moeizaam en ze besluit ons te bellen. Wij maken er werk van. Wij zien dat de Belastingdienst/Toeslagen fout na fout heeft gemaakt. Hun betalingssysteem verstuurt mevrouw Latuhihin steeds onterecht automatisch aanmaningen. De Belastingdienst herstelt uiteindelijk alles en biedt mevrouw Latuhihin in een persoonlijk gesprek excuses aan.”

“Meneer de Graaff schreef mij met een klacht over de politie. Hij heeft een ongeluk gehad met zijn auto en belandt in het ziekenhuis. Gelukkig vallen de verwondingen mee en mag hij dezelfde dag nog naar huis. Het ongeluk krijgt wel een financieel staartje. De verzekering van meneer de Graaff keert niet uit omdat er geen proces-verbaal is opgemaakt. En de politie weigert dit alsnog te doen. Meneer de Graaff vindt het raar dat er geen onderzoek is gedaan naar de oorzaak, ook al blijkt achteraf dat er weinig aan de hand was. Wij vinden ook dat de politie een steek heeft laten vallen door geen onderzoek te doen ter plaatse. Daardoor kunnen ze nu geen proces-verbaal maken, hoewel dat wel nodig is voor de verzekering. Wij vragen de politie om met meneer de Graaff in gesprek te gaan over een redelijke vergoeding. En dat gebeurt.”

“Gelukkig vallen de verwondingen mee...”



Marleen
Klachtbehandelaar

PROBLEEM? BEL ONS!

Eerst bellen dan schrijven

Bij elke klacht die wij ontvangen, bekijken we of we die mogen behandelen. In de Algemene wet bestuursrecht is vastgelegd wat wij wel en niet mogen doen. De Nationale ombudsman kan bijvoorbeeld alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. En u moet uw klacht eerst zelf melden bij de instantie waar de klacht over gaat.

Elk probleem is anders. Bel ons eerst, voordat u ons schrijft of e-mailt. Een medewerker kan dan met u overleggen wat voor uw probleem de beste oplossing is.

U kunt ons bellen op het gratis telefoonnummer 0800 – 33 55 555, op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.

0800 - 33 55 555

Direct een klacht indienen

Wilt u gelijk een klacht indienen dan kan dat op de volgende manieren:

- U vult het klachtenformulier uit deze folder in
- U dient digitaal uw klacht in op onze website www.nationaleombudsman.nl
- Of u schrijft ons een brief. Ons postadres is:
de Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB in Den Haag

Waar moet ik rekening mee houden bij het indienen van mijn klacht?

Het is belangrijk dat u uw probleem met de overheid kort en bondig omschrijft. Vermeld wat de overheid volgens u niet goed doet, wat u zelf al ondernomen heeft en verwacht te bereiken. Vergeet uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres niet. Voeg alle relevante documenten zoals kopieën van uw klachtbrief of -brieven en de antwoorden daarop, bij uw klacht. Als we nog meer informatie nodig hebben, dan nemen we uiteraard snel contact met u op.

Stuurt u ons uw klacht toe, dan ontvangt u na een paar dagen een bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Vervolgens hoort u binnen drie weken wat we voor u kunnen betekenen.



Heeft u vragen?

De Nationale ombudsman staat voor u klaar als het misgaat tussen u en de overheid. Elk probleem is anders. In deze folder kunnen we niet op alle details en uitzonderingen ingaan. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Dan staat iemand van ons team u graag te woord.

Bel ons op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur via ons gratis telefoonnummer **0800 - 33 55 555**. Of bezoek onze website: www.nationaleombudsman.nl



IK WIL EEN KLACHT INDIENEN

Uw persoonlijke gegevens

Datum:		Voorletters:	man/vrouw*
Achternaam:			
Adres:			
Postcode:	Plaats:		
Telefoon:			
E-mailadres:			

Ik heb de Nationale ombudsman wel/niet* eerder gebeld over mijn klacht.

*Streep door wat niet van toepassing is.

Uw probleem

Benoem hier kort in uw eigen woorden wat het probleem is. Geef in ieder geval antwoord op de volgende vragen:

- Wat doet de overheid volgens u niet goed?

- Wat heeft u al gedaan om uw probleem op te lossen?

- Wat wilt u graag bereiken door ons in te schakelen?

Om welke overheidsinstantie gaat het?

Naaam overheidsinstantie: _____

Adres: _____

Postcode: _____ Plaats: _____

Met wie heeft u daar contact gehad? _____

Het probleem speelt sinds: _____ *datum*

Wanneer heeft u het probleem voorgelegd aan de overheidsinstantie? _____ *datum*

Wanneer heeft de overheidsinstantie voor het laatst gereageerd? _____ *datum*

Heeft u nog relevante documenten zoals kopieën van uw klachtbrief of -brieven en de antwoorden daarop? Dan ontvangen wij die ook graag van u. Stuur t u ze mee met dit klachtenformulier?

▪ Eventuele extra opmerkingen

Stuur dit formulier en relevante brieven op naar:

de Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Meer informatie

Als we meer informatie van u nodig hebben, nemen we contact met u op. Heeft u zelf nog vragen, dan staan wij u graag te woord. Bel ons op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur via ons gratis telefoonnummer **0800 – 33 55 555**. Of bezoek onze website: www.nationaleombudsman.nl