

# Klachten over de overheid?



## De Nationale ombudsman. Daar wordt u beter van en de overheid ook.

Eén van de taken van de overheid is om ervoor te zorgen dat alle wetten, regels en bestuurlijke procedures correct uitgevoerd en toegepast worden. Dat lukt niet altijd omdat wetten, regels en procedures vaak ingewikkeld zijn. En ambtenaren en andere uitvoerders van overheidstaken zijn ook maar mensen. Dan kan het gebeuren, dat er iets misgaat tussen u en de overheid. U vertelt de overheidsinstantie dat u zich niet behoorlijk behandeld voelt, maar dat helpt niet.

In zo'n geval kunt u (kosteloos) de Nationale ombudsman inschakelen. Er bestaan verschillende ombudsmannen en ombudsvrouwen. Maar er is maar één Nationale ombudsman. Die is aangesteld door de Tweede Kamer en bemoeit zich uitsluitend met problemen tussen u en de overheid. Deze brochure vertelt u in het kort hoe dat werkt.

U kunt het formulier achterin gebruiken om een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen. Vaak laten mensen hun klacht maar zitten.

Hoe terecht die klacht wellicht ook is.

Meestal zien ze dan op tegen het gedoe dat het indienen van een klacht met zich meebrengt. Dat is jammer, want daar worden zij én de overheid niet beter van.



*Alex Brenninkmeijer, de Nationale ombudsman:  
"Tedereen in Nederland is op heel veel fronten  
afhankelijk van de overheid. Ik ben er aan de ene  
kant om voor de belangen van de burger op te  
komen, aan de andere kant volg ik het functioneren  
van de overheid en kijk waar dat is bij te stellen."*



## Wat zijn overheidsinstanties?

De Nationale ombudsman kan klachten behandelen over bijna alle overheidsinstanties. Bijvoorbeeld over ministeries, waterschappen, provincies, het UWV, de Belastingdienst of de politie. Ook particuliere instellingen die een overheids-taak uitoefenen, zoals de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), worden als overheidsinstanties beschouwd. Een overzicht van deze instellingen is te vinden op de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Bij klachten over gemeenten mag de Nationale ombudsman alleen een onderzoek instellen als de betreffende gemeente binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt. Een overzicht van deze gemeenten vindt u op de website. Als u twijfelt of uw probleem inderdaad betrekking heeft op een overheidsinstantie, kunt u het gratis telefoonnummer 0800 - 33 5555 bellen.

## Wanneer kunt u de Nationale ombudsman inschakelen?

U kunt een beroep doen op de Nationale ombudsman als u bijvoorbeeld geen antwoord krijgt op uw brief, als u vindt dat de afhandeling van uw zaak veel te lang duurt of als u vindt dat de overheid zich in uw geval niet aan de wettelijke voorschriften houdt.

Hieronder volgen drie voorbeelden van klachten waarmee u bij de Nationale ombudsman terecht kunt.



*Mevrouw Burger is gescheiden en voedt alleen haar kind op. Omdat haar ex-man weigerde kinderalimentatie te betalen, zocht ze hulp bij het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Het LBIO schakelde een deurwaarder in, maar daarna hoorde mevrouw Burger niets meer. Haar financiële problemen werden steeds groter. Na anderhalf jaar zonder kinderalimentatie klopte ze ten einde raad bij de Nationale ombudsman aan. Die kwam erachter dat inmiddels een groot deel van de kinderalimentatie was betaald aan de deurwaarder. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman stond het nog diezelfde week bij mevrouw Burger op haar rekening.*

*Marloes Jansen kreeg een bekeuring van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). De envelop was nat en gescheurd, waardoor zij het rekeningnummer niet goed kon lezen. Marloes belde het CJIB voor het juiste rekeningnummer en maakte het geld over. Toen gaf de bank aan dat het rekeningnummer niet klopte. Marloes belde het CJIB nogmaals voor het juiste rekeningnummer en maakte het bedrag weer over. Vervolgens kreeg ze een verhoging, omdat haar bon niet op tijd was betaald. Marloes protesteerde, maar kreeg geen gelijk. Geïrriteerd schakelde zij de Nationale ombudsman in. Na tussenkomst van de ombudsman erkende het CJIB dat de verhoging onterecht was en Marloes hoefde deze niet te betalen.*



*De vriendin van Hendrik woont in Nigeria en wilde graag in haar vakantie naar Nederland komen om hem te zien. Zij diende een aanvraag in bij de Nederlandse ambassade in Nigeria. De ambassade verlangde vervolgens dat ze een volledig geboekt retourticket liet zien. Hendrik kocht het ticket. Een week later werd de aanvraag afgewezen. Vervelend genoeg en nu hadden ze ook nog dat ticket voor niets gekocht. Klagen bij de ambassade haalde niets uit, dus stapte Hendrik naar de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vindt dat de ambassade moet volstaan met een reservering voor een ticket en uiteindelijk kreeg Hendrik het vliegticket vergoed.*

## Voor welke zaken kan de Nationale ombudsman zich inzetten?

In de wet is vastgelegd, voor welk soort zaken de Nationale ombudsman zich kan inzetten. Heel in het kort komt de wet hier op neer:

- De Nationale ombudsman kan alleen iets voor u betekenen als u een probleem heeft met een overheidsinstantie. Hij kan u dus niet helpen met klachten over andere instanties, bijvoorbeeld een reisbureau of pensioenfonds, of klachten over een kapotte computer of een reisverzekering.
- U moet zelf al bij de overheidsinstantie geklaagd hebben, maar zonder resultaat.
- Uw klacht mag niet ouder zijn dan een jaar.
- Als u een beslissing van de overheidsinstantie heeft gekregen waarin staat dat u 'bezwaar en/of beroep' kunt instellen bij de (bestuurs)rechter, kan de Nationale ombudsman niets voor u doen.
- Wanneer uw klacht gaat over een uitspraak van een rechter, stelt de Nationale ombudsman geen onderzoek in.
- Met klachten over de inhoud van wettelijke regels mag de Nationale ombudsman ook niets doen.

Als u twijfelt of uw probleem inderdaad een zaak voor de Nationale ombudsman is, kunt u het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55555 bellen.



# Hoe kunt u uw klacht indienen?

Er zijn drie manieren om een klacht in te dienen:

1. Via het formulier achter in deze folder;
2. Via het elektronisch klachtenformulier op de website van de Nationale ombudsman ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl));
3. Door een brief te schrijven (het formulier in deze folder kan dan als leidraad dienen).

Bij de beschrijving van uw probleem kunnen de volgende vragen u wellicht helpen:

- Wat doet de overheid volgens u niet goed?
  - Waarom komt u zelf niet verder met uw klacht?
- Geef duidelijk aan wat er aan de hand is, maar houd het gerust kort.

Als de Nationale ombudsman meer gegevens van u nodig heeft, wordt u vanzelf gebeld of krijgt u een brief. Vergeet daarom niet uw adres en telefoonnummer te vermelden.

Als u tijdens het invullen van het formulier of het schrijven van uw brief nog vragen heeft, kunt u het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55555 bellen.

Vergeet niet alle documenten mee te sturen die belangrijk zijn voor uw zaak. Dit zijn in ieder geval kopieën van eventuele klachtbrieven die u aan de overheidsinstantie heeft gestuurd en antwoorden daarop. Als u twijfelt welke documenten u nog meer mee moet sturen, bel dan het gratis telefoonnummer. Ook is het handig om voor uzelf kopieën te maken van het ingevulde formulier of van uw brief.

**Stuur uw klacht naar het volgende adres:**

De Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag



## Wat gebeurt er na ontvangst van uw klacht?

De Nationale ombudsman stuurt u altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht. Daarna zal hij u binnen ongeveer vier weken laten weten of hij iets voor u kan betekenen. Als uw probleem vrij gemakkelijk op te lossen is, zal hij dat meteen proberen te doen. Als de klacht wat ingewikkelder is, start hij een uitgebreid onderzoek. Dat neemt meer tijd in beslag. Dit kan oplopen tot meer dan een jaar. U wordt op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in dat onderzoek. En als het nodig is, wordt u in de gelegenheid gesteld om uw kijk op de zaak te geven. Dat geldt ook voor de betrokken overheidsinstantie. Het onderzoek naar uw klacht wordt afgesloten met een rapport. Daaruit blijkt of uw klacht terecht is. En als dat zo is, wat de overheid daarvan kan leren om haar burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn.

## De Nationale ombudsman. Daar wordt u beter van en de overheid ook.

*Schrijft u alstublieft zo duidelijk mogelijk.  
Scheur het formulier langs de perforatie en stuur het naar de  
Nationale ombudsman.*









**de Nationale ombudsman**

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Tel. 0800 33 55555

Fax (070) 360 75 72

Internet [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

