

# Geen gehoor bij de overheid? De Nationale ombudsman helpt.



# Problemen met de overheid?

## De Nationale ombudsman ondersteunt u graag.

De overheid is er voor u. Maar soms ervaart u dat niet zo. Bijvoorbeeld als de procedures en regels ingewikkeld zijn. En als u er dan over klaagt bij de overheid, krijgt u geen gehoor. In zo'n situatie kunt u terecht bij de Nationale ombudsman. Wij staan voor u klaar, als het misgaat tussen u en de overheid.

In deze folder leest u met welke klachten u bij ons terecht kunt, hoe u een klacht indient en wat wij voor u kunnen betekenen. Heeft u daarna nog vragen, dan kunt u ons gerust bellen via ons gratis telefoonnummer: 0800 - 33 55 555.

## **Wie is de Nationale ombudsman?**

De Nationale ombudsman is een onafhankelijke en onpartijdige vertrouwenspersoon tussen u en de overheid. Hij is er om op te komen voor uw belangen én om de overheid kritisch te volgen. Op dit moment is Alex Brenninkmeijer onze Nationale ombudsman. Hij staat er niet alleen voor: hij wordt ondersteund door 170 medewerkers.

## **De overheid: wat valt daar allemaal onder?**

Wij ondersteunen u, als u een probleem heeft met de overheid. Bijvoorbeeld met een ministerie, een gemeente, het UWV, de Belastingdienst, de politie of het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) vindt u een lijst van overheidsinstanties. Twijfelt u eraan of u bij ons terecht kunt, bel ons dan gerust via het gratis telefoonnummer: 0800 - 33 55 555.

### **Anderhalf jaar zonder kinderalimentatie**

Mevrouw Chien-Ming heeft een dochter die ze sinds haar scheiding alleen opvoedt. Omdat haar ex-man weigert kinderalimentatie te betalen, zoekt ze hulp bij het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Het LBIO schakelt vervolgens een deurwaarder in. Maar daarna hoort ze helemaal niets meer van het LBIO. De financiële problemen van mevrouw Chien-Ming worden steeds groter.



Na anderhalf jaar zonder kinderalimentatie is ze ten einde raad en belt de Nationale ombudsman. Wij onderzoeken haar zaak en komen erachter dat een groot deel van de kinderalimentatie al is betaald aan de deurwaarder. Maar mevrouw Chien-Ming heeft daar geen cent van gezien. We zorgen ervoor dat deze fout wordt rechtgezet. Nog dezelfde week staat het geld op haar rekening.



### **Excuses zijn soms al genoeg**

Als mevrouw Blok haar rijbewijs wil verlengen, blijkt dat dat zes maanden eerder ongeldig is verklaard. Zij rijdt dus al een halfjaar onverzekerd rond. Geschrokken neemt zij contact op met het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Het CBR zegt dat het haar hierover een halfjaar geleden een aangetekende brief heeft gestuurd. Mevrouw Blok vraagt om de barcode van deze brief, zodat zij navraag kan doen bij TNT Post. Maar die barcode krijgt zij niet.

Mevrouw Blok stuurt ons een brief, omdat zij zich onfatsoenlijk behandeld voelt. Wij nodigen haar uit voor een gesprek en merken dat zij vooral boos is over de manier waarop haar klacht behandeld is. Wij bellen het CBR. Daarna stuurt het CBR mevrouw Blok een brief met excuses en een bloemenbon. Voor mevrouw Blok is de zaak hiermee afgesloten. Maar ons onderzoek is nog niet afgerond. In ons rapport concluderen wij dat veel ouderen maanden moeten wachten op een nieuw rijbewijs. Wij doen het CBR suggesties om deze procedure te verkorten.

## Met welke klachten kunt u bij de Nationale ombudsman terecht?

Wij ondersteunen u graag bij uw probleem met de overheid, hoe groot of klein uw probleem ook is. Uw klacht moet wel aan de volgende zes voorwaarden voldoen:

- Uw probleem gaat over de overheid.
- Uw klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels.
- Uw klacht gaat niet over een uitspraak van een rechter.
- U heeft geen mogelijkheid (gehad) om bezwaar te maken of beroep in te stellen.
- Uw probleem speelde minder dan een jaar geleden.
- U heeft al geklaagd bij de overheidsinstantie zelf.

## Hoe dient u uw klacht bij de Nationale ombudsman in?

Uw klacht is belangrijk. Daarom maken we het u gemakkelijk om die in te dienen.

Kies uit de volgende mogelijkheden:

- Stuur ons het klachtenformulier toe dat u achter in deze brochure aantreft.  
Ons postadres is: Nationale ombudsman, antwoordnummer 10870, 2501 WB, Den Haag
- Schrijf ons een brief. Ons postadres is: Nationale ombudsman, antwoordnummer 10870, 2501 WB, Den Haag
- Dien uw klacht digitaal in op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

Houd de beschrijving van uw probleem kort. Wat u in ieder geval vermeldt:

- Wat doet de overheid volgens u niet goed?
- Wat heeft u al ondernomen met uw klacht?
- Wat wilt u graag bereiken door ons in te schakelen?
- Overige gegevens: uw adres en telefoonnummer.
- Relevante documenten zoals kopieën van uw klachtbrief of - brieven en de antwoorden daarop.

Als we meer informatie van u nodig hebben, nemen we contact met u op.



### Ten onrechte voor illegaal aangezien

De heer Burzawa heeft al tien jaar een Nederlands paspoort. Twee jaar geleden kreeg hij opeens een brief van de Belastingdienst. Hierin staat dat hij en zijn gezin illegaal in Nederland zijn en dus geen recht hebben op kinder-, huur- en zorgtoeslag. Alle uitbetalingen stopten en de heer Burzawa moest alle ontvangen toeslagen terugbetalen.

Hij ging meteen naar een regiokantoor van de Belastingdienst. Daar werd hem verteld dat de fout hersteld zou worden. Maar nu, twee jaar later, heeft de heer Burzawa nog steeds geen toeslag ontvangen en blijven de betalingsherinneringen maar komen.

Wanhopig schrijft hij een brief naar de Nationale ombudsman. Wij vragen vervolgens een spoedbehandeling aan bij de Belastingdienst. Na flink wat telefoontjes krijgt de heer Burzawa eindelijk de toeslagen waar hij recht op heeft. Ook biedt de Belastingdienst excuses aan.

## **Wat doet de Nationale ombudsman met uw klacht?**

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

- ▶ Is uw probleem gemakkelijk op te lossen, dan zullen we dat meteen doen.
- ▶ Is uw relatie met de overheidsinstantie erg verslechterd, dan stellen we een gesprek voor.
- ▶ Is uw klacht ingewikkelder, dan gaan we die eerst uitgebreid onderzoeken. Dit kost meer tijd, maar we houden u dan op de hoogte van de ontwikkelingen. Zo'n onderzoek sluiten we af met een rapport. Daarin staat of uw klacht terecht is en wat de overheid kan doen om haar dienstverlening te verbeteren.

## **Bij de Nationale ombudsman krijgt u altijd gehoor**

Wilt u meer weten of heeft u een vraag? Wij staan u graag te woord. Bel ons op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur via ons gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555. Of bezoek onze website: [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

# Klachtenformulier Nationale ombudsman

Datum: \_\_\_\_\_

## Uw persoonlijke gegevens

Achternaam: \_\_\_\_\_ Voorletters: \_\_\_\_\_ man/vrouw\*

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 ondernomen met uw klacht?

---

---

---

---

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

---

---

---

---





de Nationale  
ombudsman

De Nationale ombudsman  
Antwoordnummer 10870  
2501 WB Den Haag  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Vragen over uw klacht? Bel: (070) 356 35 63  
Een andere folder aanvragen? Bel: 0800 - 33 55 555