

**Gaat het mis tussen
een veteraan en een
(overheids)instantie?
Dan staan wij voor u klaar.**



WAT DOET DE VETERANENOMBUDSMAN?



Reinier van Zutphen
de Veteranenombudsman

Sinds 2014 heeft Nederland een Veteranenombudsman. De Veteranenombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Hij is er als het misgaat tussen een veteraan en een (overheids) instantie. Op dit moment is Reinier van Zutphen de Veteranenombudsman. Hij is ook de Nationale ombudsman. Hij doet zijn werk niet alleen. Hij staat met een team van specialisten voor u klaar.

Wat doet de Veteranenombudsman?

Gaat het mis tussen u en een (overheids)instantie? Heeft u een probleem en wordt u niet gehoord? Of heeft u geklaagd en vindt u dat u niet serieus genomen wordt? Dan kunt u bij de Veteranenombudsman terecht. Hij komt op voor uw belangen. Elke dag helpt de Veteranenombudsman zo veel mogelijk mensen verder die een probleem hebben. 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 Veteranenombudsman er?

De Veteranenombudsman is er voor veteranen die een probleem hebben met een overheidsinstantie of een niet-overheidsinstantie. Zoals het Ministerie van Defensie, het ABP, het UWV en gemeenten. Het maakt niet uit hoe groot of klein uw probleem is. U kunt ook namens een veteraan een klacht indienen. Bijvoorbeeld als uw man, vader of kind veteraan is.

Wat kan de Veteranenombudsman voor u betekenen?

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 instantie 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 instantie weer gebruiken om haar dienstverlening naar andere mensen toe te verbeteren.

VOORBEELDEN

Hans
Klachtbehandelaar

“Kees Plugge belde mij met een klacht over Defensie. Hij wordt al vijftien jaar van het kastje naar de muur gestuurd. Hij was korporaal I bij de Koninklijke Landmacht. In 2001 wordt hij enkele maanden uitgezonden naar Bosnië. Na zijn terugkeer in Nederland ontvangt hij drie medailles. Hij stuurt zijn medailles naar een speciaal bedrijf dat de medailles geschikt kan maken zodat hij ze kan dragen op zijn dagelijks tenue. Maar dan raken zijn medailles zoek. Kees en zijn vrouw zetten zich samen in om de medailles terug te krijgen. Maar dat blijkt niet zo makkelijk. Ten einde raad besluit Kees contact op te nemen met de Veteranenombudsman. Ik heb zijn probleem voorgelegd aan een contactpersoon van het Ministerie van Defensie. En dan krijgt Kees alsnog duplicaat medailles.”

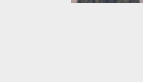
“Hij wordt al vijftien jaar van het kastje naar de muur gestuurd.”



Marianne
Klachtbehandelaar

“Meneer Van der Poel schreef mij met een klacht over het ABP. Hij is een oud-marinier van 88 jaar en heeft gediend in Nederlands Indië. Als gevolg van zijn inzet tijdens oorlogsomstandigheden is hij invalide. Sinds 2014 ontvangt meneer Van der Poel een bescheiden Militair invaliditeitspensioen. Maar hij valt tussen wal en schip voor een aanvullende bijzondere uitkering. Naast een Militair invaliditeitspensioen bestaat er sinds 2012 ook de regeling Ereschuld. Maar om aanspraak te kunnen maken op de regeling Ereschuld is meneer Van der Poel te laat. De regeling Ereschuld is opgevolgd door de permanente regeling Volledige Schadevergoeding. Maar voor deze regeling is hij weer te oud. Ik neem contact op met het Ministerie van Defensie en vraag of het ABP niet toch mogelijkheden ziet meneer Van der Poel tegemoet te komen. Dat leidt ertoe dat hij alsnog een eenmalige uitkering ontvangt op basis van de ereschuldregeling.”

“Als gevolg van zijn inzet tijdens oorlogsomstandigheden is hij invalide.”



KLACHT INDIENEN

“Defensie laat hem weten niks voor hem te kunnen doen.”

Matthijs
Klachtbehandelaar

“Geert Jansen schrijft ons een emotionele brief over het Ministerie van Defensie. Sinds jongs af aan is het al de droom van Geert om bij het Korps Mariniers te gaan. En dat lukt. Helaas leidt zijn uitzending naar Afghanistan tot een Post Traumatische Stress Stoornis. Na verloop van tijd besluit Geert de dienst te verlaten. Op zijn laatste dag gaat zijn baratheas en baret ophalen. Een baratheas is de blauwe uniformjas van het Korps Mariniers. Dan blijkt dat zijn kledingkasten zijn opengebroken en zijn spullen weg zijn. Geert wil heel graag een vervangend tenue. Defensie laat hem weten niks voor hem te kunnen doen. Ik neem contact op met het Ministerie van Defensie. En dan gebeurt er gelukkig wel wat. Het Korps Mariniers nodigt hem uit op een kazerne in Rotterdam. Hier hangt een nieuwe baratheas met bijbehorende baret voor hem klaar.”

U kunt ons op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur bereiken op 0800 - 33 55 555. Dit nummer is gratis. U kunt ons ook bereiken via onze website, Facebook, Twitter, WhatsApp of gewoon per brief.

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

1. U vult het klachtenformulier uit deze folder in.
2. U dient digitaal uw klacht in via ons e-mailadres veteranen@nationaleombudsman.nl
3. Of u schrijft ons een brief. Ons postadres is:
de Veteranenombudsman,
Antwoordnummer 10870
2501 WB 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. Vergeet uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres niet. Als we uw klacht hebben ontvangen, nemen we graag snel contact met u op. We bespreken dan met u wat we voor u kunnen betekenen.



de Nationale
ombudsman

Veteranenombudsman



Heeft u vragen?

De Veteranenombudsman staat voor u klaar als het misgaat tussen een veteraan en een instantie. 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 uit ons team u uiteraard 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/veteranen



IK WIL EEN KLACHT INDIENEN

Uw persoonlijke gegevens

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

Ik heb de Veteranenombudsman 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 instantie gaat het?

Naa*m* instantie:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Met wie heeft u daar contact gehad?

▪ Eventuele extra opmerkingen

Stuur dit formulier en relevante brieven op naar:

de Veteranenombudsman
Postbus 93122
2509 AC 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/veteranen