

U hebt een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. En dan?



nationale ombudsman

als het misgaat tussen u en de overheid

U hebt een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. En dan?

We bekijken welke aanpak het beste werkt om tot een oplossing te komen: direct helpen, doorverwijzen, een bemiddelend gesprek of een uitgebreider onderzoek.

Reinier van Zutphen is de Nationale ombudsman. Hij is het gezicht van onze onafhankelijke en onpartijdige organisatie. Hij werkt samen met een team van meer dan 170 mensen.



Stap 1: Mogen wij uw klacht behandelen?

Als u een klacht hebt ingediend bij de Nationale ombudsman, gaan we voor u aan het werk. U hoort binnen drie weken of we u meteen kunnen helpen of dat we een onderzoek gaan doen naar uw klacht. Het kan ook zijn dat we u doorverwijzen.

In de wet is vastgelegd welke klachten wij mogen behandelen. Is dat voor uw klacht niet het geval? Dan bellen we u daarover op. Of we sturen u daarover een bericht. Als het kan, verwijzen wij u door naar een instantie die u wel kan helpen.

Stap 2: Wij gaan voor u aan de slag

Als wij uw klacht behandelen, bekijken we welke aanpak het beste past bij uw klacht. Daarvoor hebben wij drie mogelijkheden.

1. Interventie

Voor een snelle oplossing zetten wij een zogenoemde interventie in. We vragen aan de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. Of we vragen of er op korte termijn actie kan worden ondernomen. Maar er kunnen ook andere redenen zijn om voor deze aanpak te kiezen. In geval van spoed bijvoorbeeld. Of als er al veel contact is geweest met de overheidsinstantie zonder merkbaar resultaat.

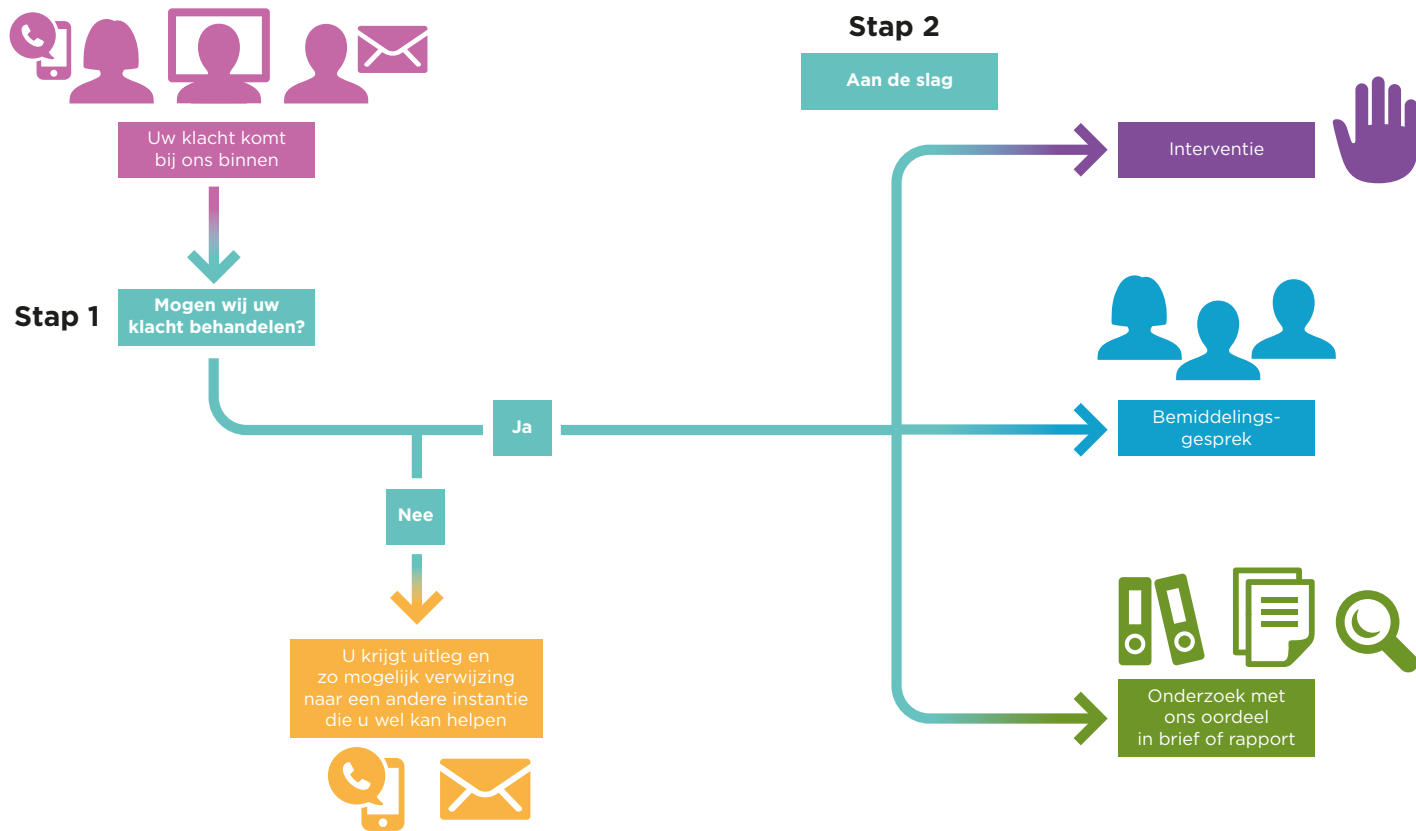
2. Bemiddelingsgesprek

Als de relatie tussen u en de overheid onder druk is komen te staan, biedt een bemiddelingsgesprek soms mogelijkheden. Dit is vooral van belang als u in de toekomst nog verder moet met de overheidsinstantie. Onze bemiddelaars leiden het gesprek. In zo'n gesprek kunnen onduidelijkheden worden weggenomen. De relatie kan daardoor weer verbeteren. Vaak kunt u samen afspraken maken om verder te gaan.

3. Onderzoek

Als we kiezen voor een onderzoek stellen we vragen aan u en de overheidsinstantie. We willen het verhaal horen van beide kanten. U mag allebei reageren op de informatie die we ontvangen. Als ons onderzoek klaar is, sturen we u een brief of een rapport. Daarin staat ons oordeel. Op het moment dat wij zo'n brief of rapport openbaar maken, is dat in anonieme vorm. Er staat geen informatie in die mensen herkenbaar zou maken.

Wat gebeurt er met uw klacht?



Hebt 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 ingaan. Hebt u nog vragen? Dan staan we u graag te woord.

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63 (receptie)
www.nationaleombudsman.nl

Sociale media:

 Facebook: [nationaleombudsman](https://www.facebook.com/nationaleombudsman)
 Instagram: [nationaleombudsman](https://www.instagram.com/nationaleombudsman)
 Twitter: [@nat_ombudsman](https://twitter.com/nat_ombudsman)
 LinkedIn: [nationale-ombudsman](https://www.linkedin.com/company/nationale-ombudsman)
 YouTube: [nationaleombudsman](https://www.youtube.com/nationaleombudsman)

December 2020

