

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



STAP I: MOGEN WIJ DE KLACHT BEHANDELEN?

U heeft een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Hij gaat nu met zijn team voor u aan het werk. U hoort binnen drie weken wat wij voor u kunnen betekenen: of we u meteen kunnen helpen, u doorverwijzen of uitgebreid onderzoek gaan doen naar uw klacht. Wij volgen een vaste procedure. In deze folder leest u hoe dit gaat.

Heeft u een klacht over een overheidsinstantie? Dan moet u die altijd 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. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt om onderzoek te doen naar uw probleem.

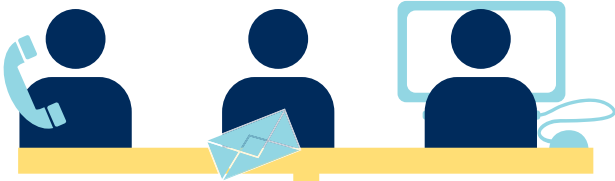
Bij elke klacht die binnenkomt, bekijken we of we die wel mogen behandelen. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is vastgelegd wat wij wel en niet mogen doen. Als wij uw klacht niet kunnen behandelen, leggen wij u dit uit in een brief of in een telefoongesprek. Wij verwijzen u dan door naar een andere instantie die u wel kan helpen.

“Bij elke klacht die binnenkomt, bekijken we of we die wel mogen behandelen.”



Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht komt bij ons binnen



Stap 1

Mogen wij uw klacht behandelen?



JA

NEE



U krijgt uitleg en zo mogelijk een verwijzing naar een andere instantie die u wel kan helpen

Stap 2

Aan de slag



Interventie



Bemiddelings-
gesprek





Onderzoek
met rapport



Onderzoek
met brief

STAP 2: AAN DE SLAG



Als wij uw klacht gaan behandelen, hoort u binnen drie weken van ons. Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht te onderzoeken. Wij beslissen zelf per klacht wat we het meest geschikt vinden. Soms is het nodig dat we eerst met u in gesprek gaan, om de beste vorm van onderzoek te bepalen voor uw probleem. Wij kiezen uit deze mogelijkheden:

Interventie

We bespreken met de overheidsinstantie of er een snelle oplossing (interventie) mogelijk is. U krijgt dan bijvoorbeeld per telefoon, e-mail of brief alsnog een reactie van de overheidsinstantie. We kiezen ook voor een interventie als snel optreden nodig is, bijvoorbeeld omdat u in financiële nood zit, of u bijna uw huis wordt uitgezet.

Bemiddelingsgesprek

Soms leent een klacht zich voor een bemiddelingsgesprek tussen u en de overheidsinstantie. Bemiddelaars van het Bureau Nationale ombudsman leiden het gesprek. Zo proberen we het contact tussen u en de overheidsinstantie te verbeteren, zodat u in de toekomst weer verder kunt met deze instantie. In het bemiddelingsgesprek kunnen onduidelijkheden worden weggenomen of excuses worden gemaakt. Het gesprek kan leiden tot concrete afspraken tussen u en de overheid, bijvoorbeeld over wie voortaan uw contactpersoon is.

Onderzoek met rapport

Bij sommige klachten kiezen we voor een schriftelijk onderzoek. Bijvoorbeeld als uw klacht ingewikkeld is en niet snel opgelost kan worden. Dat onderzoek start met een brief van de Nationale ombudsman aan u en de overheidsinstantie. Wij willen uw kant van het verhaal horen, maar ook die van de overheidsinstantie. Daarna volgt 'hoor en wederhoor'. Dit betekent dat alle partijen kunnen reageren op elkaars antwoorden. Hierna schrijven we een rapport. Daarin staat ons oordeel: heeft de overheidsinstantie goed gehandeld of niet? Ook geven wij soms een aanbeveling hoe de instantie het probleem kan oplossen of in de toekomst kan voorkomen. Dit rapport sturen we naar u en naar de instantie. Alle rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar. We noemen daarom geen namen van personen in deze rapporten.



Onderzoek met brief

Soms sluiten we een onderzoek niet af met een rapport, maar met een brief aan u en de overheidsinstantie. We kiezen hiervoor als de uitkomst van het onderzoek alleen voor u van belang is. Of als we over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel kunnen komen.

“Soms sluiten we een onderzoek af met een brief aan u en de overheidsinstantie.”



de Nationale
ombudsman



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 **(070) 3 563 563**. Of bezoek onze website: www.nationaleombudsman.nl

