de Nationale ombudsman

Wanneer kan de Nationale ombudsman u helpen?



Problemen met de overheid? De Nationale ombudsman onder-steunt 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 terechtkunt.

de Nationale ombudsman

Met welke klachten kunt u bij de Nationale ombudsman terecht?

Wij ondersteunen u graag bij uw probleem met de overheid, hoe groot of klein dat ook is. Maar volgens de wet mogen wij niet alle klachten behandelen. Heeft u een klacht over uw aankoop in een winkel of de dienstverlening van een bedrijf? Dan zijn er andere instanties die u kunnen helpen. Wij leggen u dan graag helder uit waarom u niet bij ons terechtkunt en verwijzen u goed door. Ook laten we u weten wat u eventueel verder nog kunt doen.

Wat zijn de voorwaarden waaraan uw klacht bij ons moet 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.

Hieronder leest u wat deze voorwaarden precies inhouden.

Uw probleem gaat over de overheid

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 vindt u een lijst van overheidsinstanties. Heeft u een klacht over een gemeente, dan kan het gebeuren dat wij u doorverwijzen. Wij mogen namelijk niet elke gemeente onderzoeken. Op onze website leest u om welke gemeenten dat gaat.

Heeft u een klacht over een andere instantie dan de overheid? Bijvoorbeeld over een reisbureau of een pensioenfonds? Dan bekijken we of u de klacht bij een andere instantie kunt indienen. Als dat het geval is, laten wij u dat weten. Twijfelt u eraan of u bij ons terechtkunt, bel ons dan gerust via het gratis telefoonnummer: 0800 - 33 55 555.

Uw klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels

De overheid en de wet horen bij elkaar. Daarom is het niet vreemd, als u denkt dat u bij ons terechtkunt met klachten over de inhoud van de wet. Toch beslissen andere instanties over dit soort klachten. Bijvoorbeeld de Tweede Kamer, de fractie van een politieke partij in de Tweede Kamer of een gemeenteraad.

Een wettelijke regel kan een wet zijn, maar ook een algemene maatregel van bestuur of een verordening van een gemeente of provincie. Stuurt u ons hierover een klacht? Dan gaan we na of u het probleem kunt voorleggen aan een andere instantie. Als u uw probleem daar kunt voorleggen, laten wij u dat graag weten.

Uw klacht gaat niet over een uitspraak van een rechter

Heeft u een klacht over een rechter? Of bent u het niet eens met de uitspraak die hij over uw zaak heeft gedaan? Dan kunnen wij uw klacht niet onderzoeken.

U heeft geen mogelijkheid (gehad) om bezwaar te maken of beroep in te stellen

Bent u het niet eens met een beslissing of een besluit van een overheidsinstantie? Dan is het belangrijk dat u hiertegen eerst bezwaar maakt of beroep instelt bij die instantie. Bezwaar maken houdt in dat u naar de overheidsinstantie een brief schrijft. Daarin laat u weten dat u het niet eens bent met de beslissing. Bent u het vervolgens niet eens met de reactie hierop? Dan kunt u beroep instellen. Dit doet u door een brief te sturen naar de rechter.

Stuurt u ons toch een klacht over een beslissing of besluit en heeft u nog de mogelijkheid van bezwaar of beroep? Dan laten we u dat snel weten. We kunnen uw bezwaar- of beroepbrief dan zelfs voor u doorsturen.

Maar mag u geen bezwaar maken? Of reageert de instantie niet op uw bezwaarbrief? Dan kunnen wij misschien wel iets voor u betekenen.

Uw probleem speelde minder dan een jaar geleden

Misschien heeft u een aantal jaar geleden problemen gehad met een overheids-instantie en daar nog niets mee gedaan. Bijvoorbeeld omdat u niet wist dat u bij ons terechtkon. Als u ons dan nu benadert, kunnen wij uw klacht niet meer behandelen. Wij behandelen namelijk alleen klachten die minder dan een jaar geleden speelden.

U heeft al geklaagd bij de overheidsinstantie zelf

Soms stappen mensen met hun probleem meteen op ons af. Dan kunnen wij u (nog) niet helpen, want u moet uw klacht eerst bij de overheidsinstantie zelf indienen. Reageert die niet op uw klacht? Of wijst die uw klacht af? Of neemt die geen beslissing? Klop dan gerust bij ons aan, dan helpen wij u verder.

Stuurt u ons een klacht die u nog niet bij de overheidsinstantie heeft ingediend? Dan sturen wij uw klacht daarnaartoe.

Meer informatie

Elke dag ondersteunen wij zo veel mogelijk mensen die problemen hebben met de overheid. In deze folder vindt u algemene informatie over wat wij kunnen en mogen. Maar we kunnen hier niet uitgebreid ingaan op alle details en uitzonderingen. Wilt u weten of wij u met uw probleem kunnen helpen? Bel dan gerust ons gratis telefoonnummer: 0800 – 33 55 555. Of kijk op www.nationaleombudsman.nl.



De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
www.nationaleombudsman.nl

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