de Nationale ombudsman

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



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

U heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend. Daarna hoort u snel wat wij voor u kunnen betekenen: of we u kunnen doorverwijzen, meteen kunnen helpen of uitgebreid onderzoek gaan doen naar uw klacht. In deze folder leest u hoe wij te werk gaan.

de Nationale ombudsman

Welke klachten kan de Nationale ombudsman behandelen?

Wij willen graag iets voor u betekenen, maar mogen dat niet altijd volgens de wet. Voldoet uw klacht aan zes voorwaarden, dan kunnen wij de klacht behandelen. Binnen drie weken hoort u of wij uw klacht kunnen behandelen. Die zes voorwaarden zijn:

- 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.

Voldoet uw klacht niet aan onze zes voorwaarden, dan verwijzen wij u uiteraard graag snel en duidelijk door naar een andere instantie.

Tussenkomst

Soms is snel optreden nodig. Bijvoorbeeld als u in financiële nood zit, omdat uw huurtoeslag, uitkering of alimentatie al maanden niet wordt betaald. Of als u daardoor bijna uit uw huis wordt gezet. Of als u al heel lang wacht op een beslissing. Voldoet uw klacht aan de voorwaarden en is uw probleem eenvoudig op te lossen? Dan gaan we direct aan de slag.

Wij bellen of mailen de overheidsinstantie dan meteen over uw klacht. Meestal komt er snel een reactie, vaak ook een oplossing. Zijn we daar tevreden over, dan ontvangt u een brief met de uitkomst en is de zaak daarmee rond. Zo niet, dan zetten wij de instantie meer onder druk of starten wij alsnog een uitgebreid onderzoek.

Als de relatie tussen u en de instantie inmiddels erg verslechterd is, kunnen wij ook een bemiddelingsgesprek organiseren. Dan zoeken we samen naar een oplossing waar alle partijen zich in kunnen vinden.



Blij gemaakt met een dode mus

De heer en mevrouw Tilia willen een dakkapel bouwen. Twee keer stemt de gemeente daarmee in. Een medewerker adviseert ze zelfs om een bouwtekening te laten maken. Kosten: € 150,-. Maar als het echtpaar zich met deze tekening weer bij de gemeente meldt, wordt duidelijk dat de vergunning is afgewezen vanwege een bestemmingsplan. Het echtpaar Tilia is boos en vindt dat de kosten van de bouwtekening voor de gemeente zijn. Maar de gemeente wil niet betalen.

Het echtpaar legt hun probleem aan ons voor. Wij verbazen ons ook over de procedure van de gemeente. Uit ons onderzoek blijkt dat de medewerker inderdaad op de hoogte was van het bestemmingsplan. Hij had het echtpaar Tilia dus nooit zoveel vertrouwen moeten geven in een goede afloop. In ons rapport vragen wij de gemeente dan ook om de gemaakte kosten te vergoeden. En dat gebeurt.

Extra uitkering zorgt voor geldzorgen



Lianne Doornbos heeft sinds 1998 een gedeeltelijke WAO-uitkering. In 2006 krijgt ze ineens € 16.000,- van het UWV: een nabetaling omdat ze nog recht zou hebben op een aanvullende Wajong-uitkering. Geweldig, zou je denken. Maar de nabetaling levert alleen maar financiële zorgen op.

De nabetaling betekent dat ze ontvangen zorg- en huurtoeslagen over de afgelopen jaren moet terugbetalen. En ze moet opeens ook nog extra inkomstenbelasting betalen. Van die € 16.000,- blijft dus niets meer over. De gevolgen zijn zo ingrijpend dat de moeder van Lianne het UWV vraagt om de nabetaling terug te draaien. Maar het UWV zegt dat de regels moeten worden uitgevoerd.

Mevrouw Doornbos belt de Nationale ombudsman. Wij nodigen haar uit voor een gesprek samen met de Belastingdienst, het UWV en de gemeente. Hieruit blijkt dat iedereen de regels netjes heeft toegepast. Maar omdat de partijen niet samenwerkten, had niemand in de gaten hoe nadelig de Wajong-uitkering voor Lianne was. De partijen gaan er nu alles aan doen om deze fout goed te maken en om dit probleem in de toekomst te voorkomen.

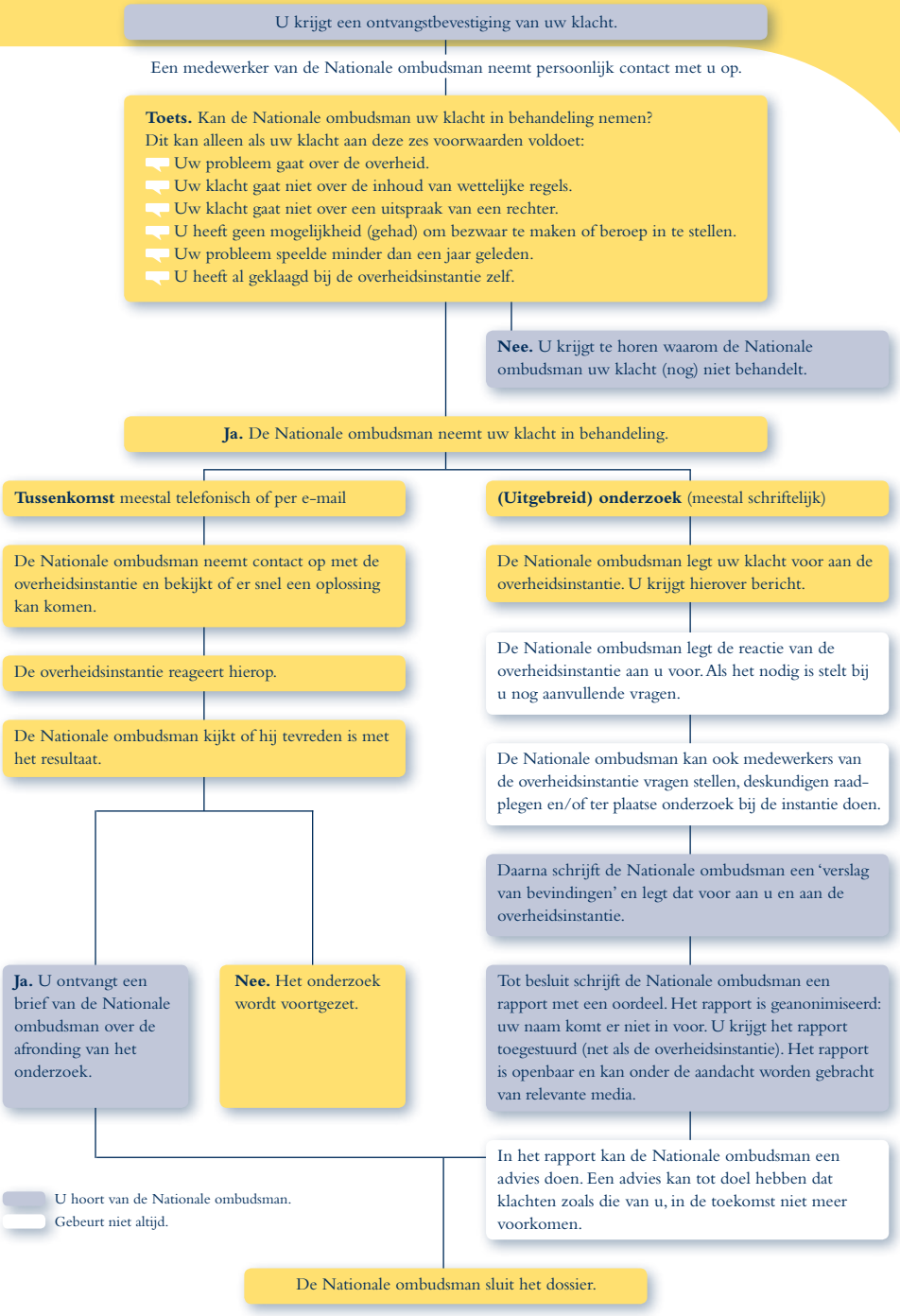
Uitgebreid onderzoek

Voldoet uw klacht aan de voorwaarden, maar is de klacht ingewikkeld en niet direct op te lossen? Bijvoorbeeld als u vindt dat u niet netjes bent behandeld door een medewerker van de Belastingdienst. Of als u denkt dat u ten onrechte in de boeien bent geslagen door een agent. Of als u bent gebeten door een politiehond. Dan onderzoeken wij uw klacht eerst uitgebreid. Dat kan even duren.

Wij sturen uw klacht dan meestal eerst door naar de overheidsinstantie en vragen om een reactie. Ook kunnen wij deskundigen raadplegen of betrokken medewerkers ondervragen. De reactie die wij ontvangen, sturen wij dan naar u door. Wij vatten alle feiten en standpunten daarna samen in een 'verslag van bevindingen'. Op dit verslag kunnen u en de overheidsinstantie dan nog reageren. Als het nodig is, passen wij ons verslag nog aan.

Tot slot ronden wij ons onderzoek af met een rapport. Daarin staat ons oordeel: heeft de overheidsinstantie goed gehandeld of niet? Ook geven wij soms een advies: hoe kan de instantie het probleem oplossen of in de toekomst voorkómen? Dit rapport sturen we naar u en naar de instantie. Wij kunnen de instantie niet verplichten om hier iets mee te doen, maar in de praktijk doet die dat bijna altijd wel. Na afloop verschijnt het rapport op onze website (www.nationaleombudsman.nl), omdat wij zaken behandelen die van algemeen belang zijn. Maar natuurlijk bewerken wij het rapport, zodat u niet herkenbaar bent voor anderen.

De route van uw klacht in vogelvlucht



Een tussenkomst duurt afhankelijk van de klacht enkele weken tot een paar maanden.
Een uitgebreid onderzoek duurt enkele maanden tot een jaar.

NB. Het stroomschema geeft in grote lijnen het onderzoeksproces van de Nationale ombudsman weer. Dit betekent dat niet altijd de stappen allemaal en/of in deze volgorde worden doorlopen.

Meer informatie

Elk probleem is anders. In deze folder is geen ruimte om in te gaan op alle details en uitzonderingen. Bel ons daarom gerust, als u meer informatie nodig heeft of met vragen zit. Ons telefoonnummer is: (070) 356 35 63.

Bent u op zoek naar algemene informatie over de Nationale ombudsman? Vraag dan de folder 'Geen gehoor bij de overheid?' aan via het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555 of bestel die op onze website: www.nationaleombudsman.nl.



Een beetje meer begrip

De heer Bouali is taxichauffeur, maar een jaar geleden was hij het zat. Hij had last van een politieagent die hem altijd op een vervelende manier controleerde. Hij klaagde bij de politie en verzamelde zelfs handtekeningen van collega's om zijn punt kracht bij te zetten. Toen dat allemaal op niets uitliep, besloot hij de Nationale ombudsman in te schakelen.

Na overleg met beide partijen stelden wij een bemiddelingsgesprek voor. Door goed naar elkaar te luisteren kregen de agent en de heer Bouali meer begrip voor elkaar. De agent zal in het vervolg objectieve vragen stellen en de heer Bouali weet nu dat hij die vragen moet beantwoorden. Het is hem verder duidelijk geworden dat de agent hem niet persoonlijk wilde lastigvallen. De agent nodigt de heer Bouali zelfs uit een dag mee te lopen met controles om te ervaren hoe lastig die soms zijn. Op die uitnodiging gaat de heer Bouali graag in.



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

oktober 2010