

Hoe kan ik een klacht indienen bij de Nationale ombudsman?

 rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/vraag-en-antwoord/hoe-kan-ik-een-klacht-indienen-bij-de-nationale-ombudsman

U kunt uw klacht schriftelijk of elektronisch indienen bij de Nationale ombudsman. Uw klacht moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen.

Voorwaarden klacht indienen Nationale ombudsman

U kunt een klacht indienen bij de Nationale ombudsman als uw klacht aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Uw klacht gaat over een overheidsinstantie.
- U heeft zelf al geklaagd bij die overheidsinstantie, maar zonder resultaat.
- Die instantie heeft uw klacht niet langer dan 1 jaar geleden afgehandeld.
- Er is geen bezwaar of beroep mogelijk.
- Uw klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels. Maar de klacht kan wel gaan over de toepassing van die wetten.
- Het gaat niet om een uitspraak van de rechter.

3 manieren van indienen klacht

U kunt uw klacht bij de Nationale ombudsman indienen door:

- het klachtenformulier op de website van de Nationale ombudsman uit te printen en op te sturen;
- het elektronische klachtenformulier in te vullen en te verzenden;
- een brief te schrijven.

Beantwoord bij het beschrijven van uw probleem de volgende 2 vragen:

- Waar maakt de overheid volgens u een fout?
- Waarom komt u zelf niet verder met uw klacht?

Twijfelt u of uw probleem een zaak voor de Nationale ombudsman is? Dan kunt u bellen met 0800 - 33 55555.

Reactie klacht binnen 4 weken

Op het moment dat de Nationale ombudsman uw klacht heeft ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging toegestuurd. De Nationale ombudsman laat binnen 4 weken weten of hij uw klacht kan behandelen. Als de Nationale ombudsman vindt dat uw klacht spoedeisend is, handelt hij deze extra snel af.

Als de behandeling van uw klacht geen spoed vereist, doet de Nationale ombudsman uitgebreid onderzoek naar uw klacht. Tijdens dit onderzoek houdt hij u op de hoogte van het verloop van de zaak. Ook stelt hij u in de mogelijkheid extra informatie te geven. De instantie waar u een klacht over heeft, krijgt tijdens het uitgebreide onderzoek ook nog de mogelijkheid om te reageren op het verloop van de zaak.

Heeft deze informatie u geholpen?