

U hebt een klacht doorgegeven. En dan?



nationale ombudsman

als het misgaat tussen u en de overheid



U hebt een klacht doorgegeven
aan de Nationale ombudsman.

In deze folder leggen we uit
wat de Nationale ombudsman
gaat doen met uw klacht.

Dit zijn onze stappen

Stap 1

We checken of we uw klacht mogen behandelen

De Nationale ombudsman behandelt klachten over hoe de overheid haar werk doet. In de wet is vastgelegd welke klachten we mogen behandelen. Mogen of kunnen we uw klacht niet behandelen? Dan laten we u dat weten. We denken met u mee en vertellen welke organisatie u verder kan helpen.

Stap 2

We kiezen de aanpak die het beste past bij uw klacht

Dat kunnen we doen door:

- u informatie te geven;
- contact op te nemen met de overheidsorganisatie waarover uw klacht gaat en te vragen om actie;
- onderzoek te doen naar uw klacht.

We laten u weten voor welke aanpak we kiezen en waarom. Dat doen we in een telefonisch gesprek of per e-mail of brief.

Stap 3

We gaan aan het werk

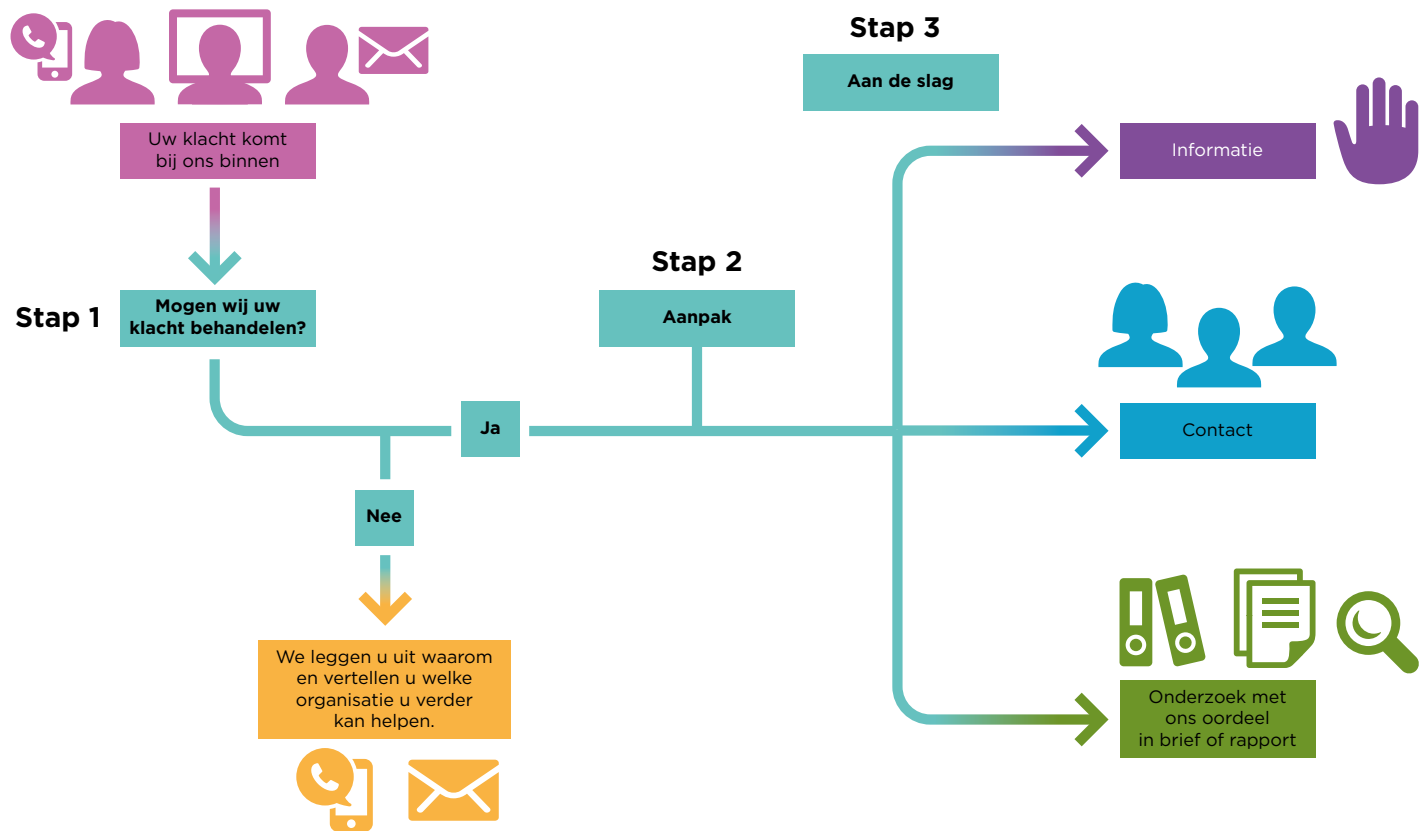
Bijvoorbeeld door u de informatie te geven die u nodig hebt. Of contact op te nemen met de overheidsorganisatie waarover uw klacht gaat. Als we vinden dat uw klacht spoed heeft, vragen we de overheidsorganisatie om een snelle actie. Gaan we uitgebreid onderzoek doen naar uw klacht? Dan willen we uw verhaal en dat van de overheidsorganisatie horen. Daarna beschrijven we de situatie en de klacht. U en de overheidsorganisatie mogen daarop reageren. Als ons onderzoek klaar is, sturen we u een brief of een rapport. Daarin staat ons oordeel over uw klacht.



Meer informatie

Op onze website www.nationaleombudsman.nl staan praktische zaken die u helpen. U vindt er handige telefoonnummers, voorbeelden van klachten, voorbeeldbrieven, verhalen over persoonlijke ervaringen en onze onderzoeken.

Wat gebeurt er met uw klacht?



Hulp nodig van de Nationale ombudsman?

Bel gratis 0800 - 33 55 555

We zijn bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.

Of vul het klachtenformulier in op onze website.
Kijk op: www.nationaleombudsman.nl

Schrijven mag ook. Een postzegel is niet nodig.
Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

www.nationaleombudsman.nl

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Sociale media:

 Facebook: [nationaleombudsman](https://www.facebook.com/nationaleombudsman)

 Instagram: [nationaleombudsman](https://www.instagram.com/nationaleombudsman)

 LinkedIn: [nationale-ombudsman](https://www.linkedin.com/company/nationale-ombudsman)

mei 2024



Reinier van Zutphen is de Nationale ombudsman. Hij is het gezicht van onze onafhankelijke organisatie.

