

Gaat het mis tussen een veteraan en een (overheids)instantie? Dan kunt u bij ons terecht

Het maakt niet uit hoe groot of klein uw probleem is, wij helpen u graag



**veteranen
ombudsman**

Grote én kleine problemen

De Veteranenombudsman is er voor veteranen, relaties van veteranen en dienstslachtoffers. Ook zijn we de ombudsman van Defensie en staan wij open voor burgers en (oud) militairen. In deze folder leest u met welke klachten u bij ons terecht kunt en wat wij precies voor u kunnen betekenen. Het maakt niet uit hoe groot of klein uw probleem is. Het kan bijvoorbeeld gaan over uw inkomen, maar net zo goed over het niet krijgen van een antwoord op uw vragen aan het ministerie van Defensie, de gemeente of het Veteranenloket.

Sinds 2014 heeft Nederland een Veteranenombudsman. De Veteranenombudsman is onafhankelijk en onpartijdig. Hij is er als het misgaat tussen een veteraan en een (overheids)instantie. Op dit moment is Reinier van Zutphen de Veteranenombudsman. Hij is ook de Nationale ombudsman. Hij doet zijn werk niet alleen. Hij staat met een team van specialisten voor u klaar.



Wat is 'de overheid'?

Ministeries zoals Defensie, maar ook gemeenten, provincies en waterschappen, de Belastingdienst, de politie, het UWV, de SVB, DUO, het CAK, het CBR en nog tientallen andere overheidsorganisaties. De Veteranenombudsman mag, net als de Nationale ombudsman, klachten behandelen over deze overheidsorganisaties. De Veteranenombudsman mag ook klachten behandelen over instanties die geen overheid zijn, zoals het ABP.

Wat kunnen wij voor u doen?

Als u een klacht hebt over de overheid, moet u die eerst zelf indienen bij de instantie waarover de klacht gaat. Pas daarna kunnen wij voor u aan de slag. Soms is een probleem voor ons gemakkelijk op te lossen. Dan helpen we u direct of verwijzen wij u door naar het juiste adres voor uw probleem. Is uw relatie met de overheidsinstantie erg verslechterd? Dan kunnen wij misschien bemiddelen.

Is uw klacht ingewikkelder? Dan kunnen we deze uitgebreid onderzoeken. Zo'n onderzoek kunnen we afsluiten met een brief of een rapport. Dit kan de overheid weer gebruiken om haar dienstverlening aan andere burgers te verbeteren.

Hoeveel invloed heeft de Veteranenombudsman?

De overheid vindt het werk van de Veteranenombudsman heel belangrijk. Ze ziet ons als een organisatie die probeert problemen op te lossen of te voorkomen. Met als doel dat de burger en de overheid goed en met respect omgaan met elkaar.

Klachtenformulier

Bij deze folder vindt u een klachtenformulier dat u ons kunt sturen. Op onze website www.nationaleombudsman.nl vindt u uitgebreidere informatie over de Veteranenombudsman.

Belangrijk om te weten: wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt om onderzoek te doen naar uw klacht.

Ik wil mijn klacht kwijt bij de Veteranenombudsman

Ik heb vragen, kan ik bellen?

U kunt ons bellen op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur op het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555. Bel ons eerst, voordat u ons schrijft of mailt. Een medewerker kan u meer informatie geven. En met u overleggen wat voor uw probleem de beste oplossing is.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Dat kan schriftelijk, digitaal en telefonisch.

- U vult het klachtenformulier in. Dat vindt u in deze folder en op onze website.
- Of u stuurt een brief (postzegel niet nodig) naar:
Veteranenombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag
- Of u stuurt een e-mail naar veteranen@nationaleombudsman.nl
- Of u belt ons op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur via ons gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555. Vraag dan naar een medewerker van de Veteranenombudsman.

Hoe omschrijf ik mijn klacht?

1. Wij willen graag kort en bondig van u weten wat uw klacht is. Vermeld wat de overheid volgens u niet goed doet en wat u zelf al ondernomen hebt. En wat u verwacht te bereiken.
2. Stuur met uw klacht alle belangrijke documenten mee, zoals kopieën van uw klachtbrief of -brieven en de antwoorden daarop.
3. Als we nog meer informatie nodig hebben, dan nemen we snel contact met u op.
4. Stuurt u ons uw klacht toe, dan ontvangt u na een paar dagen een bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Binnen drie weken hoort u wat we voor u kunnen betekenen.

Meer informatie

Op onze website www.nationaleombudsman.nl/veteranen vindt u voorbeelden van klachten, onderzoeken en persoonlijke ervaringen. Ook vindt u op www.nationaleombudsman.nl praktische zaken om te helpen, zoals voorbeeldbrieven, handige telefoonnummers, enzovoort.

Klachtenformulier

Datum: _____

Uw persoonlijke gegevens

Achternaam _____

Voorletters _____

Adres _____

Plaats _____

Land _____

Telefoon _____

E-mailadres _____

Ik heb de Veteranenombudsman wel/niet* eerder gebeld over mijn klacht. (* *Streep door wat niet van toepassing is.*)

Uw probleem

Benoem hier kort in uw eigen woorden wat het probleem is. Geef in ieder geval antwoord op de volgende vragen:

- Wat doet de overheidsinstantie volgens u niet goed?

- Wat heeft u al ondernomen met uw klacht?

- Wat wilt u graag bereiken door ons in te schakelen?

Om welke overheidsinstantie gaat het?

Naam overheidsinstantie: _____

Adres _____

Plaats _____

Met wie heeft u daar contact gehad? _____

Het probleem speelt sinds ___ / ___ / _____*

Wanneer heeft u het probleem voorgelegd aan de
overheidsinstantie? ___ / ___ / _____*

Wanneer heeft de overheidsinstantie voor het laatst gereageerd?
___ / ___ / _____*

* (datum: dag/maand/jaar)

- Eventuele extra opmerkingen

Meer informatie

Als wij meer informatie van u nodig hebben, nemen we contact met u op. Hebt u zelf nog vragen, dan staan wij u graag te woord. U kunt ons bellen op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur via ons gratis telefoonnummer **0800 - 33 55 555**.

Bijlagen

Hebt u relevante documenten zoals kopieën van uw klachtbrief en de antwoorden daarop? Wij ontvangen ze graag van u. U kunt ze meesturen met dit klachtenformulier.

Privacy

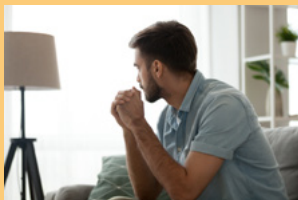
De Veteranenombudsman gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. U vindt meer informatie hierover op onze website onder 'Uw privacy'.

**Stuur dit formulier en eventuele
bijlagen naar** (geen postzegel nodig):

Veteranenombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag



Uit de praktijk van onze klachtenbehandelaars



De moeder van **Michael*** belt ons over haar zoon. Michael is terug na een uitzending naar Afghanistan. Hij heeft daar veel meegemaakt. Michael gebruikt drank, drugs en is agressief. Hij raakt zijn vriendin en zijn huis

kwijt. Ook zijn tijdelijke arbeidscontract met Defensie loopt af. Uiteindelijk belandt hij in het Centraal Militair Hospitaal waar hij wordt behandeld voor PTSS.

Michael heeft een militair invaliditeitspensioen aangevraagd. Er volgen meerdere keuringen maar geen duidelijkheid over zijn aanvraag. De keuringen en de onzekerheid over zijn financiële situatie geven hem enorm veel stress en spanning. Hier wordt Michael helemaal niet beter van. Matthijs gaat aan de slag met de hulpvraag van de moeder van Michael. Na een interventie erkent Defensie dat er zeker zaken misgegaan zijn. Michael krijgt gelukkig alsnog duidelijkheid over zijn aanvraag en kan gaan bouwen aan zijn toekomst.

Kees* schrijft ons een brief met een klacht over het ministerie van Defensie. Hij wordt al vijftien jaar van het kastje naar de muur gestuurd. Hij was korporaal 1 bij de Koninklijke Landmacht. In 2001 wordt hij enkele maanden uitgezonden naar Bosnië. Na zijn terugkeer in Nederland ontvangt hij drie medailles. Hij stuurt zijn medailles naar een speciaal bedrijf dat de medailles geschikt kan maken zodat hij ze kan dragen op zijn dagelijks tenue. Maar dan raken zijn medailles zoek.

Kees en zijn vrouw zetten zich samen in om de medailles terug te krijgen. Maar dat blijkt niet zo makkelijk. Hij weet niet meer wat te doen en besluit contact op te nemen met de Veteranenombudsman. Wij maken er werk van. Onze



klachtbehandelaar Hans heeft het probleem van Kees voorgelegd aan een contactpersoon van het Ministerie van Defensie. Die zorgen er uiteindelijk voor dat Kees alsnog duplicaat medailles krijgt.

* De genoemde personen hebben in werkelijkheid andere namen. De mensen op de foto's zijn niet degenen uit de tekst.

Hebt u vragen?






De Veteranenombudsman 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 ingaan. Hebt u nog vragen? Dan staan we u graag te woord.

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63 (receptie)
www.nationaleombudsman.nl/veteranen

Sociale media:

-  Facebook: [veteranenombudsman](https://www.facebook.com/veteranenombudsman)
-  Instagram: [nationaleombudsman](https://www.instagram.com/nationaleombudsman)
-  Twitter: [@nat_ombudsman](https://twitter.com/nat_ombudsman)
-  LinkedIn: [nationale-ombudsman](https://www.linkedin.com/company/nationale-ombudsman)
-  YouTube: [nationaleombudsman](https://www.youtube.com/nationaleombudsman)

Maart 2022

