

**Van:** [redacted]@nationaleombudsman.nl>

**Verzonden:** 25-01-2021 11:32

**Aan:** [redacted]@bronckhorst.nl>

**Onderwerp:** Dossier 202100755

---

Geachte [redacted]

Op 11 januari 2021 heeft de Nationale ombudsman een bericht ontvangen van [redacted]. U ontvangt hierbij zoals telefonisch besproken deze klacht, zodat uw instantie deze kan behandelen. In dit bericht leest u wat voor de klachtbehandeling nog van belang is.

Wilt u de klacht (verder) behandelen?

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet een burger een klacht eerst indienen bij de overheidsinstantie waarover de klacht gaat. Pas daarna kan de burger een verzoek bij ons indienen. Wilt u de klacht daarom behandelen?

Onze definitie van klacht en klachtbehandeling

De Nationale ombudsman vindt dat een overheidsinstantie behoorlijk moet reageren op iedere uiting van ongenoegen van een burger. Die reactie zien wij als klachtbehandeling. Dat betekent dat wij voor de begrippen klacht en klachtbehandeling een bredere definitie hanteren dan die in de Algemene wet bestuursrecht. Een burger mag namelijk altijd een behoorlijke reactie van de overheid verwachten. Niet alleen als zijn klacht voldoet aan de vereisten van de Awb. In onze Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling leest u wat volgens ons behoorlijke klachtbehandeling is.

Heeft u nog vragen?

Als u vragen heeft over dit bericht, bel dan gerust. U kunt mij op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) 356 [redacted]. Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om ons dossiernummer te vermelden. Het dossiernummer is 202100755.

Vandaag zal ik [redacted] informeren dat we de klacht aan u hebben doorgestuurd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
onderzoeker



**nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

T +31 70 356 [redacted]

M +31 6 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag