



Klachtenformulier Ministerie van Buitenlandse Zaken

Bent u niet tevreden met hoe u bent behandeld? U kunt met dit formulier een klacht indienen. Print het formulier uit en vul het in. Onderaan het formulier leest u hoe u het op kunt sturen.

Let op: U kunt geen bezwaarschrift, beroepschrift of verzoekschrift indienen met dit formulier.

1. Uw gegevens

Voorletters:

Achternaam:

Wij bellen u graag. Zo kunnen wij u sneller helpen.

Telefoonnummer:

Bedrijf (als u die heeft):

Adres:

Postcode en woonplaats:

Land:

E-mailadres:

2. Gegevens vertegenwoordiger

Dient iemand anders de klacht voor u in? Bijvoorbeeld uw advocaat? Dan moet u die persoon (uw vertegenwoordiger) machtigen. Dit doet u door de gegevens van uw vertegenwoordiger in te vullen. En uw eigen handtekening met pen in te vullen.

Voorletters:

Achternaam:

Wij bellen uw vertegenwoordiger graag. Zo kunnen wij u sneller helpen.

Telefoonnummer:

Bedrijf (als uw vertegenwoordiger die heeft):

Adres:

Postcode en woonplaats:

Land:

E-mailadres:

Uw handtekening:

Plaats en datum:

3. Klachtomschrijving

A. Waar gaat uw klacht over? Vink het juiste hokje aan.

- de aanvraag van een visum
- het inburgeringsexamen
- de legalisatie en/of verificatie van documenten
- de aanvraag van een paspoort of ID-kaart. Of de dienstverlening op het gebied van notariaat, burgerlijke stand, naturalisatie of internationale rechtshulp.
- een hulpverzoek van een Nederlander in het buitenland. Of bijstandsverlening aan een Nederlander in het buitenland, bijvoorbeeld begeleiding van een gedetineerde.
- iets anders, namelijk:

B. Beschrijf uw klacht zo precies mogelijk.

C. Wat verwacht u van het Ministerie van Buitenlandse Zaken? Wat wilt u bereiken?

D. Over welke directie of afdeling gaat uw klacht? Of over welke Nederlandse ambassade of consulaat?

Bijvoorbeeld: Het consulaat in Chengdu. Of: Directie Juridische Zaken, afdeling Nederlands recht.

E. Heeft u een referentienummer of kenmerk? Vink het juiste hokje aan. En vul de informatie in die u heeft.

Bijvoorbeeld: het referentienummer van uw paspoortaanvraag. Of de kenmerk van uw brief.

- Nee.
- Ja:
 - Nummer:
 - Type document:
 - Datum:

F. Heeft u contact gehad met een medewerker? Vink het juiste hokje aan. En vul de informatie in die u heeft.

- Nee.
- Ja, met:

G. Waar en wanneer vond de situatie plaats?

- Plaats gebeurtenis:
- Datum en tijd gebeurtenis:

H. Mogen wij u bellen om uw klacht te bespreken? Vink het juiste hokje aan.

- Nee.
- Ja, op (datum): _____ tussen (tijdsbereik): _____ uur en _____ uur

I. Wilt u een formele hoorzitting over uw klacht? Vink het juiste hokje aan.

- Nee.
- Ja.

J. Stuurt u bijlagen mee?

- Nee.
- Ja, namelijk:

4. Handtekening

Onderteken dit formulier met pen en vul de plaats en datum in.

Handtekening: _____

Plaats en datum: _____

5. Verzendinginstructies

Dient u de klacht zelf in? Stuur het ingevulde formulier naar: klachten@247bz.nl. U kunt het formulier ook per post sturen naar:

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken
Afdeling Nederlands recht (DJZ/NR-Klachten)
Postbus 20061
2500 EB Den Haag

Dient uw vertegenwoordiger voor u de klacht in? Uw vertegenwoordiger kan de klacht niet per e-mail sturen. Uw vertegenwoordiger kan de klacht wel per post opsturen. Zorg ervoor dat u en uw vertegenwoordiger het formulier met pen ondertekenen.