

Interne klachtbehandeling

U hebt er recht op dat het Agentschap van de Generale Thesaurie u behoorlijk behandelt. Als u meent dat dat niet is gebeurd, kunt u daarover een klacht indienen.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de regels die van toepassing zijn op het indienen en behandelen van een klacht tegen de overheid. Voor klachten over de behandeling door (medewerkers van) het Agentschap, is het volgende van belang.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Klachten moeten gaan over (het nalaten van) een gedraging tegenover uzelf of iemand anders. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- u vindt dat u te lang heeft moeten wachten op de behandeling van uw aanvraag;
- u hebt geen antwoord gekregen op uw brief;
- u hebt geen of onjuiste informatie gekregen;
- gedane toezeggingen zijn niet nagekomen;
- u bent van mening dat u onheus bent bejegend.

Het is mogelijk dat iemand anders namens u een klacht indient. Hierbij moet wel duidelijk zijn dat deze persoon namens u spreekt. U zult deze persoon schriftelijk moeten machtigen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt zowel mondeling als schriftelijk een klacht indienen. De formulering van een klacht is vormvrij. Schriftelijke klachten kunt u richten aan:

- de minister van Financiën, T.a.v. het Agentschap van de Generale Thesaurie
Postbus 20201, 2500 EE Den Haag
- sbr@minfin.nl

U kunt uiteraard ook gebruik maken van het klachtformulier op

<https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactformulier>

Schriftelijke klachten worden behandeld volgens een formele procedure:

- U ontvangt een ontvangstbevestiging;
- U wordt in de gelegenheid gesteld uw klacht (telefonisch) toe te lichten;
- U ontvangt zo mogelijk binnen zes weken een oordeel of een bericht;
(Als u uw telefoonnummer vermeldt, dan kunnen wij u bellen als een mondelinge toelichting nodig is)

Wie behandelt uw klacht?

Klachten over gedragingen van (medewerkers van) het Agentschap worden door het Agentschap zelf behandeld. Indien nodig wordt de klacht behandeld door de directie Bestuurlijke en Juridische Zaken.

Nationale ombudsman

Als u niet tevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht door de minister van Financiën, kunt u een klacht indienen bij de [Nationale Ombudsman](#).