



Klachtformulier NederlandWereldwijd

Bent u niet tevreden over hoe een medewerker van NederlandWereldwijd of een Nederlandse vertegenwoordiging in het buitenland met u is omgegaan? U kunt met dit formulier een klacht indienen. Wij helpen u graag verder.

1. Uw gegevens

Voorletters: _____

Achternaam: _____

E-mailadres: _____

Om u sneller te kunnen helpen, bellen wij u graag om uw melding te bespreken. Als u dit wilt, geef dan uw telefoonnummer en de tijden waarop u bereikbaar bent aan ons door.

Telefoonnummer (inclusief landcode, bijv. +31 ...): _____

Werkdag(en) en tijden waarop u bereikbaar bent: _____

Als wij u bellen dan is ons telefoonnummer niet zichtbaar.

2. Onderwerp van uw klacht

Kruis het juiste hokje aan om aan te geven waarover uw klacht gaat.

Heeft u een referentienummer of kenmerk? Vul dit dan hieronder in.

Bijvoorbeeld: Het referentienummer van uw aanvraag of het kenmerk van de brief.

Ik ben ontevreden over hoe ik door een medewerker ben behandeld.

Ik ben ontevreden over de behandeling van mijn aanvraag van:

- Paspoort
- ID-kaart
- Caribisch-of Schengenvisum voor kort verblijf
- Faciliterend visum
- Machtiging tot voorlopig verblijf (MVV)

Anders, namelijk:

Hulp bij nood aan mij als Nederlander in het buitenland.

De informatie die ik heb ontvangen van NederlandWereldwijd, een Nederlandse ambassade of een Nederlands consulaat generaal.

3. Toelichting op uw klacht

Beschrijf kort uw klacht. Op een later moment nemen wij (per e-mail of eventueel telefonisch) contact met u op zodat u een toelichting kunt geven. Om uw situatie goed te kunnen begrijpen, stellen wij u hieronder een aantal vragen.

Waar en wanneer vond de situatie plaats? Of over welke Nederlandse ambassade, Nederlands consulaat generaal of onderdeel van NederlandWereldwijd gaat uw klacht?

Heeft u contact gehad met NederlandWereldwijd, een Nederlandse ambassade, of een Nederlands consulaat generaal over uw situatie? Op welke dag en tijdstip heeft dit plaatsgevonden? Met welk nummer heeft u gebeld? Weet u de naam van de medewerker?

Stuurt u bijlagen mee? Kruis het juiste hokje aan.

Nee.

Ja, namelijk:

Als u een kopie van uw ID-kaart of paspoort meestuurt, gebruik dan de KopieID-app. Met deze app maakt u met uw mobiele telefoon of tablet een veilige kopie van uw identiteitsbewijs (ID-kaart of paspoort). Meer informatie over de KopieID-app kunt u vinden op [Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl).

4. Handtekening

Ik verklaar dat ik alle gegevens op dit formulier naar waarheid heb ingevuld. Ik geef toestemming aan het ministerie van Buitenlandse Zaken om mijn persoonsgegevens te verwerken voor de behandeling van mijn klacht. Daarnaast geeft ik toestemming om deze gegevens te delen met andere organisaties die betrokken zijn bij het onderzoeken en behandelen van mijn klacht.

Het is toegestaan om een elektronische handtekening te gebruiken.

Handtekening:

Naam:

Plaats:

Datum:

5. Verzendinginstructies

Dient u de klacht zelf in? Stuur het ingevulde klachtformulier per e-mail naar:

HDCV-NWW-KLACHTEN@minbuza.nl

Kunt u het formulier niet digitaal invullen en verzenden? U kunt ook een e-mail sturen met de gevraagde informatie uit dit formulier, als dit niet lukt kunt u het formulier of een brief met daarin de gevraagde informatie ook per post sturen naar:

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

Dient uw vertegenwoordiger voor u de klacht in? Dan moet u hem of haar toestemming geven. Hiervoor gebruikt u het machtigingsformulier. Vergeet niet om het machtigingsformulier met pen te ondertekenen. Dit formulier vindt op de volgende pagina:

www.nederlandwereldwijd.nl/klachten

U hoort binnen 5 werkdagen of uw klacht in behandeling wordt genomen. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 6 weken te behandelen. Als het langer duurt om uw klacht te behandelen, dan zullen wij u hierover informeren.