



Verzoeken per beleidsterrein

Cijferbijlage jaarverslag 2018



**nationale
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**

Verzoeken per beleidsterrein

Cijferbijlage jaarverslag 2018

Inhoud

Ministerie van Algemene Zaken

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Ambassades en consulaten

Ministerie van Defensie

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Ministerie van Financiën

Belastingdienst

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Dienst Wegverkeer

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Centraal Justitieel Incasso Bureau

Dienst Justitiële Inrichtingen

Gerechtsdeurwaarders

Immigratie- en Naturalisatiedienst

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

Openbaar Ministerie

Politie

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Dienst Uitvoering Onderwijs

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Sociale Verzekeringsbank

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Centraal Administratie Kantoor

Zorgkantoren

Decentrale overheden

Gemeenschappelijke Regelingen

Gemeenten

Provincies

Waterschappen

Huurcommissies (G1)

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	0
Ontvangen in 2018	14
Te behandelen	14
Behandeld	14

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	1	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	0	
f. Informatie of doorverwijzing	13	

In behandeling per 01-01-2019	0
--------------------------------------	----------

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	9
Ontvangen in 2018	155
Te behandelen	164
Behandeld	157

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	25	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	
f. Informatie of doorverwijzing	127	

In behandeling per 01-01-2019	7
--------------------------------------	----------

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	11
Ontvangen in 2018	143
Te behandelen	154
Behandeld	149

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	22	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	123	

In behandeling per 01-01-2019	5
--------------------------------------	----------

Ambassades en consulaten

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	8
Ontvangen in 2018	99
Te behandelen	107
Behandeld	105

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	17	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	1	
f. Informatie of doorverwijzing	86	

In behandeling per 01-01-2019	2
--------------------------------------	----------

Ministerie van Defensie

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	9
Ontvangen in 2018	87
Te behandelen	96
Behandeld	91

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	13	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	5	
f. Informatie of doorverwijzing	70	

In behandeling per 01-01-2019	5
--------------------------------------	----------

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	8
Ontvangen in 2018	138
Te behandelen	146
Behandeld	143

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	13	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		1
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	5	
f. Informatie of doorverwijzing	121	

In behandeling per 01-01-2019	3
--------------------------------------	----------

Ministerie van Financiën

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	181
Ontvangen in 2018	3401
Te behandelen	3582
Behandeld	3434

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	346	
b. Bemiddeling of goed gesprek	4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	10	
• Gegrond		4
• Deels gegrond		2
• Niet gegrond		4
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	86	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	130	
f. Informatie of doorverwijzing	2858	

In behandeling per 01-01-2019	147
--------------------------------------	------------

Belastingdienst

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	168
Ontvangen in 2018	3338
Te behandelen	3506
Behandeld	3367

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	342	
b. Bemiddeling of goed gesprek	4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	9	
• Gegrond		3
• Deels gegrond		2
• Niet gegrond		4
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	72	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	128	
f. Informatie of doorverwijzing	2812	

In behandeling per 01-01-2019	138
--------------------------------------	------------

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	8
Ontvangen in 2018	100
Te behandelen	108
Behandeld	96

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	20	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	
f. Informatie of doorverwijzing	72	

In behandeling per 01-01-2019 **12**

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	19
Ontvangen in 2018	1038
Te behandelen	1057
Behandeld	963

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	155	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	68	
f. Informatie of doorverwijzing	738	

In behandeling per 01-01-2019 **94**

Dienst Wegverkeer

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	22
Ontvangen in 2018	197
Te behandelen	219
Behandeld	204

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	37	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	3	
• Gegrond		3
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	12	
f. Informatie of doorverwijzing	151	

In behandeling per 01-01-2019	15
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	112
Ontvangen in 2018	1200
Te behandelen	1312
Behandeld	1233

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	148	
b. Bemiddeling of goed gesprek	4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	12	
• Gegrond		7
• Deels gegrond		4
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	7	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	32	
f. Informatie of doorverwijzing	1030	

In behandeling per 01-01-2019	79
--------------------------------------	-----------

Centraal Justitiep Incasso Bureau

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	15
Ontvangen in 2018	285
Te behandelen	300
Behandeld	287

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	32	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	10	
f. Informatie of doorverwijzing	244	

In behandeling per 01-01-2019	13
--------------------------------------	-----------

Dienst Justitiële Inrichtingen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	8
Ontvangen in 2018	63
Te behandelen	71
Behandeld	71

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	4	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	1	
f. Informatie of doorverwijzing	63	

In behandeling per 01-01-2019	0
--------------------------------------	----------

Gerechtsdeurwaarders

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	17
Ontvangen in 2018	388
Te behandelen	405
Behandeld	390

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	31	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	21	
f. Informatie of doorverwijzing	338	

In behandeling per 01-01-2019	15
--------------------------------------	-----------

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	16
Ontvangen in 2018	285
Te behandelen	301
Behandeld	284

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	30	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	2	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		1
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	5	
f. Informatie of doorverwijzing	245	

In behandeling per 01-01-2019	17
--------------------------------------	-----------

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	16
Ontvangen in 2018	152
Te behandelen	168
Behandeld	163

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	9	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	5	
• Gegrond		4
• Deels gegrond		1
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	7	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	
f. Informatie of doorverwijzing	138	

In behandeling per 01-01-2019	6
--------------------------------------	----------

Openbaar Ministerie

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	48
Ontvangen in 2018	251
Te behandelen	299
Behandeld	277

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	50	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	8	
• Gegrond		5
• Deels gegrond		2
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	9	
f. Informatie of doorverwijzing	206	

In behandeling per 01-01-2019	22
--------------------------------------	-----------

Politie

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	111
Ontvangen in 2018	1882
Te behandelen	1993
Behandeld	1867

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	109	
b. Bemiddeling of goed gesprek	7	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	14	
• Gegrond		7
• Deels gegrond		4
• Niet gegrond		3
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	8	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	46	
f. Informatie of doorverwijzing	1683	

In behandeling per 01-01-2019	126
--------------------------------------	------------

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	6
Ontvangen in 2018	76
Te behandelen	82
Behandeld	80

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	4	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	42	
f. Informatie of doorverwijzing	34	

In behandeling per 01-01-2019	2
--------------------------------------	----------

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	19
Ontvangen in 2018	636
Te behandelen	655
Behandeld	626

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	76	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	4	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	6	
f. Informatie of doorverwijzing	538	

In behandeling per 01-01-2019	29
--------------------------------------	-----------

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	16
Ontvangen in 2018	608
Te behandelen	624
Behandeld	597

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	75	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	6	
f. Informatie of doorverwijzing	511	

In behandeling per 01-01-2019	27
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	5
Ontvangen in 2018	58
Te behandelen	63
Behandeld	59

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	4	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	2	
• Gegrond		2
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	1	
f. Informatie of doorverwijzing	51	

In behandeling per 01-01-2019	4
--------------------------------------	----------

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	22
Ontvangen in 2018	447
Te behandelen	469
Behandeld	457

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	31	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	6	
f. Informatie of doorverwijzing	417	

In behandeling per 01-01-2019	12
--------------------------------------	-----------

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	44
Ontvangen in 2018	1159
Te behandelen	1203
Behandeld	1154

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	76	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	4	
• Gegrond		4
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	11	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	29	
f. Informatie of doorverwijzing	1033	

In behandeling per 01-01-2019	49
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	11
Ontvangen in 2018	148
Te behandelen	159
Behandeld	149

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	11	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	132	

In behandeling per 01-01-2019	10
--------------------------------------	-----------

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	14
Ontvangen in 2018	291
Te behandelen	305
Behandeld	285

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	29	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	
f. Informatie of doorverwijzing	251	

In behandeling per 01-01-2019	20
--------------------------------------	-----------

Zorgkantoren

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	4
Ontvangen in 2018	59
Te behandelen	63
Behandeld	60

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	4	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	53	

In behandeling per 01-01-2019	3
--------------------------------------	----------

Decentrale overheden

Gemeenschappelijke Regelingen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	36
Ontvangen in 2018	456
Te behandelen	492
Behandeld	467

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	62	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	4	
• Gegrond		3
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		1
d. Onderzoek, waarvan met brief	8	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	23	
f. Informatie of doorverwijzing	368	

In behandeling per 01-01-2019 **25**

Gemeenten

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	271
Ontvangen in 2018	4667
Te behandelen	4938
Behandeld	4712

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	391	
b. Bemiddeling of goed gesprek	15	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	22	
• Gegrond		13
• Deels gegrond		4
• Niet gegrond		4
• Geen oordeel		1
d. Onderzoek, waarvan met brief	15	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	161	
f. Informatie of doorverwijzing	4108	

In behandeling per 01-01-2019 **226**

Provincies

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	7
Ontvangen in 2018	78
Te behandelen	85
Behandeld	81

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	5	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	3	
f. Informatie of doorverwijzing	72	

In behandeling per 01-01-2019	4
--------------------------------------	----------

Waterschappen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	14
Ontvangen in 2018	119
Te behandelen	133
Behandeld	126

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	11	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	112	

In behandeling per 01-01-2019	7
--------------------------------------	----------

Huurcommissies (G1)

	Totaal
In behandeling per 01-01-2018	4
Ontvangen in 2018	71
Te behandelen	75
Behandeld	68

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	14	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	0	
f. Informatie of doorverwijzing	53	

In behandeling per 01-01-2019	7
--------------------------------------	----------



Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
www.nationaleombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

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