



Verzoeken per beleidsterrein

Cijferbijlage jaarverslag 2019



**nationale
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**

Verzoeken per beleidsterrein

Cijferbijlage jaarverslag 2019

Inhoud

Ministerie van Algemene Zaken

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Ambassades

Ministerie van Defensie

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Ministerie van Financiën

Belastingdienst

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Dienst Wegverkeer

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Centraal Justitieel Incasso Bureau

Dienst Justitiele 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

Verantwoording

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	0
Ontvangen in 2019	22
Te behandelen	22
Behandeld	22

	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	21	

In behandeling per 01-01-2020	0
--------------------------------------	----------

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	15
Ontvangen in 2019	174
Te behandelen	189
Behandeld	175

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	11	
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	9	
f. Informatie of doorverwijzing	154	

In behandeling per 01-01-2020	14
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	16
Ontvangen in 2019	130
Te behandelen	146
Behandeld	159

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	23	
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	3	
f. Informatie of doorverwijzing	111	

In behandeling per 01-01-2020	7
--------------------------------------	----------

Ambassades

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	8
Ontvangen in 2019	78
Te behandelen	86
Behandeld	84

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	17	
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	1	
f. Informatie of doorverwijzing	65	

In behandeling per 01-01-2020	2
--------------------------------------	----------

Ministerie van Defensie

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	11
Ontvangen in 2019	55
Te behandelen	66
Behandeld	60

	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	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	55	

In behandeling per 01-01-2020	6
--------------------------------------	----------

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	6
Ontvangen in 2019	119
Te behandelen	125
Behandeld	118

	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	0	
f. Informatie of doorverwijzing	106	

In behandeling per 01-01-2020	7
--------------------------------------	----------

Ministerie van Financiën

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	252
Ontvangen in 2019	3442
Te behandelen	3694
Behandeld	3469

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	291	
b. Bemiddeling of goed gesprek	3	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	4	
• Gegrond		2
• Deels gegrond		1
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	111	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	95	
f. Informatie of doorverwijzing	2965	

In behandeling per 01-01-2020	225
--------------------------------------	------------

Belastingdienst

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	240
Ontvangen in 2019	3385
Te behandelen	3625
Behandeld	3406

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	290	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	3	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		1
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	100	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	92	
f. Informatie of doorverwijzing	2919	

In behandeling per 01-01-2020	219
--------------------------------------	------------

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	14
Ontvangen in 2019	136
Te behandelen	150
Behandeld	136

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	6	
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	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	125	

In behandeling per 01-01-2020	14
--------------------------------------	-----------

Dienst Wegverkeer

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	16
Ontvangen in 2019	133
Te behandelen	149
Behandeld	142

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	18	
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	2	
f. Informatie of doorverwijzing	122	

In behandeling per 01-01-2020	7
--------------------------------------	----------

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	110
Ontvangen in 2019	4389
Te behandelen	4499
Behandeld	4409

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	1093	
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	10	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	96	
f. Informatie of doorverwijzing	3207	

In behandeling per 01-01-2020	90
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	147
Ontvangen in 2019	1283
Te behandelen	1430
Behandeld	1305

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	124	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	15	
• Gegrond		10
• Deels gegrond		5
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	26	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	37	
f. Informatie of doorverwijzing	1101	

In behandeling per 01-01-2020 **125**

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	26
Ontvangen in 2019	307
Te behandelen	333
Behandeld	316

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	21	
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	9	
f. Informatie of doorverwijzing	283	

In behandeling per 01-01-2020 **17**

Dienst Justitiele Inrichtingen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	0
Ontvangen in 2019	65
Te behandelen	65
Behandeld	47

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	2	
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	2	
f. Informatie of doorverwijzing	43	

In behandeling per 01-01-2020	18
--------------------------------------	-----------

Gerechtsdeurwaarders

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	25
Ontvangen in 2019	375
Te behandelen	400
Behandeld	391

	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	3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	14	
f. Informatie of doorverwijzing	344	

In behandeling per 01-01-2020	9
--------------------------------------	----------

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	28
Ontvangen in 2019	305
Te behandelen	333
Behandeld	

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	41	
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	9	
f. Informatie of doorverwijzing	262	

In behandeling per 01-01-2020	20
--------------------------------------	-----------

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	14
Ontvangen in 2019	119
Te behandelen	133
Behandeld	124

	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	12	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	7	
f. Informatie of doorverwijzing	92	

In behandeling per 01-01-2020	9
--------------------------------------	----------

Openbaar Ministerie

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	51
Ontvangen in 2019	294
Te behandelen	345
Behandeld	298

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	32	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	11	
• Gegrond		7
• Deels gegrond		4
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	12	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	11	
f. Informatie of doorverwijzing	232	

In behandeling per 01-01-2020	47
--------------------------------------	-----------

Politie

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	183
Ontvangen in 2019	1601
Te behandelen	1784
Behandeld	1654

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	80	
b. Bemiddeling of goed gesprek	7	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	19	
• Gegrond		9
• Deels gegrond		8
• Niet gegrond		2
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	41	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	44	
f. Informatie of doorverwijzing	1463	

In behandeling per 01-01-2020	130
--------------------------------------	------------

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	2
Ontvangen in 2019	31
Te behandelen	33
Behandeld	28

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	2	
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	0	
f. Informatie of doorverwijzing	24	

In behandeling per 01-01-2020	5
--------------------------------------	----------

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	53
Ontvangen in 2019	486
Te behandelen	539
Behandeld	516

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	35	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	4	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	5	
f. Informatie of doorverwijzing	470	

In behandeling per 01-01-2020	23
--------------------------------------	-----------

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	49
Ontvangen in 2019	459
Te behandelen	508
Behandeld	487

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	34	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
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	5	
f. Informatie of doorverwijzing	444	

In behandeling per 01-01-2020	21
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	8
Ontvangen in 2019	74
Te behandelen	82
Behandeld	77

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	3	
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	3	
f. Informatie of doorverwijzing	69	

In behandeling per 01-01-2020	5
--------------------------------------	----------

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	21
Ontvangen in 2019	514
Te behandelen	535
Behandeld	510

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	31	
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	6	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	6	
f. Informatie of doorverwijzing	466	

In behandeling per 01-01-2020	25
--------------------------------------	-----------

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	68
Ontvangen in 2019	1181
Te behandelen	1249
Behandeld	1196

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	66	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	3	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		3
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	31	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	20	
f. Informatie of doorverwijzing	1047	

In behandeling per 01-01-2020	53
--------------------------------------	-----------

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	18
Ontvangen in 2019	200
Te behandelen	218
Behandeld	199

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	16	
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegronnd		0
• Deels gegronnd		0
• Niet gegronnd		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	
f. Informatie of doorverwijzing	179	

In behandeling per 01-01-2020	19
--------------------------------------	-----------

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	25
Ontvangen in 2019	263
Te behandelen	288
Behandeld	273

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	28	
b. Bemiddeling of goed gesprek	1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegronnd		0
• Deels gegronnd		0
• Niet gegronnd		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	
f. Informatie of doorverwijzing	238	

In behandeling per 01-01-2020	15
--------------------------------------	-----------

Zorgkantoren

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	7
Ontvangen in 2019	68
Te behandelen	75
Behandeld	71

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	7	
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	4	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	1	
f. Informatie of doorverwijzing	59	

In behandeling per 01-01-2020	4
--------------------------------------	----------

Decentrale overheden

Gemeenschappelijke Regelingen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	42
Ontvangen in 2019	515
Te behandelen	557
Behandeld	522

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	54	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	
• Gegrond		0
• Deels gegrond		0
• Niet gegrond		0
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	25	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	32	
f. Informatie of doorverwijzing	420	

In behandeling per 01-01-2020	35
--------------------------------------	-----------

Gemeenten

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	343
Ontvangen in 2019	4391
Te behandelen	4734
Behandeld	4444

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	349	
b. Bemiddeling of goed gesprek	16	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	11	
• Gegrond		7
• Deels gegrond		3
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	92	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	155	
f. Informatie of doorverwijzing	3821	

In behandeling per 01-01-2020	290
--------------------------------------	------------

Provincies

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	6
Ontvangen in 2019	71
Te behandelen	77
Behandeld	67

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	3	
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	1	
f. Informatie of doorverwijzing	60	

In behandeling per 01-01-2020	10
--------------------------------------	-----------

Waterschappen

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	16
Ontvangen in 2019	98
Te behandelen	114
Behandeld	104

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	14	
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	9	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	5	
f. Informatie of doorverwijzing	75	

In behandeling per 01-01-2020	10
--------------------------------------	-----------

Huurcommissies

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	10
Ontvangen in 2019	94
Te behandelen	104
Behandeld	91

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	15	
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	3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	
f. Informatie of doorverwijzing	68	

In behandeling per 01-01-2020	13
--------------------------------------	-----------

Verantwoording

Jaarlijks rapporteert de Nationale ombudsman hoeveel verzoeken (vragen en klachten) wij ontvangen en behandelen. In 2019 heeft de Nationale ombudsman 30.775 verzoeken van burgers binnengekregen. Het aantal verzoeken per instantie/ministerie zoals in dit rapport is weergegeven, kan in sommige gevallen in het echt hoger liggen dan gerapporteerd. Dit komt doordat in 2019 niet alle telefonische verzoeken op instantie zijn geregistreerd.



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

Foto voorzijde: C. Barton van Flymen/Hollandse Hoogte