



# De burger kan niet wachten

Cijferbijlage jaarverslag 2021



**nationale  
ombudsman**



**veteranen  
ombudsman**



**kinder  
ombudsman**

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	3	
<b>Ontvangen en behandelde verzoeken</b>	4	
<b>Onderzoek uit eigen beweging</b>	4	
<b>Overige activiteiten</b>	5	
<b>Klachten over de organisatie</b>	5	
<b>Verzoeken per beleidsterrein</b>	6	
	<b>Ministerie van Algemene Zaken</b>	6
	<b>Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties</b>	6
	Huurcommissies	7
	<b>Ministerie van Buitenlandse Zaken</b>	7
	<b>Ministerie van Defensie</b>	8
	<b>Ministerie van Economische Zaken en Klimaat</b>	8
	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	9
	<b>Ministerie van Financiën</b>	9
	Belastingdienst	10
	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen	10
	<b>Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat</b>	11
	Dienst Wegverkeer	11
	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	12
	<b>Ministerie van Justitie en Veiligheid</b>	12
	Centraal Justitieel Incasso Bureau	13
	Gerechtsdeurwaarders	13
	Immigratie- en Naturalisatiedienst	14
	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	14
	Openbaar Ministerie	15
	Politie	15
	Dienst Justitiële Inrichtingen	16
	Raad voor de Kinderbescherming	16
	<b>Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit</b>	17
	<b>Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</b>	17
	Dienst Uitvoering Onderwijs	18
	<b>Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid</b>	18
	Sociale Verzekeringsbank	19
	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	19
<b>Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport</b>	20	
Centraal Administratie Kantoor	20	
RIVM	21	
Zorgkantoren	21	
<b>Medeoverheden</b>	22	
Gemeenschappelijke regelingen	22	
Gemeenten	22	
Provincies	23	
Waterschappen	23	



## Voorwoord

### **Ontvangen en behandelde verzoeken**

In 2021 heeft de Nationale ombudsman 29.919 verzoeken (dit betreft zowel klachten, signalen als vragen) van burgers ontvangen. Dit zijn er 4.279 meer dan in 2020. We doen geen onderzoek naar stijging of daling van het aantal verzoeken. Wel zien we soms ontwikkelingen die daar mogelijk invloed op hebben. In 2021 zien we dat de daling en stijging van het aantal klachten en vragen redelijk gelijk verdeeld is over de verschillende ministeries en overheidsinstanties. Een aantal instanties wijkt hiervan af. Bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gaat het om een stijging van 307 naar 1.586 verzoeken. Het grootste deel van deze klachten ging over de coronamaatregelen. Bij het CBR gaat het om een daling van 2.024 naar 1.244 verzoeken. De daling van het aantal klachten bij het CBR komt door de afname van het aantal klachten over de gezondheidsverklaringsprocedure. Tot medio 2020 had het CBR grote achterstanden in deze procedure. Die heeft het CBR in de loop van 2020 opgelost.

Van de in 2021 behandelde verzoeken heeft de Nationale ombudsman 1.123 zaken opgelost door interventie. In 14 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 254 brieven en 62 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven. In alle overige zaken (28.288) heeft de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, of een lopend onderzoek tussentijds beëindigd, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek.

### **Versterking klachtbehandeling en dienstverlening**

Naast het behandelen van verzoeken zet de Nationale ombudsman ook in op het verbeteren van de dienstverlening aan de burger door de overheid. Dit doet hij door inzet van een breed scala aan activiteiten. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging van de ombudsman. In 2021 zijn er 27 onderzoeken (rapporten en brieven) uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon. Ook zijn vanuit de Nationale ombudsman andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn in 2021 18 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag om overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren. Verder zijn 88 lezingen, interviews en presentaties gegeven om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van de Nationale ombudsman.

De cijfers van de Kinderombudsman staan op pagina 43 in het jaarverslag en de cijfers van de Veteranenombudsman op pagina 57.

## Ontvangen en behandelde verzoeken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen	29.919		
Behandeld	29.741		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1.123	
b. Bemiddeling of goed gesprek		14	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		62	
Gegronnd			45
Deels gegronnd			7
Niet gegronnd			8
Geen oordeel			2
Aanbeveling	21		
d. Onderzoek, waarvan met brief		254	
Aanbeveling	11		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		235	
f. Informatie of doorverwijzing		28.053	

## Onderzoek uit eigen beweging<sup>1</sup>

	Totaal	Wijze van behandeling
Gestart in 2021	33	
Afgerond in 2021	38	
Wijze van behandeling		
a. Oplossing door interventie		1
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		8
Aanbeveling	11	
d. Onderzoek, waarvan met brief		19
Aanbeveling	1	
e. Tussentijds beëindigd		10

<sup>1</sup> De ombudsman kan niet alleen op verzoek maar ook uit eigen beweging een onderzoek instellen naar de wijze waarop de overheid zich heeft gedragen.

## Overige activiteiten

	Aantal
Advies over wetsvoorstel	0
Zorgenbrief <sup>2</sup>	12
Presentaties en workshops over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag	18
Lezingen, interviews en presentaties	88
Kabinetsreactie op rapport of brief	14
Kamervragen n.a.v. rapporten of brieven	4
Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	12
Aantal unieke bezoekers Nationaleombudsman.nl	532.509
Webcare: aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram	21.803
Aantal webcare-contacten via WhatsApp	740

## Klachten over de organisatie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	126		
Behandeld	118		
Wijze van behandeling			
a. Informeel		91	
b. Formeel		27	
Gegronnd			12
Deels gegrond			3
Niet gegrond			21
Geen oordeel			82

<sup>2</sup> Brief van de ombudsman aan bijvoorbeeld een minister of staatssecretaris waarin hij zijn bezorgdheid uit over een bepaald onderwerp.

## Verzoeken per beleidsterrein

In het overzicht hieronder zijn de ministeries en mede overheden opgenomen en de instanties waarover honderd verzoeken of meer zijn ontvangen.

### Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	87		
Behandeld	92		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		91	

*Exclusief ZBO's*

### Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	292		
Behandeld	302		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		27	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		271	

*Exclusief ZBO's*

## Huurcommissie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	172		
Behandeld	178		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		159	

## Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	181		
Behandeld	195		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		184	

*Exclusief ZBO's*

## Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	61		
Behandeld	58		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			0
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		55	

*Exclusief ZBO's*

## Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	341		
Behandeld	343		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		320	

*Exclusief ZBO's*



## Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	248		
Behandeld	245		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		226	

## Ministerie van Financiën

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	2.310		
Behandeld	2.358		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		106	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		22	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		55	
e. Informatie of doorverwijzing		2.171	

*Exclusief ZBO's*

## Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	2.220		
Behandeld	2.275		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		102	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			1
Deels gegrond			0
Niet gegrond			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		21	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		50	
e. Informatie of doorverwijzing		2.098	

## Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	391		
Behandeld	385		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		126	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		255	

## Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	131		
Behandeld	142		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		5	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		9	
Gegrond			9
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		127	

*Exclusief ZBO's*

## Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	191		
Behandeld	192		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		173	

## Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	1.244		
Behandeld	1.259		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		31	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			2
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		5	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		1.220	

## Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	1.567		
Behandeld	1.607		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		112	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Gegrond			4
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		10	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		17	
e. Informatie of doorverwijzing		1.463	

*Exclusief ZBO's*

## Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	231		
Behandeld	240		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		228	

## Gerechtsdeurwaarders

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	502		
Behandeld	510		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		493	

## Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	456		
Behandeld	481		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		62	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		419	

## Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	107		
Behandeld	115		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			0
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		98	



## Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	315		
Behandeld	316		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		17	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Gegrond			4
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		8	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		281	

## Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	1.986		
Behandeld	2.028		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		97	
b. Bemiddeling of goed gesprek		3	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		18	
Gegrond			9
Deels gegrond			5
Niet gegrond			4
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		12	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		23	
e. Informatie of doorverwijzing		1.875	

## Dienst Justitiële Inrichtingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	106		
Behandeld	108		
Wijze van behandeling			
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
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		103	

## Raad voor de Kinderbescherming

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	123		
Behandeld	127		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		6	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		116	

## Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	17		
Behandeld	17		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		0	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		17	

*Exclusief ZBO's*

## Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	588		
Behandeld	609		
Wijze van behandeling			
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
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		587	

*Exclusief ZBO's*

## Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	545		
Behandeld	566		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		19	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		545	

## Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	322		
Behandeld	325		
Wijze van behandeling			
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
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		320	

*Exclusief ZBO's*

## Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	647		
Behandeld	657		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		37	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		611	

## Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	1.314		
Behandeld	1.357		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		36	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		11	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		18	
e. Informatie of doorverwijzing		1.292	

## Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	1.586		
Behandeld	1.537		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		43	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		1.491	

*Exclusief ZBO's*

## Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	371		
Behandeld	377		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		33	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		335	



## RIVM

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	614		
Behandeld	599		
Wijze van behandeling			
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
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		568	

## Zorgkantoren

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	127		
Behandeld	130		
Wijze van behandeling			
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
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		112	

## Medeoverheden

### Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	742		
Behandeld	731		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		53	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			2
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		9	
e. Informatie of doorverwijzing		662	

### Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	5.003		
Behandeld	5.057		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		259	
b. Bemiddeling of goed gesprek		6	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		13	
Gegrond			10
Deels gegrond			0
Niet gegrond			3
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		31	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		48	
e. Informatie of doorverwijzing		4.700	

## Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	82		
Behandeld	79		
Wijze van behandeling			
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
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		76	

## Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2021	107		
Behandeld	110		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		7	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		101	

De cijfers van de Veteranenombudsman en Kinderombudsman staan in het jaarverslag op blz. x en x.

**Kinderombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
kinderombudsman.nl

**Nationale ombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
nationaleombudsman.nl

**Veteranenombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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

Foto voorzijde: Jan Willem van Vliet