



# Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers

Cijferbijlage jaarverslag 2024

**De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, kinderen en veteranen te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd.**

Het gehele jaarverslag 2024 is te lezen op  
[nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen](https://nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen)



## Inhoud

|                                                                                   |                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord                                                                         | 4                                                             |    |
| Leeswijzer                                                                        | 5                                                             |    |
| Ontvangen en behandelde verzoeken 2024                                            | 6                                                             |    |
| Onderzoek uit eigen beweging 2024                                                 | 7                                                             |    |
| Overige activiteiten 2024                                                         | 7                                                             |    |
| Woo-verzoeken 2024                                                                | 8                                                             |    |
| AVG-verzoeken 2024                                                                | 8                                                             |    |
| Klachten over de organisatie                                                      | 9                                                             |    |
| Verzoeken per beleidsterrein                                                      | 10                                                            |    |
|  | Ministerie van Algemene Zaken                                 | 10 |
|                                                                                   | Ministerie van Asiel en Migratie                              | 10 |
|                                                                                   | Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)                      | 11 |
|                                                                                   | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties      | 11 |
|                                                                                   | Huurcommissie - ZBO                                           | 12 |
|                                                                                   | Ministerie van Buitenlandse Zaken                             | 12 |
|                                                                                   | Ambassades en consulaten                                      | 13 |
|                                                                                   | Ministerie van Defensie                                       | 13 |
|                                                                                   | Ministerie van Economische Zaken                              | 14 |
|                                                                                   | Nationaal Coördinator Groningen                               | 14 |
|                                                                                   | Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) - ZBO                | 15 |
|                                                                                   | Ministerie van Financiën                                      | 15 |
|                                                                                   | Belastingdienst                                               | 16 |
|                                                                                   | Dienst Toeslagen                                              | 16 |
|                                                                                   | Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat                   | 17 |
|                                                                                   | Dienst Wegverkeer (RDW) - ZBO                                 | 17 |
|                                                                                   | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) - ZBO           | 18 |
|                                                                                   | Ministerie van Justitie en Veiligheid                         | 18 |
|                                                                                   | Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)                     | 19 |
|                                                                                   | Openbaar Ministerie (OM)                                      | 19 |
|                                                                                   | Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) - ZBO               | 20 |
|                                                                                   | Gerechtsdeurwaarders - ZBO                                    | 20 |
|                                                                                   | Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur | 21 |
|                                                                                   | Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap               | 21 |
|                                                                                   | Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)                             | 22 |
|                                                                                   | Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid               | 22 |
|                                                                                   | Sociale Verzekeringsbank (SVZ) - ZBO                          | 23 |
|                                                                                   | Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) - ZBO      | 23 |
|                                                                                   | Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport              | 24 |
|                                                                                   | Centraal Administratie Kantoor (CAK) - ZBO                    | 24 |
|                                                                                   | Gecertificeerde instellingen                                  | 25 |
|                                                                                   | Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke ordening       | 25 |
| Verzoeken politie                                                                 | 26                                                            |    |
| Verzoeken mede-overheden                                                          | 27                                                            |    |
| Gemeenschappelijke regelingen                                                     | 27                                                            |    |
| Veilig Thuis                                                                      | 27                                                            |    |
| Gemeenten                                                                         | 28                                                            |    |
| Provincies                                                                        | 28                                                            |    |
| Waterschappen                                                                     | 29                                                            |    |
| Verzoeken Caribisch Nederland                                                     | 30                                                            |    |

## Voorwoord

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 24.962 verzoeken van burgers ontvangen. Dit zijn er 4.575 meer dan in 2023. Deze verzoeken betreffen zowel klachten en signalen (17.590) als overige contacten, zoals vragen en meldingen (6.461). Dit aantal overige contacten is in 2024 bijna verdubbeld ten opzichte van 2023. Verder is sinds 2024 ook het aantal klachten en vragen via WhatsApp (911) bij het totaal aantal ontvangen verzoeken opgeteld.

Het jaar 2024 liet een aanzienlijke stijging zien in het aantal verzoeken met betrekking tot de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Ook was er een stijging in het aantal klachten over huurcommissies, ambassades en consulaten, het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), de politie, gemeenten, gemeenschappelijke regelingen, waterschappen en gerechtsdeurwaarders. Ten opzichte van 2023 valt een daling op bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Dienst Toeslagen, de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), het Instituut Mijnschade Groningen (IMG), het CAK en bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 25.394 verzoeken behandeld.<sup>1</sup> In het overgrote deel van deze verzoeken (21.988) bood de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor, voorzag hij hen van correcte informatie en verwees hij hen door naar de juiste (overheids)instantie voor verdere hulp. In 1.172 zaken was een interventie nodig om tot een oplossing te komen. De ombudsman komt dan tussenbeide en vraagt de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. Acht zaken werden afgerond na bemiddeling tussen burger en overheid, zeven zaken na een goed gesprek met medewerkers van de ombudsman.

Ook schreef de Nationale ombudsman 652 brieven en 26 rapporten. In deze brieven gaf hij, na beperkt onderzoek, een oordeel over het handelen van de overheid. In 89 zaken werd de behandeling beëindigd tijdens het onderzoek, bijvoorbeeld omdat het probleem door de overheid werd opgelost of omdat de indiener van de klacht om andere redenen geen prijs meer stelde op voortzetting van het onderzoek. In 1.452 zaken is de behandeling beëindigd al vóór de start van het onderzoek, omdat de indiener niet meer reageerde, geen nadere informatie verstrekke of het probleem inmiddels was opgelost. Van de 24.962 verzoeken die de Nationale ombudsman in 2024 ontving, kwamen er 247 (170 in 2023) vanuit de drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland: Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Hiervan werden 188 verzoeken behandeld in 2024.

Naast het behandelen van verzoeken zet de Nationale ombudsman in op het verbeteren van de dienstverlening van de overheid aan de burger. Dit doet hij op allerlei manieren. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging. In 2024 heeft de Nationale ombudsman dertien onderzoeken uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon. Ook zijn er dit jaar tien nieuwe onderzoeken gestart.

De ombudsman heeft ook andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn er in 2024 drie signaalbrieven aan een minister of staatssecretaris geschreven, waarvan één samen met de Kinderombudsman. Verder hebben we dat jaar 41 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Ook is 54 keer advies uitgebracht aan overheidsinstanties om te helpen hun klachtbehandeling verder te verbeteren. Voorts gaf de Nationale ombudsman 60 lezingen, interviews en presentaties om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van onze organisatie. Daarnaast legde hij, naast twee uitgebreide provincietours in Overijssel en Noord-Holland, nog zeven werkbezoeken af.

---

1. Woo- en AVG-verzoeken niet meegeteld.

## Leeswijzer

Deze cijferbijlage is een aanvulling op het Jaarverslag 2024 van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Hierin wordt een uitgewerkte specificatie gegeven van de verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman en de behandeling hiervan, uitgesplitst naar overheidsinstantie. Ook de verzoeken aan de Nationale ombudsman vanuit Caribisch Nederland zijn in deze cijferbijlage opgenomen. De cijfers van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn te vinden in het jaarverslag zelf.

In deze cijferbijlage zijn alle ministeries opgenomen waarover de Nationale ombudsman in 2024 een verzoek heeft ontvangen. De hieronder vallende dienstonderdelen, zelfstandige bestuursorganen en andere medeoverheden zijn alleen opgenomen wanneer er in 2024 meer dan 100 verzoeken over zijn ingediend.

De cijfers per ministerie zijn *inclusief* het aantal verzoeken over de dienstonderdelen, maar *exclusief* het aantal verzoeken over de onder dit ministerie vallende zelfstandige bestuursorganen. Deze laatste organen worden in de bijlage aangegeven met de afkorting ZBO.

Voor de goede orde vermelden wij dat het aantal ontvangen verzoeken over een overheidsinstantie in 2024 kan verschillen van het aantal behandelde verzoeken in 2024. De behandeling van een verzoek kan door de Nationale ombudsman niet altijd in hetzelfde kalenderjaar worden afgerond.

## Ontvangen en behandelde verzoeken 2024

|                                                            | <i>Totaal</i> | <i>Wijze van<br/>behandeling</i> | <i>Oordeel<br/>rapporten</i> |
|------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|------------------------------|
| Ontvangen in 2024                                          | 24.962        |                                  |                              |
| Klachten en signalen                                       | 17.590        |                                  |                              |
| Overige contacten (vragen/meldingen)                       | 6.461         |                                  |                              |
| Klachten en vragen via WhatsApp                            | 911           |                                  |                              |
| Behandeld in 2024                                          | 25.394*       |                                  |                              |
| Wijze van behandeling                                      |               |                                  |                              |
| a. Oplossing door interventie                              |               | 1.172                            |                              |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                             |               | 15                               |                              |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:                         |               | 26                               |                              |
| Gegrond                                                    |               |                                  | 20                           |
| Deels gegrond, deels niet gegrond                          |               |                                  | 5                            |
| Niet gegrond                                               |               |                                  | 1                            |
| Geen oordeel                                               |               |                                  |                              |
| Deels geen oordeel, deels gegrond                          |               |                                  |                              |
| Deels geen oordeel, deels gegrond, deels<br>niet gegrond   |               |                                  |                              |
| Deels geen oordeel, deels niet gegrond                     |               |                                  |                              |
| Aanbeveling                                                | 7             |                                  |                              |
| d. Onderzoek, waarvan met brief                            |               | 652                              |                              |
| Aanbeveling                                                | 1             |                                  |                              |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd <sup>2</sup>          |               | 89                               |                              |
| f. Informatie of doorverwijzing                            |               | 21.988                           |                              |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek <sup>3</sup> |               | 1.452                            |                              |

\* Woo- en AVG-verzoeken niet meegeteld.

2. Deze beëindiging vindt plaats na de start van het onderzoek. Bijvoorbeeld omdat de overheid het probleem intussen heeft opgelost of omdat de indiener van de klacht om andere redenen geen prijs meer stelt op voortzetting van het onderzoek.

3. Deze beëindiging vindt plaats al vóór de start van het onderzoek. Bijvoorbeeld omdat de indiener niet meer reageert, geen nadere info verstrekt of dat het probleem inmiddels is opgelost.

## Onderzoek uit eigen beweging<sup>4</sup>

|                                   | <i>Totaal</i> | <i>Wijze van<br/>behandeling</i> | <i>Aanbeveling</i> |
|-----------------------------------|---------------|----------------------------------|--------------------|
| Gestart in 2024                   | 10            |                                  |                    |
| Afgerond in 2024                  | 13            |                                  |                    |
| Wijze van behandeling             |               |                                  |                    |
| a. Oplossing door interventie     |               | 4                                |                    |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport |               | 8                                | 6                  |
| d. Onderzoek, waarvan met brief   |               | 1                                |                    |

## Overige activiteiten 2024

|                                                                                                            | <i>Aantal</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Advies over wetsvoorstel                                                                                   | 1             |
| Signaalbrief <sup>5</sup>                                                                                  | 3             |
| Presentaties en workshops professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag | 41            |
| Adviezen aan overheidsinstanties los van rapporten                                                         | 54            |
| Lezingen, interviews en presentaties                                                                       | 60            |
| Provincietours                                                                                             | 2             |
| Werkbezoeken Nationale ombudsman                                                                           | 7             |
| Kabinetsreactie op rapport of brief                                                                        | 9             |
| Kamervragen n.a.v. rapporten of brieven                                                                    | 3             |
| Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief                                                           | 8             |
| Antwoorden op Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief                                             | 1             |
| Ingediende moties met verwijzing naar de ombudsman                                                         | 5             |
| Aangenomen moties met verwijzing naar de ombudsman                                                         | 3             |
| Tweede Kamercommissies in gesprek met de Nationale ombudsman                                               | 6             |
| Eerste Kamercommissies in gesprek met de Nationale ombudsman                                               | 2             |
| Aantal unieke bezoekers Nationale ombudsman.nl                                                             | 628.311       |
| Webcare, aantal binnengekomen berichten via Facebook, X, LinkedIn en Instagram                             | 17.645        |

4. De ombudsman kan niet alleen op verzoek van een burger, maar ook uit eigen beweging een onderzoek instellen naar de wijze waarop de overheid zich heeft gedragen. Zo'n onderzoek richt zich op structurele knelpunten tussen burger en overheid; op de achterliggende oorzaken van de problemen, niet alleen op individuele situaties.

5. Signaalbrieven zijn brieven van de Nationale ombudsman aan de overheid, waarin hij direct inspringt op signalen over actuele problemen waardoor burgers in de knel dreigen te komen. De ombudsman uit in deze brieven zijn zorgen en roept de overheid veelal op om snel tot actie over te gaan.

## Woo-verzoeken 2024<sup>6</sup>

|                                                                                           | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                                                                         | 67     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                                                                         | 77     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                                                                     |        |                          |                      |
| a. Informeel (geen besluit)                                                               |        | 21                       |                      |
| b. Doorzending naar bevoegd orgaan                                                        |        | 2                        |                      |
| c. Formeel besluit                                                                        |        | 54                       |                      |
| Waarvan (gedeeltelijk) toegekend                                                          |        |                          | 49                   |
| Buiten behandeling gesteld (vanwege bv. geen tijdige<br>reactie of vermoedelijk misbruik) |        |                          | 5                    |
| Overschrijding wettelijke termijn (> 42 dagen) <sup>7</sup>                               | 19     |                          |                      |

## AVG-verzoeken 2024<sup>8</sup>

|                                                                                                   | Totaal |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|----|
| Ontvangen in 2024                                                                                 | 22     |    |    |
| Inzageverzoeken (verzoek tot inzage in de<br>persoonsgegevens van de verzoeker zelf)              |        | 14 |    |
| Verwijderverzoeken (verzoek tot verwijdering van de<br>persoonsgegevens van de verzoeker zelf)    |        | 7  |    |
| Rectificatieverzoeken (verzoek tot rectificatie van de<br>persoonsgegevens van de verzoeker zelf) |        | 2  |    |
| Afgehandelde AVG-verzoeken                                                                        | 21     |    |    |
| Overgedragen aan Woo-coördinator (geen AVG-verzoek)                                               |        | 3  |    |
| Behandeld                                                                                         |        | 18 |    |
| Toegekend                                                                                         |        |    | 5  |
| Geen gevolg                                                                                       |        |    | 11 |
| Beperking                                                                                         |        |    | 1  |
| Verzoeker niet bekend                                                                             |        |    | 1  |

6. Verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman op grond van de Wet open overheid (Woo).

7. Verzoeker is hiervan in kennis gesteld.

8. Verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.

## Klachten over de organisatie

|                                                       | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-------------------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                                     | 172    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                                     | 169    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                                 |        |                          |                      |
| a. Informeel                                          |        | 92                       |                      |
| b. Formeel <sup>9</sup>                               |        | 77                       |                      |
| Gegrond                                               |        |                          | 14                   |
| Deels gegrond, deels niet gegrond                     |        |                          | 31                   |
| Niet gegrond                                          |        |                          | 25                   |
| Deels geen oordeel, deels gegrond                     |        |                          | 1                    |
| Deels geen oordeel, deels niet gegrond                |        |                          | 5                    |
| Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond |        |                          | 0                    |
| Geen oordeel                                          |        |                          | 1                    |

9. Alleen bij formeel afgehandelde klachten wordt een oordeel gegeven

## Verzoeken per beleidsterrein

### Ministerie van Algemene Zaken

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 4      |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 9      |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        |                          |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 9                        |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        |                          |                      |

### Ministerie van Asiel en Migratie

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 1.638  |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 1.555  |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 255                      |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 2                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 485                      |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 8                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 526                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 279                      |                      |

## Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 1.636  |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 1.553  |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 255                      |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 2                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 485                      |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 8                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 524                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 279                      |                      |

## Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 173    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 189    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 19                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 159                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 10                       |                      |

## Huurcommissie - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 115    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 123    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 14                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 2                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 96                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 10                       |                      |

## Ministerie van Buitenlandse Zaken

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 194    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 187    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 10                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 148                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 29                       |                      |

## Ambassades en consulaten

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 109    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 98     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 3                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 81                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 14                       |                      |

## Ministerie van Defensie

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 46     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 47     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 3                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 2                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 36                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 6                        |                      |

## Ministerie van Economische Zaken

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 151    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 161    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 28                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 2                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegron                                        |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 2                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 116                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 12                       |                      |

## Nationaal Coördinator Groningen<sup>10</sup>

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 73     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 72     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 22                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 2                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegron                                        |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 38                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 8                        |                      |

10. De NCG en het IMG (zie hieronder) worden standaard in deze bijlage benoemd, omdat de Nationale ombudsman per 1 januari 2022 de taak van de Onafhankelijke Raadsman heeft overgenomen. Deze taak bestaat uit het behandelen van klachten over de afhandeling van schade aan en versterking van woningen als gevolg van de gaswinning in Groningen.

## Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 64     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 75     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 23                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 2                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 41                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 8                        |                      |

## Ministerie van Financiën

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 1.396  |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 1.440  |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 142                      |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 4                        |                      |
| Gegrond                                       |        |                          | 2                    |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          | 2                    |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| Aanbeveling                                   | 1      |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 35                       |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 4                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 1.137                    |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 118                      |                      |

## Belastingdienst

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 1.099  |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 1.125  |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 113                      |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 4                        |                      |
| Gegrond                                       |        |                          | 2                    |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          | 2                    |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| Aanbeveling                                   | 1      |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 25                       |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 4                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 899                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 80                       |                      |

## Dienst Toeslagen<sup>11</sup>

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 209    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 226    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 22                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 174                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 29                       |                      |

<sup>11</sup>. Inclusief de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (ontvangen in 2024: 86, behandeld in 2024: 90).

## Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 99     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 107    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 7                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegron                                        |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 97                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 3                        |                      |

## Dienst Wegverkeer (RDW) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 166    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 175    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 18                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 1                        |                      |
| Gegron                                        |        |                          | 1                    |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 146                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 9                        |                      |

## Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 377    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 418    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 12                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 3                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 380                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 23                       |                      |

## Ministerie van Justitie en Veiligheid

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 779    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 756    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 38                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 2                        |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          | 2                    |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| Aanbeveling                                   | 1      |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 11                       |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 8                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 627                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 70                       |                      |

## Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 185    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 190    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 8                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 3                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 155                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 23                       |                      |

\* In dit rapport wordt óók geoordeeld over de politie.

## Openbaar Ministerie (OM)

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 335    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 311    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 14                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 1*                       |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          | 1                    |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 5                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 6                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 257                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 28                       |                      |

## Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 255    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 235    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 12                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegron                                        |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 159                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 62                       |                      |

## Gerechtsdeurwaarders - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 435    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 413    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 10                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegron                                        |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 2                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 360                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 40                       |                      |

## Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 29     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 30     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 1                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 26                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 2                        |                      |

## Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 244    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 264    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 11                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 1                        |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          | 1                    |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 235                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 16                       |                      |

## Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 218    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 236    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 9                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 1                        |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          | 1                    |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 211                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 15                       |                      |

## Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 41     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 45     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 1                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 42                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 2                        |                      |

## Sociale Verzekeringsbank (SVB) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 374    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 392    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 40                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 1                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 324                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 27                       |                      |

## Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 853    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 853    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 36                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegronnd                                      |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 7                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 7                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 761                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 42                       |                      |

## Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024 <sup>12</sup>               | 161    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 181    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 9                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegron                                        |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 160                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 11                       |                      |

## Centraal Administratie Kantoor (CAK) - ZBO

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 179    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 204    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 23                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 1                        |                      |
| Gegron                                        |        |                          | 1                    |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 165                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 14                       |                      |

<sup>12</sup>. Exclusief de gecertificeerde instellingen.

## Gecertificeerde instellingen

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 276    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 299    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 7                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 1                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 2                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 269                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 20                       |                      |

## Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 8      |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 9      |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        |                          |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 9                        |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        |                          |                      |

## Verzoeken politie

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 1.583  |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 1.602  |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 73                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 1                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 5*                       |                      |
| Gegrond                                       |        |                          | 4                    |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          | 1                    |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| Deels geen oordeel, deels gegrond             |        |                          |                      |
| Deels geen oordeel, deels niet gegrond        |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 19                       |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 10                       |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 1.333                    |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 161                      |                      |

\* In één van deze rapporten wordt óók geoordeeld over het OM.

## Medeoverheden

### Gemeenschappelijke regelingen

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024 <sup>13</sup>               | 499    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 535    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 53                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 2                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 15                       |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 10                       |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 404                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 51                       |                      |

### Veilig Thuis<sup>14</sup>

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 327    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 346    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 7                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 3                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 320                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 16                       |                      |

13. Exclusief Veilig Thuis.

14. Advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit meldpunt is veelal ondergebracht bij een gemeenschappelijke regeling.

## Gemeenten

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 4.710  |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 4.937  |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 287                      |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        | 6                        |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 10                       |                      |
| Gegrond                                       |        |                          | 10                   |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| Aanbeveling                                   | 3      |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 45                       |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 22                       |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 4.232                    |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 335                      |                      |

## Provincies

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 69     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 68     |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 5                        |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        |                          |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        |                          |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 60                       |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 3                        |                      |

## Waterschappen

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 202    |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 203    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 20                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        |                          |                      |
| Gegrond                                       |        |                          |                      |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 3                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 165                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 14                       |                      |

## Verzoeken Caribisch Nederland

|                                               | Totaal | Wijze van<br>behandeling | Oordeel<br>rapporten |
|-----------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|
| Ontvangen in 2024                             | 247    |                          |                      |
| Openbaar Lichaam Bonaire                      | 76     |                          |                      |
| Openbaar Lichaam Sint Eustatius               | 6      |                          |                      |
| Openbaar Lichaam Saba                         | 5      |                          |                      |
| KPCN                                          | 16     |                          |                      |
| ZJCN                                          | 13     |                          |                      |
| Rijksdienst Caribisch Nederland               | 43     |                          |                      |
| Belastingdienst                               | 26     |                          |                      |
| Overig                                        | 62     |                          |                      |
| Behandeld in 2024                             | 188    |                          |                      |
| Wijze van behandeling                         |        |                          |                      |
| a. Oplossing door interventie                 |        | 27                       |                      |
| b. Bemiddeling of goed gesprek                |        |                          |                      |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport:            |        | 1*                       |                      |
| Gegrond                                       |        |                          | 1                    |
| Deels gegrond, deels niet gegrond             |        |                          |                      |
| Niet gegrond                                  |        |                          |                      |
| Geen oordeel                                  |        |                          |                      |
| Aanbeveling                                   | 1      |                          |                      |
| d. Onderzoek, waarvan met brief               |        | 2                        |                      |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd          |        | 1                        |                      |
| f. Informatie of doorverwijzing               |        | 146                      |                      |
| g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek |        | 12                       |                      |

\* Dit rapport is geregistreerd als één van de 26 rapporten van de Nationale ombudsman.



