



Verzoeken per beleidsterrein

Cijferbijlage jaarverslag 2020




**nationale
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**

Inhoud

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

Voorwoord

Ontvangen en behandelde verzoeken

In 2020 heeft de Nationale ombudsman 25.640 verzoeken van burgers ontvangen. Dit zijn er 5.135 minder dan in 2019. We doen geen onderzoek naar stijging of daling van het aantal verzoeken. Wel zien we soms ontwikkelingen die daar mogelijk invloed op hebben. In 2020 zien we dat de daling en stijging van het aantal klachten en vragen redelijk gelijk verdeeld is over de verschillende ministeries en overheidsinstanties. Een aantal instanties wijkt hiervan af. Bij de Belastingdienst en het CBR is sprake van een sterkere daling. Bij het CBR gaat het om een daling van 4.405 naar 2.024 verzoeken. En bij de Belastingdienst om een daling van 3.447 naar 2.413 verzoeken.

Van de ontvangen verzoeken heeft de Nationale ombudsman 1.169 zaken opgelost door interventie. In 15 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 285 brieven en 40 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven. In alle overige zaken (24.218) heeft de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, of een lopend onderzoek tussentijds beëindigd, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek.

Versterking klachtbehandeling en dienstverlening

Naast het behandelen van verzoeken zet de Nationale ombudsman ook in op het verbeteren van de dienstverlening aan de burger door de overheid. Dit doet hij door inzet van een breed scala aan activiteiten. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging van de ombudsman. In 2020 zijn er 16 onderzoeken uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon.

Ook zijn vanuit de Nationale ombudsman andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn in 2020 21 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag om overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren. Verder zijn er meer dan 30 lezingen, interviews en presentaties gegeven om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van de Nationale ombudsman.

Ontvangen en behandelde verzoeken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen	25.640		
Behandeld	25.727		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1.169	
b. Bemiddeling of goed gesprek		15	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		40	
Gegronnd			25
Deels gegronnd			8
Niet gegronnd			6
Geen oordeel			1
Aanbeveling	14		
d. Onderzoek, waarvan met brief		285	
Aanbeveling	4		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		203	
f. Informatie of doorverwijzing		24.015	

Onderzoek uit eigen beweging¹

	Totaal	Wijze van behandeling
Gestart in 2020	27	
Afgerond in 2020	28	
Wijze van behandeling		
a. Oplossing door interventie		1
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		7
Aanbeveling	2	
d. Onderzoek, waarvan met brief		9
Aanbeveling	0	
e. Tussentijds beëindigd		11

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

Overige activiteiten

	Aantal
Advies over wetsvoorstel	5
Zorgenbrief ²	23
Presentaties en workshops over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag	21
Lezingen, interviews en presentaties	30
Kabinetsreactie op rapport of brief	8
Kamervragen n.a.v. rapporten of brieven	6
Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	19
Aantal unieke bezoekers Nationaleombudsman.nl	533.902
Webcare: aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram	30.087
Aantal webcare-contacten via WhatsApp	439

Klachten over de organisatie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	73		
Behandeld	70		
Wijze van behandeling			
a. Informeel		44	
b. Formeel		26	
Gegrond			15
Deels gegrond			4
Niet gegrond			11
Geen oordeel			40

² Brief van de ombudsman aan bv een minister of staatssecretaris waarin hij zijn bezorgdheid uit over een bepaald onderwerp.

Verzoeken per beleidsterrein

In het overzicht hieronder zijn alle instanties opgenomen waarover honderd verzoeken of meer zijn ontvangen.

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	56		
Behandeld	49		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		0	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		49	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	199		
Behandeld	203		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		182	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	172		
Behandeld	178		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		159	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	73		
Behandeld	82		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			1
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		69	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	267		
Behandeld	260		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		248	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Financiën

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	2.456		
Behandeld	2.619		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		180	
b. Bemiddeling of goed gesprek		3	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Gegrond			2
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		69	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		49	
e. Informatie of doorverwijzing		2.315	

Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	2.431		
Behandeld	2.592		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		176	
b. Bemiddeling of goed gesprek		3	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			1
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		64	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		49	
e. Informatie of doorverwijzing		2.298	

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	137		
Behandeld	133		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			2
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		116	

Exclusief ZBO's

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	157		
Behandeld	154		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		17	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		135	

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	2.024		
Behandeld	2.055		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		157	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		11	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		1.885	

Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	1.394		
Behandeld	1.461		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		142	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		10	
Gegrond			5
Deels gegrond			3
Niet gegrond			2
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		23	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		11	
e. Informatie of doorverwijzing		1.275	

Exclusief ZBO's

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	245		
Behandeld	247		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		13	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		231	

Gerechtsdeurwaarders

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	466		
Behandeld	472		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		450	

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	367		
Behandeld	370		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		50	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		320	

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	95		
Behandeld	99		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		13	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		77	

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	319		
Behandeld	350		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		41	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		8	
Gegrond			4
Deels gegrond			2
Niet gegrond			2
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		12	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		286	

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	1.608		
Behandeld	1.692		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		88	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		12	
Gegrond			8
Deels gegrond			1
Niet gegrond			2
Geen oordeel			1
Onderzoek, waarvan met brief		30	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		23	
e. Informatie of doorverwijzing		1.539	

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	17		
Behandeld	20		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		17	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	383		
Behandeld	386		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		367	

Exclusief ZBO's

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	360		
Behandeld	362		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		345	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	87		
Behandeld	89		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		86	

Exclusief ZBO's

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	637		
Behandeld	652		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		37	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			0
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		611	

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	1.092		
Behandeld	1.116		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		55	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		21	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		15	
e. Informatie of doorverwijzing		1.025	

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	307		
Behandeld	308		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		295	

Exclusief ZBO's

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	336		
Behandeld	340		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		317	

Medeoverheden

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	409		
Behandeld	426		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		26	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		7	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
e. Informatie of doorverwijzing		383	

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	4.166		
Behandeld	4.290		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		268	
b. Bemiddeling of goed gesprek		10	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		6	
Gegrond			5
Deels gegrond			1
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		68	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		53	
e. Informatie of doorverwijzing		3.885	

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	98		
Behandeld	106		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		93	

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2020	96		
Behandeld	95		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		4	
b. Bemiddeling of goed gesprek		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegrond			0
Deels gegrond			0
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		6	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		83	



Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

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

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

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

Foto voorzijde: ANP/Hollandse Hoogte/Robin Utrecht