
KLACHTEN PER BELEIDSTERREIN

2015

Jaarverslag
2015

INHOUDSOPGAVE

Ministerie van Algemene Zaken	3
Ministerie van Buitenlandse Zaken	4
Ministerie van Veiligheid en Justitie	5
Openbaar Ministerie	5
Centraal Justitieel Incasso Bureau	6
Politie	6
Immigratie- en Naturalisatiedienst	7
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	7
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	8
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	9
Dienst Uitvoering Onderwijs	9
Ministerie van Financiën	10
Belastingdienst	10
Ministerie van Defensie	11
Ministerie van Infrastructuur en Milieu	11
Dienst Wegverkeer	11
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	13
Ministerie van Economische Zaken	14
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	15
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	15
Sociale Verzekeringsbank	16
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	17
Zorg Instituut Nederland	17
Centraal Administratie Kantoor	19
Zorgkantoren	19
Gecertificeerde Instellingen Jeugdzorg	19
Decentrale overheden	20
Gemeenten	20
Provincies	20
Waterschappen	21
Gemeenschappelijke regelingen	21

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

Ministerie van Algemene Zaken*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	0		
Ontvangen in 2015	17		
Te behandelen	17		
Behandeld	16		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie			1
b. Bemiddeling			0
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			0
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel		0	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		15	
In behandeling per 01/01/2016	1		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Ministerie van Buitenlandse Zaken*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	11		
Ontvangen in 2015	230		
Te behandelen	241		
Behandeld	224		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		17	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			1
Deels gegronde			0
Niet gegronde			1
Geen oordeel		2	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		200	
In behandeling per 01/01/2016	17		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Ministerie van Veiligheid en Justitie*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	173		
Ontvangen in 2015	2091		
Te behandelen	2264		
Behandeld	2187		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		369	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		30	
Gegronnd			15
Deels gegronnd			5
Niet gegronnd			6
Geen oordeel			4
Onderzoek, waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		53	
e. Informatie of doorverwijzing		1730	
In behandeling per 01/01/2016	77		

* Exclusief ZBO's

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	51		
Ontvangen in 2015	440		
Te behandelen	491		
Behandeld	468		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		110	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		10	
Gegronnd			5
Deels gegronnd			1
Niet gegronnd			4
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		11	
e. Informatie of doorverwijzing		334	
In behandeling per 01/01/2016	23		

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	60		
Ontvangen in 2015	1059		
Te behandelen	1119		
Behandeld	1094		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		209	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			3
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel		5	1
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		31	
e. Informatie of doorverwijzing		849	
In behandeling per 01/01/2016	25		

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	109		
Ontvangen in 2015	1735		
Te behandelen	1844		
Behandeld	1793		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		156	
b. Bemiddeling		3	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			11
Deels gegronnd			8
Niet gegronnd			9
Geen oordeel		28	0
Onderzoek, waarvan met brief		7	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		47	
e. Informatie of doorverwijzing		1552	
In behandeling per 01/01/2016	51		

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	37		
Ontvangen in 2015	273		
Te behandelen	310		
Behandeld	293		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		30	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Geground			3
Deels geground			1
Niet geground			0
Geen oordeel		6	2
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		252	
In behandeling per 01/01/2016	17		

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	14		
Ontvangen in 2015	190		
Te behandelen	204		
Behandeld	195		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Geground			2
Deels geground			1
Niet geground			2
Geen oordeel		5	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		178	
In behandeling per 01/01/2016	9		

MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	9		
Ontvangen in 2015	261		
Te behandelen	270		
Behandeld	266		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		48	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel		0	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		213	
In behandeling per 01/01/2016	4		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	30		
Ontvangen in 2015	700		
Te behandelen	730		
Behandeld	716		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		44	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel		3	0
Onderzoek, waarvan met brief		12	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		653	
In behandeling per 01/01/2016	14		

* Exclusief ZBO's

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	29		
Ontvangen in 2015	656		
Te behandelen	685		
Behandeld	674		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		44	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel		2	0
Onderzoek, waarvan met brief		12	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		612	
In behandeling per 01/01/2016	11		

MINISTERIE VAN FINANCIËN

Ministerie van Financiën *

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	253		
Ontvangen in 2015	8873		
Te behandelen	9126		
Behandeld	8948		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1276	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			22
Deels gegronde			4
Niet gegronde			7
Geen oordeel		33	0
Onderzoek, waarvan met brief		34	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		47	
e. Informatie of doorverwijzing		7556	
In behandeling per 01/01/2016	178		

* Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	246		
Ontvangen in 2015	8663		
Te behandelen	8909		
Behandeld	8742		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1271	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			21
Deels gegronde			4
Niet gegronde			7
Geen oordeel		32	0
Onderzoek, waarvan met brief		30	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		47	
e. Informatie of doorverwijzing		7361	
In behandeling per 01/01/2016	167		

MINISTERIE VAN DEFENSIE

Ministerie van Defensie*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	25		
Ontvangen in 2015	95		
Te behandelen	120		
Behandeld	115		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			2
Deels gegronnd			4
Niet gegronnd			1
Geen oordeel		8	1
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		88	
In behandeling per 01/01/2016	5		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Ministerie van Infrastructuur en Milieu*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	19		
Ontvangen in 2015	96		
Te behandelen	115		
Behandeld	108		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			3
Geen oordeel		5	0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		11	
e. Informatie of doorverwijzing		76	
In behandeling per 01/01/2016	7		

* Exclusief ZBO's

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	25		
Ontvangen in 2015	308		
Te behandelen	333		
Behandeld	319		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		100	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel		1	1
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		14	
e. Informatie of doorverwijzing		204	
In behandeling per 01/01/2016	14		

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	33		
Ontvangen in 2015	438		
Te behandelen	471		
Behandeld	456		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		58	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel		2	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		13	
e. Informatie of doorverwijzing		383	
In behandeling per 01/01/2016	15		

Ministerie van Economische Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	5		
Ontvangen in 2015	104		
Te behandelen	109		
Behandeld	105		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel		2	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		85	
In behandeling per 01/01/2016	4		

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	4		
Ontvangen in 2015	124		
Te behandelen	128		
Behandeld	124		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Geground			0
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel		0	0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		119	
In behandeling per 01/01/2016	4		

* Exclusief ZBO's

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	109		
Ontvangen in 2015	1880		
Te behandelen	1989		
Behandeld	1947		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		113	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Geground			3
Deels geground			1
Niet geground			2
Geen oordeel		6	0
Onderzoek, waarvan met brief		8	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		44	
e. Informatie of doorverwijzing		1775	
In behandeling per 01/01/2016	42		

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	17		
Ontvangen in 2015	1695		
Te behandelen	1712		
Behandeld	1686		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		714	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel		1	0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		14	
e. Informatie of doorverwijzing		956	
In behandeling per 01/01/2016	26		

MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	23		
Ontvangen in 2015	196		
Te behandelen	219		
Behandeld	207		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		24	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel		1	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		178	
In behandeling per 01/01/2016	12		

* Exclusief ZBO's

Zorginstituut Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	25		
Ontvangen in 2015	286		
Te behandelen	311		
Behandeld	295		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		21	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			2
Deels gegronnd			1
Niet gegronnd			0
Geen oordeel		4	1
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		262	
In behandeling per 01/01/2016	16		

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	6		
Ontvangen in 2015	315		
Te behandelen	321		
Behandeld	311		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		31	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			0
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel		0	0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		280	
In behandeling per 01/01/2016			10

Zorgkantoren

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	5		
Ontvangen in 2015	172		
Te behandelen	177		
Behandeld	170		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		21	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			1
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel		2	1
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		146	
In behandeling per 01/01/2016	7		

Gecertificeerde Instellingen Jeugdzorg

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	37		
Ontvangen in 2015	372		
Te behandelen	409		
Behandeld	400		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		4	
b. Bemiddeling		5	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel		2	0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		8	
e. Informatie of doorverwijzing		379	
In behandeling per 01/01/2016	9		

DECENTRALE OVERHEDEN

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	260		
Ontvangen in 2015	4735		
Te behandelen	4995		
Behandeld	4826		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		391	
b. Bemiddeling		9	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			23
Deels gegronde			6
Niet gegronde			5
Geen oordeel		35	1
Onderzoek, waarvan met brief		31	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		125	
e. Informatie of doorverwijzing		4235	
In behandeling per 01/01/2016	168		

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	5		
Ontvangen in 2015	91		
Te behandelen	96		
Behandeld	91		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		4	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			0
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel		1	1
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		85	
In behandeling per 01/01/2016	4		

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	4		
Ontvangen in 2015	146		
Te behandelen	150		
Behandeld	147		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			0
Deels gegronde			1
Niet gegronde			0
Geen oordeel		1	0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		132	
In behandeling per 01/01/2016	3		

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2015	40		
Ontvangen in 2015	439		
Te behandelen	479		
Behandeld	461		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		53	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronde			1
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel		1	0
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		18	
e. Informatie of doorverwijzing		387	
In behandeling per 01/01/2016	18		