
KLACHTEN PER BELEIDSTERREIN

2016

Jaarverslag
2016

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	12
Dienst Wegverkeer	12
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
Zorginstituut Nederland	17
Centraal Administratie Kantoor	18
Zorgkantoren	18
Decentrale overheden	19
Gemeenten	19
Provincies	19
Waterschappen	20
Gemeenschappelijke regelingen	20

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

Ministerie van Algemene Zaken*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	1		
Ontvangen in 2016	26		
Te behandelen	27		
Behandeld	26		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronde			0
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		25	
In behandeling per 01/01/2017	1		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Ministerie van Buitenlandse Zaken*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	31		
Ontvangen in 2016	197		
Te behandelen	228		
Behandeld	221		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronde			2
Deels gegronde			0
Niet gegronde			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		197	
In behandeling per 01/01/2017	7		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Ministerie van Veiligheid en Justitie*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	172		
Ontvangen in 2016	1723		
Te behandelen	1895		
Behandeld	1858		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		226	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		15	
Gegronde			11
Deels gegronde			1
Niet gegronde			3
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		6	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		56	
e. Informatie of doorverwijzing		1553	
In behandeling per 01/01/2017	37		

* Exclusief ZBO's

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	40		
Ontvangen in 2016	354		
Te behandelen	394		
Behandeld	379		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		48	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		6	
Gegronde			5
Deels gegronde			1
Niet gegronde			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		17	
e. Informatie of doorverwijzing		303	
In behandeling per 01/01/2017	15		

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	56		
Ontvangen in 2016	637		
Te behandelen	693		
Behandeld	683		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		100	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		27	
e. Informatie of doorverwijzing		554	
In behandeling per 01/01/2017	10		

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	138		
Ontvangen in 2016	2325		
Te behandelen	2463		
Behandeld	2404		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		160	
b. Bemiddeling		4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		20	
Gegronnd			10
Deels gegronnd			6
Niet gegronnd			4
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		13	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		45	
e. Informatie of doorverwijzing		2162	
In behandeling per 01/01/2017	59		

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	35		
Ontvangen in 2016	329		
Te behandelen	364		
Behandeld	358		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		37	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Geground			2
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		315	
In behandeling per 01/01/2017	6		

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	17		
Ontvangen in 2016	199		
Te behandelen	216		
Behandeld	210		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Geground			3
Deels geground			1
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		189	
In behandeling per 01/01/2017	6		

MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	13		
Ontvangen in 2016	184		
Te behandelen	197		
Behandeld	191		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronde			0
Deels gegronde			2
Niet gegronde			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		167	
In behandeling per 01/01/2017	6		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	25		
Ontvangen in 2016	526		
Te behandelen	551		
Behandeld	539		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		35	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		496	
In behandeling per 01/01/2017	12		

* Exclusief ZBO's

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	21		
Ontvangen in 2016	495		
Te behandelen	516		
Behandeld	505		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		34	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		464	
In behandeling per 01/01/2017	11		

MINISTERIE VAN FINANCIËN

Ministerie van Financiën *

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	321		
Ontvangen in 2016	6092		
Te behandelen	6413		
Behandeld	6321		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		766	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		9	
Gegronde			8
Deels gegronde			1
Niet gegronde			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		28	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		83	
e. Informatie of doorverwijzing		5435	
In behandeling per 01/01/2017	92		

* Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	307		
Ontvangen in 2016	6006		
Te behandelen	6313		
Behandeld	6231		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		758	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		7	
Gegronde			6
Deels gegronde			1
Niet gegronde			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		24	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		82	
e. Informatie of doorverwijzing		5360	
In behandeling per 01/01/2017	82		

MINISTERIE VAN DEFENSIE

Ministerie van Defensie*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	17		
Ontvangen in 2016	86		
Te behandelen	103		
Behandeld	100		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		13	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		82	
In behandeling per 01/01/2017	3		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Ministerie van Infrastructuur en Milieu*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	11		
Ontvangen in 2016	113		
Te behandelen	124		
Behandeld	117		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		98	
In behandeling per 01/01/2017	7		

* Exclusief ZBO's

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	32		
Ontvangen in 2016	330		
Te behandelen	362		
Behandeld	350		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		98	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Gegronnd			3
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		15	
e. Informatie of doorverwijzing		234	
In behandeling per 01/01/2017	12		

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	26		
Ontvangen in 2016	437		
Te behandelen	463		
Behandeld	459		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		54	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Gegronnd			3
Deels gegronnd			1
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		15	
e. Informatie of doorverwijzing		384	
In behandeling per 01/01/2017	4		

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Ministerie van Economische Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	14		
Ontvangen in 2016	171		
Te behandelen	185		
Behandeld	184		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		158	
In behandeling per 01/01/2017	1		

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	10		
Ontvangen in 2016	117		
Te behandelen	127		
Behandeld	126		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Geground			0
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		123	
In behandeling per 01/01/2017	1		

* Exclusief ZBO's

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	77		
Ontvangen in 2016	1815		
Te behandelen	1892		
Behandeld	1868		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		118	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Geground			5
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		10	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		44	
e. Informatie of doorverwijzing		1690	
In behandeling per 01/01/2017	24		

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	35		
Ontvangen in 2016	877		
Te behandelen	912		
Behandeld	901		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		124	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
e. Informatie of doorverwijzing		764	
In behandeling per 01/01/2017	11		

MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	12		
Ontvangen in 2016	178		
Te behandelen	190		
Behandeld	182		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		164	
In behandeling per 01/01/2017	8		

* Exclusief ZBO's

Zorginstituut Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	26		
Ontvangen in 2016	190		
Te behandelen	216		
Behandeld	212		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Gegronnd			3
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		187	
In behandeling per 01/01/2017	4		

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	18		
Ontvangen in 2016	257		
Te behandelen	275		
Behandeld	270		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		26	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Geground			2
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		240	
In behandeling per 01/01/2017	5		

Zorgkantoren

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	11		
Ontvangen in 2016	139		
Te behandelen	150		
Behandeld	149		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Geground			2
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		129	
In behandeling per 01/01/2017	1		

DECENTRALE OVERHEDEN

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	281		
Ontvangen in 2016	5895		
Te behandelen	6176		
Behandeld	5997		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		429	
b. Bemiddeling		7	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		27	
Gegronnd			22
Deels gegronnd			2
Niet gegronnd			3
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		25	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		122	
e. Informatie of doorverwijzing		5387	
In behandeling per 01/01/2017	179		

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	10		
Ontvangen in 2016	77		
Te behandelen	87		
Behandeld	83		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		6	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		74	
In behandeling per 01/01/2017	4		

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	9		
Ontvangen in 2016	135		
Te behandelen	144		
Behandeld	139		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Geground			0
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		127	
In behandeling per 01/01/2017	5		

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2016	47		
Ontvangen in 2016	601		
Te behandelen	648		
Behandeld	613		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		62	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Geground			3
Deels geground			2
Niet geground			0
Geen oordeel			0
Onderzoek, waarvan met brief		5	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		25	
e. Informatie of doorverwijzing		515	
In behandeling per 01/01/2017	35		