
KLACHTEN PER BELEIDSTERREIN

2017

Jaarverslag
2017

INHOUDSOPGAVE

Ministerie van Algemene Zaken	3
Ministerie van Buitenlandse Zaken	4
Ministerie van Justitie en Veiligheid	5
Openbaar Ministerie	5
Centraal Justitieel Incasso Bureau	6
Politie	6
Immigratie- en Naturalisatiedienst	7
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	7
Gerechtsdeurwaarders	8
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	9
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	10
Dienst Uitvoering Onderwijs	10
Ministerie van Financiën	11
Belastingdienst	11
Ministerie van Defensie	12
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	13
Dienst Wegverkeer	13
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	14
Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	15
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	16
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	17
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	17
Sociale Verzekeringsbank	18
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	19
Zorginstituut Nederland	19
Centraal Administratie Kantoor	20
Zorgkantoren	20
Gecertificeerde instellingen	21
Decentrale overheden	22
Gemeenten	22
Provincies	22
Waterschappen	23
Gemeenschappelijke regelingen	23

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

Ministerie van Algemene Zaken*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	1		
Ontvangen in 2017	14		
Te behandelen	15		
Behandeld	15		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		14	
In behandeling per 01-01-2018	0		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Ministerie van Buitenlandse Zaken*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	15		
Ontvangen in 2017	160		
Te behandelen	175		
Behandeld	171		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		23	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Geground			1
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		146	
In behandeling per 01-01-2018	4		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN JUSTITIE EN VEILIGHEID

Ministerie van Justitie en Veiligheid*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	116		
Ontvangen in 2017	1398		
Te behandelen	1514		
Behandeld	1483		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		208	
b. Bemiddeling		3	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		18	
Geground			12
Deels geground			5
Niet geground			1
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		6	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		29	
f. Informatie of doorverwijzing		1219	
In behandeling per 01-01-2018	31		

* Exclusief ZBO's

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	44		
Ontvangen in 2017	301		
Te behandelen	345		
Behandeld	329		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		54	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		9	
Geground			4
Deels geground			4
Niet geground			1
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		9	
f. Informatie of doorverwijzing		253	
In behandeling per 01-01-2018	16		

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	21		
Ontvangen in 2017	438		
Te behandelen	459		
Behandeld	453		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		59	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronnd			2
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		18	
f. Informatie of doorverwijzing		373	
In behandeling per 01-01-2018	6		

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	137		
Ontvangen in 2017	2016		
Te behandelen	2153		
Behandeld	2117		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		154	
b. Bemiddeling		4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		21	
Gegronnd			8
Deels gegronnd			12
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		10	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		45	
f. Informatie of doorverwijzing		1883	
In behandeling per 01-01-2018	36		

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	16		
Ontvangen in 2017	319		
Te behandelen	335		
Behandeld	332		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		51	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		280	
In behandeling per 01-01-2018	3		

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	20		
Ontvangen in 2017	170		
Te behandelen	190		
Behandeld	184		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Gegronnd			4
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		7	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		159	
In behandeling per 01-01-2018	6		

Gerechtsdeurwaarders

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	25		
Ontvangen in 2017	626		
Te behandelen	651		
Behandeld	644		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		53	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			1
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		22	
f. Informatie of doorverwijzing		566	
In behandeling per 01-01-2018	7		

MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	13		
Ontvangen in 2017	254		
Te behandelen	267		
Behandeld	262		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		17	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			1
Niet gegronnd			2
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		11	
f. Informatie of doorverwijzing		230	
In behandeling per 01-01-2018	5		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	31		
Ontvangen in 2017	686		
Te behandelen	717		
Behandeld	709		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		62	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Geground			2
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
f. Informatie of doorverwijzing		642	
In behandeling per 01-01-2018	8		

* Exclusief ZBO's

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	28		
Ontvangen in 2017	667		
Te behandelen	695		
Behandeld	690		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		61	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Geground			2
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
f. Informatie of doorverwijzing		625	
In behandeling per 01-01-2018	5		

MINISTERIE VAN FINANCIËN

Ministerie van Financiën*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	193		
Ontvangen in 2017	3857		
Te behandelen	4050		
Behandeld	3960		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		465	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		21	
Geground			7
Deels geground			6
Niet geground			7
Geen oordeel			1
d. Onderzoek, waarvan met brief		37	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		79	
f. Informatie of doorverwijzing		3357	
In behandeling per 01-01-2018	90		

* Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	179		
Ontvangen in 2017	3799		
Te behandelen	3978		
Behandeld	3894		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		457	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		17	
Geground			5
Deels geground			5
Niet geground			6
Geen oordeel			1
d. Onderzoek, waarvan met brief		28	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		77	
f. Informatie of doorverwijzing		3314	
In behandeling per 01-01-2018	84		

MINISTERIE VAN DEFENSIE

Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	12		
Ontvangen in 2017	88		
Te behandelen	100		
Behandeld	94		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		7	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Gegrond			2
Deels gegrond			2
Niet gegrond			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		79	
In behandeling per 01-01-2018	6		

* Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	15		
Ontvangen in 2017	139		
Te behandelen	154		
Behandeld	148		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		19	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Geground			3
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
f. Informatie of doorverwijzing		119	
In behandeling per 01-01-2018	6		

* Exclusief ZBO's

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	29		
Ontvangen in 2017	286		
Te behandelen	315		
Behandeld	302		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		72	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Geground			3
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		20	
f. Informatie of doorverwijzing		207	
In behandeling per 01-01-2018	13		

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	12		
Ontvangen in 2017	498		
Te behandelen	510		
Behandeld	493		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		69	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		13	
f. Informatie of doorverwijzing		409	
In behandeling per 01-01-2018	17		

MINISTERIE VAN LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	0		
Ontvangen in 2017	59		
Te behandelen	59		
Behandeld	57		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Geground			0
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		47	
In behandeling per 01-01-2018	2		

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	4		
Ontvangen in 2017	114		
Te behandelen	118		
Behandeld	114		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
f. Informatie of doorverwijzing		100	
In behandeling per 01-01-2018	4		

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	6		
Ontvangen in 2017	66		
Te behandelen	72		
Behandeld	70		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Geground			1
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
f. Informatie of doorverwijzing		65	
In behandeling per 01-01-2018	2		

* Exclusief ZBO's

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	66		
Ontvangen in 2017	1541		
Te behandelen	1607		
Behandeld	1580		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		94	
b. Bemiddeling		4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		12	
Geground			5
Deels geground			4
Niet geground			2
Geen oordeel			1
d. Onderzoek, waarvan met brief		12	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		38	
f. Informatie of doorverwijzing		1420	
In behandeling per 01-01-2018	27		

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	30		
Ontvangen in 2017	534		
Te behandelen	564		
Behandeld	553		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		52	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Gegronnd			4
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		5	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
f. Informatie of doorverwijzing		489	
In behandeling per 01-01-2018	11		

MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	17		
Ontvangen in 2017	143		
Te behandelen	160		
Behandeld	154		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Geground			1
Deels geground			2
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
f. Informatie of doorverwijzing		133	
In behandeling per 01-01-2018	6		

* Exclusief ZBO's

Zorginstituut Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	6		
Ontvangen in 2017	16		
Te behandelen	22		
Behandeld	22		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		0	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Geground			3
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		19	
In behandeling per 01-01-2018	0		

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	15		
Ontvangen in 2017	302		
Te behandelen	317		
Behandeld	311		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		37	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Gegronnd			4
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		269	
In behandeling per 01-01-2018	6		

Zorgkantoren

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	3		
Ontvangen in 2017	69		
Te behandelen	72		
Behandeld	72		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		5	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		65	
In behandeling per 01-01-2018	0		

Gecertificeerde instellingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	1		
Ontvangen in 2017	48		
Te behandelen	49		
Behandeld	46		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Geground			0
Deels geground			0
Niet geground			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
f. Informatie of doorverwijzing		44	
In behandeling per 01-01-2018	3		

DECENTRALE OVERHEDEN

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	301		
Ontvangen in 2017	5288		
Te behandelen	5589		
Behandeld	5361		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		463	
b. Bemiddeling		18	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		30	
Gegronnd			22
Deels gegronnd			4
Niet gegronnd			2
Geen oordeel			2
d. Onderzoek, waarvan met brief		25	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		161	
f. Informatie of doorverwijzing		4664	
In behandeling per 01-01-2018	228		

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	9		
Ontvangen in 2017	79		
Te behandelen	88		
Behandeld	83		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		0	
Gegronnd			0
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
f. Informatie of doorverwijzing		71	
In behandeling per 01-01-2018	5		

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	9		
Ontvangen in 2017	175		
Te behandelen	184		
Behandeld	171		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		12	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegronnd			0
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		0	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
f. Informatie of doorverwijzing		150	
In behandeling per 01-01-2018	13		

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01-01-2017	62		
Ontvangen in 2017	600		
Te behandelen	662		
Behandeld	630		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		97	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		10	
Gegronnd			9
Deels gegronnd			1
Niet gegronnd			0
Geen oordeel			0
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		25	
f. Informatie of doorverwijzing		494	
In behandeling per 01-01-2018	32		