

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 09:48
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: klachten over de Huurcommissie
Bijlagen: Nationale ombudsman [REDACTED]

Ter info.

[REDACTED]

Gr. [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 09:29
Aan: Secretariaat Nationale ombudsman
CC: Post Nationale ombudsman
Onderwerp: klachten over de Huurcommissie

[REDACTED]

Geachte heer, mevrouw,

Bijgaand zend ik u mijn brief van heden.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 15:45
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: even over [REDACTED]

Haha, spannend hoor.....Toch jammer dat de HC dan net de drempel van 100 klachten heeft gehaald.
Benieuwd wat [REDACTED] aan dit epos heeft toe te voegen ● ● ● ●
Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 15:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: even over [REDACTED]

Ha [REDACTED],
Navraag bij C&O leert me dat op p. 6 van de Cijferbijlage Jaarverslag 2020 staat genoemd dat ervoor is gekozen om alleen instanties te noemen over wie wij meer dan 100 klachten hebben ontvangen.
In de brief van mei 2021 aan de Huurcie staat dat de No 104 klachten heeft ontvangen, (en dat is meer dan in 2018 en 2019).
C&O verwijst me naar [REDACTED], want wellicht weet zij waarom we bij 104 klachten de Huurcie toch niet hebben genoemd. Zij levert de cijfers aan.
Maar zij is op vakantie.
Nou ja, het heeft ook geen haast, deze reactie. Maar ik dacht het snel even duidelijk te krijgen..

Groet,
[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 16:13
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: concept brieven [REDACTED]

Geachte heer [REDACTED],

[REDACTED]

Onderwerp: [REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]

Van: [Redacted]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 11:27
Aan: [Redacted]
Onderwerp: FW: webcarevraag [Redacted]

Ter info.
Dit is de informatie die het webcareteam nu heeft over [Redacted]

Groet,
[Redacted]

Van: [Redacted]
Verzonden: donderdag 12 augustus 2021 10:56
Aan: .Webcareteam
CC: [Redacted]
Onderwerp: FW: webcarevraag [Redacted]

Hoi allen,
[Redacted]

Groet,
[Redacted]

[Redacted]

Van: [Redacted] <[\[Redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[Redacted]@nationaleombudsman.nl)>
Verzonden: donderdag 5 augustus 2021 11:26
Aan: [Redacted] <[\[Redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[Redacted]@nationaleombudsman.nl)>; [Redacted] <[\[Redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[Redacted]@nationaleombudsman.nl)>; [Redacted] <[\[Redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[Redacted]@nationaleombudsman.nl)>; .Webcareteam <webcareteam@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: webcarevraag [Redacted]

Dag allen,
[Redacted]

M +31 6 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 5 augustus 2021 11:16

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>; [redacted]@nationaleombudsman.nl>;
.Webcareteam <webcareteam@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: webcarevraag [redacted]

Eens!

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 5 augustus 2021 10:20

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>; .Webcareteam
<webcareteam@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: webcarevraag [redacted]

[redacted]

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 5 augustus 2021 10:06

Aan: .Webcareteam <webcareteam@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: webcarevraag [redacted]

Goedemorgen,

[redacted]

Groet,

[redacted] Goedemiddag, zoals mijn collega al aangaf: via onze website vindt je waar wij klachten over mogen behandelen. En als u in hetzelfde artikel 9:18 lid 3 kijkt, dan ziet u de tenzij bepaling, die verwijst naar 9:22 jo. 9:23 jo. 9:24 Awb. Daarin staan de uitzonderingen opgenomen 1/2
neutraal

nat ombudsman

[redacted] wanneer wij géén onderzoeksverplichting hebben. Dit verschilt per individuele klacht.;) ^SEH 2/2
@nat ombudsman Op de volgende twee klachten over de @Huurcommissie waren de door u genoemde uitzonderingsbepalingen ook volgens uzelf niet van toepassing: t.co/Jzio4dkSdr en t.co/bG5gGls6Yc. Toch heeft u er niets mee gedaan. Hoe denkt u dat dan te kunnen verklaren?



sie Trouwens, afgaande op uw website en uw meest recente jaarverslag klacht over de @Huurcommissie onderzocht. Wat is er dus gebeurd met de eze organisatie heeft ontvangen? #rondearchief

nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag

Telefoon +31 70 [redacted]

Fax +31 70 360 75 72

[redacted]@nationaleombudsman.nl



www.nationaleombudsman.nl

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantw oord
- b. Verw ijzen of informeren (overheid)
- c. Verw ijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met w ettelijke regeling of beleid
- h. Bezw aar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

21		
199		
220		
	15	
	0	
		0
		0
		0
		0
	2	
	4	
	21	
	5	
	97	
	1	
	0	
	0	
	47	
	26	
	6	
	182	
203		
17		

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	164
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	180
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	199
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	203
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

G1

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantw oord
- b. Verw ijzen of informeren (overheid)
- c. Verw ijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met w ettelijke regeling of beleid
- h. Bezw aar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

	15		
	104		
	119		
		12	
		0	
			0
			0
			0
			0
		1	
		2	
		15	
		2	
		54	
		2	
		0	
		0	
		25	
		0	
		14	
		97	
	112		
	7		

G1

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	73
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	96
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	104
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	112
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport	
	Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek	
Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Dossiers met instemming	
Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Geground
 - Deels geground
 - Niet geground
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

26		
307		
333		
	9	
	0	
		0
		0
		0
		0
	4	
	0	
	13	
	8	
	162	
	1	
	0	
	0	
	51	
	64	
	9	
	295	
308		
25		

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	157
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	207
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	307
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	308
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0**Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0

Zorgkantoren

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantw oord
- b. Verw ijzen of informeren (overheid)
- c. Verw ijzen of informeren; kennelijk ongegronnd
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met w ettelijke regeling of beleid
- h. Bezw aar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

8		
108		
116		
	9	
	0	
		0
		0
		0
		0
	1	
	2	
	12	
	2	
	56	
	1	
	0	
	0	
	27	
	0	
	10	
	96	
108		
8		

Zorgkantoren

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	63
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	71
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	108
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	108
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

CAK

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

22		
336		
358		
	20	
	0	
		0
		0
		0
		0
	2	
	1	
	23	
	1	
	164	
	1	
	0	
	0	
	101	
	15	
	35	
	317	
340		
18		

CAK

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	296
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	271
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	336
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	340
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0**Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0

RIVM (VWS)**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	2		
	81		
	83		
		1	
		0	
			0
			0
			0
			0
		1	
		0	
		2	
		1	
		50	
		0	
		0	
		0	
		18	
		8	
		0	
		77	
	79		
	4		

RIVM (VWS)

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	13
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	16
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	81
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	79
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Ministerie van Algemene Zaken**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	1		
	56		
	57		
		0	
		0	
			0
			0
			0
			0
		0	
		0	
		0	
		3	
		11	
		0	
		0	
		0	
		10	
		25	
		0	
		49	
	49		
	8		

Ministerie van Algemene Zaken

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	14
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	23
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	56
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	49
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

184		
1394		
1578		
	142	
	0	
		5
		3
		2
		0
		10
	23	
	11	
	186	
	38	
	661	
	26	
	0	
	6	
	334	
	46	
	164	
	1275	
1461		
117		

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	1272
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	1338
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	1394
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	1461
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
4.6. Professionaliteit	0	5	8
Mensen-/Grondrechten In Int. Verdragen 1)AB	0	0	5
4.7. Redelijkheid	3	0	3
1.2. Goede informatieverstrekking	0	2	2
2.1. Respecteren van de grondrechten	0	2	2
2.4. Fair play	1	0	1
3.4. Voortvarendheid	1	0	1
4.2. Betrouw baarheid	1	0	1
1.4. Goede motivering	0	1	1
3.1. Maatw erk	0	1	1
4.5. Goede voorbereiding	0	1	1
2.3. Fatsoenlijke bejegening	0	0	1
3.3. Coulante opstelling	0	0	1
4.1. Integriteit	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Gerechtsdeurwaarders

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

16		
466		
482		
	20	
	0	
		0
		0
		0
		0
	0	
	2	
	22	
	11	
	281	
	1	
	0	
	2	
	136	
	5	
	14	
	450	
472		
10		

Gerechtsdeurwaarders

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	398
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	384
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	466
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	472
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0**Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0

B24**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	6		
	82		
	88		
		5	
		0	
			1
			0
			0
			0
			1
		2	
		0	
		8	
		2	
		26	
		3	
		0	
		0	
		32	
		2	
		6	
		71	
	79		
	9		

B24

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	14
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	78
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	82
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	79
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport			
	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
1.3. Luisteren naar de burger	0	1	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

LBIO**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	9		
	95		
	104		
		13	
		0	
			0
			0
			0
			0
		4	
		5	
		22	
		9	
		40	
		0	
		0	
		0	
		23	
		1	
		4	
		77	
	99		
	5		

LBIO

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	160
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	119
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	95
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	99
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

DJI J&V**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw. voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	22		
	90		
	112		
		14	
		0	
			0
			0
			0
			0
		0	
		1	
		15	
		5	
		51	
		2	
		0	
		1	
		26	
		1	
		3	
		89	
	104		
	8		

DJI J&V

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	65
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	67
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	90
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	104
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** **Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal**

RVK J&V

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

18		
119		
137		
	4	
	0	
		0
		0
		0
		0
	7	
	5	
	16	
	1	
	61	
	4	
	0	
	1	
	33	
	0	
	7	
	107	
123		
14		

RVK J&V

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	105
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	99
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	119
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	123
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

CJIB**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Geground

Deels geground

Niet geground

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	22		
	245		
	267		
		13	
		0	
			0
			0
			0
			0
		2	
		1	
		16	
		2	
		125	
		0	
		0	
		1	
		57	
		6	
		40	
		231	
	247		
	20		

CJIB

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	300
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	310
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	245
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	247
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport	
	Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek	
Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Dossiers met instemming	
Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Openbaar Ministerie

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

68		
319		
387		
	41	
	0	
		4
		2
		2
		0
		8
	12	
	3	
	64	
	10	
	140	
	13	
	0	
	2	
	91	
	1	
	29	
	286	
350		
37		

Openbaar Ministerie

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	280
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	310
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	319
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	350
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
4.6. Professionaliteit	0	3	6
4.7. Redelijkheid	3	0	3
Mensen-/Grondrechten In Int. Verdragen 1)AB	0	0	3
1.2. Goede informatieverstrekking	0	2	2
3.4. Voortvarendheid	1	0	1
4.2. Betrouw baarheid	1	0	1
1.4. Goede motivering	0	1	1
2.1. Respecteren van de grondrechten	0	1	1
3.1. Maatw erk	0	1	1
4.5. Goede voorbereiding	0	1	1
3.3. Coulante opstelling	0	0	1
4.1. Integriteit	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

IND

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantw oord

b. Verw ijzen of informeren (overheid)

c. Verw ijzen of informeren; kennelijk ongegronnd

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met w ettelijke regeling of beleid

h. Bezw aar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

	33		
	367		
	400		
		50	
		0	
			0
			0
			0
			0
		0	
		0	
		50	
		11	
		136	
		4	
		0	
		0	
		86	
		16	
		67	
		320	
	370		
	30		

IND

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	298
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	318
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	367
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	370
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0**Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Geground
 - Deels geground
 - Niet geground
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

4		
17		
21		
	2	
	0	
		1
		0
		0
		0
		1
	0	
	0	
	3	
	1	
	7	
	0	
	0	
	1	
	6	
	1	
	1	
	17	
20		
1		

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	48
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	9
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	17
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	20
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
1.1. Transparant	0	1	1
3.2. Samenwerking	0	1	1
3.4. Voortvarendheid	0	1	1
Mensen-/Grondrechten In De Grondwet 1)AA	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

17		
137		
154		
	11	
	0	
		0
		0
		2
		0
		2
	1	
	3	
	17	
	7	
	54	
	4	
	0	
	1	
	33	
	12	
	5	
	116	
133		
21		

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	107
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	144
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	137
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	133
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

Criterium bij afgedane verzoeken met rapport	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
2.4. Fair play	1	0	1
4.7. Redelijkheid	1	0	1
2.3. Fatsoenlijke bejegening	0	0	1
4.6. Professionaliteit	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier	Datum afgedaan
----------------	-----------------------

Totaal	0
---------------	----------

Dossiers met instemming

Dossier	Datum afgedaan
----------------	-----------------------

Totaal	0
---------------	----------

CBR**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	106		
	2024		
	2130		
		157	
		0	
			0
			0
			0
			0
		11	
		2	
		170	
		20	
		1118	
		27	
		0	
		2	
		603	
		61	
		54	
		1885	
	2055		
	75		

CBR

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	1061
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	4407
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	2024
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	2055
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport	 Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal
--	---

Dossiers met ketenproblematiek		
Dossier	Datum afgedaan	
Totaal		0

Dossiers met instemming		
Dossier	Datum afgedaan	
Totaal		0

RDW**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	11		
	157		
	168		
		17	
		1	
			0
			0
			0
			0
			0
		1	
		0	
		19	
		2	
		63	
		1	
		0	
		0	
		36	
		23	
		10	
		135	
	154		
	14		

RDW

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	198
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	137
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	157
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	154
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

28		
383		
411		
	16	
	0	
		0
		0
		0
		0
	3	
	0	
	19	
	6	
	178	
	1	
	0	
	5	
	90	
	31	
	56	
	367	
386		
25		

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	657
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	492
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	383
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	386
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0**Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0

DUO

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

26		
360		
386		
	15	
	0	
		0
		0
		0
		0
	2	
	0	
	17	
	7	
	166	
	1	
	0	
	5	
	86	
	24	
	56	
	345	
362		
24		

DUO

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	627
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	465
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	360
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	362
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

11		
267		
278		
	8	
	0	
		0
		0
		0
		0
	3	
	1	
	12	
	1	
	124	
	1	
	0	
	0	
	47	
	49	
	26	
	248	
260		
18		

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	141
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	123
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	267
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	260
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

RVO EZ**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	4		
	163		
	167		
		4	
		0	
			0
			0
			0
			0
		1	
		0	
		5	
		1	
		66	
		0	
		0	
		0	
		35	
		26	
		23	
		151	
	156		
	11		

RVO EZ

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	43
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	44
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	163
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	156
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw. voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

7		
87		
94		
	1	
	0	
		0
		0
		0
		0
	1	
	1	
	3	
	2	
	29	
	0	
	0	
	0	
	11	
	41	
	3	
	86	
89		
5		

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	62
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	76
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	87
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	89
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

UWV

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

70		
1092		
1162		
	55	
	0	
		0
		0
		0
		0
	21	
	15	
	91	
	23	
	474	
	8	
	0	
	5	
	256	
	44	
	215	
	1025	
1116		
46		

UWV

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	1181
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	1200
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	1092
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	1116
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport**Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal****Dossiers met ketenproblematiek****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0**Dossiers met instemming****Dossier Datum afgedaan****Totaal** 0

SVB

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantw oord
- b. Verw ijzen of informeren (overheid)
- c. Verw ijzen of informeren; kennelijk ongegronnd
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met w ettelijke regeling of beleid
- h. Bezw aar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

	38		
	637		
	675		
		37	
		0	
			0
			1
			0
			0
			1
		2	
		1	
		41	
		15	
		314	
		6	
		0	
		3	
		138	
		43	
		92	
		611	
	652		
	23		

SVB

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	456
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	528
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	637
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	652
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport			
	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
1.2. Goede informatieverstrekking	1	1	2
3.2. Samenwerking	0	1	1
4.3. Goede organisatie	0	1	1
1.1. Transparant	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek	
Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Dossiers met instemming	
Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Ministerie van Financiën

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw. voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

302		
2456		
2758		
	180	
	3	
		2
		1
		0
		0
		3
	69	
	49	
	304	
	31	
	1090	
	48	
	0	
	12	
	644	
	128	
	362	
	2315	
2619		
139		

Ministerie van Financiën

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	3474
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	3491
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	2456
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	2619
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
2.1. Respecteren van de grondrechten	1	1	2
2.5. Evenredigheid	0	1	1
3.1. Maatw erk	0	1	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Belastingdienst

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Geground
 - Deels geground
 - Niet geground
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

296		
2431		
2727		
	176	
	3	
		1
		1
		0
		0
		2
	64	
	49	
	294	
	31	
	1081	
	46	
	0	
	12	
	639	
	127	
	362	
	2298	
2592		
135		

Belastingdienst

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	3440
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	3470
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	2431
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	2592
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
2.1. Respecteren van de grondrechten	1	1	2
2.5. Evenredigheid	0	1	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw. voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

16		
172		
188		
	15	
	0	
		0
		0
		1
		0
		1
	3	
	0	
	19	
	7	
	80	
	2	
	0	
	0	
	48	
	14	
	8	
	159	
178		
10		

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	156
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	139
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	172
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	178
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

Criterium bij afgedane verzoeken met rapport	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
3.4. Voortvarendheid	1	0	1
3.3. Coulante opstelling	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

Dossiers met instemming

Dossier	Datum afgedaan
Totaal	0

CD (BZ)**Verzoeken per beleidsterrein****Totaal****In behandeling per 01-01-2020****Ontvangen in 2020****Te behandelen****Wijze van behandeling**

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Geground

Deels geground

Niet geground

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak**Totaal niet in onderzoek****In behandeling per 01-01-2021**

	9		
	75		
	84		
		11	
		0	
			0
			0
			1
			0
			1
		1	
		0	
		13	
		4	
		40	
		1	
		0	
		0	
		19	
		1	
		2	
		67	
	80		
	4		

CD (BZ)

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	106
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	84
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	75
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	80
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
3.4. Voortvarendheid	1	0	1
3.3. Coulante opstelling	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier	Datum afgedaan
---------	----------------

Totaal	0
--------	---

Dossiers met instemming

Dossier	Datum afgedaan
---------	----------------

Totaal	0
--------	---

Ministerie van Defensie

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Geground

Deels geground

Niet geground

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

13		
73		
86		
	8	
	0	
		1
		1
		0
		0
		2
	1	
	2	
	13	
	0	
	42	
	2	
	0	
	1	
	21	
	1	
	2	
	69	
82		
4		

Ministerie van Defensie

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	93
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	61
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	73
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	82
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
5.2. Geen Oordeel			1
2.4. Fair play	0	1	1
4.6. Professionaliteit	0	1	1
Mensen-/Grondrechten In Int. Verdragen 1)AB	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Gemeenten

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

402		
4166		
4568		
	268	
	10	
		5
		1
		0
		0
		6
	68	
	53	
	405	
	73	
	1990	
	64	
	0	
	14	
	1263	
	103	
	378	
	3885	
4290		
277		

Gemeenten

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	4786
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	4352
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	4166
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	4291
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
1.2. Goede informatieverstrekking	0	4	4
4.6. Professionaliteit	0	2	2
Mensen-/Grondrechten In Int. Verdragen 1)AB	0	0	2
2.4. Fair play	1	0	1
1.1. Transparant	0	1	1
1.4. Goede motivering	0	1	1
2.1. Respecteren van de grondrechten	0	1	1
4.7. Redelijkheid	0	1	1
Mensen-/Grondrechten In De Grondw et 1)AA	0	0	1
2.3. Fatsoenlijke bejegening	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier	Datum afgedaan
Totaal	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/>

Dossiers met instemming

Dossier	Datum afgedaan
Totaal	<input style="width: 100%;" type="text" value="0"/>

Waterschappen

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantwoord
- b. Verwijzen of informeren (overheid)
- c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid
- h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

11		
96		
107		
	4	
	0	
		0
		0
		0
		0
	6	
	2	
	12	
	2	
	44	
	4	
	0	
	0	
	25	
	4	
	4	
	83	
95		
12		

Waterschappen

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	126
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	100
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	96
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	95
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal 0

Gemeenschappelijke Regelingen

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

44		
409		
453		
	26	
	0	
		0
		0
		0
		0
	7	
	10	
	43	
	9	
	203	
	13	
	0	
	1	
	105	
	13	
	39	
	383	
426		
27		

Gemeenschappelijke Regelingen

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	473
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	524
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	409
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	426
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

 criterium bij afgedane verzoeken met rapport	 Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal
--	---

 Dossiers met ketenproblematiek		
 Dossier	 Datum afgedaan	
 Totaal	0	

 Dossiers met instemming		
 Dossier	 Datum afgedaan	
 Totaal	0	

Provincies

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

- a. Oplossing door interventie
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, w aarvan met rapport
 - Gegronnd
 - Deels gegronnd
 - Niet gegronnd
 - Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

- d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

- a. Geluisterd of vraag beantw oord
- b. Verw ijzen of informeren (overheid)
- c. Verw ijzen of informeren; kennelijk ongegrond
- d. Geen onderzoek na vooronderzoek
- e. Klacht te laat ingediend
- f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling
- g. Niet eens met w ettelijke regeling of beleid
- h. Bezw aar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

10		
98		
108		
	10	
	0	
		0
		0
		0
		0
	1	
	2	
	13	
	0	
	42	
	4	
	0	
	2	
	34	
	4	
	7	
	93	
106		
2		

Provincies

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	80
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	71
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	98
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	106
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

Behoorlijk Niet behoorlijk Totaal

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier Datum afgedaan

Totaal

Politie

Verzoeken per beleidsterrein

Totaal

In behandeling per 01-01-2020

Ontvangen in 2020

Te behandelen

Wijze van behandeling

1. Onderzoek

a. Oplossing door interventie

b. Bemiddeling of goed gesprek

c. Onderzoek, w aarvan met rapport

Gegronnd

Deels gegronnd

Niet gegronnd

Geen oordeel

Onderzoek, w aarvan met brief

d. Tussentijds opgelost of beëindigd

Totaal in onderzoek

2. Niet in onderzoek

a. Geluisterd of vraag beantwoord

b. Verwijzen of informeren (overheid)

c. Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond

d. Geen onderzoek na vooronderzoek

e. Klacht te laat ingediend

f. Terugverw . voor interne klachtbehandeling

g. Niet eens met wettelijke regeling of beleid

h. Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter,
rechterlijke uitspraak

Totaal niet in onderzoek

In behandeling per 01-01-2021

194		
1608		
1802		
	88	
	0	
		8
		1
		2
		1
		12
	30	
	23	
	153	
	40	
	719	
	41	
	0	
	23	
	613	
	9	
	94	
	1539	
1692		
110		

Politie

Aantal in 2018 ontvangen verzoeken	1939
Aantal in 2019 ontvangen verzoeken	1668
Aantal in 2020 ontvangen verzoeken	1608
Aantal in 2020 afgedane verzoeken	1692
Aantal zaken met ketenproblematiek	0
Aantal rapporten w aarbij 'instemming' is geregistreerd	0

criterium bij afgedane verzoeken met rapport

	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Totaal
3.4. Voortvarendheid	0	5	6
4.6. Professionaliteit	0	5	5
Mensen-/Grondrechten In Int. Verdragen 1)AB	0	0	5
1.2. Goede informatieverstrekking	0	4	4
5.2. Geen Oordeel			3
1.4. Goede motivering	0	3	3
2.5. Evenredigheid	0	2	2
2.1. Respecteren van de grondrechten	1	0	1
3.5. De-escalatie	1	0	1
1.1. Transparant	0	1	1
4.4. Onpartijdigheid	0	1	1
Mensen-/Grondrechten In De Grondw et 1)AA	0	0	1

Dossiers met ketenproblematiek

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Dossiers met instemming

Dossier **Datum afgedaan**

Totaal

Verzoekschriften Totaal

Totaal ontvangen verzoekschriften **25640**

Totaal behandelde verzoekschriften **25730**

Trends: Ontvangen Verzoeken

Overheidsinstantie	Aantal verzoeken per orgaan		
	2019	2020	2021
Gemeente	4372	4179	74
Belastingdienst (Ministerie van Financiën)	3447	2413	32
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	4405	2024	12
Politie	1664	1612	33
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	1115	1056	16
Sociale verzekeringsbank	528	639	13
Gerechtsdeurwaarders	382	466	5
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	318	367	7
Dienst Uitvoering Onderwijs (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap)	465	359	10
Centraal administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten BV (voor zaken na 1jan. 2008)	271	337	9
Openbaar ministerie (OM) (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	312	319	5
Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	311	245	5
Niet herleidbaar	179	240	7
Departement algemeen (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport)	116	184	11
Dienst wegverkeer	137	157	4
Raad voor de Kinderbescherming (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	100	119	1
Departement algemeen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)	83	113	3
Huurcommissies	97	104	3
Waterschappen	101	96	1
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	119	95	
Ambassades en consulaten (Ministerie van Buitenlandse Zaken)	84	75	
Departement algemeen (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	93	74	
William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering (Gecertificeerde instelling jeugdbescherming en jeugdreclassering)	89	70	2
Noordelijk Belastingkantoor	107	51	
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen WERKbedrijf	85	38	

Ontvangen klachten per dienstonderdeel of ZBO

	Verzoeken			Dossiers behandeld	adviseren en informereren dossiers
	mondeling	schriftelijk	totaal		
CBR	1002	1021	2023	2055	1865
Belastingdienst Belastingen	633	894	1527	1632	1396
UWV	565	528	1093	1118	1003
Belastingdienst Toeslagen	369	359	728	785	720
SVB	344	292	636	654	596
Gerechtsdeurwaarders	250	216	466	472	439
IND	145	222	367	370	309
DUO	183	177	360	363	338
Openbaar Ministerie	148	171	319	351	276
CAK	149	187	336	341	316
CJIB	124	121	245	248	229
Niet herleidbaar	172	68	240	240	214
Departement algemeen (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport)	73	106	179	181	161
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	60	103	163	156	150
RDW	55	102	157	154	133
Raad voor de Kinderbescherming (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	46	73	119	124	106
Departement algemeen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)	42	70	112	113	98
Huurcommissies	43	61	104	112	95
Zorgkantoren	58	50	108	109	94
Belastingdienst CBA	39	66	105	106	87
Dienst Justitiële inrichtingen (Ministerie van Justitie en Veiligheid)	40	50	90	104	84
L BIO	54	41	95	100	68
Departement algemeen (Ministerie van Buitenlandse Zaken)	40	56	96	97	88
Departement algemeen (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat)	33	62	95	95	88
Departement algemeen (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)	25	53	78	83	76