

---

# KLACHTEN PER OVERHEIDSINSTANTIE

---

# 2014

Jaarverslag  
2014

# INHOUDSOPGAVE

<b>Ministerie van Algemene Zaken</b>	<b>3</b>
<b>Ministerie van Buitenlandse Zaken</b>	<b>4</b>
<b>Ministerie van Veiligheid en Justitie</b>	<b>5</b>
Openbaar Ministerie	5
CJIB	6
Politie	6
Immigratie- en Naturalisatiedienst	7
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	7
Gerechtsdeurwaarders	8
<b>Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties</b>	<b>9</b>
<b>Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</b>	<b>10</b>
Dienst Uitvoering Onderwijs	11
<b>Ministerie van Financiën</b>	<b>12</b>
Belastingdienst	12
<b>Ministerie van Defensie</b>	<b>13</b>
<b>Ministerie van Infrastructuur en Milieu</b>	<b>14</b>
Dienst Wegverkeer	14
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	15
<b>Ministerie van Economische Zaken</b>	<b>16</b>
<b>Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid</b>	<b>17</b>
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen(UWV)	17
Sociale Verzekeringsbank	18
<b>Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport</b>	<b>19</b>
Zorg Instituut Nederland	19
Centraal Administratie Kantoor	20
Inspectie voor de Gezondheidszorg	20
Zorgkantoren	21
Bureaus Jeugdzorg	21
<b>Decentrale overheden</b>	<b>22</b>
Gemeenten	22
Provincies	23
Waterschappen	23
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie	24
Gemeenschappelijke regelingen	24

## MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

### Ministerie van Algemene Zaken\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	0		
Ontvangen in 2014	11		
Te behandelen	11		
Behandeld	-11		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		0	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		1	
gegrond			0
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		10	
In behandeling per 01/01/2015	0		

\* Exclusief ZBO's

# MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

## Ministerie van Buitenlandse Zaken\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	14		
Ontvangen in 2014	169		
<b>Te behandelen</b>	<b>183</b>		
Behandeld	-171		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		17	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		4	
gegrond			1
deels gegrond			3
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		145	
In behandeling per 01/01/2015	12		

\* Exclusief ZBO's

# MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

## Ministerie van Veiligheid en Justitie\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	239		
Ontvangen in 2014	2260		
<b>Te behandelen</b>	<b>2499</b>		
Behandeld	-2333		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		384	
b. Bemiddeling		5	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		44	
gegrond			20
deels gegrond			14
niet gegrond			8
geen oordeel			2
waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		53	
e. Informatie of doorverwijzing		1844	
In behandeling per 01/01/2015	166		

\* Exclusief ZBO's

## Openbaar Ministerie\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	66		
Ontvangen in 2014	373		
<b>Te behandelen</b>	<b>439</b>		
Behandeld	-406		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		77	
b. Bemiddeling		3	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		19	
gegrond			11
deels gegrond			6
niet gegrond			2
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		301	
In behandeling per 01/01/2015	33		

\*Exclusief CVOM

## CJIB

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	74		
Ontvangen in 2014	1004		
Te behandelen	1078		
Behandeld	-1020		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		189	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		3	
gegrond			0
deels gegrond			2
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		32	
e. Informatie of doorverwijzing		796	
In behandeling per 01/01/2015	58		

## Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	159		
Ontvangen in 2014	2502		
Te behandelen	2661		
Behandeld	-2556		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		180	
b. Bemiddeling		8	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		49	
gegrond			19
deels gegrond			10
niet gegrond			18
geen oordeel			2
waarvan met brief		6	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		35	
e. Informatie of doorverwijzing		2278	
In behandeling per 01/01/2015	105		

## Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	21		
Ontvangen in 2014	321		
<b>Te behandelen</b>	<b>342</b>		
Behandeld	-314		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		26	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		8	
gegrond			3
deels gegrond			3
niet gegrond			2
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		276	
<b>In behandeling per 01/01/2015</b>	<b>28</b>		

## Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	22		
Ontvangen in 2014	250		
<b>Te behandelen</b>	<b>272</b>		
Behandeld	-259		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		7	
gegrond			5
deels gegrond			1
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		238	
<b>In behandeling per 01/01/2015</b>	<b>13</b>		

## Gerechtsdeurwaarders

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	47		
Ontvangen in 2014	563		
Te behandelen	610		
Behandeld	-588		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		30	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		1	
gegrond			1
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		23	
e. Informatie of doorverwijzing		532	
In behandeling per 01/01/2015	22		



# MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKRELATIES

## Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	9		
Ontvangen in 2014	168		
Te behandelen	177		
Behandeld	-163		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		1	
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		145	
In behandeling per 01/01/2015	14		

\* Exclusief ZBO's

## MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

### Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	35		
Ontvangen in 2014	669		
<b>Te behandelen</b>	<b>704</b>		
Behandeld	-676		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		56	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		1	
gegrond			1
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		12	
e. Informatie of doorverwijzing		604	
In behandeling per 01/01/2015	28		

\* Exclusief ZBO's

## Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	33		
Ontvangen in 2014	621		
Te behandelen	654		
Behandeld	-627		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		58	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		2	
gegrond			1
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			1
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		12	
e. Informatie of doorverwijzing		553	
In behandeling per 01/01/2015	27		

# MINISTERIE VAN FINANCIËN

## Ministerie van Financiën\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	305		
Ontvangen in 2014	6778		
Te behandelen	7083		
Behandeld	-6828		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2102	
b. Bemiddeling		8	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		24	
gegrond			20
deels gegrond			2
niet gegrond			2
geen oordeel			0
waarvan met brief		23	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		113	
e. Informatie of doorverwijzing		4558	
In behandeling per 01/01/2015	255		

\* Exclusief ZBO's

## Belastingdienst\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	286		
Ontvangen in 2014	6627		
Te behandelen	6913		
Behandeld	-6676		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2109	
b. Bemiddeling		8	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		19	
gegrond			16
deels gegrond			1
niet gegrond			2
geen oordeel			0
waarvan met brief		20	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		113	
e. Informatie of doorverwijzing		4407	
In behandeling per 01/01/2015	237		

\* Optelsom van klachten over de Belastingdienst, BelastingTelefoon, Belastingdienst/Toeslagen, Belastingdienst/Centrale administratie, Beroepen Utrecht-Gooi en Zuidwest, Douane en FIOD/ECD.

## MINISTERIE VAN DEFENSIE

### Ministerie van Defensie\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	9		
Ontvangen in 2014	105		
Te behandelen	114		
Behandeld	-89		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		0	
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		79	
In behandeling per 01/01/2015	25		

\* Exclusief ZBO's

## Ministerie van Infrastructuur en Milieu\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	20		
Ontvangen in 2014	148		
Te behandelen	168		
Behandeld	-152		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		0	
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		138	
In behandeling per 01/01/2015	16		

\* Exclusief ZBO's

## Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	57		
Ontvangen in 2014	368		
Te behandelen	425		
Behandeld	-402		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		102	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		6	
gegrond			5
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		28	
e. Informatie of doorverwijzing		265	
In behandeling per 01/01/2015	23		

## Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	49		
Ontvangen in 2014	675		
Te behandelen	724		
Behandeld	-692		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		87	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		3	
gegrond			3
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		5	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		27	
e. Informatie of doorverwijzing		569	
In behandeling per 01/01/2015	32		

## MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

### Ministerie van Economische Zaken\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	7		
Ontvangen in 2014	123		
Te behandelen	130		
Behandeld	-129		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		2	
gegrond			1
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			1
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		105	
In behandeling per 01/01/2015	1		

\* Exclusief ZBO's



## MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

### Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	10		
Ontvangen in 2014	123		
Te behandelen	133		
Behandeld	-130		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		3	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		3	
gegrond			3
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		121	
In behandeling per 01/01/2015	3		

\* Exclusief ZBO's

### Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	104		
Ontvangen in 2014	2502		
Te behandelen	2606		
Behandeld	-2496		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		161	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		17	
gegrond			10
deels gegrond			3
niet gegrond			4
geen oordeel			0
waarvan met brief		10	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		50	
e. Informatie of doorverwijzing		2257	
In behandeling per 01/01/2015	110		

## Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	26		
Ontvangen in 2014	586		
Te behandelen	612		
Behandeld	-597		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		56	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		1	
gegrond			0
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
e. Informatie of doorverwijzing		529	
In behandeling per 01/01/2015	15		

## MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

### Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport\*

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	30		
Ontvangen in 2014	238		
Te behandelen	268		
Behandeld	-246		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		21	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		2	
gegrond			2
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		215	
In behandeling per 01/01/2015	22		

\* Exclusief ZBO's

### Zorginstituut Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	21		
Ontvangen in 2014	280		
Te behandelen	301		
Behandeld	-280		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		35	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		0	
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		239	
In behandeling per 01/01/2015	21		

## Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	28		
Ontvangen in 2014	485		
Te behandelen	513		
Behandeld	-507		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		103	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		4	
gegrond			2
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			1
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		396	
In behandeling per 01/01/2015	6		

## Inspectie voor de Gezondheidszorg

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	9		
Ontvangen in 2014	40		
Te behandelen	49		
Behandeld	-46		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		0	
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		42	
In behandeling per 01/01/2015	3		

## Zorgkantoren

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	11		
Ontvangen in 2014	166		
Te behandelen	177		
Behandeld	-174		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		41	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		3	
gegrond			2
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			1
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		127	
In behandeling per 01/01/2015	3		

## Bureaus Jeugdzorg

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	65		
Ontvangen in 2014	789		
Te behandelen	854		
Behandeld	-814		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		18	
b. Bemiddeling		10	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		5	
gegrond			5
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		774	
In behandeling per 01/01/2015	40		

## DECENTRALE OVERHEDEN

### Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	372		
Ontvangen in 2014	4527		
Te behandelen	4899		
Behandeld	-4640		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		387	
b. Bemiddeling		17	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		45	
gegrond			29
deels gegrond			6
niet gegrond			9
geen oordeel			1
waarvan met brief		18	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		121	
e. Informatie of doorverwijzing		4052	
In behandeling per 01/01/2015	259		

### Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	10		
Ontvangen in 2014	85		
Te behandelen	95		
Behandeld	-90		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		6	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		5	
gegrond			4
deels gegrond			0
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		77	
In behandeling per 01/01/2015	5		

## Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	17		
Ontvangen in 2014	189		
Te behandelen	206		
Behandeld	-201		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		12	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		2	
gegrond			1
deels gegrond			0
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		181	
In behandeling per 01/01/2015	5		

## Publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	4		
Ontvangen in 2014	62		
Te behandelen	66		
Behandeld	-66		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		7	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		0	
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		58	
In behandeling per 01/01/2015	0		

## Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	48		
Ontvangen in 2014	523		
Te behandelen	571		
Behandeld	-536		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		85	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek			
waarvan met rapport:		4	
gegrond			4
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		11	
e. Informatie of doorverwijzing		436	
In behandeling per 01/01/2015	35		