



Cijferbijlage
jaarverslag 2023

Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers



**nationale
ombudsman**




**veteranen
ombudsman**



**kinder
ombudsman**

Inhoud

Voorwoord	3	
Ontvangen en behandelde verzoeken	4	
Onderzoek uit eigen beweging	4	
Overige activiteiten	5	
Klachten over de organisatie	6	
Woo-verzoeken 2023	6	
Verzoeken per beleidsterrein	7	
	Ministerie van Algemene Zaken	7
	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	8
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	8
	Ministerie van Defensie	9
	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	9
	Nationaal Coördinator Groningen	10
	Instituut Mijnbouwschade Groningen	10
	Ministerie van Financiën	11
	Belastingdienst	11
	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen	12
	Dienst Toeslagen	12
	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	13
	Dienst Wegverkeer	13
	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	14
	Ministerie van Justitie en Veiligheid	14
	Centraal Justitieel Incasso Bureau	15
	Immigratie- en Naturalisatiedienst	15
	Openbaar Ministerie	16
	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	16
	Gerechtsdeurwaarders	17
	Politie	17
	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	18
	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	18
	Dienst Uitvoering Onderwijs	19
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	19	
Sociale Verzekeringsbank	20	
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	20	
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	21	
Centraal Administratie Kantoor	21	
Medeoverheden	22	
Gemeenschappelijke regelingen	22	
Gemeenten	23	
Provincies	23	
Waterschappen	24	

Voorwoord

In 2023 heeft de Nationale ombudsman 20.387 verzoeken (dit betreft zowel klachten, signalen als vragen) van burgers ontvangen. Dit zijn er 3.633 minder dan in 2022. We zien dat de daling en stijging van het aantal klachten en vragen in 2023 over het algemeen redelijk gelijk verdeeld zijn over de ministeries en overheidsinstanties. Bij IND en COA is echter een aanzienlijke stijging waarneembaar. Op basis van onze informatie heeft dit te maken met de lange behandelduur bij de IND en de opvangproblemen bij het COA.

Van de in 2023 behandelde verzoeken heeft de Nationale ombudsman 995 zaken opgelost door interventie: wij vragen aan de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. In 13 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 256 brieven en 34 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven over het handelen van de overheid. Het kan zijn dat een lopend onderzoek tussentijds beëindigd wordt, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek. In alle overige zaken (18.546) heeft de ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, soms ook naar de overheidsorganisatie waar de klacht over ging. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten en geeft overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk de kans problemen eerst zelf op te lossen. Als de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is van de burger, kunnen ze bij de ombudsman terecht.

Naast het behandelen van verzoeken zet de Nationale ombudsman ook in op het verbeteren van de dienstverlening aan de burger door de overheid. Dit doet hij door inzet van een breed scala aan activiteiten. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging van de ombudsman. In 2023 zijn er 15 onderzoeken (rapporten en brieven) uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon. Ook zijn vanuit de ombudsman andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn er in 2023 39 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag om overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren. Verder zijn er 70 lezingen, interviews en presentaties gegeven om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van de ombudsman.

Een uitgebreidere specificatie van het aantal verzoeken van burgers staat, uitgesplitst per overheidsinstantie, in de cijferbijlage bij dit jaarverslag op nationaleombudsman.nl. De cijfers van de Kinderombudsman en van de Veteranenombudsman zijn te vinden in het jaarverslag.

Ontvangen en behandelde verzoeken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	20.387		
Behandeld in 2023	19.920		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		995	
b. Bemiddeling of goed gesprek		13	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		34	
Gegrond			17
Deels gegrond, deels niet gegrond			8
Niet gegrond			6
Geen oordeel			0
Deels geen oordeel, deels gegrond			1
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			1
Deels geen oordeel, deels niet gegrond			1
Aanbeveling	3		
d. Onderzoek, waarvan met brief		256	
Aanbeveling	1		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		76	
f. Informatie of doorverwijzing		17.681	
g. Tussentijds beëindigd voor startonderzoek		865	

Onderzoek uit eigen beweging¹

	Totaal	Wijze van behandeling
Gestart in 2023	11	
Afgerond in 2023	15	
Wijze van behandeling		
a. Oplossing door interventie		
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		9
d. Onderzoek, waarvan met brief		6

1. De ombudsman kan niet alleen op verzoek maar, ook uit eigen beweging een onderzoek instellen naar de wijze waarop de overheid zich heeft gedragen.

Overige activiteiten

	Aantal
Advies over wetsvoorstel	0
Signalenbrief ²	5
Presentaties en workshops over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag	39
Lezingen, interviews en presentaties	70
Kabinetsreactie op rapport of brief	11
Kamervragen naar aanleiding van rapporten of brieven	2
Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	10
Antwoorden op Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	6
Ingediende moties met verwijzing naar de ombudsman	8
Aangenomen moties met verwijzing naar de ombudsman	0
Tweede Kamercommissies in gesprek met de ombudsman	4
Aantal unieke bezoekers Nationale ombudsman.nl	725.029
Webcare, aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter/X, LinkedIn en Instagram	15.987
Aantal webcare-contacten via WhatsApp	1.022

2. Brief van de ombudsman aan bijvoorbeeld een minister of staatsecretaris waarin hij aandacht vraagt voor een bepaald onderwerp.

Klachten over de organisatie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	94		
Behandeld in 2023	74		
Wijze van behandeling			
a. Informeel		100	
b. Formeel		42*	
Gegrond			8
Deels gegrond, deels niet gegrond			7
Niet gegrond			20
Deels geen oordeel, deels gegrond			3
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			1
Geen oordeel			3

***Opmerking:** Alleen bij formeel afgehandelde klachten wordt een oordeel gegeven

Woo-verzoeken 2023

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	93		
Behandeld in 2023	75		
Nog in behandeling	18		
Wijze van behandeling			
a. Informeel (geen besluit)		8	
b. Doorzending naar bevoegd orgaan		2	
c. Formeel besluit		65	
<i>(Gedeeltelijk) toegekend</i>			39
<i>Buiten behandeling (geen tijdige reactie, vermeend misbruik)</i>			26
Overschrijding wettelijke termijn (> 42 dagen)	28		

Verzoeken per beleidsterrein

In het overzicht hieronder zijn de ministeries en mede overheden opgenomen en de instanties waarover honderd verzoeken of meer zijn ontvangen.

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	19		
Behandeld in 2023	15		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie			
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		15	
g. Tussentijds opgelost of beëindigd voor start onderzoek			

Exclusief ZBO's

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	194		
Behandeld in 2023	194		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		12	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		177	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		2	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	130		
Behandeld in 2023	139		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		106	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		22	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	47		
Behandeld in 2023	42		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		3	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		37	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek			

Exclusief ZBO's

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	293		
Behandeld in 2023	325		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		56	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		5	
f. Informatie of doorverwijzing		240	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		19	

Exclusief ZBO's

Nationaal Coördinator Groningen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	91*		
Behandeld in 2023	102		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		36	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		3	
f. Informatie of doorverwijzing		52	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		9	

Exclusief ZBO's

*De NCG en het IMG (zie hieronder) zijn opgenomen in deze bijlage omdat de Nationale ombudsman per 1 januari 2022 de taken van de Onafhankelijke Raadsman overgenomen voor de behandeling van klachten over de afhandeling van schade en versterking als gevolg van gaswinning in Groningen.

Instituut Mijnbouwschade Groningen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	90		
Behandeld in 2023	108		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		22	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		3	
f. Informatie of doorverwijzing		76	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		4	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Financiën

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	1.540		
Behandeld in 2023	1.593		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		115	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		35	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		9	
f. Informatie of doorverwijzing		1.403	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		28	

Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	1.075		
Behandeld in 2023	1.108		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		85	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		23	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		7	
f. Informatie of doorverwijzing		977	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		15	

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	140		
Behandeld in 2023	136		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		5	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		115	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		5	

Dienst Toeslagen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	245		
Behandeld in 2023	270		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		13	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		2	
f. Informatie of doorverwijzing		249	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		5	

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	86		
Behandeld in 2023	86		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		6	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		75	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		3	
<i>Exclusief ZBO's</i>			

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	168		
Behandeld in 2023	173		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		24	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		135	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		11	

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	556		
Behandeld in 2023	550		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		19	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		479	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		49	

Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	1.759		
Behandeld in 2023	1.797		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		150	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		9	
Gegrond			6
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		31	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		7	
f. Informatie of doorverwijzing		1.313	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		286	

Exclusief ZBO's

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	141		
Behandeld in 2023	137		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		6	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		117	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		12	

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	1.111		
Behandeld in 2023	1.136		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		112	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		6	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		2	
f. Informatie of doorverwijzing		767	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		249	

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	257		
Behandeld in 2023	274		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		24	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		8	
Gegrond			5
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		18	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		3	
f. Informatie of doorverwijzing		207	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		14	

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	209		
Behandeld in 2023	197		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		142	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		43	

Gerechtsdeurwaarders

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	167		
Behandeld in 2023	185		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		6	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		161	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		18	

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	1.096		
Behandeld in 2023	1.111		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		63	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		11	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			6
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
Deels geen oordeel, deels gegrond			1
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			
Deels geen oordeel, deels niet gegrond			1
d. Onderzoek, waarvan met brief		22	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		12	
f. Informatie of doorverwijzing		938	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		64	

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	29		
Behandeld in 2023	29		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie			
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		28	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		1	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	322		
Behandeld in 2023	311		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		27	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		7	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		260	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		16	

Exclusief ZBO's

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	295		
Behandeld in 2023	288		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		27	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		6	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		239	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		15	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	52		
Behandeld in 2023	59		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		7	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		51	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek			

Exclusief ZBO's

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	392		
Behandeld in 2023	378		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		41	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		4	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		317	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		15	

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	745		
Behandeld in 2023	735		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		43	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		9	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		2	
f. Informatie of doorverwijzing		631	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		50	

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	192		
Behandeld in 2023	190		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		173	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		1	

Exclusief ZBO's

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	251		
Behandeld in 2023	237		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		30	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		1	
f. Informatie of doorverwijzing		200	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		6	

Medeoverheden

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	313		
Behandeld in 2023	312		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			1
d. Onderzoek, waarvan met brief		18	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		5	
f. Informatie of doorverwijzing		256	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		12	

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten	Aanbeveling
Ontvangen in 2023	3.944			
Behandeld in 2023	3.786			
Wijze van behandeling				
a. Oplossing door interventie		263		
b. Bemiddeling of goed gesprek		5		
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		7		
Aanbevelingen C				2
Gegronnd			3	
Deels gegrond, deels niet gegrond				
Niet gegrond			2	
Geen oordeel				
d. Onderzoek, waarvan met brief		71		
Aanbevelingen D				1
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		16		
f. Informatie of doorverwijzing		3.295		
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		129		

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	53		
Behandeld in 2023	48		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		47	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek			

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2023	105		
Behandeld in 2023	106		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			
f. Informatie of doorverwijzing		93	
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek		1	

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman


Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
kinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl/veteranen



Het omslagbeeld toont een burger en een
medewerker van de Nationale ombudsman in
gesprek.