



Cijferbijlage
jaarverslag 2022

Tijd voor de burger



**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	5
Verzoeken per beleidsterrein	6
	
Ministerie van Algemene Zaken	6
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	6
Ministerie van Buitenlandse Zaken	7
Ambassades en Consulaten	7
Ministerie van Defensie	8
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	8
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	9
Ministerie van Financiën	9
Belastingdienst	10
Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen	10
Belastingdienst Toeslagen	11
Belastingtelefoon	11
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	12
Dienst Wegverkeer	12
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	13
Ministerie van Justitie en Veiligheid	13
Centraal Justitieel Incasso Bureau	14
Immigratie- en Naturalisatiedienst	14
Openbaar Ministerie	15
Raad voor de Kinderbescherming	15
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	16
Gerechtsdeurwaarders	16
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	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
Zorgkantoren	22
Medeoverheden	23
Gemeenschappelijke regelingen	23
Gemeenten	23
Provincies	24
Waterschappen	24

Voorwoord

Ontvangen en behandelde verzoeken

In 2022 heeft de Nationale ombudsman 24.020 verzoeken (dit betreft zowel klachten, signalen als vragen) van burgers ontvangen. Dit zijn er 5.899 minder dan in 2021. In 2022 zien we dat de veranderingen in het aantal klachten en vragen redelijk gelijk verdeeld is over de verschillende ministeries en overheidsinstanties.

Van de in 2022 behandelde verzoeken heeft de Nationale ombudsman 1.027 zaken opgelost door interventie. In 4 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 236 brieven en 42 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven. In alle overige zaken (22.711) heeft de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, of een lopend onderzoek tussentijds beëindigd, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek.

Versterking klachtbehandeling en dienstverlening

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 2022 zijn 18 onderzoeken (rapporten en brieven) uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon. Ook zijn vanuit de Nationale ombudsman andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn in 2022 65 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag om overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren. Verder zijn 46 lezingen, interviews en presentaties door de ombudsman gegeven om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van de Nationale ombudsman.

De cijfers van de Kinderombudsman staan op pagina 53 en 54 in het jaarverslag en de cijfers van de Veteranenombudsman op pagina 58.

Ontvangen en behandelde verzoeken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	24.020		
Behandeld in 2022	24.065		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1.027	
b. Bemiddeling of goed gesprek		4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		42	
Gegrond			22
Deels gegrond, deels niet gegrond			10
Niet gegrond			6
Geen oordeel			1
Deels geen oordeel, deels gegrond			1
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			1
Deels geen oordeel, deels niet gegrond			1
Aanbeveling	16		
d. Onderzoek, waarvan met brief		236	
Aanbeveling	2		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		165	
f. Informatie of doorverwijzing		22.591	

Onderzoek uit eigen beweging¹

	Totaal	Wijze van behandeling
Ontvangen in 2022	32	
Behandeld in 2022	22	
Wijze van behandeling		
a. Oplossing door interventie		
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		11
Aanbeveling	8	
d. Onderzoek, waarvan met brief		7
Aanbeveling	1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		4

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

Overige activiteiten

	Aantal
Advies over wetsvoorstel	0
Signalenbrief ²	8
Presentaties en workshops over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaggedrag	65
Lezingen, interviews en presentaties	57
Kabinetsreactie op rapport of brief	11
Kamervragen n.a.v. rapport of brief	5
Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	9
Antwoorden op Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	5
Ingediende moties met verwijzing naar de ombudsman	7
Aangenomen moties met verwijzing naar de ombudsman	4
Tweede Kamercommissies in gesprek met de ombudsman	9
Aantal unieke bezoekers Nationaleombudsman.nl	502.109
Webcare, aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram	18.690
Aantal webcare-contacten via WhatsApp	1050

Klachten over de organisatie

In 2022 heeft de Nationale ombudsman 94 interne klachten ontvangen, waarvan 74 interne klachten zijn behandeld en 20 interne klachten op 31 december 2022 nog niet in behandeling zijn genomen.

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	94		
Behandeld in 2022	74		
Wijze van behandeling			
a. Informeel		51	
b. Formeel		23	
Gegronnd			4
Deels gegrond			6
Niet gegrond			12
Geen oordeel			52

2. Brief van de ombudsman aan bijvoorbeeld een minister of staatssecretaris waarin hij zijn bezorgdheid uit over een bepaald onderwerp.

Verzoeken per beleidsterrein

In het overzicht hieronder zijn de ministeries en mede overheden opgenomen en de instanties waarover honderd verzoeken of meer zijn ontvangen. De cijfers per ministerie geven de totalen aan voor het ministerie. Deze totalen zijn inclusief het aantal verzoeken over de overheidsorganisatie(s) die verbonden zijn aan het desbetreffende ministerie. Als er honderd verzoeken of meer zijn ontvangen over een overheidsinstantie, zijn deze cijfers óók apart in een tabel weergegeven. Indien dit het geval is, vind je de tabellen van deze overheidsinstantie(s) onder de tabel van het betreffende ministerie.

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	45		
Behandeld in 2022	53		
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			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		52	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	211		
Behandeld in 2022	223		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		207	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	195		
Behandeld in 2022	199		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		23	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		171	
<i>Exclusief ZBO's</i>			

Ambassades en Consulaten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	103		
Behandeld in 2022	106		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		17	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		84	

Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	57		
Behandeld in 2022	64		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		59	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	312		
Behandeld in 2022	306		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		16	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		287	

Exclusief ZBO's

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	117		
Behandeld in 2022	136		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		5	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		129	

Ministerie van Financiën

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	2.078		
Behandeld in 2022	2.114		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		143	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		32	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		14	
e. Informatie of doorverwijzing		1.920	

Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	2.023		
Behandeld in 2022	2.060		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		141	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		31	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		14	
e. Informatie of doorverwijzing		1.872	

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	216		
Behandeld in 2022	225		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		48	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		172	

Belastingdienst Toeslagen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	312		
Behandeld in 2022	306		
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			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		285	

Belastingtelefoon

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	120		
Behandeld in 2022	119		
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			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		119	

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	115		
Behandeld in 2022	121		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		5	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		113	
<i>Exclusief ZBO's</i>			

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	149		
Behandeld in 2022	154		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		141	

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	779		
Behandeld in 2022	813		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		26	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		6	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		777	

Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	1.379		
Behandeld in 2022	1.464		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		145	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Gegrond			3
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		24	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		20	
e. Informatie of doorverwijzing		1270	

Exclusief ZBO's

Centraal Justitieel Incasso Bureau

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	182		
Behandeld in 2022	187		
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			
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		169	

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	602		
Behandeld in 2022	589		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		68	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		520	

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	306		
Behandeld in 2022	351		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		46	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		3	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		13	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		282	

Raad voor de Kinderbescherming

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	106		
Behandeld in 2022	115		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		5	
e. Informatie of doorverwijzing		106	

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	139		
Behandeld in 2022	142		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		133	

Gerechtsdeurwaarders

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	417		
Behandeld in 2022	429		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		419	

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	115		
Behandeld in 2022	115		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		12	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			
Deels gegronnd, deels niet gegronnd			
Niet gegronnd			1
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		9	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		92	

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	1.584		
Behandeld in 2022	1.689		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		97	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		12	
Gegronnd			4
Deels gegronnd, deels niet gegronnd			5
Niet gegronnd			
Geen oordeel			
Deels geen oordeel, deels gegronnd			1
Deels geen oordeel, deels gegronnd, deels niet			1
Deels geen oordeel, deels niet gegronnd			1
Onderzoek, waarvan met brief		24	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		32	
e. Informatie of doorverwijzing		1.524	

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	48		
Behandeld in 2022	53		
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			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		44	

Exclusief ZBO's

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	326		
Behandeld in 2022	343		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		323	

Exclusief ZBO's

Dienst Uitvoering Onderwijs

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	295		
Behandeld in 2022	311		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		3	
e. Informatie of doorverwijzing		292	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	85		
Behandeld in 2022	83		
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			
Onderzoek, waarvan met brief			
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		82	

Exclusief ZBO's

Sociale Verzekeringsbank

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	435		
Behandeld in 2022	445		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		26	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		414	

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	1.010		
Behandeld in 2022	1.024		
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			
Onderzoek, waarvan met brief		17	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		8	
e. Informatie of doorverwijzing		958	

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	325		
Behandeld in 2022	408		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		23	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			1
Onderzoek, waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		381	

Exclusief ZBO's

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	314		
Behandeld in 2022	322		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		41	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		276	

Zorgkantoren

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	105		
Behandeld in 2022	102		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			
Deels gegronnd, deels niet gegronnd			
Niet gegronnd			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
e. Informatie of doorverwijzing		90	

Medeoverheden

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	543		
Behandeld in 2022	606		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		42	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		16	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		540	

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	4.129		
Behandeld in 2022	4.248		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		250	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			2
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		69	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		50	
e. Informatie of doorverwijzing		3.872	

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	49		
Behandeld in 2022	59		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		4	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
Onderzoek, waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		50	

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2022	99		
Behandeld in 2022	106		
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			
Onderzoek, waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd			
e. Informatie of doorverwijzing		97	

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 medewerker van de ombudsman in gesprek met een burger tijdens een van de provincietours in 2022. De overheid moet beter, eerder en vaker actief luisteren naar burgers.

Foto omslag: Hoge Noorden