
KLACHTEN PER OVERHEIDSINSTANTIE

2012

Jaarverslag
2012

INHOUDSOPGAVE

Ministerie van Algemene zaken	3
Ministerie van Buitenlandse Zaken	4
Ministerie van Veiligheid en Justitie	5
Openbaar Ministerie	5
CJIB	6
Politie	6
Immigratie- en Naturalisatiedienst	7
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	8
Huurcommissies	8
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	9
Ministerie van Financiën	10
Belastingdienst	10
Ministerie van Defensie	11
Ministerie van Infrastructuur en Milieu	12
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	12
Dienst Wegverkeer	13
Ministerie van Economische Zaken	14
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	15
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen(UWV)	15
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	16
College voor zorgverzekeringen	16
Centraal Administratie Kantoor	17
Inspectie voor de Gezondheidszorg	17
Decentrale overheden	18
Gemeenten	18
Provincies	18
Waterschappen	19
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie	19
Gemeenschappelijke regelingen	20

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	3		
Ontvangen in 2012	12		
Te behandelen	15		
Behandeld	-14		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		0	
b. Bemiddeling		0	
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		0	
e. Informatie of doorverwijzing		14	
In behandeling per 01/01/2013	1		

Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	29		
Ontvangen in 2012	119		
Te behandelen	148		
Behandeld	-130		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		23	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek		8	
waarvan met rapport:			
gegrond			6
deels gegrond			1
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
e. Informatie of doorverwijzing		87	
In behandeling per 01/01/2013	18		

Exclusief ZBO's

Ministerie van Veiligheid en Justitie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	127		
Ontvangen in 2012	1088		
Te behandelen	1215		
Behandeld	-1101		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		245	
b. Bemiddeling		3	
c. Onderzoek		26	
waarvan met rapport:			
gegrond			9
deels gegrond			5
niet gegrond			9
geen oordeel			3
waarvan met brief		13	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		138	
e. Informatie of doorverwijzing		676	
In behandeling per 01/01/2013	113		

Exclusief ZBO's

Openbaar Ministerie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	51		
Ontvangen in 2012	231		
Te behandelen	282		
Behandeld	-256		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		73	
b. Bemiddeling		3	
c. Onderzoek		14	
waarvan met rapport:			
gegrond			3
deels gegrond			3
niet gegrond			6
geen oordeel			2
waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		32	
e. Informatie of doorverwijzing		131	
In behandeling per 01/01/2013	26		

CJIB

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	20		
Ontvangen in 2012	444		
Te behandelen	464		
Behandeld	-432		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		90	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		0	
waarvan met rapport:			
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		73	
e. Informatie of doorverwijzing		267	
In behandeling per 01/01/2013	31		

Politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	181		
Ontvangen in 2012	1350		
Te behandelen	1531		
Behandeld	-1410		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		213	
b. Bemiddeling		7	
c. Onderzoek		40	
waarvan met rapport:			
gegrond			12
deels gegrond			14
niet gegrond			13
geen oordeel			1
waarvan met brief		15	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		145	
e. Informatie of doorverwijzing		990	
In behandeling per 01/01/2013	120		

Exclusief KLPD

Immigratie- en Naturalisatiedienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	43		
Ontvangen in 2012	275		
Te behandelen	318		
Behandeld	-287		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		70	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		6	
waarvan met rapport:			
gegrond			5
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		11	
e. Informatie of doorverwijzing		197	
In behandeling per 01/01/2013	31		

MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELEATIES

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	21		
Ontvangen in 2012	97		
Te behandelen	118		
Behandeld	-113		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		0	
waarvan met rapport:			
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		88	
In behandeling per 01/01/2013	5		

Exclusief ZBO's

Huurcommissies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	9		
Ontvangen in 2012	31		
Te behandelen	40		
Behandeld	-38		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		7	
waarvan met rapport:			
gegrond			6
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		26	
In behandeling per 01/01/2013	2		

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	28		
Ontvangen in 2012	329		
Te behandelen	357		
Behandeld	-347		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		40	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		2	
waarvan met rapport:			
gegrond			1
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		6	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		12	
e. Informatie of doorverwijzing		287	
In behandeling per 01/01/2013	10		

Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN FINANCIËN

Ministerie van Financiën

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	403		
Ontvangen in 2012	2864		
Te behandelen	3267		
Behandeld	-3040		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1364	
b. Bemiddeling		6	
c. Onderzoek		15	
waarvan met rapport:			
gegrond			8
deels gegrond			2
niet gegrond			4
geen oordeel			1
waarvan met brief		50	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		114	
e. Informatie of doorverwijzing		1491	
In behandeling per 01/01/2013	227		

Exclusief ZBO's

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	379		
Ontvangen in 2012	2787		
Te behandelen	3166		
Behandeld	-2953		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1369	
b. Bemiddeling		4	
c. Onderzoek		14	
waarvan met rapport:			
gegrond			8
deels gegrond			2
niet gegrond			3
geen oordeel			1
waarvan met brief		45	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		104	
e. Informatie of doorverwijzing		1417	
In behandeling per 01/01/2013	213		

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

Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	22		
Ontvangen in 2012	115		
Te behandelen	137		
Behandeld	-116		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		19	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek		4	
waarvan met rapport:			
gegrond			3
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		4	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		9	
e. Informatie of doorverwijzing		79	
In behandeling per 01/01/2013	21		

Exclusief ZBO's

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	15		
Ontvangen in 2012	85		
Te behandelen	100		
Behandeld	-91		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		2	
waarvan met rapport:			
gegrond			2
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		9	
e. Informatie of doorverwijzing		57	
In behandeling per 01/01/2013	9		

Exclusief ZBO's

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	21		
Ontvangen in 2012	311		
Te behandelen	332		
Behandeld	-316		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		42	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek		2	
waarvan met rapport:			
gegrond			1
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		20	
e. Informatie of doorverwijzing		247	
In behandeling per 01/01/2013	16		

Dienst Wegverkeer

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	37		
Ontvangen in 2012	276		
Te behandelen	313		
Behandeld	-262		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		98	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		2	
waarvan met rapport:			
gegrond			2
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		50	
e. Informatie of doorverwijzing		112	
In behandeling per 01/01/2013	51		

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Ministerie van Economische Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	9		
Ontvangen in 2012	31		
Te behandelen	40		
Behandeld	-38		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		2	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		7	
waarvan met rapport:			
gegrond			6
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		26	
In behandeling per 01/01/2013	2		

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	15		
Ontvangen in 2012	83		
Te behandelen	98		
Behandeld	-91		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		15	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		3	
waarvan met rapport:			
gegrond			2
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		68	
In behandeling per 01/01/2013	7		

Exclusief ZBO's

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	8		
Ontvangen in 2012	53		
Te behandelen	61		
Behandeld	-58		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		4	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		1	
waarvan met rapport:			
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			1
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		49	
In behandeling per 01/01/2013	3		

Exclusief ZBO's

MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	158		
Ontvangen in 2012	1247		
Te behandelen	1405		
Behandeld	-1284		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		230	
b. Bemiddeling		2	
c. Onderzoek		16	
waarvan met rapport:			
gegrond			14
deels gegrond			1
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		19	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		65	
e. Informatie of doorverwijzing		952	
In behandeling per 01/01/2013	121		

College voor zorgverzekeringen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	30		
Ontvangen in 2012	201		
Te behandelen	231		
Behandeld	-208		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		8	
waarvan met rapport:			
gegrond			5
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			3
waarvan met brief		7	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		18	
e. Informatie of doorverwijzing		155	
In behandeling per 01/01/2013	22		

Exclusief ZBO's

Centraal Administratie Kantoor

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	25		
Ontvangen in 2012	217		
Te behandelen	242		
Behandeld	-222		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		68	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		1	
waarvan met rapport:			
gegrond			0
deels gegrond			1
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
e. Informatie of doorverwijzing		147	
In behandeling per 01/01/2013	20		

Inspectie voor de Gezondheidszorg

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	14		
Ontvangen in 2012	360		
Te behandelen	374		
Behandeld	-357		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		235	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek		2	
waarvan met rapport:			
gegrond			2
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		2	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		0	
e. Informatie of doorverwijzing		117	
In behandeling per 01/01/2013	17		

DECENTRALE OVERHEDEN

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	9		
Ontvangen in 2012	89		
Te behandelen	98		
Behandeld	-86		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		5	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		4	
waarvan met rapport:			
gegrond			3
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			1
waarvan met brief		3	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
e. Informatie of doorverwijzing		67	
In behandeling per 01/01/2013	12		

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	293		
Ontvangen in 2012	2336		
Te behandelen	2629		
Behandeld	2377		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		427	
b. Bemiddeling		9	
c. Onderzoek		38	
waarvan met rapport:			
gegrond			19
deels gegrond			13
niet gegrond			6
geen oordeel			0
waarvan met brief		29	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		194	
e. Informatie of doorverwijzing		1680	
In behandeling per 01/01/2013	250		

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	6		
Ontvangen in 2012	68		
Te behandelen	74		
Behandeld	-65		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		3	
waarvan met rapport:			
gegrond			2
deels gegrond			0
niet gegrond			1
geen oordeel			0
waarvan met brief		0	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
e. Informatie of doorverwijzing		48	
In behandeling per 01/01/2013	9		

Publieksrechtelijke bedrijfsorganisatie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	9		
Ontvangen in 2012	107		
Te behandelen	116		
Behandeld	-110		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		24	
b. Bemiddeling		1	
c. Onderzoek		0	
waarvan met rapport:			
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief		1	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
e. Informatie of doorverwijzing		74	
In behandeling per 01/01/2013	6		

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2012	2		
Ontvangen in 2012	32		
Te behandelen	34		
Behandeld	-29		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		3	
b. Bemiddeling		0	
c. Onderzoek		0	
waarvan met rapport:			
gegrond			0
deels gegrond			0
niet gegrond			0
geen oordeel			0
waarvan met brief			1
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
e. Informatie of doorverwijzing		23	
In behandeling per 01/01/2013	5		