



Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers

Cijferbijlage jaarverslag 2024

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, kinderen en veteranen te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd.

Het gehele jaarverslag 2024 is te lezen op
nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen



Inhoud

Voorwoord	4	
Leeswijzer	5	
Ontvangen en behandelde verzoeken 2024	6	
Onderzoek uit eigen beweging 2024	7	
Overige activiteiten 2024	7	
Woo-verzoeken 2024	8	
AVG-verzoeken 2024	8	
Klachten over de organisatie	9	
Verzoeken per beleidsterrein	10	
	Ministerie van Algemene Zaken	10
	Ministerie van Asiel en Migratie	10
	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	11
	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	11
	Huurcommissie - ZBO	12
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	12
	Ambassades en consulaten	13
	Ministerie van Defensie	13
	Ministerie van Economische Zaken	14
	Nationaal Coördinator Groningen	14
	Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) - ZBO	15
	Ministerie van Financiën	15
	Belastingdienst	16
	Dienst Toeslagen	16
	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	17
	Dienst Wegverkeer (RDW) - ZBO	17
	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) - ZBO	18
	Ministerie van Justitie en Veiligheid	18
	Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)	19
	Openbaar Ministerie (OM)	19
	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) - ZBO	20
	Gerechtsdeurwaarders - ZBO	20
	Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur	21
	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	21
	Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	22
	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	22
	Sociale Verzekeringsbank (SVZ) - ZBO	23
	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) - ZBO	23
	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	24
	Centraal Administratie Kantoor (CAK) - ZBO	24
	Gecertificeerde instellingen	25
	Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke ordening	25
Verzoeken politie	26	
Verzoeken mede-overheden	27	
Gemeenschappelijke regelingen	27	
Veilig Thuis	27	
Gemeenten	28	
Provincies	28	
Waterschappen	29	
Verzoeken Caribisch Nederland	30	

Voorwoord

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 24.962 verzoeken van burgers ontvangen. Dit zijn er 4.575 meer dan in 2023. Deze verzoeken betreffen zowel klachten en signalen (17.590) als overige contacten, zoals vragen en meldingen (6.461). Dit aantal overige contacten is in 2024 bijna verdubbeld ten opzichte van 2023. Verder is sinds 2024 ook het aantal klachten en vragen via WhatsApp (911) bij het totaal aantal ontvangen verzoeken opgeteld.

Het jaar 2024 liet een aanzienlijke stijging zien in het aantal verzoeken met betrekking tot de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Ook was er een stijging in het aantal klachten over huurcommissies, ambassades en consulaten, het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), de politie, gemeenten, gemeenschappelijke regelingen, waterschappen en gerechtsdeurwaarders. Ten opzichte van 2023 valt een daling op bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Dienst Toeslagen, de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), het Instituut Mijnschade Groningen (IMG), het CAK en bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 25.394 verzoeken behandeld.¹ In het overgrote deel van deze verzoeken (21.988) bood de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor, voorzag hij hen van correcte informatie en verwees hij hen door naar de juiste (overheids)instantie voor verdere hulp. In 1.172 zaken was een interventie nodig om tot een oplossing te komen. De ombudsman komt dan tussenbeide en vraagt de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. Acht zaken werden afgerond na bemiddeling tussen burger en overheid, zeven zaken na een goed gesprek met medewerkers van de ombudsman.

Ook schreef de Nationale ombudsman 652 brieven en 26 rapporten. In deze brieven gaf hij, na beperkt onderzoek, een oordeel over het handelen van de overheid. In 89 zaken werd de behandeling beëindigd tijdens het onderzoek, bijvoorbeeld omdat het probleem door de overheid werd opgelost of omdat de indiener van de klacht om andere redenen geen prijs meer stelde op voortzetting van het onderzoek. In 1.452 zaken is de behandeling beëindigd al vóór de start van het onderzoek, omdat de indiener niet meer reageerde, geen nadere informatie verstrekke of het probleem inmiddels was opgelost. Van de 24.962 verzoeken die de Nationale ombudsman in 2024 ontving, kwamen er 247 (170 in 2023) vanuit de drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland: Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Hiervan werden 188 verzoeken behandeld in 2024.

Naast het behandelen van verzoeken zet de Nationale ombudsman in op het verbeteren van de dienstverlening van de overheid aan de burger. Dit doet hij op allerlei manieren. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging. In 2024 heeft de Nationale ombudsman dertien onderzoeken uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon. Ook zijn er dit jaar tien nieuwe onderzoeken gestart.

De ombudsman heeft ook andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn er in 2024 drie signaalbrieven aan een minister of staatssecretaris geschreven, waarvan één samen met de Kinderombudsman. Verder hebben we dat jaar 41 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Ook is 54 keer advies uitgebracht aan overheidsinstanties om te helpen hun klachtbehandeling verder te verbeteren. Voorts gaf de Nationale ombudsman 60 lezingen, interviews en presentaties om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van onze organisatie. Daarnaast legde hij, naast twee uitgebreide provincietours in Overijssel en Noord-Holland, nog zeven werkbezoeken af.

1. Woo- en AVG-verzoeken niet meegeteld.

Leeswijzer

Deze cijferbijlage is een aanvulling op het Jaarverslag 2024 van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Hierin wordt een uitgewerkte specificatie gegeven van de verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman en de behandeling hiervan, uitgesplitst naar overheidsinstantie. Ook de verzoeken aan de Nationale ombudsman vanuit Caribisch Nederland zijn in deze cijferbijlage opgenomen. De cijfers van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn te vinden in het jaarverslag zelf.

In deze cijferbijlage zijn alle ministeries opgenomen waarover de Nationale ombudsman in 2024 een verzoek heeft ontvangen. De hieronder vallende dienstonderdelen, zelfstandige bestuursorganen en andere medeoverheden zijn alleen opgenomen wanneer er in 2024 meer dan 100 verzoeken over zijn ingediend.

De cijfers per ministerie zijn *inclusief* het aantal verzoeken over de dienstonderdelen, maar *exclusief* het aantal verzoeken over de onder dit ministerie vallende zelfstandige bestuursorganen. Deze laatste organen worden in de bijlage aangegeven met de afkorting ZBO.

Voor de goede orde vermelden wij dat het aantal ontvangen verzoeken over een overheidsinstantie in 2024 kan verschillen van het aantal behandelde verzoeken in 2024. De behandeling van een verzoek kan door de Nationale ombudsman niet altijd in hetzelfde kalenderjaar worden afgerond.

Ontvangen en behandelde verzoeken 2024

	<i>Totaal</i>	<i>Wijze van behandeling</i>	<i>Oordeel rapporten</i>
Ontvangen in 2024	24.962		
Klachten en signalen	17.590		
Overige contacten (vragen/meldingen)	6.461		
Klachten en vragen via WhatsApp	911		
Behandeld in 2024	25.394*		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		1.172	
b. Bemiddeling of goed gesprek		15	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		26	
Gegrond			20
Deels gegrond, deels niet gegrond			5
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
Deels geen oordeel, deels gegrond			
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			
Deels geen oordeel, deels niet gegrond			
Aanbeveling	7		
d. Onderzoek, waarvan met brief		652	
Aanbeveling	1		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd ²		89	
f. Informatie of doorverwijzing		21.988	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek ³		1.452	

* Woo- en AVG-verzoeken niet meegeteld.

2. Deze beëindiging vindt plaats na de start van het onderzoek. Bijvoorbeeld omdat de overheid het probleem intussen heeft opgelost of omdat de indiener van de klacht om andere redenen geen prijs meer stelt op voortzetting van het onderzoek.

3. Deze beëindiging vindt plaats al vóór de start van het onderzoek. Bijvoorbeeld omdat de indiener niet meer reageert, geen nadere info verstrekt of dat het probleem inmiddels is opgelost.

Onderzoek uit eigen beweging⁴

	<i>Totaal</i>	<i>Wijze van behandeling</i>	<i>Aanbeveling</i>
Gestart in 2024	10		
Afgerond in 2024	13		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		4	
c. Onderzoek, waarvan met rapport		8	6
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	

Overige activiteiten 2024

	<i>Aantal</i>
Advies over wetsvoorstel	1
Signaalbrief ⁵	3
Presentaties en workshops professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag	41
Adviezen aan overheidsinstanties los van rapporten	54
Lezingen, interviews en presentaties	60
Provincietours	2
Werkbezoeken Nationale ombudsman	7
Kabinetsreactie op rapport of brief	9
Kamervragen n.a.v. rapporten of brieven	3
Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	8
Antwoorden op Kamervragen met verwijzing naar rapport of brief	1
Ingediende moties met verwijzing naar de ombudsman	5
Aangenomen moties met verwijzing naar de ombudsman	3
Tweede Kamercommissies in gesprek met de Nationale ombudsman	6
Eerste Kamercommissies in gesprek met de Nationale ombudsman	2
Aantal unieke bezoekers Nationale ombudsman.nl	628.311
Webcare, aantal binnengekomen berichten via Facebook, X, LinkedIn en Instagram	17.645

4. De ombudsman kan niet alleen op verzoek van een burger, maar ook uit eigen beweging een onderzoek instellen naar de wijze waarop de overheid zich heeft gedragen. Zo'n onderzoek richt zich op structurele knelpunten tussen burger en overheid; op de achterliggende oorzaken van de problemen, niet alleen op individuele situaties.

5. Signaalbrieven zijn brieven van de Nationale ombudsman aan de overheid, waarin hij direct inspringt op signalen over actuele problemen waardoor burgers in de knel dreigen te komen. De ombudsman uit in deze brieven zijn zorgen en roept de overheid veelal op om snel tot actie over te gaan.

Woo-verzoeken 2024⁶

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	67		
Behandeld in 2024	77		
Wijze van behandeling			
a. Informeel (geen besluit)		21	
b. Doorzending naar bevoegd orgaan		2	
c. Formeel besluit		54	
Waarvan (gedeeltelijk) toegekend			49
Buiten behandeling gesteld (vanwege bv. geen tijdige reactie of vermoedelijk misbruik)			5
Overschrijding wettelijke termijn (> 42 dagen) ⁷	19		

AVG-verzoeken 2024⁸

	Totaal		
Ontvangen in 2024	22		
Inzageverzoeken (verzoek tot inzage in de persoonsgegevens van de verzoeker zelf)		14	
Verwijderverzoeken (verzoek tot verwijdering van de persoonsgegevens van de verzoeker zelf)		7	
Rectificatieverzoeken (verzoek tot rectificatie van de persoonsgegevens van de verzoeker zelf)		2	
Afgehandelde AVG-verzoeken	21		
Overgedragen aan Woo-coördinator (geen AVG-verzoek)		3	
Behandeld		18	
Toegekend			5
Geen gevolg			11
Beperking			1
Verzoeker niet bekend			1

6. Verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman op grond van de Wet open overheid (Woo).

7. Verzoeker is hiervan in kennis gesteld.

8. Verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Klachten over de organisatie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	172		
Behandeld in 2024	169		
Wijze van behandeling			
a. Informeel		92	
b. Formeel ⁹		77	
Gegrond			14
Deels gegrond, deels niet gegrond			31
Niet gegrond			25
Deels geen oordeel, deels gegrond			1
Deels geen oordeel, deels niet gegrond			5
Deels geen oordeel, deels gegrond, deels niet gegrond			0
Geen oordeel			1

9. Alleen bij formeel afgehandelde klachten wordt een oordeel gegeven

Verzoeken per beleidsterrein

Ministerie van Algemene Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	4		
Behandeld in 2024	9		
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			
f. Informatie of doorverwijzing		9	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek			

Ministerie van Asiel en Migratie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	1.638		
Behandeld in 2024	1.555		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		255	
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		485	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		8	
f. Informatie of doorverwijzing		526	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		279	

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	1.636		
Behandeld in 2024	1.553		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		255	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegronnd			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		485	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		8	
f. Informatie of doorverwijzing		524	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		279	

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	173		
Behandeld in 2024	189		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		19	
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		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		159	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		10	

Huurcommissie - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	115		
Behandeld in 2024	123		
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			
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		96	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		10	

Ministerie van Buitenlandse Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	194		
Behandeld in 2024	187		
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			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		148	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		29	

Ambassades en consulaten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	109		
Behandeld in 2024	98		
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			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		81	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		14	

Ministerie van Defensie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	46		
Behandeld in 2024	47		
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			
f. Informatie of doorverwijzing		36	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		6	

Ministerie van Economische Zaken

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	151		
Behandeld in 2024	161		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		28	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegron, deels niet gegron			
Niet gegron			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
f. Informatie of doorverwijzing		116	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		12	

Nationaal Coördinator Groningen¹⁰

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	73		
Behandeld in 2024	72		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		22	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegron, deels niet gegron			
Niet gegron			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		38	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		8	

10. De NCG en het IMG (zie hieronder) worden standaard in deze bijlage benoemd, omdat de Nationale ombudsman per 1 januari 2022 de taak van de Onafhankelijke Raadsman heeft overgenomen. Deze taak bestaat uit het behandelen van klachten over de afhandeling van schade aan en versterking van woningen als gevolg van de gaswinning in Groningen.

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	64		
Behandeld in 2024	75		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		23	
b. Bemiddeling of goed gesprek		2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegron, deels niet gegron			
Niet gegron			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		41	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		8	

Ministerie van Financiën

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	1.396		
Behandeld in 2024	1.440		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		142	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Gegron			2
Deels gegron, deels niet gegron			2
Niet gegron			
Geen oordeel			
Aanbeveling	1		
d. Onderzoek, waarvan met brief		35	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
f. Informatie of doorverwijzing		1.137	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		118	

Belastingdienst

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	1.099		
Behandeld in 2024	1.125		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		113	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		4	
Gegrond			2
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Aanbeveling	1		
d. Onderzoek, waarvan met brief		25	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		4	
f. Informatie of doorverwijzing		899	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		80	

Dienst Toeslagen¹¹

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	209		
Behandeld in 2024	226		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		22	
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			
f. Informatie of doorverwijzing		174	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		29	

¹¹. Inclusief de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (ontvangen in 2024: 86, behandeld in 2024: 90).

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	99		
Behandeld in 2024	107		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		7	
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			
f. Informatie of doorverwijzing		97	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		3	

Dienst Wegverkeer (RDW) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	166		
Behandeld in 2024	175		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		18	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegronnd			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		146	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		9	

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	377		
Behandeld in 2024	418		
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			
f. Informatie of doorverwijzing		380	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		23	

Ministerie van Justitie en Veiligheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	779		
Behandeld in 2024	756		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		38	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		2	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			2
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Aanbeveling	1		
d. Onderzoek, waarvan met brief		11	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		8	
f. Informatie of doorverwijzing		627	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		70	

Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	185		
Behandeld in 2024	190		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		8	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		3	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		155	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		23	

* In dit rapport wordt óók geoordeeld over de politie.

Openbaar Ministerie (OM)

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	335		
Behandeld in 2024	311		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		14	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1*	
Gegron			
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		5	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		6	
f. Informatie of doorverwijzing		257	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		28	

Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	255		
Behandeld in 2024	235		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		12	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		159	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		62	

Gerechtsdeurwaarders - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	435		
Behandeld in 2024	413		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		10	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
f. Informatie of doorverwijzing		360	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		40	

Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	29		
Behandeld in 2024	30		
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		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		26	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		2	

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	244		
Behandeld in 2024	264		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		11	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		235	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		16	

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	218		
Behandeld in 2024	236		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegrond			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			1
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		211	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		15	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	41		
Behandeld in 2024	45		
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			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		42	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		2	



Sociale Verzekeringsbank (SVB) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	374		
Behandeld in 2024	392		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		40	
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		1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		324	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		27	

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	853		
Behandeld in 2024	853		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		36	
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		7	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		7	
f. Informatie of doorverwijzing		761	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		42	

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024 ¹²	161		
Behandeld in 2024	181		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		9	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:			
Gegron			
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		160	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		11	

Centraal Administratie Kantoor (CAK) - ZBO

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	179		
Behandeld in 2024	204		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		23	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1	
Gegron			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		165	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		14	

¹². Exclusief de gecertificeerde instellingen.

Gecertificeerde instellingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	276		
Behandeld in 2024	299		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		7	
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			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		2	
f. Informatie of doorverwijzing		269	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		20	

Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	8		
Behandeld in 2024	9		
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			
f. Informatie of doorverwijzing		9	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek			

Verzoeken politie

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	1.583		
Behandeld in 2024	1.602		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		73	
b. Bemiddeling of goed gesprek		1	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		5*	
Gegrond			4
Deels gegrond, deels niet gegrond			1
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Deels geen oordeel, deels gegrond			
Deels geen oordeel, deels niet gegrond			
d. Onderzoek, waarvan met brief		19	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
f. Informatie of doorverwijzing		1.333	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		161	

* In één van deze rapporten wordt óók geoordeeld over het OM.

Medeoverheden

Gemeenschappelijke regelingen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024 ¹³	499		
Behandeld in 2024	535		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		53	
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		15	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		10	
f. Informatie of doorverwijzing		404	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		51	

Veilig Thuis¹⁴

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	327		
Behandeld in 2024	346		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		7	
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			
f. Informatie of doorverwijzing		320	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		16	

13. Exclusief Veilig Thuis.

14. Advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit meldpunt is veelal ondergebracht bij een gemeenschappelijke regeling.

Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	4.710		
Behandeld in 2024	4.937		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		287	
b. Bemiddeling of goed gesprek		6	
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		10	
Gegrond			10
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Aanbeveling	3		
d. Onderzoek, waarvan met brief		45	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		22	
f. Informatie of doorverwijzing		4.232	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		335	

Provincies

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	69		
Behandeld in 2024	68		
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			
d. Onderzoek, waarvan met brief			
e. Tussentijds opgelost of beëindigd			
f. Informatie of doorverwijzing		60	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		3	

Waterschappen

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	202		
Behandeld in 2024	203		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		20	
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		1	
f. Informatie of doorverwijzing		165	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		14	

Verzoeken Caribisch Nederland

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
Ontvangen in 2024	247		
Openbaar Lichaam Bonaire	76		
Openbaar Lichaam Sint Eustatius	6		
Openbaar Lichaam Saba	5		
KPCN	16		
ZJCN	13		
Rijksdienst Caribisch Nederland	43		
Belastingdienst	26		
Overig	62		
Behandeld in 2024	188		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		27	
b. Bemiddeling of goed gesprek			
c. Onderzoek, waarvan met rapport:		1*	
Gegrond			1
Deels gegrond, deels niet gegrond			
Niet gegrond			
Geen oordeel			
Aanbeveling	1		
d. Onderzoek, waarvan met brief		2	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd		1	
f. Informatie of doorverwijzing		146	
g. Tussentijds beëindigd vóór start onderzoek		12	

* Dit rapport is geregistreerd als één van de 26 rapporten van de Nationale ombudsman.

