

INHOUDSOPGAVE

Woord Vooraf / V

Inleiding / 1

Hoofdstuk 1 Achtergrond en hoofdlijnen / 3

- 1.1 Klachtrecht / 3
- 1.2 Mensenrechten / 5
 - 1.2.1 Algemeen / 5
 - 1.2.2 Behoorlijkheidsvereisten / 6
 - 1.2.3 College voor de Rechten van de Mens / 7
- 1.3 Geschiedenis / 8
 - 1.3.1 Algemeen / 8
 - 1.3.2 Lokaal / 8
 - 1.3.3 Nationaal / 9
 - 1.3.4 Internationaal / 9
- 1.4 Ontwikkelingen / 10
 - 1.4.1 Kenbaarheidsvereiste / 10
 - 1.4.2 Bemiddeling / 11
 - 1.4.3 Zelfstandige bestuursorganen / 11
- 1.5 Intern klachtrecht / 12
- 1.6 Extern klachtrecht / 14
 - 1.6.1 De wet / 14
 - 1.6.2 Een algemene regeling / 16
 - 1.6.3 Decentrale overheden / 16
 - 1.6.4 Harmonisatie van eisen / 17
 - 1.6.5 De Vereniging voor Klachtrecht / 18
- 1.7 Intern en extern klachtrecht / 18
 - 1.7.1 Kenbaarheidsvereiste / 18
 - 1.7.2 Herkansing / 19
 - 1.7.3 Toezien op naleving / 20

Hoofdstuk 2 De ombudsman / 21

- 2.1 Het instituut ombudsman / 21
 - 2.1.1 Centraal of decentraal / 21
 - 2.1.2 Ombudsman of ombudscommissie / 22
 - 2.1.3 Raad van State / 23
 - 2.1.4 Nieuwe werkwijzen / 24

2.2	Het ambt / 25
2.2.1	Benoeming / 25
2.2.2	Onafhankelijkheid / 26
2.2.3	Onpartijdigheid / 27
2.2.4	Professionaliteit / 28
2.3	Taken / 29
2.3.1	Algemeen / 29
2.3.2	Kerntaken / 30
2.3.3	Afgeleide taken / 30
2.3.4	Bemiddeling en interventie / 31
2.4	Bevoegdheden / 33
2.4.1	Algemeen / 33
2.4.2	Eigen oordeel / 34
2.4.3	Aanbevelingen / 36
2.4.4	Onderzoek uit eigen beweging / 37
2.4.5	Onderzoeksbevoegdheden / 39

Hoofdstuk 3 Werkwijze / 41

3.1	De klacht / 41
3.1.1	Terminologie / 41
3.1.2	Definitie / 42
3.1.3	Ontwikkeling van het begrip / 43
3.1.4	Klachtherkenning / 45
3.2	De ontvankelijkheid (van het verzoek) / 46
3.2.1	Schriftelijk / 46
3.2.2	Formulering / 48
3.2.3	Het goede adres / 48
3.2.4	Doorzendplicht / 49
3.3	Vooronderzoek / 49
3.3.1	Bevoegdheid / 49
3.3.2	Niet verplicht 1 / 51
3.3.3	Niet verplicht 2 / 54
3.3.4	Kennisgeving / 55
3.4	Onderzoek / 56
3.4.1	Algemeen / 56
3.4.2	Hoor en wederhoor / 57
3.4.3	Inlichtingen / 59
3.4.4	Geheimhouding / 60
3.4.5	Deskundigen / 62
3.4.6	Onderzoek ter plaatse / 63
3.4.7	Verslag van bevindingen / 64
3.4.8	Toetsing en oordeel / 65
3.4.9	Het eindrapport / 66
3.4.10	Aanbevelingen / 67
3.5	Onderzoek uit eigen beweging / 68

3.6	Na het onderzoek / 69
3.6.1	Openbaarheid / 69
3.6.2	Jaarverslag / 71
3.6.3	Nazorg / 71
3.7	Effecten / 73
3.7.1	Algemeen / 73
3.7.2	Soorten effecten / 74
3.7.3	Verwachtingen / 75
3.7.4	Leereffect / 76
3.7.5	Klagen over de ombudsman / 77
3.7.6	Herziening / 77
3.8	Het Bureau / 78
3.8.1	Inleiding / 78
3.8.2	Personeel / 79
3.8.3	Organisatie / 80
3.8.4	Privacy / 81
3.8.5	Bekostiging / 83
Hoofdstuk 4 Samenloop en afstemming / 85	
4.1	Klacht en bezwaar / 85
4.1.1	Algemeen / 85
4.1.2	Vroeger / 86
4.1.3	De problemen / 88
4.1.4	Zelfstandige gedraging / 89
4.1.5	Besluit of geen besluit / 90
4.1.6	Nieuwe wetgeving / 92
4.1.7	(De)juridisering / 93
4.2	Klacht en beklag / 95
4.2.1	Begripsbepaling / 95
4.2.2	Gedetineerden / 96
4.2.3	Andere beklagregelingen / 97
4.2.4	De ombudsman / 98
4.3	Klachtrecht in de zorg / 99
4.3.1	Begripsbepaling / 99
4.3.2	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg / 101
4.3.3	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen / 102
4.3.4	De ombudsman / 103
4.4	Onderwijs / 104
4.5	Politie / 105
4.5.1	Politiewet en Algemene wet bestuursrecht / 105
4.5.2	De interne procedure / 106
4.5.3	Onderzoek 2007 / 107
4.5.4	De ombudsman / 108
4.6	Rechterlijke macht / 109

Hoofdstuk 5 Grenzen aan het klachtrecht / 113

- 5.1 Mediation / 114
- 5.1.1 Het begrip mediation / 114
- 5.1.2 Toepassingen / 114
- 5.1.3 Ombudsman en mediation / 115
- 5.2 Klagers / 116
- 5.2.1 Gedrag van klagers / 116
- 5.2.2 Veelklagers / 117
- 5.2.3 Lastige klagers / 118
- 5.2.4 Omgaan met lastig klaaggedrag / 120
- 5.2.5 Misbruik van klachtrecht / 121
- 5.3 De beklagde ambtenaar / 121
- 5.3.1 Klachtrecht voor de beklagde? / 121
- 5.3.2 Wetsgeschiedenis / 122
- 5.3.3 Problemen / 122
- 5.3.4 Conclusie / 123
- 5.4 De burger / 123

Literatuurlijst / 125

Bijlagen / 135

- 1 Titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht / 135
- 2 Titel 9.2 Algemene wet bestuursrecht / 139
- 3 Hoofdstuk IVc Gemeentewet / 147
- 4 Art. 10 Wet openbaarheid van bestuur / 151
- 5 Behoorlijkheidswijzer / 153

Trefwoordenregister / 155