

Binnen de wereld van het bestuursprocesrecht is het klachtrecht bij bestuursorganen lange tijd een ondergeschoven kindje geweest. Titel 9.1 Awb brengt daarin langzaam verandering. Sinds 1999 zijn bestuursorganen verplicht klachten te behandelen die worden ingediend bij het bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Het kan bij de 'gedragingen' gaan om allerlei zaken, zoals de bejegening van een burger, het uitblijven van een reactie of om het verschaffen van onjuiste informatie.

Het onderzoek (bij bestuursorganen en onder burgers) laat zien dat het intern klachtrecht langzaam uit de schaduw van het beschikkende bestuur tevoorschijn komt. Steeds meer bestuursorganen kennen betekenis toe aan de informatie die ze via klachten krijgen van hun klanten, met het oog op de verbetering van de dienstverlening. Bij het verrichten van hun werkzaamheden weten klachtfunctionarissen bij bestuursorganen zich steeds beter ondersteund, onder meer via de in 2005 opgerichte Vereniging voor Klachtrecht en het Tijdschrift voor Klachtrecht. De bevindingen geven volgens de onderzoekers geen aanleiding voor aanpassing van de wet. Wel zijn in de praktijk van het intern klachtrecht verbeteringen mogelijk; daarvoor worden verschillende aanbevelingen gegeven.

Klagen bij bestuursorganen

DERDE EVALUATIE
VAN DE

ALGEMENE WET BESTUURS RECHT

2006

Klagen bij bestuursorganen

Evaluatieonderzoek naar de
klachtbehandeling door
bestuursorganen

H.B. Winter
A. Middelkamp
M. Herweijer

ISBN 978-90-5454-794-5



9 789054 547945

Bju

Bju

Boom Juridische uitgevers