

INHOUD

1	INLEIDING	11
	Arnt Mein & Sanne Marx	
	<u>Interview Nick Steenhagen</u>	14
2	MEER HALEN UIT OPLOSSINGSGERICHT WERKEN BIJ BEZWAAR	23
	Arnt Mein	
2.1	Inleiding	23
2.2	Aanleiding en opzet onderzoek	23
2.3	De belangrijkste bevindingen	27
2.4	Analyse	35
2.5	Conclusies en aanbevelingen	38
	Literatuur	41
	Bijlage: Overzicht onderzoeksactiviteiten	44
	<u>Interview Stijn van Rooij</u>	46
3	KWALITEIT VAN BESTUURSRECHTELIJKE BEZWAARPROCEDURES	57
	Marc Weber	
3.1	Inleiding	57
3.2	Onderzoek naar functioneren bezwaarprocedure in de praktijk	59
3.3	Variatie in de inrichting van de bezwaarprocedure	61
3.4	Invulling kwaliteit van bezwaarbehandeling en hypothesen	64
3.5	De ervaren kwaliteit van bezwaarbehandeling	67



3.6	Handvatten om de kwaliteit van bezwaarbehandeling te vergroten	71
3.7	Conclusie	78
	Literatuur	78
	<u>Interview Rob Wertheim</u>	80
4	HET IMPLEMENTEREN EN BORGEN VAN OPLOSSINGSGERICHT WERKEN BIJ DE BEHANDELING VAN BEZWAARSCHRIFTEN	87
	<i>Sanne Marx</i>	
4.1	Implementeren en borgen van 'bellen bij bezwaar'	88
4.2	Implementeren van oplossingsgericht werken rondom de hoorzitting	103
4.3	Tot besluit	109
	Literatuur	109
	<u>Interview Jaap de Wildt</u>	110
5	OPLOSSINGSGERICHT WERKEN IN DE PRAKTIJK GEBRACHT	117
	<i>Caroline Koetsenruijter</i>	
5.1	Informele interventies in de praktijk	117
5.2	Wat vraagt dit alles van de bezwaarbehandelaar?	124
5.3	Korte lontjes en lange tenen	128
5.4	De persoonlijke norm regeert?	131
	Literatuur	133
	<u>Interview Michiel Scheltema</u>	134

6 OPLOSSINGSGERICHT WERKEN BIJ BEZWAAR IN HET HBO-ONDERWIJS	143
<i>Jeanine Reuver</i>	
6.1 Naar een andere beroepsopvatting van de bezwaarjurist	144
6.2 De beroepsopvatting als leerdoel	145
6.3 Ter voorbereiding op de lessen	146
6.4 Aan de slag	150
6.5 Oefenmateriaal	158
Literatuur	158
Bijlage: Oefenmateriaal	159
<u>Interview Lukas van den Berge</u>	163
OVER DE AUTEURS	171