

ICTRECHT

Whitepaper

De articulatie-asymmetrie

Generatieve AI en de herverdeling van lasten bij klachtbehandeling.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting **4**

Wat niet werkt *4*

Wat wel werkt *4*

Wat dit van u vraagt *5*

1. Inleiding **6**

1.1 Waar dit stuk over gaat *6*

1.2 Een waarneembare verschuiving *7*

1.3 Waarom de indiener dit doet *9*

1.4 De articulatie-asymmetrie *10*

2. Van ongenoegen naar klacht **11**

2.1 Naming, blaming, claiming *11*

2.2 Wie het schrijfwerk deed *12*

2.3 De kant van de organisatie *13*

3. De articulatie-asymmetrie **14**

3.1 Wat er precies goedkoop werd *14*

3.2 Goedkope productie, dure ontvangst *14*

3.3 Trekt de behandelkant bij? *15*

4. Vier verschijningsvormen **16**

4.1 Volume: meer tekst per klacht *17*

4.2 Verjuridisering: van ervaring naar juridisch register *18*

4.3 Verificatie: de asymmetrie in haar zuiverste vorm *19*

4.4 Vervreemding: representatieve ontkoppeling *20*

5. Waarom AI-gerichte drempels niets oplossen **21**

5.1 Detecteren, melden, sanctioneren *21*

5.2 Prikkels verminderen instroom, maar selecteren slecht *22*

5.3 Twee manieren om de last te verlagen *22*

5.4 Begrenzing van gedrag *23*

6. Behandelen onder articulatie-asymmetrie **24**

6.1 Van tekstvolume naar behandelingsrelevantie *24*

6.2 De vier V's als werkwijze *25*

6.3 Als het schuurt *27*

6.4 De procedurele interventietoets *30*

6.5 Van klachtbehandeling naar systeemontwerp *31*

7. Van analyse naar praktijk **33**

7.1 Wat u morgen kunt doen *33*

7.2 Meet behandellast én kwaliteit *36*

7.3 Onderzoek welke interventies werken *37*

7.4 Wat we nog niet weten *38*

Over dit rapport **40**

Aangehaalde literatuur **41**

Managementsamenvatting

Klachten worden langer en juridischer. AI maakt dat makkelijk, en dat gaat niet meer weg. Het schrijven van een klacht is vrijwel gratis geworden. Het behandelen ervan niet. Dat verschil, de articulatie-asymmetrie, verklaart de toegenomen druk op klachtbehandling. Hoe moet een organisatie daarmee omgaan?

Wat niet werkt

Er zijn geen makkelijke oplossingen om AI-gebruik tegen te gaan of in te dammen.

- **AI-detectoren** zijn onbetrouwbaar en treffen vooral indieners die minder vaardig of niet in hun moedertaal schrijven.
- **Formele eisen** zoals een meldplicht of verplichte gestructureerde formulieren lossen het inhoudelijke probleem niet op. Ze kunnen ordenen, maar maken klagen ook moeilijker zonder de inhoudelijke werklast noodzakelijk te verminderen.
- **Sancties** missen grondslag: een indiener heeft geen plicht om zijn juridische onderbouwing te controleren.
- **Drempels** zoals heffingen, woordlimieten of verplichte formulieren verminderen de instroom, maar houden terechte klachten even goed tegen als overbodige.

Wat wel werkt

De behandelinspanning moet de *relevantie* van een klacht volgen, niet de *lengte*. Geen enkel klachtkader eist een antwoord op elk argument; het eist een behoorlijk oordeel over de gedraging. Behandelaars kunnen daarom:

- klachtonderdelen die over hetzelfde gaan **clusteren**;
- juridische taal **terugvertalen** naar de concrete gedraging;
- alleen **controleren** wat het oordeel kan veranderen;
- de afbakening **terugleggen** bij de indiener, liefst in een gesprek.

Wat dit van je vraagt

- **Geef behandelaars het mandaat om af te bakenen.**

  Stel een werkinstructie op over afbakening en selectieve verificatie. Leg daarnaast een escalatieregel vast voor uitzonderlijke dossiers en de samenwerking met specialisten zoals FG's of juristen.
- **Investeer in contact, niet in extra juristen.**

  Een medewerker met tijd (en vaardigheden) voor een gesprek is vermoedelijk goedkoper en effectiever dan een jurist die lange klachten schriftelijk beantwoordt.
- **Leg nieuwe voorstellen langs drie vragen voordat je besluit.**

  Welke last neemt het weg, reageert het op iets wat voor de behandeling ertoe doet, en bij wie komt de last terecht?
- **Begin met meten.**

  Zonder cijfers weet niemand waar de tijd heen gaat.

De kern: niet minder klachten binnenlaten, maar slimmer behandelen wat binnenkomt.

1. Inleiding

Een klacht over niet terugbellen laat zich tegenwoordig met één prompt veranderen in een juridisch betoog van zes pagina's. Het zorgvuldigheidsbeginsel wordt geschonden, het vertrouwensbeginsel komt in beeld, artikel 6 EVRM blijkt relevant en de organisatie wordt gemaand alle afzonderlijke rechtsvragen gemotiveerd te beantwoorden. De onderliggende gebeurtenis is niet veranderd. De wijze waarop zij wordt gemeld, en de eisen die daarbij worden gesteld wel.

1.1 Waar dit stuk over gaat

Dit stuk gaat over schriftelijke inbreng waarop een organisatie inhoudelijk moet reageren: in de eerste plaats de klacht. Het mechanisme doet zich ook voor bij bezwaar, Woo- en AVG-verzoeken en private geschillen. Dit stuk werkt de behandelmethode uit voor klachten; bij andere vormen bepaalt het eigen juridische kader hoeveel daarvan kan worden overgenomen.Het stuk gebruikt daarom één set termen:

- **ongenoegen**: wat iemand heeft ervaren, vóórdat het op papier staat;
- **klacht**: het stuk zoals het binnenkomt, ook waar het formeel een bezwaar of verzoek is;
- **behandelobject**: datgene waarover de organisatie moet oordelen of beslissen; bij een klacht is dat de gedraging;
- **gewenste uitkomst**: wat de indiener wil bereiken.

Die gewenste uitkomst is niet altijd een oplossing: soms een excuus, soms alleen gehoord worden. Het kunnen er ook meer tegelijk zijn: wie een excuus wil, kan daarnaast schadevergoeding vragen. Voor de behandeling is elk daarvan relevant. Het mechanisme is overal hetzelfde; de regels voor de behandeling niet. Wat het behandelobject is, en welke ruimte er is om een omvangrijk stuk te begrenzen, verschilt per kader.

Soort inbreng	Behandelobject	Wat het eigen kader meebrengt, bijvoorbeeld
Klacht	De gedraging	Ruimte voor informele afhandeling; een oordeel over de gedraging
Bezwaar en beroep	Het besluit en de gronden ertegen	In bezwaar een volledige heroverweging, waarin juridische gronden er wel degelijk toe doen; in beroep bepaalt de rechter wat moet worden beantwoord
Woo-verzoek	De gevraagde informatie	Niet behandelen alleen als de verzoeker kennelijk een ander doel heeft dan het verkrijgen van publieke informatie (art. 4.6 Woo)
AVG-verzoek	Het uitgeoefende recht en de verwerking waarop het ziet	Weigeren of een vergoeding vragen alleen bij kennelijk ongegronde of buitensporige verzoeken (art. 12 lid 5 AVG)
Consumenten- of verzekeringsgeschil	De aanspraak en de feiten die haar dragen	Contract, polisvoorwaarden, sectorregels

Dit stuk werkt de behandeling uit voor de klacht. Voor de andere vormen blijven de vier verschijningsvormen (§4) en de werkwijze (§6) bruikbaar, maar weegt het eigen kader mee. Die kaders worden hier genoemd, niet uitgewerkt.

1.2 Een waarneembare verschuiving

De brede beschikbaarheid van taalmodellen heeft het individu juridisch welbespraakter gemaakt. Wie ongenoegen heeft, kan dat tegen verwaarloosbare kosten omzetten in een gestructureerd, formeel en juridisch onderbouwd stuk.

Organisaties merken dat. Duitse sociale rechtbanken spreken van overbelasting door AI-schrifturen, en Britse gemeentejuristen melden klachten die van één naar tientallen pagina's groeiden (Meers 2026). Een internationale inventarisatie gebruikt de term "overstroming" (flooding): een piek in volume of complexiteit die een dienst substantieel belast (Schmitz, Hammond & Chan 2026). De algemene term is AI slop: op grote schaal en tegen zeer lage kosten geproduceerde AI-content waarvan de hoeveelheid en overtuigende vorm groter zijn dan de inhoudelijke waarde (Madsen & Puyt 2025). Het beeld dat daaruit oprijst, is dat van een verstopte bureaucratie (Piedrahita e.a. 2026) een beeld dat §2.3 nuanceert.

In Nederland wordt al sinds eind 2024 regelmatig gesproken van "golven aan AI-ondersteunde bezwaren", zij het dat het beeld voorzichtiger is. In een verkennend onderzoek onder 62 gemeentelijke bezwaarbehandelaars schat ongeveer de helft dat in ten hoogste 5% van de bezwaarschriften AI is gebruikt; de andere helft schat hoger, maar loopt onderling sterk uiteen. Ruim een derde ziet meer werk, ruim een kwart juist niet (Van Dam, Marseille & Modderman 2026).

Voor de studiemiddag van de Vereniging voor Klachtrecht, aanleiding voor dit stuk, is het verschijnsel ook onder 250 klachtprofessionals verkend (respons 47%). 53% van de respondenten schat dat klagers in minstens een kwart van de zaken gebruikmaken van een AI-chatbot; 34% schat het gebruik tussen 5 en 25%. Slechts 4% schat het op minder dan 5%, terwijl 9% geen inschatting kan maken.

Opvallender is de rol die respondenten aan AI toeschrijven. 47% denkt dat klagers de chatbot vooral gebruiken als expert, als bron van het juiste antwoord, en 24% als juridisch adviseur. 15% ziet AI voornamelijk als behulpzame assistent bij formuleren en structureren en 3% als slimme zoekmachine; 12% kan dit niet inschatten.

Ook de reactie op correctie is relevant. Wanneer een behandelaar aangeeft dat AI-informatie niet klopt, zegt 27% van alle respondenten dat de klager blijft twijfelen of aanvankelijk de AI-informatie verdedigt; nog eens 21% ervaart dat overtuigen veel moeite kost of soms niet lukt. 9% ziet dat de correctie direct of na enige toelichting wordt geaccepteerd. De overige 42% kan hierover geen inschatting maken. Onder de 68 respondenten die dit wél kunnen, ervaart 84% dus weerstand of substantiële moeite bij het corrigeren van AI-informatie.



1.3 Waarom de indiener dit doet

Dat schrijven goedkoop is geworden, verklaart dat zes pagina's mogelijk zijn, niet waarom iemand ervoor kiest. Drie mechanismen spelen een rol, en zij sluiten elkaar niet uit.

1. **De eerste reden is doenvermogen**

Een klacht indienen vraagt meer dan weten dat er iets mis is. De indiener moet uitzoeken waar hij moet zijn, bedenken wat hij precies wil zeggen, relevante gebeurtenissen ordenen, een brief of formulier invullen en zo nodig blijven reageren als de procedure voortduurt. Onder stress nemen die vermogens sterk af, en wat beleid van burgers verwacht ligt vaak ver boven wat zij aankunnen (WRR 2017). De kosten zitten in uitzoeken welke regels gelden, in het op papier krijgen, en in de spanning van de confrontatie zelf (Moynihan, Herd & Harvey 2015). Een taalmodel neemt alle drie over, en levert zo de hulp die met het verdwijnen van de balie wegviel (Ranchordás 2024).

2. **De tweede reden is gehoord willen worden**

Maar waarom de juridische taal? Indieners lijken te verwachten dat een instantie beter oplet zodra iets juridisch wordt: "*They tend to sit up and listen when something goes legal"* (Rhys e.a. 2024). Dat past bij wat bekend is over procedurele rechtvaardigheid: het oordeel van burgers over een procedure hangt sterk af van de vraag of zij zich gehoord voelen, vaak sterker dan van de uitkomst (Van den Bos, Van der Velden & Lind 2014). Wie dat gevoel mist, kiest het register waarin de organisatie zelf schrijft. Dit is overigens niet uniek aan AI te wijten; de opmars van formele uitoefening van rechten in plaats van zoeken naar rechten (*adversarial legalism*) wint al geruime tijd in Europa terrein (Kelemen 2008).

AI-tools blijken ook daadwerkelijk te helpen. Met enige regelmaat bericht de pers van individuen die hun recht wisten te halen dankzij een scherpe brief van ChatGPT, en op sociale media gaan dergelijke verhalen als een lopend vuur. Onderzoek ondersteunt dit. Zo hadden met een taalmodel geredigeerde consumentenklachten een significant grotere kans op herstel, omdat behandelaars ze professioneler vonden (Shin, Kim & Shin 2026). Desgevraagd geven mensen ook de voorkeur aan AI-gegenereerde adviezen boven die van menselijke rechtshulpverleners (Schneiders e.a. 2025).

3. **De derde reden is het instrument zelf**

Taalmodellen hebben een bekende neiging de gebruiker gelijk te geven, *sycophancy*, doordat zij zijn getraind op menselijke waardering en instemming hoger scoort dan tegenspraak. De discussie of ergens werk van maken de moeite waard is, wordt dus simpelweg overgeslagen. Wie de vraag wél stelt, krijgt gelijk. In een studie in Science (Cheng e.a., 2026) gaven elf AI-modellen gebruikers 49% vaker gelijk dan mensen deden. Eén gesprek was genoeg om deelnemers zekerder te maken van hun gelijk en minder bereid om het conflict bij te leggen. En hoe stelliger de gebruiker, hoe sterker het effect.

71% van de respondenten uit het VvK-onderzoek denkt dat klagers AI vooral benaderen als juridisch adviseur of als expert die het juiste antwoord geeft. Wanneer een behandelaar vervolgens aangeeft dat AI-informatie onjuist is, ervaart 48% van alle respondenten dat de klager blijft twijfelen of dat overtuigen veel moeite kost of soms niet lukt.

Klagers voelen zich gesterkt door AI en treden daarbij dwingender op in de communicatie.

De vrije antwoorden geven daarbij kleur aan het mechanisme. Respondenten spreken over klagers die zich door AI “gesterkt” voelen, dwingender optreden of de informatie van de chatbot moeilijk loslaten wanneer de behandelaar tot een andere juridische beoordeling komt. Dat bewijst geen causaal effect van AI, maar ondersteunt wel de hypothese dat het model niet alleen formuleert, maar ook verwachtingen en overtuiging kan versterken.

Daarbij schrijft AI het register dat het kent. Vraag een model om een brief aan de verhuurder over een kapotte cv, en men krijgt een klacht- of sommatiebrief. Want dat zijn de voorbeeldbrieven van consumentensites en citaten uit uitspraken van de geschillencommissie. En op dat advies wordt dan ook nog eerder gehandeld (Schneiders e.a. 2025). Zeker omdat het model ook keurig uitlegt waarom dit een goede brief is. Behandelaars zien het effect bij indieners die zo overtuigd zijn van hun gelijk dat zij minder open staan voor vragen van de commissie (zie ook Van Dam, Marseille & Modderman 2026). De bevestiging verhoogt de verwachtingen en verkleint de ruimte om er samen uit te komen.

1.4 De articulatie-asymmetrie

Voor de indiener is deze ontwikkeling een verbetering, voor de ontvanger een belasting. Aan de ontvangende kant is de werkbelasting daarbij van aard veranderd. Waar de behandelaar voorheen las en beoordeelde, moet hij nu eerst vaststellen wat de indiener bedoelt, dan wat ervan klopt, en pas daarna reageren. De ene handeling die bij de indiener verdween, heeft er bij de ontvanger twee toegevoegd. Dat is de **articulatie-asymmetrie**.

Dit rapport onderzoekt de vraag:

Hoe verandert generatieve AI de manier waarop ongenoegen tot een klacht wordt gemaakt, en welke gevolgen heeft de daardoor ontstane articulatie-asymmetrie voor de verdeling van lasten tussen indiener en behandelaar?

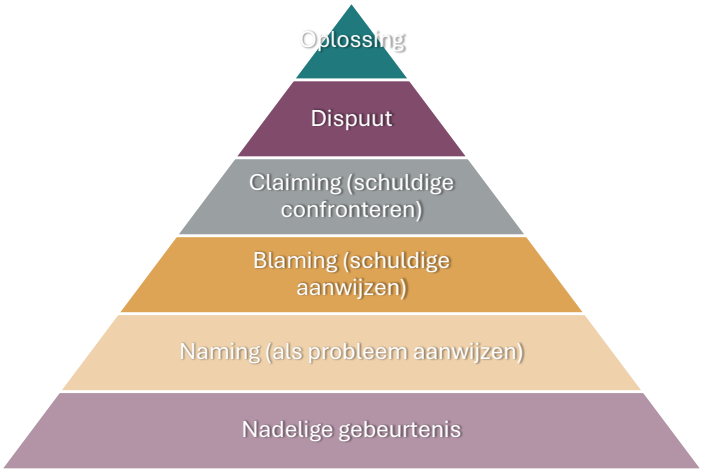
Het stuk is als volgt opgebouwd. §2 en §3 werken het mechanisme uit, §4 onderscheidt vier verschijningsvormen. §5 behandelt wat organisaties doorgaans eerst overwegen, detecteren, weren, sanctioneren, en waarom dat weinig oplevert. §6 beschrijft wat wel werkt, met een werkwijze en uitgewerkte voorbeelden. §7 sluit af met vervolgstappen: voor onderzoek, en voor wat een organisatie morgen al kan doen.

2. Van ongenoegen naar klacht

Tussen wat iemand overkomt en de klacht die bij een organisatie binnenkomt, ligt werk. Om te begrijpen wat generatieve AI verandert, moet eerst zichtbaar zijn waar dat werk zit, en bij wie.

2.1 Naming, blaming, claiming

Felstiner, Abel en Sarat (1981) beschreven de weg van ongenoegen naar klacht in drie stappen. Een nadelige gebeurtenis moet eerst worden herkend als iets dat niet had mogen gebeuren (*naming*), vervolgens aan een ander worden toegeschreven (*blaming*) en ten slotte tegenover die ander worden uitgesproken (*claiming*). In de termen van dit stuk: het ongenoegen moet worden benoemd, er moet een organisatie zijn die erop kan worden aangesproken, en er moet een klacht worden ingediend.



Die stappen zijn analytisch, niet chronologisch. Zij kunnen in een fractie van een seconde plaatsvinden, en bij een gewone klacht over een gedraging is dat eerder regel dan uitzondering.

Neem het voorbeeld uit de inleiding:

Iemand is toegezegd dat hij over zijn aanvraag voor een parkeervergunning wordt teruggebeld. Dat gebeurt niet.

- ***Naming**: hij merkt dat hij geïrriteerd is en weet waarom.*
- ***Blaming**: het was de gemeente die zou bellen. **Claiming**: nu moet hij uitzoeken waar hij terechtkan, besluiten of het de moeite waard is, en het opschrijven op een manier die niet meteen terzijde wordt gelegd.*

Het werk zit bij de meeste klachten dus in de laatste stap. Wie niet wordt teruggebeld, hoeft niet na te denken over wát er misging of wíe het deed; hij moet het wél opschrijven. Binnen de overheid wordt zelfs een fout bij de tweede stap nog opgevangen: een klacht die bij de verkeerde instantie belandt, wordt doorgezonden.

Anders ligt het bij iemand die met meerdere instanties tegelijk vastloopt, een schuldenproblematiek waarin gemeente, Belastingdienst en zorgverzekeraar alle drie een rol spelen. Daar is het ongenoegen diffuus, is onduidelijk wie waarop kan worden aangesproken, en kosten naming en blaming wél moeite. Voor die groep kan een taalmodel ook in de eerste twee stappen helpen, maar kan het ook de verkeerde organisatie aanwijzen. Een klacht over een loonbeslag komt dan bij de gemeente binnen, terwijl de Belastingdienst het beslag legde.

2.2 Wie het schrijfwerk deed

Juridische taal en juridisch begrip waren ook vóór ChatGPT niet noodzakelijk verbonden. Wie de laatste stap, het formuleren en indienen van de claim, niet zelf kon of wilde zetten, kon haar uitbesteden aan een advocaat, rechtsbijstandsverlener, belangenorganisatie of familielid. Daar stond een prijs tegenover: geld, tijd, of toegang tot iemand die wilde helpen.

Die tussenpersoon vertaalde bovendien niet alleen, maar selecteerde ook. Een advocaat kan zeggen dat een aangevoerd artikel niet relevant is, of dat drie van de acht argumenten het dossier vertroebelen. Die selectie werkt twee kanten op: zij houdt overbodige klachten tegen, maar ook terechte klachten die de moeite of de kosten niet waard lijken. En voor de ontvangende organisatie had die selectie een bijkomend gevolg: een goed onderbouwde klacht kwam van iemand die er tijd, geld of hulp in had gestoken. De vorm zei dus iets over de ernst.

Een taalmodel vertaalt ook: het maakt van diffuus ongenoegen een geordend stuk. Het vervult echter niet vanzelf de institutionele filterfunctie van de advocaat (Cohen-Sasson 2026). Waar een advocaat zegt dat dit het geld niet waard is, levert een taalmodel een boze brief waarin vijf euro wordt teruggevorderd. Die ontbrekende rem hangt vermoedelijk samen met de neiging van het model de gebruiker gelijk te geven (§1.3). Het neemt de prijs van de tussenpersoon weg, maar daarmee ook diens oordeel.

Een taalmodel nuanceert evenmin: *volgens mij zei iemand dat ze zouden terugbellen* wordt moeiteloos *op 12 maart heeft jouw medewerker mij uitdrukkelijk toegezegd*. De onzekerheid verdwijnt uit de tekst, zonder dat zij uit de werkelijkheid is verdwenen (§4.3). Daarmee verschuift de ordening en selectie van de feiten naar de behandelaar (§6.2).

Taalmodellen maken van ongenoegen een geordend stuk. Daarbij wordt niet gefilterd op haalbaarheid of wenselijkheid.

2.3 De kant van de organisatie

Voor de organisatie die klachten ontvangt, is één ding veranderd. Een juridisch uitgewerkte klacht vergde altijd ergens een schaarse productiefactor: eigen kennis, eigen tijd, geld, of een professional die er met zijn beroepsverantwoordelijkheid voor instond. Die factor is weggevallen. Daarmee vervalt ook een stilzwijgende aanname waarop veel klachtbehandeling rustte: dat wie een uitvoerig onderbouwde klacht indient, het kennelijk belangrijk genoeg vond om er zoveel tijd in te steken. De vorm zei iets over de ernst (§2.2). Dat doet zij niet meer.

De druk is echt en de ergernis terecht: er komt meer binnen, het kost meer tijd, en het signaal waarop men placht te vertrouwen is weg. De voor de hand liggende reactie is de drempel terug te brengen. Daarin schuilt een paradox. Een technologie die een klassieke toegangsbarrière wegneemt, kan een institutionele reactie uitlokken die diezelfde toegang opnieuw beperkt: strengere vormeisen, langere doorlooptijden, drempels tegen het gebruik van de technologie zelf (Arbel 2025).

Het gangbare vocabulaire duwt in die richting. Termen als *AI slop*, overstroming of *agentic flooding* (§1.2) benoemen de producent: het model, de agent, de stroom, en maken van de vraag *hoe verwerken wij dit* de vraag *hoe houden wij dat tegen*. Bovendien definiëren zij het verschijnsel door zijn oorzaak, terwijl juist die oorzaak niet betrouwbaar is vast te stellen (§5.1).

Wat er werkelijk is veranderd, is banaler en beter te meten: het schrijven van een klacht is vrijwel gratis geworden, het beoordelen ervan niet. Dat is geen kwestie van overlast, maar een verschuiving in wie welke kosten draagt. De volgende sectie werkt die verschuiving uit.

3. De articulatie-asymmetrie

Generatieve AI maakt de vertaalslag van ongenoegen naar klacht goedkoop, zonder dat aan de ontvangende kant een vergelijkbare kostendaling optreedt. Die veranderde verhouding heet hier de articulatie-asymmetrie.

3.1 Wat er precies goedkoop werd

Het schrijven van een klacht is goedkoop geworden, maar niet gratis: de situatie moet worden ingevoerd en er moeten keuzes worden gemaakt. Wat wél naar nul is gegaan, zijn de marginale kosten. Een extra alinea, vijf alternatieve gronden of een uitvoerige reactie op het antwoord van de organisatie kosten nauwelijks meer dan de eerste versie. Dat verklaart waarom vooral de omvang van klachten verandert, en niet alleen hun aantal.

Belangrijker is wat níét meer hoeft: juridische kennis verwerven, een tussenpersoon betalen, iemand vinden die zijn beroepsverantwoordelijkheid aan de argumentatie verbindt. Nieuw is dus niet dat juridische taal en juridisch begrip uiteen kunnen lopen, dat konden zij altijd, maar dat de juridische vertaling van ongenoegen nu vrijwel kosteloos en voor iedereen beschikbaar is.

Daarmee verdwijnt een tweede signaal, naast het signaal van ernst uit §2.3. Een uitvoerige, met wetsartikelen onderbouwde brief was (vaak) een aanwijzing dat de inhoud was nagekeken, omdat vorm en inhoud dezelfde schaarse input vereisten: wie de juridische taal beheerste, had de bijbehorende kennis; wie een uitspraak aanhaalde, had die opgezocht; wie een beroepsverantwoordelijkheid droeg, had reden om te controleren wat hij opschreef. Correspondentie fungeerde zo als betrouwbare aanwijzing voor degene die schreef, en generatieve AI heeft die functie verstoord (Meers 2026). De vorm is nu reproduceerbaar zonder de onderliggende handelingen. Wat de behandelaar voorheen gratis meekreeg, de aanwijzing dat dit is nagekeken, moet nu apart worden vastgesteld.

3.2 Goedkope productie, dure ontvangst

De kosten van articulatie bij de indiener dalen sterk; de kosten van lezen, interpretatie, afbakening en verificatie bij de ontvanger doen dat niet. Zij stijgen mogelijk zelfs. Dat is de articulatie-asymmetrie:

Een situatie waarin de marginale kosten van het schrijven en uitbreiden van een klacht sneller dalen dan de marginale kosten van het lezen, interpreteren, afbakenen en verifiëren daarvan door de ontvangende organisatie.

Het begrip zegt niets over de juistheid van de klacht. Een goedkope klacht kan volkomen terecht zijn; een door een advocaat geschreven klacht kan onzin bevatten. Wie de lagere kosten van formuleren meteen als probleem ziet, maakt van een toegangsbarrière een kwaliteitskenmerk. De oude drempel hield slechte klachten tegen, maar ook goede.

3.3 Trekt de behandelkant bij?

Eén antwoord ligt voor de hand: zet aan de behandelkant dezelfde techniek in. Laat een model samenvatten, klachtonderdelen extraheren, bronnen natrekken en een concept opstellen. De asymmetrie is dan een overgangsverschijnsel.

AI-inzet bij organisaties voor contact met klanten of burgers gebeurt al. Intakescreening, triage, standaardcorrespondentie en zelfs de afhandeling van routinezaken worden in verschillende landen met AI ondersteund (Schmitz e.a. 2026; Arbel 2025). Onderzoek bij een lokale overheid laat zien dat AI de kosten van het begrijpen en toepasbaar maken van informatie kan verminderen (Huang, Ma & Wu 2026), al betrof dat intern beleid, niet de verwerking van stukken die burgers aanleveren. Toch zijn er twee redenen om de asymmetrie als deels structureel te beschouwen.

1. **De verificatieplicht is sterk asymmetrisch**

   Een indiener mag een onjuiste verwijzing opschrijven zonder gevolgen; de organisatie die zijn klacht behandelt mag geen onjuiste weerlegging geven. Dat verschil hangt samen met de rollen: de indiener vraagt om beoordeling, terwijl de organisatie met haar reactie rechten, belangen of aanspraken kan raken en daarvoor institutionele verantwoordelijkheid draagt. Bij de overheid raakt dat aan rechtswaarborgen, bij een private partij aan het risico een zaak te verliezen of meer schade te moeten vergoeden. Automatische verwerking is daardoor gebonden aan een betrouwbaarheidseis die aan de indienkant ontbreekt en die eis maakt automatisch verwerken duurder dan automatisch schrijven.

2. **Afbakenen is een ander soort taak dan schrijven**

   Beoordelen welk deel van een stuk zelfstandige behandeling verdient, is een normatieve keuze met gevolgen, geen tekstbewerking. Wie twee argumenten samenvoegt, beslist dat zij in wezen over hetzelfde gaan; wie een passage als niet relevant aanmerkt, beslist dat zij geen zelfstandig gewicht krijgt. Zulke keuzes bepalen dus mede wat in de procedure zichtbaar blijft en waarop de organisatie uiteindelijk antwoord geeft. Dat maakt afbakenen wezenlijk anders dan samenvatten of ordenen. Juist daarom moet afbakening uitlegbaar en corrigeerbaar zijn. De behandelaar moet kunnen aangeven waarom onderdelen zijn samengenomen of apart gehouden, en de indiener moet kunnen aangeven wanneer daarmee iets wezenlijks verloren gaat. Een hulpmiddel kan de afbakening voorbereiden, maar behoort haar niet onzichtbaar vast te leggen.

Dat tweede onderscheid laat ook zien waar AI aan de behandelkant wél kan helpen. Een door de organisatie goedgekeurd AI-model kan een lang stuk ordenen: gebeurtenissen, data, betrokkenen en gewenste uitkomsten eruit lichten, zodat de behandelaar gerichter kan lezen (§6.2). Het model kan de afbakening voorbereiden en motiveren, maar de beslissing welke onderdelen zelfstandig worden behandeld, blijft bij de behandelaar. Dezelfde grens geldt voor een hulpmiddel waarmee de indiener zijn klacht opstelt (§6.5). Een klacht hoort bovendien niet in een publiek beschikbare chatbot te worden geplakt: zij bevat persoonsgegevens.

De asymmetrie laat zich dus niet zonder meer ongedaan maken met dezelfde techniek. Afwachten is geen strategie, en tegenhouden evenmin (§5). Wat overblijft is de vraag wat de asymmetrie precies aanricht in het werk. Dat is niet één ding: zij bereikt de behandelaar langs vier wegen, met vier soorten kosten, die elk om een ander antwoord vragen.

4. Vier verschijningsvormen

De articulatie-asymmetrie bereikt de behandelaar niet als één last. Zij valt uiteen in vier verschijningsvormen, die elk op een andere handeling drukken.

- **Volume:** langere stukken, meer bijlagen, meer aangevoerde gronden en sneller opeenvolgende reacties. Dat drukt op de hoeveelheid die moet worden doorgenomen.
- **Verjuridisering:** de gedraging verdwijnt achter het juridische register. Niet de hoeveelheid juridische tekst is het probleem, maar dat onduidelijk wordt waar de klacht eigenlijk over gaat.
- **Verificatie**: feitelijke of juridische beweringen waarvan controle meer werk kost dan ze opschrijven.
- **Vervreemding**: de tekst zegt niets betrouwbaars meer over de persoon erachter, diens begrip en diens gewenste uitkomst.

Verjuridisering en Vervreemding betreffen allebei het vaststellen van wat de indiener bedoelt: de eerste doordat het register verschuift, de tweede doordat de tekst niet meer voor de persoon instaat. Verificatie drukt op het vaststellen van wat klopt. De vier sluiten elkaar niet uit; dezelfde klacht kan op alle vier tegelijk scoren, en de ene kan de last van de andere versterken.

Volume en Verificatie keren terug in bestaande indelingen van wat AI-gegenereerde tekst teweegbrengt (Madsen & Puyt 2025; Schmitz e.a. 2026). Verjuridisering is in de praktijk regelmatig gesignaleerd, maar nog niet als zelfstandig verschijnsel benoemd (vgl. Meers 2026). Vervreemding is in de communicatiewetenschap bekend als gevolg van communicatie waarin een systeem namens de afzender berichten opstelt of bewerkt (Hancock, Naaman & Levy 2020), en recent gemeten als afnemende taaldiversiteit (Sourati e.a. 2026).

4.1 Volume: meer tekst per klacht

De meest directe consequentie van goedkoper schrijven is meer schrijven. Dat gaat niet alleen over het aantal klachten, maar ook over wat er binnen één dossier gebeurt: langere stukken, extra argumenten, sneller opeenvolgende reacties. Een bekend verschijnsel is de zorgvuldig voorbereide reactie die vrijwel onmiddellijk terugkomt met een nieuwe, uitvoerige weerlegging. Die wisseling van reactie en weerlegging kan zich eindeloos herhalen; zie daarover §6.2.

Het VvK-onderzoek laat zien dat volume niet alleen in pagina's moet worden gemeten. Ook het tempo van de correspondentie verandert. Verschillende respondenten beschrijven hoe een zorgvuldig voorbereid antwoord vrijwel onmiddellijk wordt gevolgd door een nieuwe, uitvoerige weerlegging. De marginale kosten van de repliek zijn immers net zo sterk gedaald als die van de eerste klacht. Volume manifesteert zich daardoor ook in meer rondes, sneller achter elkaar en met meer tekst per ronde. Dit maakt repetitie tot een eigen bron van behandelwerk. Het probleem is dan niet dat er telkens een nieuwe klacht ontstaat, maar dat hetzelfde geschil met weinig inspanning steeds opnieuw kan worden geformuleerd, aangevuld en juridisch uitgebreid.

Amerikaans onderzoek meldt een aanzienlijke stijging van het aandeel eisers zonder advocaat na de publieke introductie van generatieve AI, van circa 11% naar circa 17% (Shah & Levy 2026).

Toegenomen volume betekent niet alleen meer brieven, maar ook meer vervolgbrieven.

Duitse sociale rechtbanken schrijven een stijging van 55% aan zaaklast in 2025 deels toe aan AI-gegenereerde stukken, met processtukken die in sommige gevallen meer dan 4.000 pagina's beslaan (Schmitz, Hammond & Chan 2026). In Nederland zijn de cijfers anekdotisch, zoals het jaarverslag 2025 van het Kifid dat klaagt dat men "veel tijd" kwijt is met reageren op AI-klachten, en het Financieele Dagblad dat in februari 2026 berichtte over "lastig uit te leggen [meerkosten] aan iemand die dacht al voorwerk te hebben geleverd".

Een stijging in het aantal zaken bewijst natuurlijk niet dat AI de oorzaak is; die toeschrijving is lastig en ook bekritiseerd, onder meer omdat andere verklaringen voor zelfvertegenwoordiging buiten beschouwing blijven. En meer indieningen is niet hetzelfde als meer toegang: het kan evengoed zijn dat wie ook zonder AI zou hebben geprocedeerd zijn zaak marginaal verbetert, terwijl nieuwe indieners hun zaken zien stranden (Engstrom & Caspi 2026).

Volume is daarmee normatief neutraal. Een lange klacht kan overbodig zijn, maar ook eindelijk verwoorden wat iemand zonder hulpmiddel niet onder woorden kreeg. De vraag is niet waarom iemand zoveel schreef, maar welk deel zelfstandige behandeling behoeft.

Een overspoeling door AI-agents die zelfstandig formulieren invullen, is bij klachten vooralsnog nauwelijks te zien; wel bij consultaties en zienswijzeprocedures (Schmitz e.a. 2026), maar dat valt buiten dit stuk.

4.2 Verjuridisering: van ervaring naar juridisch register

Wie een taalmodel vraagt om een sterke klacht, krijgt niet alleen beter Nederlands maar een tekst in de vorm van juridische argumentatie: rechtsbeginselen, kwalificaties, aanspraken. Dat kan nuttig zijn, als de indiener zo een relevant aspect herkent. Het kan ook afbreuk doen, doordat kwalificaties worden toegevoegd voordat duidelijk is of zij nodig zijn.
De zogeheten hallucinaties oftewel verzonnen bronnen worden vaak als kernprobleem genoemd. Lastiger is wat níét onjuist is. Een beroep op het zorgvuldigheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel of artikel 6 EVRM is zelden aantoonbaar fout: het is zo algemeen dat het bijna altijd ergens op slaat. Juist daardoor valt er weinig mee te beginnen. Er is niets te verifiëren, niets te weerleggen en niets aan de gedraging te toetsen.
Nederlandse bezwaarbehandelaars beschrijven precies dit: stukken waarin standaard staat dat de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn geschonden, waardoor de werkelijke reden voor het bezwaar uit beeld raakt (Van Dam, Marseille & Modderman 2026). Het VvK-onderzoek laat hetzelfde patroon zien, en uit dezelfde zorg.

Zulke klachten zijn bovendien moeilijker informeel op te lossen, vermoedelijk niet omdat zij inhoudelijk zwaarder worden, maar omdat zij van route veranderen. Dat een formele procedure door juridisering kan bijdragen aan escalatie van het onderliggende conflict, terwijl vroeg persoonlijk contact juist conflictoplossend werkt, is al bekend sinds het onderzoek *Prettig contact met de overheid* (BZK 2010). Juridisering haalt het geschil uit de directe, relationele context en plaatst het in een procedure waarin rollen, argumenten en verdedigbaarheid bepalend worden (Haraway 2002). Aandacht voor de persoon van de klager en diens situatie is daarin niet altijd even goed ontwikkeld (Winter, Middelkamp & Herweijer 2007, p. 73). Juridisering verandert dus niet alleen de inhoud van de beoordeling, maar ook wie de klacht krijgt en volgens welke logica zij wordt behandeld. Binnen de eigen organisatie betekent dat vaak: van de klachtbehandelaar naar de juridische afdeling (§6.1).
Juridisering door AI kent nog een andere complicatie. Stukken opgesteld door klagers en procespartijen zonder ervaring of juridische scholing worden vaak met enige welwillendheid behandeld, juist vanwege hun naïeve karakter. AI-ondersteunde processtukken kunnen zo professioneel ogen dat dit signaal verdwijnt (Cohen-Sasson 2027). De juridische vorm verandert dan niet alleen wat er staat, maar ook hoe de ontvanger zich tegenover de afzender opstelt.
Omdat een indiener acht normen noemt, ontstaat de gedachte dat er acht rechtsvragen formeel moeten worden beantwoord. Bij klachtbehandeling is dat een ongelukkige omkering, want het behandelobject is daar niet een rechtsvraag, maar een gedraging. Bij een bezwaar ligt dat anders: daar kan een juridische grond de kern van de zaak zijn, en betekent terugvertalen vaststellen wat er volgens de indiener mis is met het besluit.

4.3 Verificatie: de asymmetrie in haar zuiverste vorm

Een taalmodel produceert in seconden tien rechtsgronden, vijf uitspraken en een beroep op Europees recht. De ontvanger heeft aanzienlijk meer tijd nodig om vast te stellen of die uitspraken bestaan, of de regels kloppen en vooral of zij iets te maken hebben met de gedraging. Het 'hallucinatieprobleem' en daarmee gepaard verificatiewerk is breed bekend.

Dat verificatiewerk komt duidelijk terug in het VvK-onderzoek. Respondenten beschrijven dat zij extra tijd kwijt zijn aan het controleren van aangehaalde wetgeving en jurisprudentie, die vervolgens niet altijd blijkt te bestaan of niet op de situatie van toepassing is. Tegelijk bevestigen de reacties dat verificatie niet moet beginnen met de vraag of de bron klopt, maar of de bewering uitmaakt voor het oordeel over de klacht. Ook een bestaande uitspraak of correcte rechtsregel kost immers tijd wanneer zij voor de beoordeling van de concrete gedraging niets toevoegt.

Zulke hallucinaties zijn het best gedocumenteerd in de rechtspraak, eenvoudigweg omdat daar wordt gesanctioneerd en dus geregistreerd (§5.1). Hun aantal zal waarschijnlijk dalen: of een bron bestaat, is eenvoudig automatisch te controleren, en aanbieders investeren fors in het verankeren van uitvoer in opgehaalde bronnen.

Twee dingen verdwijnen daarmee niet

1. Automatische controle stelt vast of een bron bestaat, en met meer moeite of zij zegt wat wordt beweerd, maar niet of zij iets zegt over déze gedraging. Juist daar zit de verificatielast bij klachtbehandeling: niet in het bestaan van artikel 6 EVRM, maar in de vraag of het ertoe doet bij een telefoontje dat uitbleef.
2. De verificatieplicht blijft eenzijdig (§3.3): de indiener mag een onjuiste verwijzing opschrijven, de ontvanger mag geen onjuiste weerlegging geven.

Dat betekent niet dat elke bron moet worden gecontroleerd. De last hangt af van de rol die de bewering in de beoordeling speelt. Een onjuiste verwijzing naar artikel 6 EVRM hoeft geen kwartier jurisprudentieonderzoek te kosten als het oordeel uitsluitend draait om de vraag of een toezegging is nagekomen.

Gevaarlijker dan de verzonnen uitspraak is misschien de **verharde feitelijkheid**. Een model maakt van een vage herinnering een stellige reconstructie, en van een gevoel een beschuldiging (§2.2). Hierbij kunnen de gevolgen groter zijn dan bij een verzonnen bron. Een beschuldiging tegen een met naam genoemde medewerker brengt diens positie in het geding: bij de overheid heeft hij recht op wederhoor (art. 9:10 Awb), en elders kan zij leiden tot een personeelsonderzoek. Zo'n bewering wordt daarom niet gecontroleerd aan een databank, maar aan de indiener: *je schrijft dat medewerker X jeop 14 maart uitdrukkelijk heeft meegedeeld dat…, kun je vertellen hoe dat gesprek ging?* Juist hier helpt rechtstreeks contact bij de verificatie (§6.2).

4.4 Vervreemding: representatieve ontkoppeling

Vervreemding betekent dat de tekst is losgekomen van de persoon erachter. Dat gaat niet over authenticiteit: een indiener mag woorden van een advocaat, familielid of taalmodel overnemen, en hoeft niet elk argument zelf te begrijpen. Het gaat om **representatieve ontkoppeling**: eigenschappen van de tekst zeggen steeds minder over de persoon en diens eigenlijke ongenoegen.

Dat effect is op grote schaal gemeten. Over drie studies, zeven datasets en ruim 880.000 teksten gaat het gebruik van taalmodellen als schrijfhulp samen met afnemende taaldiversiteit: de kerninhoud blijft behouden, maar schrijfstijlen homogeniseren, de variantie in schrijfcomplexiteit neemt met 21 tot 50 procent af, en dominante patronen worden versterkt terwijl andere worden onderdrukt (Sourati e.a. 2026). Informatie over identiteit, gemoedstoestand en sociale context gaat daarbij verloren.

Voor klachtbehandeling betekent deze ontkoppeling dat de brief een deel van zijn **signaalfunctie** verliest. Behandelaars stemmen hun reactie af op woordkeuze, opbouw, toon en taalniveau (Meers 2026), en precies die signalen gaan verloren bij AI-gebruik voor het opstellen van een brief. Respondenten uit het VvK-onderzoek noemen geregeld dat zij uit een AI-ondersteunde brief minder goed kunnen afleiden wat de klager zelf begrijpt, welk taalniveau passend is en wat hij precies wil bereiken. Sommigen beschrijven een duidelijk verschil tussen de juridisch geformuleerde brief en het mondelinge gesprek (§6.2); anderen melden dat klagers soms niet goed kunnen toelichten wat in hun eigen klacht staat.

Persoonlijk contact krijgt daarmee naast zijn relationele functie ook een informatiefunctie. Niet om te achterhalen welke zinnen ‘echt’ van de klager zijn, maar om opnieuw vast te stellen welke gebeurtenis centraal staat, wat de indiener daarmee bedoelt en welke uitkomst hij zoekt. De Nationale ombudsman benadrukt al langer dat professionele klachtbehandeling het verhaal achter de klacht moet vinden. Generatieve AI schept die norm niet, maar vergroot wel het belang ervan.

Daarbij hoort één relativering. De ontkoppeling is niet eenzijdig, en zij is aan de kant van de organisatie ouder dan generatieve AI. Ook een ontvangstbevestiging, een standaardbrief of een afdoening in vaste formuleringen laat de ontvanger niet zien wie erover heeft nagedacht. Wie een klacht met een sjabloon beantwoordt, ontneemt de klager hetzelfde signaal dat de behandelaar nu bij de klager mist. Het verschil is dat het aan de kant van de organisatie een keuze is.

5. Waarom AI-gerichte drempels niets oplossen

De voor de hand liggende reactie op goedkoper schrijven is het indienen weer moeilijker te maken: een woordlimiet, een AI-vinkje, een detector, nieuwe vormeisen, sancties bij onjuiste verwijzingen. Daarmee wordt precies de productiefactor weer schaars gemaakt waarvan de verlaging toegang opleverde. Dit hoofdstuk loopt die maatregelen langs.

5.1 Detecteren, melden, sanctioneren

Een klacht van dertig pagina's, met beroepen op de artikelen 6 en 8 EVRM, lange volzinnen en een vaste opbouw met kopjes: de ervaren behandelaar herkent het werk van een taalmodel. Daaruit volgt een voor de hand liggende gedachte. Wat herkenbaar is, moet ook vast te stellen zijn, en wat vast te stellen is, kan worden geweerd.

Dat stuit op de techniek. Detectoren meten teksten op stilistische kenmerken: zinslengte, woordkeuze, de voorspelbaarheid van de woordvolgorde, en zijn aantoonbaar onbetrouwbaar (Sun, Liao & Ma 2026; Gotoman 2025). Ernstiger dan de omvang van de fout is de richting ervan: zeven onderzochte detectoren markeerden gemiddeld 61,3 procent van de teksten van niet-moedertaalsprekers ten onrechte als AI-gegenereerd, terwijl zij bij moedertaalsprekers nauwelijks fouten maakten, en eenvoudige herschrijfopdrachten omzeilden de detectie moeiteloos (Liang e.a. 2023; Boonsuk 2026). Detectie treft daarmee juist de indiener met beperkte taalbeheersing.

Watermerken veranderen dat beeld deels. Mede vanwege de AI-verordening verwerken de grote aanbieders OpenAI, Google en Anthropic inmiddels onzichtbare patronen in gegenereerde tekst. Dat is betrouwbaarder dan stilistische detectie, maar het beantwoordt de verkeerde vraag. Het laat zien dat een model de tekst heeft aangeraakt, ook als het alleen de spelling nakeek of een alinea vertaalde. Ook het ontbreken er van is niet beslissend. Watermerken zeggen bovendien niets over de klacht (Lucci 2026).

Detecteren van AI-uitvoer is fundamenteel onbetrouwbaar. Bovendien: wat moet de organisatie anders doen bij AI-teksten?

Hetzelfde geldt voor een meldplicht: wie een klacht met AI laat opstellen, moet dat vermelden (Van Duin & Rietveld 2025). Maar wat moet de behandelaar dan anders doen (Engelfriet 2026)? De klacht minder serieus nemen? Juridische argumenten terzijde schuiven omdat zij uit een model komen? Daarvoor is geen principieel argument te geven.

Meer algemeen is ook nauwelijks te betogen dat een indiener een zorgplicht heeft om een gebruikte juridische redenering te controleren op juistheid. In tegenstelling tot de jurist of advocaat, weet deze niet dat de aangehaalde uitspraak niet bestaat, heeft geen toegang tot commerciële juridische databanken en heeft geen beroepsnorm geschonden. Bovendien: een klager is in het algemeen niet verplicht om *juridische* onderbouwing aan te leveren. Er is dus geen verwijtbaar handelen om te sanctioneren. Voor de behandelaar volgt daaruit iets eenvoudigs, en het scheelt tijd: de vraag óf een model is gebruikt, hoeft niet te worden gesteld. Het antwoord verandert niets aan de behandeling.

5.2 Prikkels verminderen instroom, maar selecteren slecht

Als niet vast te stellen is wie of wat een stuk schreef, en de indiener niet valt aan te spreken, blijft een klassieke route over: zorgen dat er minder wordt ingediend, door het indienen duurder of omslachtiger te maken of de opbrengst te verlagen. Beide komen neer op het bijstellen van de prikkel.

Dat werkt. Tot 2016 konden Wob-verzoekers een dwangsom innen als het bestuursorgaan te laat besliste, wat verzoeken aantrok met die dwangsom als kennelijk doel. Na het schrappen van de regeling was financieel gemotiveerd misbruik vrijwel verdwenen, al namen de doorlooptijden daarna eerder toe dan af. Na de verlaging van de proceskostenvergoeding in WOZ-zaken per 2024 halveerde het aantal WOZ-bezwaren, al schrijft de toezichthouder de daling mede toe aan betere uitvoering.

Ook buiten het recht reageert klachtgedrag op prikkels: de verwachte opbrengst bepaalt mede of iemand klaagt (Singh & Wilkes 1996; Zhang & Zhang 2026). Dat geldt evengoed voor negatieve prikkels: verplichte formulieren, woordlimieten, bewijsstukken, dreigen met sancties. Die houden alleen ook terechte klachten tegen.

5.3 Twee manieren om de last te verlagen

De totale behandellast is het product van twee grootheden: het aantal klachten en de inspanning die elke klacht kost. Elke maatregel grijpt op één van beide aan.

1. **Instroommaatregelen** verlagen het aantal: detectie, drempels, prikkels. En zij werken wie de helft minder klachten ontvangt, heeft ook de helft minder te verifiëren en terug te vertalen. Het bezwaar is dus niet dat zij niet werken. Het bezwaar is dat zij niet selecteren. Klachtengeld bijvoorbeeld houdt de terechte klacht even goed tegen als de overbodige; een detector houdt tegen wie hij als AI aanmerkt, ongeacht de ernst van de zaak. De organisatie wordt ontlast, maar raakt gewenste en ongewenste instroom even hard.

2. Maatregelen die de **inspanning per klacht verlagen**, selecteren wél: zij werken op wat er in een stuk staat en wat daarvan beoordeeld moet worden. Zij laten het aantal ongemoeid en verlagen de kosten van wat toch binnenkomt. Die zijn het onderwerp van §6.

5.4 Begrenzing van gedrag

Eén vorm van begrenzing blijft wél overeind: die van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag, waarvoor AI zich goed leent. Daarvoor bestaat een uitgewerkte, geleidelijke benadering (Nationale ombudsman 2022). Maar dat is begrenzing van gedrag, niet van tekst en juist dat onderscheid vervaagt in de discussie over AI-instroom. Wie een lang stuk behandelt als een gedragsprobleem, past een instrument toe op iets waarvoor het niet bedoeld is.

Waar wettelijke kaders begrenzing toestaan, gaat het eveneens om gedrag. Bij AVG-verzoeken bijvoorbeeld gaat het om kennelijk ongegronde of buitensporige verzoeken, met name vanwege herhaling (art. 12 lid 5 AVG); bij de Woo om een verzoeker die kennelijk een ander doel heeft dan het verkrijgen van publieke informatie (art. 4.6 Woo). Geen van beide ziet op de lengte van een stuk of op het hulpmiddel waarmee het is geschreven. Lengte kan een *aanwijzing* zijn dat sprake is van overschrijding van grenzen of misbruik van recht, maar het is zeker geen automatisme.

Tussen de gewone klacht en het grensoverschrijdende gedrag ligt bovendien een middengebied: de fatsoenlijke indiener die na elk antwoord binnen het uur een nieuwe, uitvoerige weerlegging stuurt, omdat een model dat moeiteloos maakt. Dat is geen querulant, en hem zo behandelen zou precies de stigmatisering zijn die dit stuk afwijst. Voor dat middengebied is een procedurele regel nodig, geen gedragsregel (§6.2).

6. Behandelen onder articulatie-asymmetrie

Het bestrijden van de instroom levert weinig op (§5), maar de klacht ligt er nog steeds. De vraag verschuift daarom: niet hoe er minder tekst binnenkomt, maar welke inspanning een behoorlijke behandeling vergt van wat er binnenkomt. De organisatie hoeft schrijven niet weer duur te maken; zij kan voorkomen dat elke extra alinea automatisch extra werk oplevert.

6.1 Van tekstvolume naar behandelingsrelevantie

Het uitgangspunt:

De behandelinspanning volgt de behandelingsrelevantie van wat is aangevoerd, niet de hoeveelheid tekst waarin het is aangeboden.

Behandelingsrelevant is wat nodig is om vast te stellen waarover wordt geklaagd, de gedraging behoorlijk te beoordelen en de klacht begrijpelijk af te doen, niet wat de behandelaar interessant vindt. Een argument dat dragend kan zijn, mag dus niet buiten beschouwing blijven omdat het diep in een lang stuk staat. Behandelingsrelevantie is geen reden om minder zorgvuldig te lezen, maar een methode om na lezing te bepalen wat zelfstandige beoordeling verdient.

Horen en meewegen is daarbij niet hetzelfde als puntsgewijs antwoorden. De reflex om elke alinea, rechtsgrond en bron afzonderlijk te beantwoorden is begrijpelijk, maar geen voorschrift. Hoofdstuk 9 Awb vraagt om bevindingen, een oordeel en eventuele conclusies; geschilleninstanties werken met een eigen reglement, verzekeraars met een gedragscode. Geen van die kaders eist een antwoord per alinea. Bij een bezwaar ligt dat anders: daar bepalen de aangevoerde gronden mede de heroverweging (§1.1). De Nationale ombudsman verlangt dat blijkt dat het aangevoerde is gehoord en meegewogen, en dat de uitkomst met dragende argumenten wordt onderbouwd, wat iets anders is dan alles afzonderlijk weerleggen.

Dat puntsgewijs antwoorden geen voorschrift is, betekent nog niet dat de eigen organisatie het loslaat. Een klacht in juridische taal belandt vaak bij de juridische afdeling (§4.2), en die wil het antwoord dichttimmeren voor het geval de zaak bij een commissie, de ombudsman of de rechter terechtkomt. Die zorg is begrijpelijk, maar de conclusie klopt niet. Wie een klachtafhandeling toetst, kijkt of de gedraging behoorlijk is beoordeeld en of het oordeel dragend is gemotiveerd, niet of elk argument is weerlegd. Een zichtbare, gemotiveerde afbakening die de indiener heeft kunnen corrigeren, versterkt de verdedigbaarheid van de afhandeling. Zij laat zien welke onderdelen zijn onderkend en hoe de organisatie tot haar behandelobject is gekomen. Dat is vaak waardevoller dan het afzonderlijk weerleggen van argumenten die voor het oordeel niet relevant zijn.

Daaruit volgen twee werkregels:

1. **Afbakening ná lezing, niet negeren wegens omvang.**
   Wie alleen de eerste pagina leest, kan de kern van het ongenoegen missen. Eerst wordt het stuk als geheel gelezen; daarna wordt vastgesteld welke gedragingen, feiten en standpunten zelfstandig betekenis hebben.

2. **Controleer wat het oordeel kan veranderen.**
   Een niet-bestaande uitspraak die voor de beoordeling geen betekenis heeft, hoeft niet te worden weerlegd en mag evenmin als geldige bron in de afdoening worden overgenomen. Voor feitelijke beweringen geldt hetzelfde: verificatie is nodig waar een onjuistheid verschil kan maken, niet omdat iets in de klacht staat.

Hoe een klacht is opgesteld, verandert de inhoudelijke beoordeling niet: een klacht wordt niet minder serieus genomen omdat zij vermoedelijk met AI is geschreven. De behandelwijze mag wel verschillen, voor zover dat voortvloeit uit wat déze klacht vergt. Een stuk van dertig pagina's waaruit de kern niet valt af te leiden, kan aanleiding zijn eerst contact te zoeken. De aanleiding moet dus uit de behandelbehoefte komen, niet uit een vermoeden over de schrijver of diens hulpmiddel.

6.2 De vier V's als werkwijze

De vier verschijningsvormen uit §4 waren een diagnose. Bij elk ervan hoort een handeling. Daaraan gaat één stap vooraf: lezen, in twee rondes. Afbakening ná lezing betekent niet dat een stuk van veertig pagina's tweemaal integraal moet worden doorgewerkt. De eerste leesronde is snel en zoekt vijf dingen: welke gebeurtenissen worden beschreven, wie erbij betrokken waren, wanneer het gebeurde, wat de indiener wil, en of er rode vlaggen zijn. De tweede ronde gaat gericht terug naar de passages die zelfstandige beoordeling kunnen vragen. Een door de organisatie goedgekeurd model kan de eerste ronde voorbereiden door die gegevens eruit te lichten (§3.3), maar het vervangt het lezen niet: het geeft de behandelaar een kaart, geen oordeel.

Sommige onderdelen vragen altijd een eigen route, hoe ze ook zijn geformuleerd:

- een beschuldiging tegen een met naam genoemde medewerker, die recht heeft op wederhoor (§4.3);
- een schadeclaim of aansprakelijkstelling, die een eigen procedure kan vragen;
- signalen van nood, dreiging of onveiligheid;
- een verzoek met een eigen wettelijke termijn, zoals een inzageverzoek dat in een klacht is verstopt.

Wat geen eigen route vraagt, gaat door vier handelingen: één per verschijningsvorm.

Verschijningsvorm	Diagnosevraag	Handeling
Volume	Welke passages betreffen werkelijk verschillende gedragingen of gewenste uitkomsten?	Clusteren
Verjuridisering	Welke concrete gedraging en behoefte liggen achter de juridische kwalificaties?	Terugvertalen
Verificatie	Welke feitelijke of juridische beweringen kunnen het oordeel veranderen?	Selectief controleren
Vervreemding	Begrijp ik wat deze indiener zelf bedoelt en wil bereiken?	Terugleggen

1. Clusteren

Clusteren is meestal de eerste stap. Vijf alinea's kunnen vijf gedragingen beschrijven, maar ook vijf formuleringen van hetzelfde ongenoegen zijn. De toets is inhoudelijk, niet getalsmatig: welke onderdelen kunnen tot een zelfstandig oordeel leiden? Daarvoor geldt één beslisregel: onderdelen mogen samen als zij dezelfde gedraging én dezelfde feitelijke beoordeling betreffen. Een afzonderlijke gewenste uitkomst, een ander feitencomplex of een mogelijk zelfstandige aanspraak blijft apart zichtbaar.

Clusteren kan ook over klachten heen: waar veel indieners hetzelfde vragen, voorkomt een gebundeld antwoord op de website veel afzonderlijke correspondentie. Modelantwoorden op basis van geclusterde vragen zijn ook een veelgebruikt hulpmiddel.

2. Terugvertalen

Terugvertalen maakt de verjuridisering ongedaan. Welke gedraging zit er achter de juridische formuleringen? Niemand heeft mij teruggebeld; een medewerker liet mij niet uitspreken; ik heb schade en jullie willen die niet vergoeden. Die gedraging is het eerste aanknopingspunt; de juridische kwalificatie mag niet verhinderen dat zij wordt vastgesteld.

Bij een bezwaar is het behandelobject het besluit, en betekent terugvertalen vaststellen wat er volgens de indiener mis mee is (§4.2). In geen van beide gevallen is terugvertalen hetzelfde als de juridische kwalificatie wegstrepen: soms ís zij de kern.

3. Selectief controleren

Selectief controleren volgt daarop: eerst bepalen welke bewering voor het oordeel betekenis kan hebben. Jurisprudentie, maar ook feitelijke beweringen en vermeende toezeggingen. Schrijven is goedkoop; controleren blijft mensenwerk. Daarom volgt verificatie op de selectie van wat relevant is, niet andersom. Voor beweringen over wat een medewerker zei of deed, is de bron de indiener zelf: vraag na hoe het ging (§4.3).

4. Terugleggen

Terugleggen is het antwoord op vervreemding. Wat de indiener bedoelt, is niet altijd uit de tekst af te leiden; de kern moet dan bij hem worden teruggelegd. Die stap draagt bovendien de legitimiteit van clusteren en terugvertalen.
Wie dertig pagina's terugbrengt tot drie gedragingen, krijgt een voorspelbaar verwijt: je hebt het grootste deel van mijn klacht genegeerd. Maak de afbakening daarom zichtbaar en corrigeerbaar:

Wij hebben jouw klacht in haar geheel gelezen. Voor de beoordeling onderscheiden wij de volgende onderdelen [...]. Jouw overige argumenten en verwijzingen betrekken wij daarbij voor zover zij voor ons oordeel over deze onderdelen van betekenis zijn. Geeft deze afbakening jouw klacht niet juist weer, laat het ons dan weten.

Daarmee behandelt de organisatie niet minder, maar maakt zij eerst zichtbaar wat zij gaat behandelen.

Terugleggen kan schriftelijk, maar rechtstreeks contact in een vorm die bij de indiener past, niet noodzakelijk telefonisch, grijpt op meerdere V's tegelijk aan: het maakt duidelijk welke gedraging centraal staat, brengt kwalificaties terug tot het ongenoegen en voegt punten samen. Het kan ook laten blijken dat een bewering voor de indiener geen betekenis heeft, zodat controle overbodig wordt. En bij verharde feiten helpt het de verificatie: wie hoort hoe een gesprek volgens de indiener verliep, weet meer dan de klacht vertelt (§4.3). Respondenten uit het VvK-onderzoek noemen rechtstreeks contact herhaaldelijk als manier om door de juridische formulering heen weer bij de concrete klacht te komen.

6.3 Als het schuurt

De werkwijze gaat uit van een indiener die meewerkt. Twee situaties vragen meer: een indiener die met hoge verwachtingen het gesprek ingaat, en een indiener die op elk antwoord een nieuwe weerlegging stuurt.

Een indiener die van een AI-model heeft gehoord dat hem groot onrecht is aangedaan, gaat het gesprek met stellige verwachtingen in. Dat laatste is op zich niet nieuw. Nieuw is waar die overtuiging vandaan komt en hoe deze is gevormd: zij staat op papier, in een tekst die de behandelaar voor zich heeft, en de indiener heeft haar niet zelf opgebouwd. Dat biedt drie aangrijpingspunten.

1. **Begin bij gebeurtenis en gewenste uitkomst, niet bij de juridische formulering.** Vraag wat er volgens de indiener is gebeurd en wat hij met de klacht wil bereiken. Gebruik het gesprek om de brief te verduidelijken, niet om vast te stellen welke versie 'echt' van hem is (§4.4).

Spreek over de brief, niet over de persoon.
In jouw brief staat dat je recht heeft op schadevergoeding laat ruimte om daar afstand van te nemen zonder gezichtsverlies; *je stelt dat…* maakt het tot zijn standpunt. Tevens helpt dit bepalen of de formulering telt als zelfstandig ingenomen standpunt.

2. **Leg de uitkomst kort vast.**
Wie na het gesprek zijn zaak opnieuw aan een model voorlegt, krijgt opnieuw bevestiging. Een korte schriftelijke samenvatting van wat is besproken, geeft hem iets anders om van uit te gaan.

Het VvK-onderzoek laat zien dat deze stelligheid in hoge mate aanwezig is: 71% van de respondenten denkt dat klagers AI vooral als juridisch adviseur of expert gebruiken. Wanneer AI-informatie volgens de behandelaar onjuist is, ervaart 48% van alle respondenten dat de klager blijft twijfelen of dat overtuigen veel moeite kost of soms niet lukt; 42% kan dit niet beoordelen. Onder degenen die dat wel kunnen, geldt dit voor 84%.

Een reëel risico is dat de behandelaar vervolgens een tweede geschil begint: niet meer alleen over de oorspronkelijke klacht, maar ook over de vraag of de chatbot juridisch gelijk heeft. Dat is zelden nodig. Een onjuiste premisse die voor het oordeel van belang is, moet worden gecorrigeerd, maar het doel is niet dat de indiener erkent dat "AI fout zat". De vraag blijft wat voor de concrete gedraging en gewenste uitkomst relevant is. De grootste frustratie ontstaat volgens verschillende respondenten echter pas ná het eerste antwoord. Een behandelaar heeft een uitvoerige klacht zorgvuldig gelezen, bronnen gecontroleerd en een gemotiveerde reactie opgesteld. Die reactie gaat vervolgens de chatbot in en binnen minuten of uren ligt er een nieuwe brief, met nieuwe rechtsgronden, vragen en tegenwerpingen. Bij iedere volgende reactie kan hetzelfde gebeuren.

De begrijpelijke reflex is om ook die nieuwe brief weer volledig te beantwoorden. Daarmee kan juist de zorgvuldigheid van de behandelaar de grondstof worden voor de volgende ronde. Een vervolgbrief verdient daarom wel een nieuwe beoordeling, maar niet automatisch een nieuw juridisch debat. Vier regels begrenzen dat.

1. **Maak de afbakening eenmaal expliciet en geef een redelijke gelegenheid tot correctie.**
   Daarna geldt zij als uitgangspunt voor de verdere behandeling.

2. **Nieuwe informatie die het behandelobject of het oordeel kan veranderen, wordt verwerkt.**
   Herhaling, herformulering of nieuwe argumenten over hetzelfde reeds afgebakende punt leiden niet vanzelf tot een nieuwe behandelronde. Brengt een reactie nieuwe feiten of een nieuwe gedraging, dan wordt de zaak heropend of ontstaat een nieuwe klacht. Brengt zij nieuwe argumenten over dezelfde feiten, dan worden die meegewogen voor zover zij relevant zijn, zonder heropening.
3. **Na de afdoening is de volgende stap elders.**
   Verdere correspondentie over hetzelfde oordeel heropent de klacht niet. Procedures zoals beroep of bezwaar of een klacht bij een externe klachtbehandelaar zijn de aangewezen route als de klager zich niet kan verenigen met de afdoening.

4. **De grens ligt bij de inhoud, niet bij de herkomst.**
   Of een reactie door een model is geschreven, doet voor deze regels niet ter zake.

Een reactie kan dan zo worden beantwoord: *Wij hebben jouw reactie gelezen. Zij heeft betrekking op de onderdelen die wij behandelen en brengt geen nieuwe feiten aan. De afbakening blijft daarom ongewijzigd.* Een uitgewerkt voorbeeld van een dergelijke casus staat aan het einde van dit hoofdstuk.

6.4 De procedurele interventietoets

Wie het proces inricht, krijgt andere voorstellen dan de behandelaar: een woordlimiet, een verplicht formulier, een detector, mondelinge behandeling van vermoedelijk gegenereerde klachten. Of zo'n maatregel wenselijk is, hangt af van drie vragen.

Welke handeling moet door deze maatregel minder nodig zijn?	**Waarom rechtvaardigt deze aanleiding juist deze reactie?**	**Waar komt de last terecht? Is dat redelijk?**
Benoem het concrete werk dat de maatregel moet verminderen. Dat kan leestijd zijn, maar ook het reconstrueren van zelfstandige klachtonderdelen, het controleren van aangehaalde bronnen of het achterhalen van de gewenste uitkomst. Daarmee wordt de maatregel toetsbaar: als vooraf niet kan worden benoemd welk werk moet afnemen, kan achteraf ook niet worden vastgesteld of zij heeft gewerkt.	De aanleiding voor een maatregel moet inhoudelijk aansluiten bij de gekozen behandelhandeling. Een onduidelijke kern rechtvaardigt verduidelijking, herhaling rechtvaardigt clusteren en een mogelijk dragende bron rechtvaardigt controle. Drie niet-bestaande bronnen kunnen dus reden zijn voor extra broncontrole, maar niet voor afwijzing van de klacht. Als aanleiding en reactie niet op elkaar aansluiten, kan de interventie nog steeds bruikbaar zijn maar moet de trigger worden vervangen.	Een maatregel kan werk werkelijk verminderen, maar ook verschuiven naar de klager of een andere plek in de organisatie. Beoordeel daarom niet alleen de totale inspanning, maar ook wie het best in staat is de betreffende handeling te verrichten. De klager weet wat hem is overkomen en wat hij wil bereiken; de organisatie kent haar eigen processen, dossiers en toepasselijke normen.

1. **Voorbeeld: het gestructureerde formulier.**

Velden als *wat is er gebeurd, wanneer, door wie, wat wil je bereiken* laten de indiener ordenen voordat de klacht binnenkomt. Dat vermindert reconstructiewerk, meetbaar in minder tijd voor afbakening (vraag 1). De gevraagde gegevens zijn wat de behandelaar toch moet vaststellen, dus het formulier ordent, mits vrije tekst mogelijk blijft. Accepteert het alleen vooraf bepaalde categorieën, dan wordt ordenen selecteren (vraag 2). Het legt wel meer werk bij de indiener, maar dat is verdedigbaar voor informatie waarover hij zelf het best beschikt: wat er gebeurde en wat hij wil. Juridische kwalificaties en bewijsvereisten horen bij de organisatie (vraag 3).

2. **Voorbeeld: AI-detector met mondelinge behandeling.**

Stukken die een detector als AI aanmerkt, worden voortaan in een gesprek behandeld. Het gesprek zelf scoort goed op vraag 1: het vermindert Verjuridisering en Vervreemding. Maar de aanleiding, vermoed AI-gebruik, zegt niets over wat er beoordeeld moet worden (vraag 2), en de last komt terecht bij wie de detector ten onrechte aanmerkt: indieners met beperkte taalbeheersing (vraag 3). De uitkomst is niet afschaffen maar de aanleiding vervangen. Een gesprek op grond van *de kern valt niet betrouwbaar vast te stellen* doorstaat alle drie de vragen.

6.5 Van klachtbehandeling naar systeemontwerp

Tot dusver ging het om klachten die al zijn ingediend. De asymmetrie is ook eerder in de keten te beïnvloeden, zonder het indienen moeilijker te maken. Hierbij gelden drie ontwerpkeuzen die als waarborg moeten dienen.

1. Preventie

Wanneer meerdere klachten uit dezelfde uitvoeringsfout voortkomen, is de goedkoopste maatregel het wegnemen van die fout. Aan naming, blaming en claiming is daarom een vierde fase toegevoegd: preventie, waarin klachten worden geanalyseerd om structurele bronnen eerder zichtbaar te maken (Katsh, Schwartz-Maor & Rabinovich-Einy 2025). Geaggregeerde analyse van terugkerende klachtgronden is iets anders dan het profileren van indieners.

2. Assistentie

De organisatie kan ook helpen voordat er een klacht ligt. Dat kan in twee vormen, en die verschillen wezenlijk.

- De eerste is een gesprek. Wie zich niet gehoord voelt en terecht kan bij iemand die tijd heeft om te luisteren, dient vaak geen klacht meer in. Dat is geen belangenverstrengeling maar het oplossen van het probleem waar het ontstond en een medewerker met tijd voor een gesprek is vermoedelijk goedkoper dan een extra jurist.

- De tweede is een hulpmiddel om de klacht op te stellen: een invulhulp of een taalmodel dat helpt scherp te krijgen wat er is misgegaan en wat de indiener wil bereiken (Van Dam, Marseille & Modderman 2026). Dat grijpt in op het enige moment waarop de vier verschijningsvormen nog niet zijn ontstaan. Maar hier is de organisatie wél partij: wie het instrument levert waarmee de klacht tegen haarzelf wordt geformuleerd, bepaalt mede welke gronden in beeld komen en welke niet.

3. Ordenen

Het hulpmiddel mag voorstellen een klacht te splitsen omdat zij over twee gebeurtenissen gaat. Het mag niet een onderdeel weglaten omdat dat juridisch weinig kans lijkt te maken: dan beslist de organisatie via haar eigen hulpmiddel al over de klacht voordat die is ingediend. En de indiener moet altijd zelf tekst kunnen toevoegen en de samenvatting kunnen corrigeren. Het is dezelfde grens die geldt voor een model aan de behandelkant (§3.3)

Of zulke hulpmiddelen beter door de organisatie zelf, een branchevoorziening of een onafhankelijke ombudsfunctie worden aangeboden, is een institutionele vraag die afzonderlijk onderzoek verdient.

Voorbeeld: de klacht over het telefoontje

Bij de gemeente komt een brief van zes pagina's binnen. Een fragment:

Hierbij teken ik formeel klacht aan wegens schending van het zorgvuldigheidsbeginsel (art. 3:2 Awb), het vertrouwensbeginsel en mijn recht op een eerlijk proces (art. 6 EVRM). Op 12 maart jl. is mij toegezegd dat ik binnen twee werkdagen zou worden teruggebeld over mijn aanvraag voor een parkeervergunning. Conform vaste jurisprudentie (ECLI:NL:RVS:2019:1630) dient een bestuursorgaan zijn toezeggingen na te komen.

Toen ik op 18 maart zelf contact opnam met jouw klantcontactcentrum, heb ik ruim veertig minuten in de wacht gestaan, waarna de verbinding werd verbroken. Bij een tweede poging op 19 maart duurde het wachten opnieuw meer dan een half uur. Deze gang van zaken is naar mijn mening in strijd met het beginsel van fair play en met de verplichting van een bestuursorgaan om voor burgers in redelijkheid bereikbaar te zijn. Voor de aldus ontstane schade stel ik je bij deze aansprakelijk. Tot op heden heb ik bovendien geen enkele duidelijkheid ontvangen omtrent de status van mijn aanvraag, hetgeen tevens een schending oplevert van het motiveringsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel.

In jouw e-mail van 20 maart werd mij vervolgens meegedeeld dat "de aanvraag in behandeling is en ik geduld moet hebben". Deze bejegening acht ik onheus en neerbuigend, en in strijd met de gedragscode van jouw gemeente en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Het moge duidelijk zijn dat de gemeente in deze zaak herhaaldelijk tekort is geschoten. Ik behoud mij uitdrukkelijk het recht voor de zaak aan de rechter voor te leggen. Ik verzoek je op elk van de hierna genoemde veertien punten afzonderlijk en gemotiveerd te reageren. (...)

1. **Clusteren**

Van de veertien punten gaan er elf over hetzelfde, het uitgebleven telefoontje, telkens onder een ander beginsel. Twee gaan over de lange wachttijd toen hij daarna zelf belde, één over de toon van een e-mail. Dat zijn drie klachtonderdelen.

2. **Terugvertalen**

Schending van het zorgvuldigheidsbeginsel betekent: ik ben niet teruggebeld. Artikel 6 EVRM betekent: mijn aanvraag ligt stil en ik weet niet waarom.

3. **Selectief controleren**

Of de toezegging op 12 maart is gedaan, wordt nagegaan: daar hangt het oordeel van af. Of de aangehaalde uitspraak bestaat, niet: het oordeel verandert er niet door. Zij wordt ook niet overgenomen in de afdoening.

4. **Terugleggen**

De organisatie kan bijvoorbeeld als volgt reageren:

Wij hebben jouw klacht in haar geheel gelezen. Wij begrijpen haar als betrekking hebbend op drie punten: je bent niet teruggebeld over uw aanvraag, hoewel dat op 12 maart was toegezegd; je moest daarna lang wachten toen je zelf belde; en de toon van onze e-mail van 20 maart. Jouw overige argumenten betrekken wij daarbij voor zover zij voor ons oordeel over deze punten van betekenis zijn. Daarnaast stelt je de gemeente aansprakelijk voor schade. Dat verzoek nemen wij afzonderlijk in behandeling. Wij begrijpen verder dat je vooral wilt weten hoe het met jouw aanvraag staat. Klopt dit? Een medewerker belt je deze week om het met je door te nemen.

Uit veertien punten zijn drie gedragingen, een aansprakelijkstelling en één vraag geworden en de indiener kan zeggen of dat klopt.

7. Van analyse naar praktijk

Dat generatieve AI de manier verandert waarop klachten worden geformuleerd, wordt breed waargenomen. Veel minder duidelijk is wat dat in de dagelijkse behandeling precies kost. Drie dingen zijn daarvoor nodig: de praktijk systematisch meten, gevolgen meten zonder AI-gebruik te hoeven vaststellen, en interventies toetsen op het werk dat zij werkelijk besparen. Een deel daarvan kan een organisatie zelf, en §7.1 zet op een rij wat morgen al kan.

7.1 Wat je morgen kunt doen

Veel van de vragen hierboven kan een organisatie zelf beantwoorden, en een deel van het werk kan morgen al beginnen.

1. **Lees in twee rondes.**
   Begin niet met het beantwoorden van argumenten. Breng in een eerste, snelle leesronde in kaart welke gebeurtenissen worden beschreven, wie daarbij betrokken waren, wanneer zij plaatsvonden, wat de indiener wil bereiken en of er onderdelen zijn die een eigen route vragen. Ga daarna gericht terug naar de passages die voor een zelfstandige beoordeling relevant kunnen zijn. Een goedgekeurd intern hulpmiddel kan deze eerste ordening ondersteunen, maar niet bepalen wat wel of niet wordt behandeld (§3.3 en §6.2).

2. **Haal onderdelen met een eigen route eruit.**
   Een schadeclaim, een beschuldiging tegen een met naam genoemde medewerker, een signaal van nood of onveiligheid of een wettelijk verzoek met een eigen termijn kan niet zonder meer worden meegenomen in de gewone klachtbehandeling. Maak zulke onderdelen afzonderlijk zichtbaar en routeer ze waar nodig apart (§6.2).

3. **Bepaal het behandelobject en cluster wat werkelijk bij elkaar hoort.**
   Kijk niet naar het aantal alinea's, rechtsgronden of genummerde punten, maar naar wat zelfstandig moet worden beoordeeld. Bij klachtbehandeling is dat in beginsel de gedraging; in andere kaders kan het behandelobject anders zijn (§1.1). Onderdelen kunnen worden samengenomen als zij dezelfde gedraging én dezelfde relevante feitelijke beoordeling betreffen. Een andere gewenste uitkomst, een ander feitencomplex of een mogelijke zelfstandige aanspraak blijft apart zichtbaar.

4. **Vertaal juridische formuleringen terug naar wat voor de behandeling relevant is.**
   Vraag bij verwijzingen naar beginselen, grondrechten en jurisprudentie welke concrete gebeurtenis, beslissing, aanspraak of gewenste uitkomst daarachter ligt. Dat voorkomt dat juridische taal het behandelobject aan het zicht onttrekt. Terugvertalen betekent niet dat de juridische kwalificatie wordt geschrapt: als zij het oordeel kan veranderen, blijft zij zelfstandig relevant (§4.2 en §6.2).

5. **Controleer alleen wat het oordeel kan veranderen.**
   Vraag bij iedere feitelijke of juridische bewering wat er anders zou worden als zij juist of onjuist blijkt te zijn. Alleen dan is verificatie nodig. Een niet-bestaande uitspraak die voor het oordeel geen betekenis heeft, hoeft niet afzonderlijk te worden weerlegd en wordt uiteraard ook niet als geldige bron overgenomen. Bij stellige reconstructies van gesprekken of toezeggingen kan rechtstreeks contact met de indiener juist wél nodig zijn (§4.3 en §6.2).

6. **Maak de afbakening zichtbaar en corrigeerbaar.**
   Laat de indiener weten welke onderdelen je zelfstandig gaat behandelen en welke andere argumenten daarbij worden betrokken voor zover zij voor het oordeel van betekenis zijn. Nodig hem uit om aan te geven wanneer die afbakening zijn klacht niet goed weergeeft. Dat kan schriftelijk of in rechtstreeks contact, in een vorm die bij de indiener past. Het doel is niet vast te stellen welke woorden 'echt' van de indiener zijn, maar of de organisatie de gedraging, de behoefte en de gewenste uitkomst juist heeft begrepen en haar communicatie daarop kan afstemmen.

7. **Houd daarna vast aan de afbakening, maar niet blind.**
   Een nieuwe reactie wordt gelezen, maar leidt niet automatisch tot een nieuwe behandelronde. Herhaling, herformulering of nieuwe argumenten over een reeds afgebakend punt kunnen worden meegewogen zonder dat de behandeling opnieuw begint. Nieuwe informatie die het behandelobject of het oordeel kan veranderen, moet daarentegen wel worden verwerkt. Na de afdoening geldt vervolgens de vervolgroute die het toepasselijke kader biedt (§6.3). Daarbij helpt één eenvoudige regel: een nieuwe brief verdient een nieuwe beoordeling, niet automatisch een nieuwe behandelronde. Kijk steeds of er nieuwe feiten, een nieuwe gedraging, een nieuwe gewenste uitkomst of informatie die het eerdere oordeel kan veranderen in staat.

8. **Meet zowel werkbesparing als kwaliteit.**
   Houd per dossier bijvoorbeeld bij hoe omvangrijk de klacht en vervolgcorrespondentie zijn, hoeveel zelfstandig te behandelen onderdelen na afbakening overblijven, hoeveel tijd lezen, verduidelijken en controleren kost en hoeveel vervolgcontacten nodig zijn. Leg daarnaast vast hoe vaak een indiener de afbakening inhoudelijk corrigeert, hoe vaak daardoor een onderdeel wordt toegevoegd en hoe vaak achteraf blijkt dat iets relevants is gemist. Minder behandelpunten is op zichzelf geen kwaliteitsmaat.

9. **Bespreek ook de grens van zorgvuldigheid.**
   Uit de peiling spreekt niet alleen tijdsdruk, maar ook onzekerheid: behandelaars vragen zich af of zij ieder aangevoerd argument moeten beantwoorden en wanneer zij een schriftelijke discussie mogen beëindigen. Maak daarom binnen de organisatie expliciet dat behoorlijk behandelen niet hetzelfde is als onbeperkt repliceren. Een medewerker die na zorgvuldige afbakening en beoordeling naar de passende vervolgroute verwijst, moet erop kunnen vertrouwen dat de organisatie die keuze draagt.

10. **Maak de voorkant behulpzaam.**
    Niet alle behandelwerk hoeft achteraf te worden opgelost. Kijk of de intake burgers al helpt hun klacht te ordenen: wat is er gebeurd, wanneer, door wie en wat wilt je bereiken? Een goed formulier of een kort gesprek kan die informatie naar voren halen zonder juridische kennis te vragen of vrije tekst af te sluiten. Het doel is niet om klachten vóór indiening te selecteren, maar om de informatie te laten ontstaan die de behandelaar later toch nodig heeft (§6.4 en §6.5).

Laat ten slotte detectoren, meldplichten en generieke woordlimieten niet de standaardreactie worden. Zij beantwoorden de vraag wie of wat de tekst heeft geproduceerd, terwijl voor de behandeling telt wat het stuk vraagt van de organisatie. Nieuwe maatregelen kunnen beter worden getoetst op drie vragen: welk behandelwerk nemen zij weg, selecteren zij op iets dat voor de behandeling relevant is, en bij wie leggen zij de resterende last (§6.4).

Voor de klacht waarmee dit stuk begon, betekent dat concreet: niet veertien juridische punten afzonderlijk beantwoorden, maar drie gedragingen beoordelen, de aansprakelijkstelling afzonderlijk routeren en vaststellen dat de indiener daarnaast duidelijkheid over zijn aanvraag wil. De winst zit niet in minder zorgvuldig behandelen, maar in voorkomen dat iedere extra alinea automatisch een extra behandeltaak wordt.

7.2 Meet behandellast én kwaliteit

De verkennende peiling onder de leden van de Vereniging voor Klachtrecht laat zien dat professionals de vier verschijningsvormen uit §4 herkennen. In de vrije antwoorden keren onafhankelijk van elkaar dezelfde verschijnselen regelmatig terug: volume, juridisering, verificatiewerk, verlies van signalen over de klager en snel opeenvolgende vervolgcorrespondentie. De uitkomsten geven dan ook aanleiding tot nader onderzoek. De eerste stap is dossieronderzoek. Niet de vraag hoeveel klachten met ChatGPT zijn geschreven, maar welk werk binnenkomende klachten feitelijk van de organisatie vragen. De herkomst van een tekst is niet betrouwbaar uit de tekst zelf vast te stellen (§5.1), en dezelfde verschijnselen komen voor bij een advocatenbrief, een sjabloon van een belangenvereniging of een uitvoerig zelfgeschreven stuk. Voor het verbeteren van de behandeling is die herkomst bovendien niet nodig. Per dossier kan bijvoorbeeld worden vastgelegd:

- de omvang van de klacht en eventuele vervolgstukken, het aantal correspondentierrondes en de tijd tussen reacties;
- het aantal door de indiener afzonderlijk gepresenteerde klachtonderdelen en het aantal onderdelen dat na afbakening zelfstandige beoordeling vraagt;
- de tijd besteed aan lezen, afbakenen, verduidelijken, verifiëren en afdoen;
- het aantal relevante onjuiste of niet-bestaande verwijzingen en de tijd die aan controle daarvan is besteed;
- of rechtstreeks contact heeft plaatsgevonden en wat dit veranderde aan de afbakening, het begrip van de klacht of de gewenste uitkomst.

Daarbij moet onderscheid gemaakt worden tussen de complexiteit van de ingediende klacht en de inspanning die een behoorlijke behandeling daadwerkelijk vergt. Een klacht met twintig juridische argumenten kan na afbakening drie zelfstandig te beoordelen gedragingen bevatten. Omgekeerd kan een korte klacht veel reconstructie en verificatie vragen. Het verschil tussen het aantal gepresenteerde en het aantal zelfstandig te behandelen punten maakt zichtbaar hoeveel ordening nodig is, maar zegt op zichzelf niets over de tijd die daarmee wordt bespaard. Daarvoor moet ook de feitelijke behandeltijd worden gemeten.

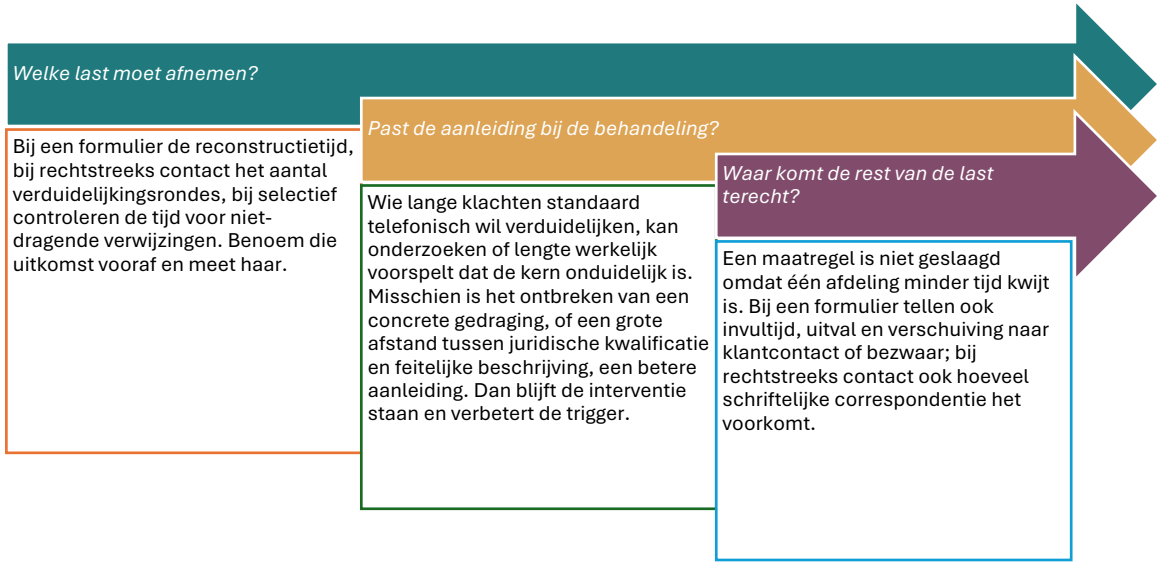
Minder behandelwerk is bovendien niet automatisch een betere behandeling. Een behandelaar kan tijd besparen door te ruim te clusteren of een relevant onderdeel over het hoofd te zien. Meet daarom ook hoe vaak indieners de voorgestelde afbakening inhoudelijk corrigeren, hoe vaak daardoor een zelfstandig klachtonderdeel wordt toegevoegd en hoe vaak achteraf, bij interne herbeoordeling, een klachtinstantie of de ombudsman, blijkt dat iets relevants buiten beschouwing is gebleven. Een steekproef waarin een tweede behandelaar dezelfde dossiers onafhankelijk beoordeelt, kan daarnaast zichtbaar maken hoe reproduceerbaar de afbakening is. Dat een indiener niet protesteert tegen de afbakening, bewijst immers nog niet dat deze volledig was.

Door deze gegevens over langere tijd te volgen, kan een organisatie vaststellen waar de behandellast zit en of een andere werkwijze die vermindert zonder kwaliteitsverlies. Daarbij moet rekening worden gehouden met verschillen tussen dossiers: een complexe klacht kost nu eenmaal meer tijd dan een eenvoudige. Wie bijvoorbeeld AI inzet om de eerste leesronde te ondersteunen, zou moeten onderzoeken of de lees- en afbakeningstijd daardoor daalt, terwijl het aantal gemiste relevante onderdelen gelijk blijft of afneemt. Dat meet de gevolgen en de effectiviteit van de behandeling, niet de articulatie-asymmetrie zelf. Dossieronderzoek maakt vooral zichtbaar hoe de lasten aan de ontvangende kant zich ontwikkelen.

Wie daarnaast wil vaststellen in hoeverre generatieve AI de oorzaak is van langere klachten of hogere behandeltijden, heeft ander onderzoek nodig. Dat kan bijvoorbeeld met vrijwillige opgave van AI-gebruik of een experimentele opzet waarin vergelijkbare klachten met en zonder AI-ondersteuning worden opgesteld. Zonder zo'n onafhankelijke vaststelling van AI-gebruik kan een ontwikkeling in de behandellast niet aan AI worden toegeschreven.

7.3 Onderzoek welke interventies werken

De maatregelen uit §6 lenen zich voor relatief eenvoudig praktijkonderzoek. Daarbij kan de driestappentoets uit §6.4 meteen als onderzoeksontwerp dienen.



Een gefaseerde invoering, vergelijkbare dossiers een periode via twee routes, met vooraf bepaalde uitkomstmaten, laat al zien of een maatregel werk wegneemt of alleen verplaatst.

7.4 Wat we nog niet weten

Dit stuk steunt op enkele mechanismen die aannemelijk zijn, maar nog nauwelijks rechtstreeks zijn onderzocht.

- **Gehoord willen worden.**

  Indieners die zich onvoldoende gehoord voelen, kiezen juridische taal omdat zij verwachten zo serieuzer te worden genomen (§1.3). Bestaand onderzoek ondersteunt de afzonderlijke schakels, niet de keten als geheel.

- **AI als autoriteit.**

  De peiling laat zien dat veel behandelaars denken dat klagers AI niet alleen als schrijfhulp maar als juridisch adviseur of expert gebruiken, terwijl correctie van AI-informatie geregeld op weerstand stuit. Nader onderzoek moet uitwijzen of het raadplegen van een taalmodel daadwerkelijk leidt tot meer vertrouwen in de eigen juridische positie, hogere verwachtingen van de procedure of minder bereidheid tot informele oplossing en onder welke omstandigheden dat effect optreedt.

- **De neiging van het model.**

  Neigen taalmodellen bij een opdracht als *maak dit sterker* vanzelf naar juridische formuleringen, en is die neiging groter bij modellen die zijn gevormd door een Amerikaanse claimcultuur? Dat is goedkoop te onderzoeken: leg hetzelfde ongenoegen met verschillende opdrachten aan verschillende modellen voor, met Amerikaanse en Europese oorsprong, en tel de juridische kwalificaties en verwijzingen in de uitkomst.

- **De juridiseringslus.**

  Juridische taal in een klacht kan ertoe leiden dat de organisatie haar als juridisch risico behandelt, formeler reageert en daarmee verdere juridisering uitlokt (§4.2). Dat is in dossiers te volgen: welke kenmerken van een klacht hangen samen met doorzending naar een juridische afdeling, het uitblijven van contact en meer vervolgcorrespondentie?

- **De replieklus.**

  De vrije antwoorden suggereren dat generatieve AI niet alleen de eerste klacht uitbreidt, maar ook de marginale kosten van iedere volgende reactie verlaagt. Respondenten beschrijven een zorgvuldig antwoord dat binnen korte tijd terugkomt als een nieuwe uitvoerige weerlegging. Te onderzoeken valt of AI daardoor het aantal rondes en het tempo van correspondentie verhoogt, en vooral hoeveel inhoudelijk nieuwe informatie iedere ronde nog toevoegt.

- **De polish penalty.**
  Wordt dezelfde klacht anders behandeld wanneer zij in eenvoudige eigen woorden wordt aangeboden dan wanneer een taalmodel haar omzet in professioneel-juridische taal? Te meten valt bijvoorbeeld of behandelaars vaker rechtstreeks contact opnemen, de klacht vaker naar Legal doorzetten, meer bronnen controleren en formeler antwoorden.

- **Representatieve ontkoppeling.**
  De peiling bevat duidelijke praktijksignalen dat behandelaars minder goed uit een AI-ondersteunde brief kunnen afleiden wat iemand begrijpt, bedoelt en wil. Daarmee is de praktische relevantie aannemelijker geworden, maar het causale mechanisme nog niet vastgesteld. Experimenteel kan worden vergeleken wat onafhankelijke behandelaars afleiden uit een oorspronkelijk verhaal en uit verschillende AI-bewerkingen daarvan: taalniveau, gewenste uitkomst, emotionele toestand en de vraag welke onderdelen volgens hen voor de indiener werkelijk belangrijk zijn.

Daarnaast ligt er de institutionele vraag uit §6.5: wie kan een hulpmiddel bij het opstellen van klachten het best aanbieden? De organisatie zelf, een branchevoorziening of een onafhankelijke instantie?

Deze lijnen gaan verder dan de vraag hoeveel AI in klachten zit. Zij richten zich op wat voor klachtbehandeling ertoe doet: wat er verandert op de weg van ongenoegen naar klacht, wat dat met de organisatie doet, en welke interventies de aansluiting herstellen zonder de toegang opnieuw te beperken.

Over dit rapport

Klachtbehandelaars zien het steeds vaker: klachten die langer zijn, juridischer geformuleerd, vol verwijzingen naar beginselen en uitspraken en soms naar uitspraken die niet bestaan. Wat in het publieke debat *AI-slop* heet, is voor de behandelaar vooral extra werk: meer lezen, meer uitzoeken wat iemand bedoelt, meer controleren.

Dit rapport biedt een manier om dat te begrijpen en ermee om te gaan. Het laat zien waarom het verschijnsel ontstaat, waarom de voor de hand liggende reacties detecteren, weren, sanctioneren weinig opleveren, en wat wél werkt in de dagelijkse behandeling. Het is geschreven voor klachtbehandelaars, juristen en procesverantwoordelijken, bij de overheid en daarbuiten.

Het rapport is een uitwerking van een studiemiddag voor de Vereniging voor Klachtrecht op 17 november 2026. Het steunt op de beschikbare literatuur en op een verkennende peiling onder leden van de vereniging. Het is een werkdocument: de analyse is onderbouwd, maar veel is nog niet gemeten. Hoofdstuk 7 benoemt wat nog moet worden onderzocht en wat een organisatie morgen al kan doen.
Met dank aan Ninke van der Kooy en Bart van Manen voor hun kritische lezing, en aan de leden die de peiling invulden.

De auteur is mr.ir. Arnoud Engelfriet, gespecialiseerd in AI-governance en de AI-verordening. Hij onderzocht het gebruik van generatieve AI in de rechtspraak en schrijft en spreekt over de juridische en praktische gevolgen van AI voor organisaties. Als Chief Knowledge Officer van adviesbureau ICTRecht publiceert hij zeer regelmatig over deze en andere onderwerpen op het snijvlak van ict en recht, onder meer in de boeken *ICT & Recht, Wetwijs in de digital decade, AI & Algoritmen* en *De AI Act: Artikelsgewijs commentaar*. Daarnaast is hij docent aan de Vrije Universiteit. Hij is bereikbaar op a.engelfriet@ictrecht.nl.

ICTRecht verzorgt trainingen en werksessies over de werkwijze in dit rapport, afgestemd op de klachtpraktijk van de eigen organisatie. Meer weten? **contact@ictrecht.nl**.

Aangehaalde literatuur

- **Arbel, Y.A. (2025)**, 'Judicial Economy in the Age of AI', *University of Colorado Law Review* 96(2), p. 549-593.
- **Boonsuk, Y. (2026).** "When the Editor Detected AI - But the 'AI'Was Me": Algorithmic misjudgement and the crisis of authorship in TESOL publishing. *Journal of Second Language Writing*, *73*, 101335.
- **Bos, K. van den, L. van der Velden & E.A. Lind (2014)**, 'On the Role of Perceived Procedural Justice in Citizens' Reactions to Government Decisions and the Handling of Conflicts', *Utrecht Law Review* 10(4).
- **BZK (2010).** *Prettig contact met de overheid*, deel 5, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- **Cheng, M., Lee, C., Khadpe, P., Yu, S., Han, D., & Jurafsky, D. (2026).** Sycophantic AI decreases prosocial intentions and promotes dependence. *Science*, *391*(6792).
- **Cohen-Sasson, O. (2027),** 'Artificial Access to Justice: AI and the Surge in Pro Se Litigation', *Harvard Law & Policy Review*, 21(2).
- **Dam, R. van, B. Marseille & C. Modderman (2026).** 'Het gebruik van GenAI door burgers in bezwaarschriften: Een eerste verkenning', *Nederlands Juristenblad* 2026/187.
- **Duin, A. van & R. Rietveld (2025).** 'Generatieve AI en de civiele rechter: op weg naar verantwoord gebruik?', *Tijdschrift voor Constitutioneel Recht*, afl. 2, p. 40-48.
- **Engelfriet, A. (2026).** De synthetische deskundige: de rechterlijke toetsing van AI's gezagsclaim. *Nederlands Juristenblad* 2026/186.
- **Engstrom, N. F., & Caspi, A. (2026).** Opening the Courthouse Door-Or Just Lowering the Threshold?. *Jotwell: J. Things We Like*, 1.
- **Felstiner, W. L., Abel, R. L., & Sarat, A.** (1981). The emergence and transformation of disputes: Naming, blaming, claiming... *Law & Society Review*, *15*(3-4), 631-654.
- **Gotoman, J. E. J., Luna, H. L. T., Sangria, J. C. S., Santiago Jr, C. S., & Barbuco, D. D. (2025).** Accuracy and reliability of AI-generated text detection tools: A literature review. *American Journal of IR 4.0 and beyond*, *4*(1), 1-9.
- **Hancock, J.T., M. Naaman & K. Levy (2020)**, 'AI-Mediated Communication: Definition, Research Agenda, and Ethical Considerations', *Journal of Computer-Mediated Communication* 25(1), p. 89–100, doi 10.1093/jcmc/zmz022.
- **Haraway, W.M. III (2002)**, 'Rediscovering Process Values in Employee Grievance Procedures', *Administration & Society* 34(5).
- **Huang, H., T. Ma & J. Wu (2026)**, 'A Blessing or a Curse? Generative AI, Administrative Burdens, and Policy Alienation in Street-Level Bureaucracy', *Governance* 39(2), e70110.
- **Katsh, E., T. Schwartz-Maor & O. Rabinovich-Einy (2025)**, 'AI and the Future of Disputing: Naming, Blaming, Claiming, and Preventing', *Conflict Resolution Quarterly* 43.1, p. 79-89.

- **Kelemen, R.D. (2008)**, 'The Americanisation of European Law? Adversarial Legalism à la Européenne', *European Political Science* 7(1), p. 32–42.
- **Liang, W., M. Yuksekgonul, Y. Mao, E. Wu & J. Zou (2023)**, 'GPT Detectors Are Biased Against Non-Native English Writers', *Patterns* 4(7), 100779.
- **Lucci, E. (2026).** Watermarks are Not Verdicts: AI Provenance Marks, The EU AI Act, And Judicial Responsibility. SSRN 7382600.
- **Madsen, D.Ø. & R.W. Puyt (2025)**, 'The 7Vs of AI Slop: A Typology of Generative Waste', SSRN 5558018.
- **Meers, J. (2026)**, '"Chucking Their Stuff into ChatGPT and Hitting Send": AI Slop in the Administrative State', te verschijnen in *Journal of Law and Society*.
- **Moynihan, D., P. Herd & H. Harvey (2015)**, 'Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions', *JPART* 25(1), p. 43–69.
- **Nationale Ombudsman (2022),** *Zorgvuldig begrenzen: Aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag*, Den Haag.
- **Piedrahita, D. G., Banerjee, D., Blin, K., Cobben, P., Corsi, G., Huang, X. A., ... & Jin, Z. (2026).** *AI poses risks to democratic and social systems*. Working paper, https://zhijing-jin. com/d/2026-ai-risk.pdf.
- **Ranchordás, S. (2024)**, The invisible citizen in the digital state: administrative law meets digital constitutionalism. In *European Yearbook of Constitutional Law 2023: Constitutional Law in the Digital Era* (pp. 15-40). The Hague: TMC Asser Press.
- **Rhys, C. S., Benwell, B., Erofeeva, M., & Simmons, R. (2024).** Harnessing the power of language to enhance patient experience of the NHS complaint journey in Northern Ireland: a mixed-methods study. *Health and Social Care Delivery Research*, 12(33).
- **Schmitz, C., L. Hammond & A. Chan (2026)**, 'Characterizing Agentic Flooding of Government Services', arXiv:2608.16603; *Proceedings of the 9th AAAI Conference on AI, Ethics, and Society (te verschijnen)*. Preprint: arXiv:2608.16603.
- **Shah, A.V. & J.Y. Levy (2026)**, 'Access to Justice in the Age of AI: Evidence from U.S. Federal Courts', SSRN 6766859.
- **Shin, M., J. Kim & J. Shin (2026)**, 'The Adoption and Efficacy of Large Language Models in US Consumer Financial Complaints', *Nature Human Behaviour* 10(4), p. 669–680.
- **Singh, J., & Wilkes, R. E. (1996).** When consumers complain: A path analysis of the key antecedents of consumer complaint response estimates. *Journal of the Academy of Marketing science*, *24*(4), p. 350-365.
- **Schneiders, E., Seabrooke, T., Krook, J., Hyde, R., Leesakul, N., Clos, J., & Fischer, J. E. (2025).** Objection overruled! Lay people can distinguish large language models from lawyers, but still favour advice from an LLM. In *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-14).

- **Sourati, Z., F. Karimi-Malekabadi, M. Ozcan, C. McDaniel, A. Ziabari, J. Trager, A.N. Tak, M. Chen, F. Morstatter & M. Dehghani (2026)**, 'The Shrinking Landscape of Linguistic Diversity in the Age of Large Language Models', *Nature Human Behaviour,* p. 1-18.
- **Sun, Y., Liao, Y., & Ma, X. (2026).** Trusting AI to detect AI? A systematic evaluation of the reliability and robustness of current AIGC detection tools for student academic work. *Computers & Education*, 105616.
- **Winter, H. B., Middelkamp, A., & Herweijer, M. (2007).** *Klagen bij bestuursorganen: evaluatieonderzoek naar de klachtbehandeling door bestuursorganen*. Boom Juridische uitgevers.
- **WRR (2017)**, *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, WRR-rapport 97, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- **Zhang, Y., & Zhang, K. (2026).** Feeding negativity on social media: how compensating customers creates vicious cycles of complaint. *Journal of Research in Interactive Marketin*



Meer informatie of vragen?

Neem contact op via:

www.ictrecht.nl/ai-slop
a.engelfriet@ictrecht.nl / contact@ictrecht.nl
020 - 663 1941