

INHOUDSTAFEL

| | |
|--|----|
| Woord vooraf... | 3 |
| DEEL I | |
| De spelers en het veld | 21 |
| Hoofdstuk I | |
| Een verkenning van een diversiteit van relaties tussen spelers binnen een beleidscontext | 23 |
| 1. Burger | 23 |
| 1.1. Vanuit het woord 'burger' naar de verschillende burgerbegrippen | 24 |
| 1.1.1. Het woord 'burger' | 24 |
| 1.1.2. Burgerbegrippen | 24 |
| 1.2. De burger en zijn diverse rollen | 25 |
| 1.2.1. Het rolbegrip | 25 |
| 1.2.2. Burgerrollen | 29 |
| 1.3. Burgertypes | 65 |
| 1.4. Concepten van burgerschap | 68 |
| 1.4.1. Het liberaal-individualistische concept | 68 |
| 1.4.2. Het communautaristische concept | 69 |
| 1.4.3. Het republikeinse concept | 69 |
| 1.4.4. Vergelijking van de verschillende concepten | 70 |
| 1.4.4. Evaluatie | 70 |
| 1.4.5. Besluit: een schematische voorstelling | 71 |
| 2. Bestuur | 72 |
| 2.1. De betekenissen die schuilgaan achter het woord 'bestuur' | 72 |
| 2.2. De nadere invulling van het woord 'bestuur' vanuit een taalkundige analyse | 73 |
| 2.2.1. Bestuur als functie | 73 |
| 2.2.2. Bestuur als orgaan | 78 |

| | |
|---|-----|
| 2.3. Woorden die verwant zijn met het bestuursbegrip | 81 |
| 2.3.1. Het bestuursbegrip valt niet samen met het begrip 'publieke sector' | 81 |
| 2.3.2. Het begrip 'openbaar bestuur' | 81 |
| 2.3.3. De relatie tussen de begrippen | 82 |
| 2.4. Een bestuurskundige situering van het bestuur | 83 |
| 2.5. Op zoek naar criteria voor de invulling van 'bestuur' vanuit een juridische invalshoek | 83 |
| 2.5.1. Een veranderend overheidslandschap als moeilijkheidsfactor | 83 |
| 2.5.2. Het begrip 'administratieve overheid' | 86 |
| 2.5.3. Het begrip 'bestuursinstantie' | 98 |
| 2.5.4. Het begrip 'instantie' | 104 |
| 2.5.5. Het begrip 'bestuursinstelling' | 107 |
| 2.5.6. Het begrip 'overheidsinstantie' | 110 |
| 2.5.7. Bestuur als 'geheel van de diverse openbare diensten' | 111 |
| 2.5.8. Besluit | 120 |
| 2.6. Rollen van het bestuur en burgerrollen | 123 |
| 2.6.1. Rollen van het bestuur | 123 |
| 2.6.2. Burgerrollen koppelen aan bestuursrollen | 124 |
| 3. Beleid | 127 |
| 3.1. De omschrijving van het begrip 'beleid' | 127 |
| 3.2. De beleidscyclus | 130 |
| 3.2.1. Beleid gezien als een beleidscyclus | 130 |
| 3.2.2. Kritiek op het rationele fasemodel | 135 |
| 3.3. Een incrementele visie op beleid | 136 |

Hoofdstuk II

| | |
|---|-----|
| Een bestuurskundige benadering van de relatie tussen burger en bestuur | 139 |
| 1. Het politieke systeem | 140 |
| 2. De maatschappelijke omgeving | 141 |
| 3. Beleid en bestuur als een dynamische kringloop tussen overheid en omgeving | 142 |
| 4. De kwaliteit van het bestuur | 144 |
| 4.1. Definities en dimensies van kwaliteit | 145 |
| 4.1.1. Definities van kwaliteit | 145 |
| 4.1.2. Dimensies van kwaliteit | 148 |
| 4.2. Kwaliteitsnormen als kenmerken van goed bestuur of good governance | 151 |
| 4.3. Kwaliteitsniveaus | 153 |
| 4.3.1. Institutionele organisatie als macroniveau | 154 |

| | |
|--|-----|
| 4.3.2. Dienstverlening en beleidsvoering als mesoniveau | 158 |
| 4.3.3. Interne organisatie en management als microniveau | 160 |

DEEL II

| | |
|---|-----|
| Kernthema's over de verhouding tussen burger en bestuur | 169 |
|---|-----|

Hoofdstuk I

| | |
|---|-----|
| De legitimiteit van bestuur, bestuurders en het bestuurlijk optreden | 171 |
| 1. Inleiding | 171 |
| 2. Het begrip 'legitimiteit' en specifieke opvattingen over legitimiteit | 173 |
| 2.1. Van filosofisch naar sociaalwetenschappelijk begrip | 173 |
| 2.2. Legitimiteit volgens Rosenthal | 175 |
| 2.3. Van de tweedimensionale modellen van Scharpf en Goodin naar een driedimensionaal model | 177 |
| 2.3.1. Inputlegitimiteit | 180 |
| 2.3.2. Throughput of procedurele legitimiteit | 180 |
| 2.3.3. Outputlegitimiteit | 181 |
| 2.4. Van het tweedimensionale model van Beetham en Lord naar het driedimensionale model van Bursens | 181 |
| 2.4.1. Legitimiteit volgens Beetham en Lord | 181 |
| 2.4.2. Een geïntegreerde visie op legitimiteit volgens Bursens | 182 |
| 2.5. Een geïntegreerde visie op legitimiteit vanuit een beleidsanalytische benadering | 185 |
| 2.5.1. Perspectieven en logica's | 185 |
| 2.5.2. De vier vensters | 187 |
| 2.6. Het legitimiteitsmodel in de legitimiteitsmonitor | 189 |
| 2.6.1. Aspecten van legitimiteit | 189 |
| 2.6.2. Objecten van legitimiteit | 190 |
| 2.6.3. Facetten van legitimiteit | 192 |
| 2.7. Legitimiteit volgens Bokhorst | 192 |
| 2.7.1. Definitie | 192 |
| 2.7.2. Vier dimensies van legitimiteit | 193 |
| 2.8. Poging tot een eigen synthese | 195 |
| 2.8.1. Legitimiteit op verschillende niveaus | 195 |
| 2.8.2. Een benadering vanuit clusters | 195 |
| 2.8.3. Spanningsvelden binnen en tussen clusters | 200 |
| 3. Een legitimiteitscluster nader beschouwd: de democratische rechtsstaat | 203 |
| 3.1. De rechtsstaat | 203 |
| 3.1.1. Het rechtsstaatsbegrip | 204 |

| | |
|---|-----|
| 3.1.2. Twee onderscheiden tradities | 205 |
| 3.1.3. Twee verschijningsvormen van de rechtsstaat | 208 |
| 3.1.4. De gelaagdheid van het rechtsstaatsbegrip | 214 |
| 3.1.5. De operationalisering van het rechtsstaatsbegrip | 220 |
| 3.2. De democratie | 226 |
| 3.2.1. Algemene uitgangspunten | 226 |
| 3.2.2. Vier basismodellen van democratie volgens Hendriks | 233 |
| 3.2.3. Vier modellen van democratie volgens Della Porta | 235 |
| 3.2.4. Volkssoevereiniteit versus nationale soevereiniteit | 236 |
| 3.2.5. Democratische bestuursmaatstaven | 239 |
| 3.2.6. De hedendaagse representatieve democratie onder druk | 242 |
| 3.3. De democratische rechtsstaat als resultante | 243 |
| 3.4. Opdracht | 243 |
| 4. Een legitimiteitscluster nader beschouwd: doelgerichtheid, doelmatigheid en doeltreffendheid van het overheidsoptreden | 244 |
| 4.1. De doelgerichtheid van het overheidsoptreden | 244 |
| 4.2. De doeltreffendheid van het bestuur en het bestuurlijk optreden | 243 |
| 4.3. De doelmatigheid van het bestuur en het bestuurlijke optreden | 244 |
| 4.4. De integratie van de doelgerichtheid, doeltreffendheid en doelmatigheid | 246 |
| 5. Legitimiteit en bestuurskundige kwaliteitsmaatstaven | 247 |
| 5.1. Bestuurskundige kwaliteitsmaatstaven | 247 |
| 5.2. Bestuurskundige kwaliteitsmaatstaven als spanningsvelden en als aanvullende maatstaven | 248 |
| 5.3. Openheid als voorbeeld van democratische kwaliteitsmaatstaf | 250 |
| 6. Legitimiteit meten: de legitimiteitsmonitor | 251 |
| 6.1. De uitwerking van indicatoren | 251 |
| 6.1.1. Mogelijke indicatoren van systeem-, actor- en beleidslegitimiteit | 252 |
| 6.1.2. Mogelijke indicatoren van input-, throughput- en outputlegitimiteit | 253 |
| 6.1.3. Van denkbare naar mogelijk bruikbare indicatoren | 253 |
| 6.2. De legitimiteitsmonitor in de praktijk | 253 |

| | |
|---|-----|
| 7. Legitimiteit en vertrouwen | 255 |
| 7.1. Determinerende factoren in het spanningsveld burger – bestuur | 256 |
| 7.1.1. De invloed van cyclische factoren op het vertrouwen in het bestuur en de bestuurders | 256 |
| 7.1.2. Nieuwe factoren die een invloed uitoefenen op het vertrouwen in het bestuur en de bestuurders | 258 |
| 7.2. Legitieme bestuurders of een legitiem bestuur? | 257 |
| 7.3. Vertrouwen in het democratische regime | 259 |
| 8. De relatie tussen de overheid, het bestuur en de burger in meervoudig perspectief | 260 |
| 8.1. Het perspectief van de beleidsvoering door de overheid | 261 |
| 8.2. Het perspectief van de dienstverlening door de overheid | 262 |
| 8.2.1. De dienstverlening door de overheid: het wegwerken van de intellectuele barrières voor een cliënt- of klantgerichte dienst- verlening | 262 |
| 8.2.2. De organisatie van de dienstverlening zelf: de burger vanuit organisatorisch en bedrijfs- matig perspectief en het wegwerken van de bureaucratische, organisatie- en schaalbarrières | 263 |
| 8.3. Het perspectief van het klachtenmanagement of het ombudsperspectief | 265 |
| 8.4. Het ethisch perspectief: het tegengaan van het oneigenlijke gebruik van de overheidsvoorzieningen of de burger vanuit ethisch perspectief | 267 |
| 9. Selectieve bibliografie | 268 |

HOOFDSTUK II

| | |
|--|-----|
| De relatie tussen bestuur en bestuurd vanuit het communicatiemodel | 283 |
| 1. Het communicatieschema als analysemodel voor de relatie tussen burger en bestuur | 283 |
| 1.1. Het communicatieschema | 283 |
| 1.2. De begrippen 'communicatie', 'informatie' en 'kennis' | 287 |
| 1.2.1. Het communicatiebegrip | 287 |
| 1.2.2. De centrale rol van informatie | 288 |
| 1.3. Het communicatieschema als analysemodel voor de relatie tussen burger en bestuur | 289 |
| 1.3.1. Het bestuur in het communicatieschema | 290 |
| 1.3.2. De burger in het communicatieschema | 292 |

| | |
|---|-----|
| 2. Overheidscommunicatie | 295 |
| 2.1. Omschrijving van het begrip | 295 |
| 2.1.1. Beleidscommunicatie | 296 |
| 2.1.2. Corporate communicatie | 301 |
| 2.2. Vormen van informatieverstrekking door de overheid | 301 |
| 2.2.1. Informatie- en communicatievormen | 301 |
| 2.2.2. Informatie- en communicatievormen die het over- brenge van objectieve boodschappen beogen | 304 |
| 2.2.3. Toepassing: soorten en vormen van gemeentelijke informatieverstrekking | 306 |
| 2.3. Normenkaders voor overheidscommunicatie | 309 |
| 2.3.1. Normen in het Vlaams openbaarheidsdecreet | 309 |
| 2.3.2. Het normenkader voor de Vlaamse overheidscommunicatie uitgewerkt door de Expertcommissie voor overheids- communicatie | 317 |
| 2.4. De specifieke communicatiediensten en -ambtenaren als spil voor overheidscommunicatie | 326 |
| 2.4.1. De federale wetgeving als voorbeeld | 327 |
| 2.4.2. Van informatie- naar voorlichtings- naar communicatieambtenaren in Vlaanderen | 328 |
| 2.5. Een beeld van het Vlaamse communicatiebeleid | 330 |
| 3. Het spreekrecht van de ambtenaren | 332 |
| 3.1. Het principe: spreekrecht | 332 |
| 3.1.1. De erkenning van het spreekrecht | 332 |
| 3.1.2. Verantwoording voor het spreekrecht | 333 |
| 3.2. Bepkeringen aan het spreekrecht | 334 |
| 3.3. De loyauteitsplicht als begrenzing van het spreekrecht | 334 |
| 3.4. De gereserveerdheid als begrenzing van het spreekrecht | 336 |
| 3.5. Het situationele karakter van het spreekrecht | 338 |
| 4. Selectieve bibliografie | 338 |

HOOFDSTUK III

De herijking van de relatie tussen burger en bestuur vanuit veranderingsprocessen

| | |
|--|-----|
| 1. Veranderingsprocessen in veelvoud | 345 |
| 1.1. De maakbare samenleving | 345 |
| 1.2. Van verzorgings- naar versoberingsstaat | 346 |
| 1.2.1. De verzorgingsstaat ter discussie | 347 |
| 1.2.2. Beleidsevaluatie als instrument voor veranderingsprocessen | 347 |
| 1.3. Naar een participatiesamenleving? | 347 |
| | 350 |

| | |
|---|-----|
| 1.4. De noodzaak van veranderingsprocessen op grond van de 'Public Choice' en de 'Principal-Agent'-benaderingen van het politiek-bestuurlijk bestel | 351 |
| 1.4.1. Public choice | 352 |
| 1.4.2. Principal-agent-benaderingen | 354 |
| 1.5. Veranderingsstrategieën | 355 |
| 1.5.1. De versoberingsstaat | 356 |
| 1.5.2. Kwaliteitszorg en prestatiegerichtheid | 357 |
| 1.5.3. Politieke en bestuurlijke vernieuwingen | 359 |
| 2. Bestuurlijke vernieuwingen in de relatie tussen burger en bestuur | 360 |
| 2.1. De afbouw van traditionele overheidsprivileges en nieuwe verplichtingen | 360 |
| 2.2. Nieuwe vormen van sturing | 362 |
| 3. Een verschuiving van paradigma's: van beleidsuitvoeringsdenken naar klantdenken | 364 |
| 3.1. Beleidsuitvoeringsdenken en klantdenken als bestuurlijke paradigma's | 364 |
| 3.2. De bestuurlijke paradigma's vergeleken | 366 |
| 3.3. Dilemma's | 368 |

DEEL III

| | |
|--|-----|
| Vernieuwingen in de relatie tussen burger en bestuur onder de loep | 371 |
|--|-----|

HOOFDSTUK I

| | |
|---|-----|
| De transparantie van het bestuur en van het bestuurlijk optreden | 373 |
| 1. Transparantie van het overheidsoptreden | 373 |
| 1.1. Het begrip 'transparantie' | 373 |
| 1.1.1. Situering van het begrip | 374 |
| 1.1.2. Invulling van het transparantiebegrip | 376 |
| 1.2. Transparantie als empirisch verschijnsel | 382 |
| 1.3. Naar een herijking van het transparantiebegrip | 386 |
| 1.3.1. Transparantie als een feitelijke toestand | 386 |
| 1.3.2. Transparantie als een principe van goed bestuur | 386 |
| 1.3.3. Transparantie als een algemeen juridisch beginsel | 386 |
| 1.3.4. Transparantie als een ethische waarde en als aspect van integriteit | 387 |
| 1.3.5. Transparantie is geen doel op zichzelf | 387 |
| 2. De motiveringsverplichting | 387 |
| 2.1. De motiveringsverplichting geplaatst binnen een ruimere maatschappelijke en juridische context | 387 |
| 2.2. De motiveringsplicht als algemeen beginsel van behoorlijk bestuur | 388 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 2.3. | Naar een algemene formele motiveringsplicht voor individuele beslissingen met de wet van 29 juli 1992 | 390 |
| 2.3.1. | Doelstellingen | 391 |
| 2.3.2. | Personeel toepassingsgebied: administratieve overheid | 392 |
| 2.3.3. | Materieel toepassingsgebied: bestuurs-handelingen | 393 |
| 2.3.4. | De begunstigde van de motiveringsverplichting: de bestuurde of een ander bestuur | 394 |
| 2.3.5. | De vereiste draagwijdte van de motivering | 394 |
| 2.3.6. | Uitzonderingen | 396 |
| 2.3.7. | De formele motivering van beslissingen die bij geheime stemming zijn genomen | 395 |
| 2.3.8. | De formele motiveringswet als minimum-vereiste | 400 |
| 2.3.9. | De motiveringsplicht als substantiële vormvereiste | 400 |
| 2.4. | Van wettelijke verplichting naar een ongeschreven grondrecht | 401 |
| 2.4.1. | De aard van de formele motiveringsverplichting | 402 |
| 2.4.2. | De gevolgen van de erkenning van de formele motiveringsplicht als een ongeschreven grondrecht | 402 |
| 3. | Openbaarheid van bestuur | 404 |
| 3.1. | Openbaarheid op het snijpunt van democratie en rechtsstaat | 404 |
| 3.1.1. | Openbaarheid als kernelement van de wetgevende en rechtsprekende organen, maar afwezig bij de uitvoerende organen | 404 |
| 3.1.2. | De noodzaak en het belang van openbaarheid van bestuur | 408 |
| 3.1.3. | Openbaarheid van bestuur als juridisch verschijnsel | 414 |
| 3.2. | De uitbouw van de openbaarheidsregelgeving in België | 423 |
| 3.2.1. | De introductie van een algemene openbaarheidswetgeving in het Belgische recht | 423 |
| 3.2.2. | Nieuwe internationale ontwikkelingen en een nieuwe staatshervorming vormden de aanzet tot nieuwe regelgeving inzake toegang tot milieu-informatie en toegang tot bestuursdocumenten in België | 428 |
| 3.3. | De grondwettelijke verankering van een recht van publieke toegang tot bestuursdocumenten en tot milieu-informatie | 432 |
| 3.3.1. | Artikel 32 van de Grondwet | 432 |

| | |
|---|-----|
| 3.3.2. Artikel 23, 4° van de Grondwet: indirecte grondslag voor een recht van toegang tot milieu-informatie | 443 |
| 3.4. Gemeenschappelijke kenmerken van de Belgische openbaarheidswetgeving | 448 |
| 3.4.1. Inhoud van het recht verbonden aan de openbaarheid van bestuur: recht op inzage, recht op uitleg, recht op kopie | 449 |
| 3.4.2. De explicitering van het materieel toepassingsgebied: bestuursdocument – milieu-informatie | 451 |
| 3.4.3. De explicitering van het personeel toepassingsgebied | 453 |
| 3.4.4. Een uitbreiding met actieve openbaarheid en een correctierecht | 454 |
| 3.4.5. De explicitering van procedureregels | 461 |
| 3.4.6. De explicitering van beperkingen op het fundamenteel recht van toegang | 465 |
| 3.4.7. Een recht waaraan beroepsmogelijkheden zijn verbonden | 470 |
| 3.4.8. Het gebruik van bestuursdocumenten | 470 |
| 3.4.9. Een evolutie naar steeds minder transparantie | 471 |
| 3.5. Beroepsmogelijkheden in de openbaarheidsregelgeving | 474 |
| 3.5.1. Verschillende modellen van administratief beroep | 474 |
| 3.5.2. De jurisdictionele beroepsprocedure | 476 |
| 4. Selectieve bibliografie | 478 |

HOOFDSTUK II

| | |
|---|-----|
| Kwaliteitsnormen voor het bestuurlijk optreden | 485 |
| 1. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur | 485 |
| 1.1. Inleiding | 485 |
| 1.2. Definitie | 486 |
| 1.3. Plaats in de normenhiërarchie | 487 |
| 1.4. Kenmerken | 487 |
| 1.5. Indeling van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur | 488 |
| 1.6. Processuele beginselen | 488 |
| 1.6.1. De hoorplicht | 488 |
| 1.6.2. De onpartijdigheid | 489 |
| 1.6.3. Fair play | 490 |
| 1.6.4. Zorgvuldigheid en behoorlijke belangenafweging | 490 |

| | |
|--|-----|
| 1.7. Inhoudelijke beginselen | 491 |
| 1.7.1. Het gelijkheidsbeginsel | 491 |
| 1.7.2. Rechtszekerheid en gewekte verwachtingen | 491 |
| 1.7.3. Het redelijkheidsbeginsel | 492 |
| 1.8. Een nuancering: de beginselen van behoorlijk burgerschap | 493 |
| 2. Beginselen van goed bestuur | 495 |
| 2.1. Algemeen | 495 |
| 2.2. Europese ontwikkelingen met betrekking tot de normen voor goed bestuurlijk handelen | 496 |
| 2.2.1. Een Code van goed administratief bestuur voor de instellingen van de Europese Unie | 496 |
| 2.2.2. Beginselen van goed bestuur in de Europese rechtspraak | 499 |
| 2.2.3. De Aanbeveling CM/Rec(2007)7 of the Committee of Ministers to member states on good administration van de Raad van Europa | 500 |
| 2.2.4. Vaststellingen | 501 |
| 2.3. Beginselen van goed bestuur in de lidstaten van de Europese Unie | 501 |
| 2.3.1. Vaststellingen | 501 |
| 2.3.2. De Nederlandse Code voor goed openbaar bestuur | 502 |
| 2.3.3. Beginselen van goed bestuur als een geheel van waarden | 504 |
| 3. De ombudsnormen | 508 |
| 3.1. Inleiding | 508 |
| 3.2. De complexe kwaliteitsinvulling van het ombudswerk | 510 |
| 3.3. De evolutie in de kwaliteitscriteria voor het beoordelen van het bestuurlijke handelen en de bestuurlijke werking door de ombudsdiensten zelf | 513 |
| 3.3.1. Inleiding | 513 |
| 3.3.2. De kwaliteitscriteria ontwikkeld door de federale Ombudsman | 514 |
| 3.3.3. De kwaliteitscriteria ontwikkeld door de Vlaamse Ombudsdienst | 539 |
| 3.3.4. Een vergelijking van de beoordelingsnormen van de federale Ombudsman en de Vlaamse Ombudsdienst | 553 |
| 3.3.5. De toetsingscriteria van de lokale ombudsdiensten van Antwerpen, Brugge, Gent en Mechelen | 562 |
| De toetsingscriteria van de ombudsvrouw van de stad Gent | 562 |

| | |
|-------------------------------------|-----|
| 3.4. Het belang van de ombudsnormen | 566 |
| 4. Selectieve bibliografie | 567 |

HOOFDSTUK III

| | |
|---|-----|
| Klachtenmanagement binnen het bestuur en de ombudsfunctie | 573 |
| 1. Traditionele vormen van bescherming tegen onrechtmatig en onbehoorlijk bestuur | 573 |
| 1.1. Politieke controle | 573 |
| 1.2. Bestuurlijke maatregelen | 574 |
| 1.3. Bestuurlijke beroepen | 575 |
| 1.4. Jurisdictionele controle | 575 |
| 1.5. Leemten in de geboden bescherming | 576 |
| 2. Klachten en de behandeling ervan door de overheid | 577 |
| 2.1. Het begrip 'klacht' | 577 |
| 2.1.1. De taalkundige betekenis van het woord 'klacht' | 578 |
| 2.1.2. De klacht als signaal binnen een bestuurlijke dienstverlenende context | 578 |
| 2.1.3. Het begrip 'klacht' binnen het administratief toezicht | 580 |
| 2.1.4. Het begrip 'klacht' binnen de context van controlediensten | 580 |
| 2.1.5. Het begrip 'klacht' binnen het strafrecht | 581 |
| 2.2. De klacht als signaal naast andere signalen | 582 |
| 2.2.1. Vragen om informatie, meldingen en suggesties | 582 |
| 2.2.2. Klachten en verzoekschriften | 582 |
| 2.3. Het belang van een klachtenbehandeling | 583 |
| 2.4. Het concept van lijnen in de klachtenbehandeling | 585 |
| 2.4.1. De lijnen in kaart gebracht | 585 |
| 2.4.2. Kritische bedenkingen bij het lijndenken | 586 |
| 2.5. Interne en externe klachtenbehandeling | 587 |
| 2.5.1. Het onderscheid in kaart gebracht | 587 |
| 2.5.2. Het onderscheid genuanceerd | 588 |
| 2.6. Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement | 588 |
| 2.6.1. Het onderscheid tussen klachtenbehandeling en klachtenmanagement | 588 |
| 2.6.2. Stappen van klachtenbehandeling en klachtenmanagement | 589 |
| 2.7. Interne klachtenbehandeling | 597 |
| 2.7.1. Klachtenbehandeling bij de federale overheidsdiensten | 599 |
| 2.7.2. Het Vlaamse klachtendecreet | 606 |
| 2.7.3. Een klachtenregeling in het Vlaamse provincie-, gemeente- en OCMW-decreet | 608 |

| | |
|--|-----|
| 3. De Ombudsfunctie | 611 |
| 3.1. Het ombudsinstituut in het algemeen | 611 |
| 3.1.1. Oorsprong van deze instelling | 611 |
| 3.1.2. Doelstellingen en vereisten | 613 |
| 3.1.3. Bevoegdheden | 614 |
| 3.1.4. Rolopvattingen | 615 |
| 3.1.5. Typologie van ombudsdiensten | 618 |
| 3.2. De publieke ombudsdiensten in België | 618 |
| 3.2.1. De ombud op federaal en gewestniveau | 619 |
| 3.2.2. Van ombud bij de autonome overheids- bedrijven naar sectorale ombudsdiensten | 627 |
| 3.2.3. De ombudsdienst pensioenen | 632 |
| 3.3. Een vergelijkende analyse | 633 |
| 3.3.1. Gemeenschappelijke kenmerken | 634 |
| 3.3.2. Differentiatie | 636 |
| 3.4. De meerwaarde van de ombudsfunctie | 648 |
| 3.4.1. Kwaliteitscriteria 645 | |
| 3.4.2. Preventieve werking van het klachtrecht en het opvolgen van klachten | 648 |
| 3.5. Knelpunten | 650 |
| 3.5.1. De ombudsinstelling als tweedelijns- klachteninstantie | 651 |
| 3.5.2. Het werkgebied van de ombudsinstanties | 652 |
| 3.5.3. De burgers in hun relatie tot de ombuds- mannen en -diensten | 655 |
| 3.6. Slotbeschouwingen | 658 |
| 4. Selectieve bibliografie | 661 |