

Verslag klachtenmanagement 2011

Vlaamse Landmaatschappij	Gulden Vlieslaan 72	1060 Brussel
Totaal aantal klachten		114
Ontvangen klachten		112
Geannuleerde klachten		2
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		
Minder dan 45 dagen		50
Meer dan 45 dagen		62
Gemiddelde		48
Aantal klachten volgens ontvankelijkheid		112
onontvankelijk		17
ontvankelijk		95
Aantal onontvankelijke klachten		17
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid		
Anoniem		2
Beleid en regelgeving		4
Geen belang		2
Jurisdictioneel beroep aanhangig		1
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend		3
VLM onbevoegd		5
Aantal ontvankelijke klachten		95
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid		
Deels gegrond		10
Gegrond		38

Ongegrond	47
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	48
Deels gegronde	10
Deels opgelost	1
Onopgelost	9
Gegronde	38
Deels opgelost	1
Onopgelost	14
Opgelost	23

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	57
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Efficiënte coördinatie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	37
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
Redelijke behandeltermijn	3
Vlotte bereikbaarheid	2

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)	57
Gegronde	44
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	30
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
Efficiënte coördinatie	1
Vlotte bereikbaarheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Deugdelijke correspondentie	6
Redelijke behandeltermijn	1
Deels gegronde	13

Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Redelijke behandeltermijn	2

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)	115
--	------------

Bezoek	4
Brief	28
E-mail - rechtstreeks	9
E-mail - world wide web	11
Fax	1
Telefoon	62

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	116
---	------------

Andere	4
Burger	104
Georganiseerd middenveld	1
Kabinet	3
Ombudsdienst	4

Indeling volgens inhoudelijke categorie

Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

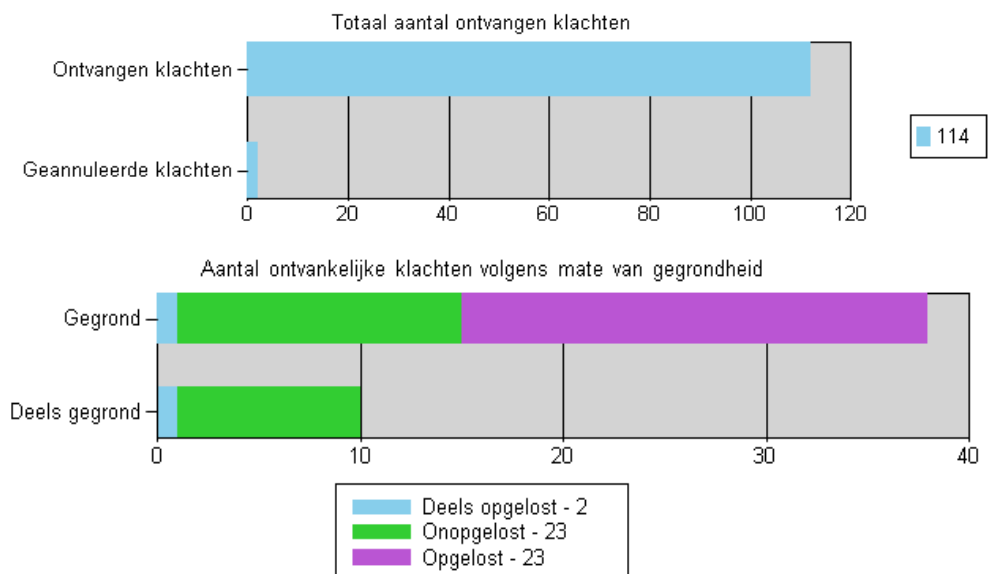
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)	95
---	-----------

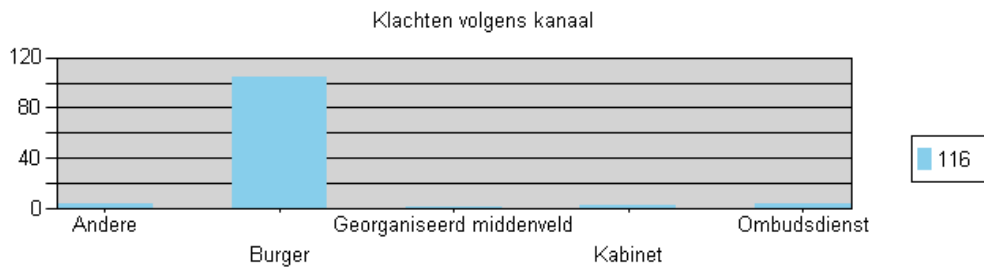
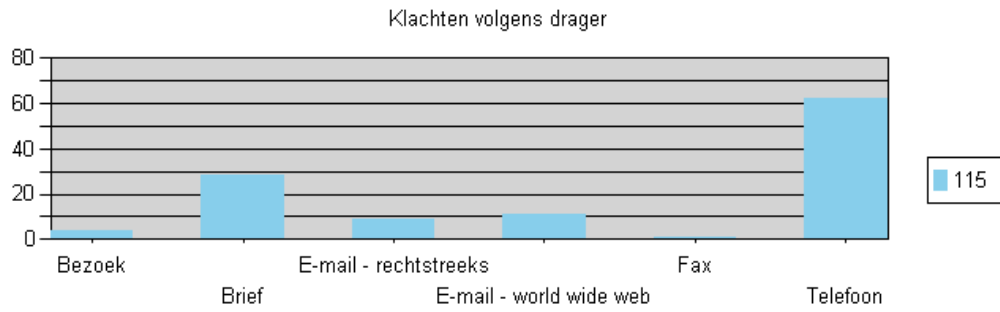
Algemeen - Algemene Diensten	1
Gegronde	1
Projectrealisatie - Landinrichting	1
Gegronde	1
Mestbank, Projectrealisatie - Grondenbank	1

Gegron	1	
Projectrealisatie - Natuurinrichting		2
Gegron	1	
Ongegron	1	
Projectrealisatie - Grondenbank		1
Ongegron	1	
Projectrealisatie - Ruilverkaveling		3
Ongegron	3	
Mestbank		73
Deels gegron	10	
Gegron	31	
Ongegron	32	
Platteland - Beheersovereenkomsten		12
Gegron	2	
Ongegron	10	
Mestbank, Platteland - Beheersovereenkomsten		1
Gegron	1	
		48
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		
Mestbank		41
Deels opgelost	2	
Onopgelost	22	
Opgelost	17	
Mestbank, Projectrealisatie - Grondenbank		1
Opgelost	1	
Platteland - Beheersovereenkomsten		2
Onopgelost	1	
Opgelost	1	
Algemeen - Algemene Diensten		1
Opgelost	1	
Mestbank, Platteland - Beheersovereenkomsten		1

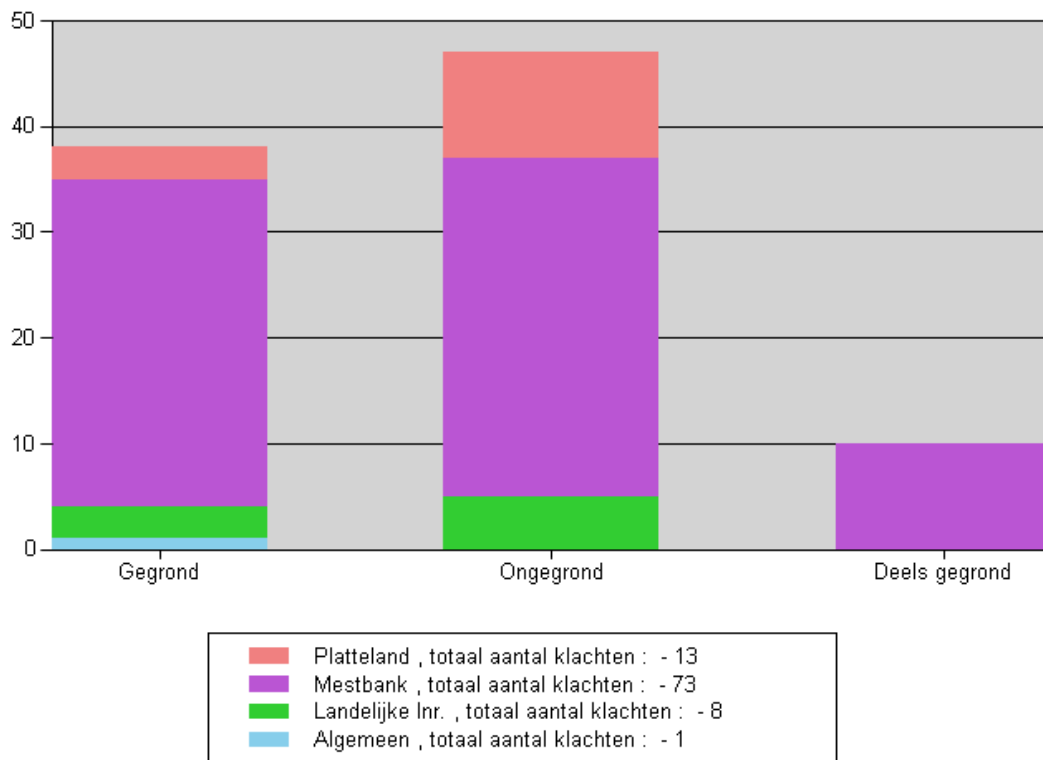
Opgelost	1	
Projectrealisatie - Landinrichting		1
Opgelost	1	
Projectrealisatie - Natuurinrichting		1
Opgelost	1	
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		59
Mestbank		51
Gegronnd		36
Efficiënte coördinatie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	25	
Deugdelijke correspondentie	6	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Vlotte bereikbaarheid	2	
Deels gegronnd		13
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7	
Actieve dienstverlening	1	
Deugdelijke correspondentie	3	
Redelijke behandeltermijn	2	
Ongegronnd		2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Mestbank, Projectrealisatie - Grondenbank		1
Gegronnd		1
Redelijke behandeltermijn	1	
Platteland - Beheersovereenkomsten		3

Gegrondd	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Projectrealisatie - Natuurinrichting	1
Gegrondd	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Projectrealisatie - Landinrichting	1
Gegrondd	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Algemeen - Algemene Diensten	1
Gegrondd	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Mestbank, Platteland - Beheersovereenkomsten	1
Gegrondd	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

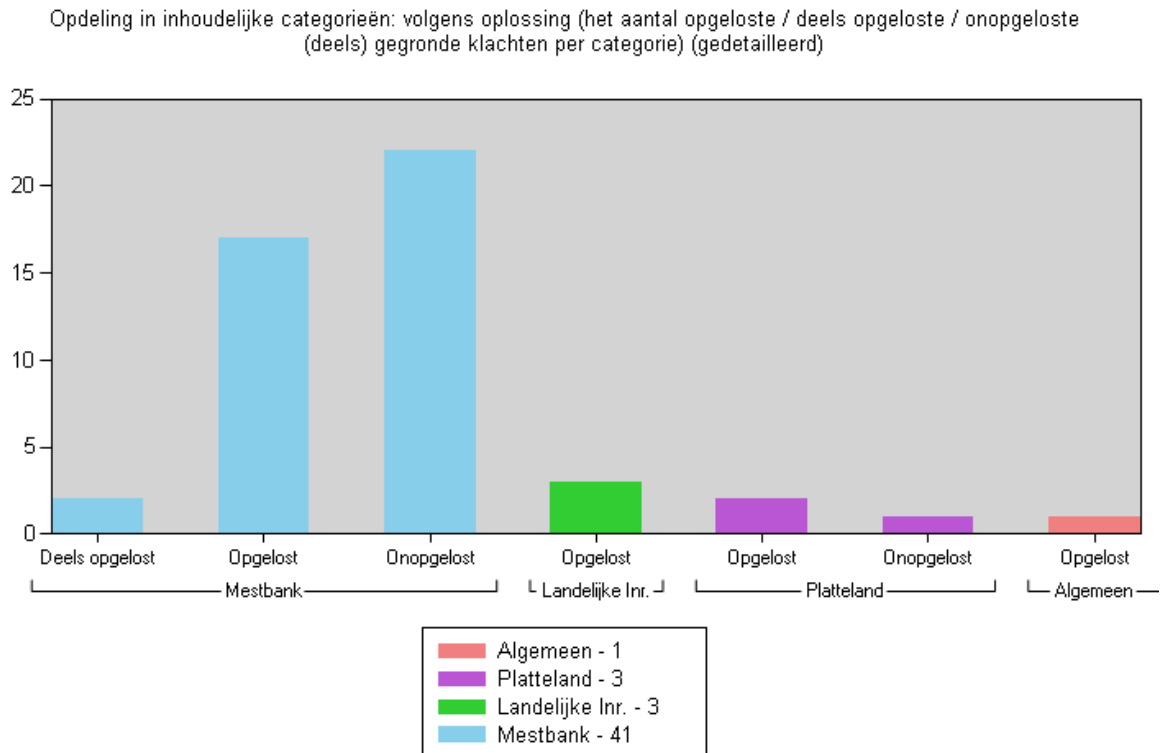
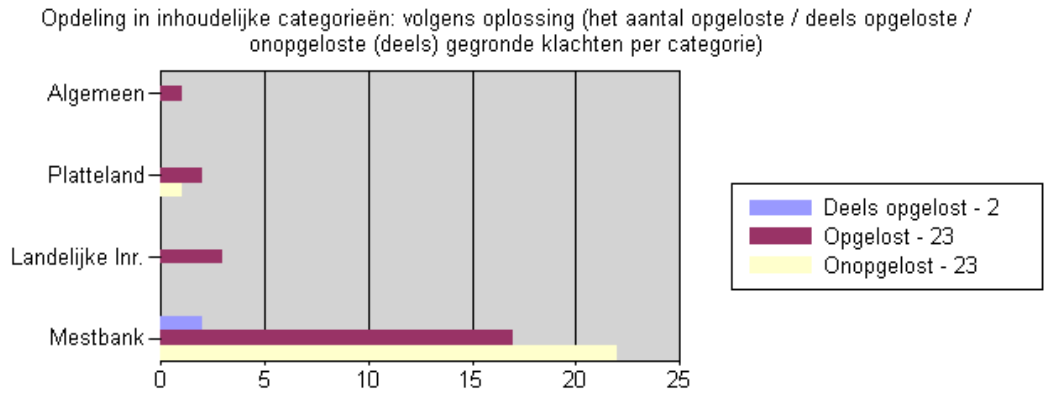




Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

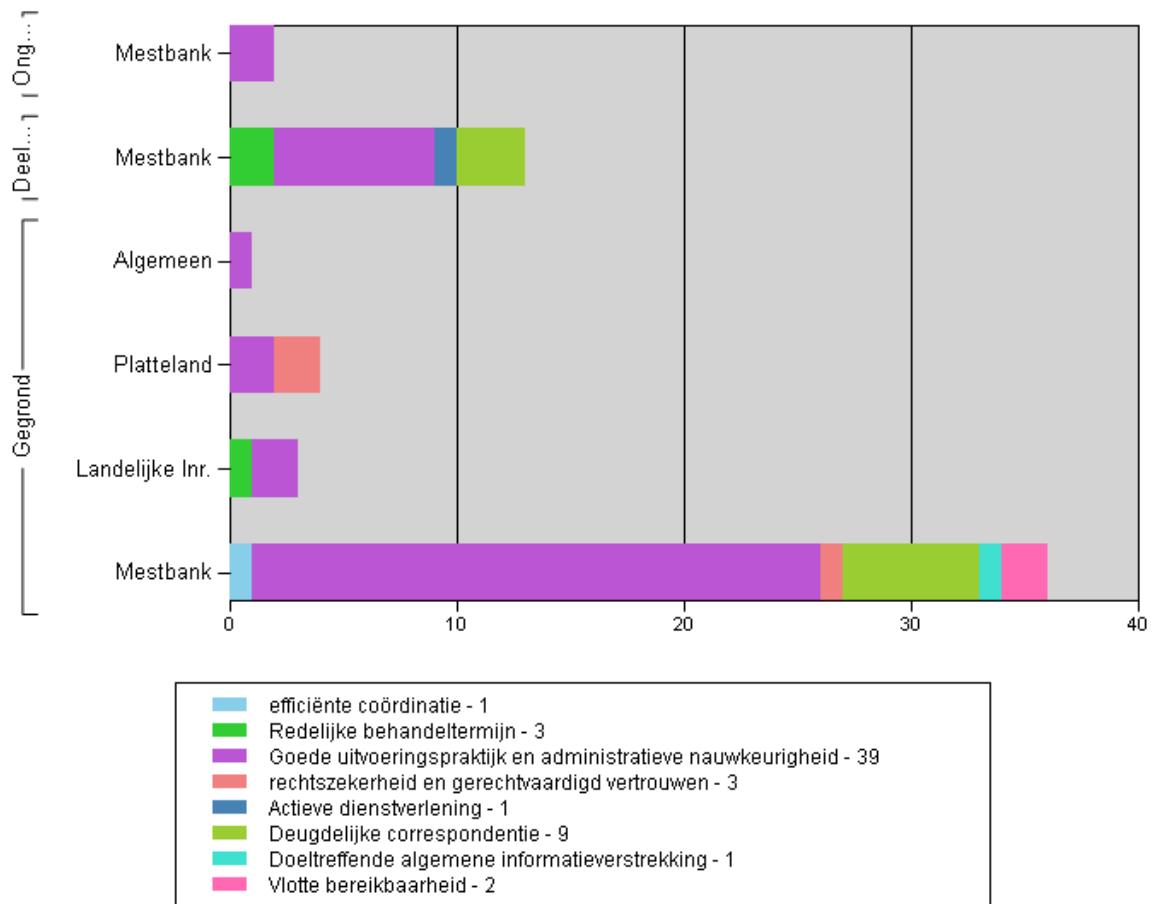


¹ Lees "Landelijke Inrichting" als "Projectrealisatie" op deze pagina



² Lees "Landelijke Inrichting" als "Projectrealisatie" op deze pagina

Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



³ Lees "Landelijke Inrichting" als "Projectrealisatie" op deze pagina

3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling ter harte genomen door het volgende klachtenteam :

Hilde Janssens, klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Veerle van de Keere klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Marina Arndt, Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clierieck klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de provinciale afdelingen en de centrale zetel.

Niettegenstaande de afwezigheid van twee klachtenbehandelaars werden de klachten toch volgens de klachtenprocedure probleemloos opgevolgd en behandeld dankzij bijkomende inspanningen van de andere klachtenbehandelaars. Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

Door een wijziging van het klachtendecreet wordt dit verslag voortaan opgenomen in een globaal jaarverslag van het beleidsdomein LNE waarvoor een aanspreekpunt werd aangewezen.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2011

In het totaal werden 114 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2011 tot 31 december 2011. Dit zijn 33 klachten meer dan vorig jaar (81 in totaal in 2010).

Via de gebruikers werden 2 klachten ingebracht in het klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars (zoals bv. vraag om info). Deze dossiers kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden in het systeem opgeslagen als “geannuleerde klachten”⁴.

Van de 112 klachten zijn 95 klachten ontvankelijk (62 in 2010). Bij de 17 onontvankelijke klachten zijn de redenen : “VLM niet bevoegd” (5), “beleid en regelgeving” (4), “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (3), “anoniem” (2), “geen belang” (2), “jurisdictioneel beroep

⁴ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

aanhangig" (1). In 2010 met 10 onontvankelijke klachten waren de uitschieters "beleid en regelgeving" (4), "VLM niet bevoegd" (3) en "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (2).

De termijn "minder dan 45 dagen" voor het behandelen van dossiers, is licht gedaald naar 50 t.o.v. 53 vorig jaar. De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2010 sterk gestegen naar 62 t.o.v. 19 in 2010. Het gemiddelde is dan ook gestegen naar 48 t.o.v. 38 vorig jaar.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid toont ongeveer evenveel gegronde als ongegronde klachten : 48 (deels) gegronde klachten t.o.v. 47 ongegronde klachten (totaal 95). In 2010 waren er meer ongegronde klachten (37) dan deels gegronde (13) en gegronde klachten (12) (25 in totaal).

De graad van oplossing bij de (deels) gegronde klachten (totaal 48) is als volgt : 23 bleven onopgelost, 23 klachten werden opgelost en 2 klachten werden deels opgelost. In 2010 bleven 7 klachten onopgelost, 18 klachten werden volledig of deels opgelost (waarvan 3 deels opgelost en 15 volledig opgelost).

De gegronde en deels gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De uitschieter is opnieuw de norm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" (37), gevolgd door "deugdelijke correspondentie" (9), "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen" (3), "redelijke behandeltermijn" (3), "vlotte bereikbaarheid" (2), "actieve dienstverlening" (1), "doeltreffende algemene informatieverstrekking" (1) en "efficiënte coördinatie" (1).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in de vorige jaren (2010 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 62 keer (28 keer in 2010). Als tweede drager volgt de brief (28 keer t.o.v. 25 keer in 2010), gevolgd door de e-mail (20 keer t.o.v. 22 keer in 2010). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde 4 keer, een lichte stijging, de fax werd slechts 1 keer gebruikt om een klacht in te dienen.

Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 104 van de 116 (t.o.v. 57 van de 74 in 2010) door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Uit de gegevens over de drager en het kanaal blijkt dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM en dat de burger rechtstreeks contact wenst met de diensten van de VLM. 4 klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse ombudsdienst (t.o.v. 9 in 2010), 3 klachten werden doorgestuurd door het Kabinet, 1 klacht werd ingediend door het georganiseerd middenveld (2 in 2010).

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat dit jaar vrijwel alle taken waarmee de VLM belast is, in de verdeling voorkomen. De klachten in verband met de beheersovereenkomsten worden ingedeeld onder de inhoudelijke categorie Platteland. Onder de categorie Projectrealisatie worden de klachten gegroepeerd inzake ruilverkaveling, natuurinrichting, grondenbank, landinrichting en een restcategorie "overige klachten".

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 95) handelt over de taken van de Mestbank (73 t.o.v. 37 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. het Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (12 t.o.v. 11 vorig jaar) en de klachten inzake

Projectrealisatie (7). 2 klachten vielen onder 2 inhoudelijke categorieën : 1 klacht valt zowel onder de inhoudelijke categorie Mestbank en Platteland (beheersovereenkomsten), de andere klacht valt onder de categorie Mestbank en Projectrealisatie (Grondenbank), deze klachten worden besproken onder het klachtenbeeld van de Mestbank. In de categorie “Algemene klachten” had 1 klacht betrekking op de Algemene Diensten, de drie andere klachten waren verder niet in te delen in een bepaalde categorie.

3.3. Klachtenbeeld Mestbank 2011

In totaal werden er 86 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank (waarvan 2 ook betrekking hadden op een andere afdeling). 11 van de 86 klachten waren onontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten werden er 33 als gegrond, 10 als deels gegrond en 32 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, is slechts één klacht wegens onbevoegdheid van de VLM vastgesteld. Daarnaast werden er 4 klachten onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Hoewel deze klachten in principe onontvankelijk zijn, wordt waar mogelijk de betrokkenen uitgelegd waarom een bepaalde beleidskeuze genomen is. Klachten over de regelgeving worden ook steeds doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

Voor het overige werden er ook klachten als onontvankelijk geklasseerd omdat de klager anoniem was (1), omdat de klager geen belang had bij de klacht (2), omdat er een juridische beroep aanhangig was (1) of omdat de klager nog niet alle administratieve beroepsprocedures heeft aangewend.

Van de 75 ontvankelijke klachten had de overgrote meerderheid (60 klachten) betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. In vergelijking met de 7 klachten die hieromtrent vorig jaar werden geregistreerd is dit een enorme stijging. Een deel van deze stijging is volgens de klachtenbehandelaars van de Mestbank te verklaren doordat binnen het mestbeleid aan de nitraatresidustaalnames een groter belang wordt gehecht. Zo werden in 2011 voor het eerst maatregelen opgelegd op basis van een te hoog nitraatresidu. Ook is in het nieuwe mestactieprogramma (dat loopt vanaf 1 januari 2011 tot en met 31 december 2014) een belangrijke rol weggelegd voor nitraatresidumetingen. De impact van een te hoog nitraatresidu is hierdoor hoger. Landbouwers zijn zich hiervan bewust, hetgeen resulteert in een meer aandachtige en kritische houding ten aanzien van de staalnames. Wat zich vertaalt in een hoger aantal klachten.

De sterke stijging van het aantal klachten rond nitraatresidu kan hierdoor echter niet volledig verklaard worden. De nitraatresiducampagne in 2011 kende namelijk een moeilijk verloop. Via een aantal klachten werden er opmerkingen gemaakt over de correctheid van de uitgevoerde staalname. Naar aanleiding van deze klachten heeft de Mestbank extra onaangekondigde controles van de staalnemers uitgevoerd. Hierbij werden een aantal tekortkomingen vastgesteld waardoor de kwaliteit van de staalnames die door een bepaalde groep van staalnemers waren uitgevoerd, onvoldoende kon gegarandeerd worden. Als gevolg hiervan werd beslist om de betrokken staalnemers te schorsen en de door hen uitgevoerde staalnames (ruim 1100 percelen) opnieuw te laten uitvoeren. Het heruitvoeren

van al deze staalnames heeft echter voor de nodige planningsproblemen gezorgd waardoor de communicatie naar de landbouwers toe niet steeds correct verliep.

Van de 60 ontvankelijke klachten rond nitraatresidu, waren er 34 gegrond of deels gegrond. De meeste klachten betreffende nitraatresidustaalname gaan over de communicatie met het laboratorium aangaande de datum of het tijdstip waarop de staalname zou gebeuren. De klachten hieromtrent zijn in veel gevallen gegrond wegens schending van de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" (bij 30 van de 34 gegronde nitraatresiduklachten werd ondermeer deze ombudsnorm weerhouden). Het Mestdecreet stelt echter expliciet dat problemen rond de verwittiging van de datum van staalname, de geldigheid van het genomen staal niet aantasten. Het is immers onmogelijk om tegen een redelijke kostprijs vanuit de overheid een sluitend systeem uit te bouwen om na te gaan of een verwittigingsbrief effectief is ontvangen, of een telefoongesprek effectief heeft plaatsgevonden. Bovendien is het voor een correct staal ook niet vereist dat de landbouwer bij de staalname aanwezig is. Wanneer het staal genomen is binnen de wettelijk vastgelegde staalnameperiode, op het juiste perceel en op de juiste manier, dan is het staal correct genomen, ongeacht of de betrokken landbouwer aanwezig was bij de staalname. De gegronde klachten rond communicatieproblemen over het tijdstip van staalname zijn dan ook veelal onopgelost.

De ongegronde klachten rond nitraatresidu zijn meer divers van aard. Een aantal van deze klachten heeft betrekking op de wijze waarop het staal genomen is of op de hoogte van het gemeten nitraatresidu. Ook zijn er een aantal klachten rond communicatieproblemen over het tijdstip van staalname als ongegrond gekwalificeerd, als bleek dat het laboratorium wel voldoende inspanningen had gedaan om de betrokken landbouwer te verwittigen.

In 2011 werden er ook 15 klachten aangaande de werking van de Mestbank ontvangen, die geen betrekking hadden op de nitraatresidustaalname. Deze overige ontvankelijke klachten waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen. Zo bijvoorbeeld waren er twee klachten die als gegrond werden beschouwd, wegens schending van de ombudsnorm "redelijke behandeltermijn". In het ene geval had de landbouwer een bezwaar ingediend tegen een te hoog nitraatresidu. Hoewel er geen formele bezwaarprocedure hiervoor voorzien was in het Mestdecreet heeft de betrokkene toch recht op een antwoord binnen een redelijke termijn. In een ander dossier sleepte een overdracht van nutriëntenemissierechten omwille van verschillende redenen, lang aan. In beide gevallen diende de klachtendienst vast te stellen dat om een correcte bejegening van de burger te bereiken, de betrokken dossiers binnen een kortere termijn hadden afgehandeld moeten worden.

Het zwaartepunt van de klachtenbehandeling in 2011, voor de klachten met betrekking tot de Mestbank, lag duidelijk bij de nitraatresidustaalnames. Zoals al hoger vermeld, werd tijdens de staalnamecampagne beslist om extra controles uit te voeren naar aanleiding van een aantal ontvangen klachten, hetgeen ondermeer leidde tot de schorsing van 2 staalnemers en het herbemonsteren van ongeveer 1100 percelen. De klachtenbehandelaars van de Mestbank hebben tijdens de campagne aan de medewerkers van de Mestbank gevraagd om klachten in verband met de staalname zo snel als mogelijk te registreren in het klachtensysteem zodat bij gegronde klachten er voor het einde van de periode van staalname nog een nieuwe staalname kon gebeuren indien dit nodig zou zijn. Ook werden naar aanleiding van de klachten rond nitraatresidu twee voorstellen tot verbetering aan de Mestbank overgemaakt, die meegenomen zullen worden bij de uitvoering van de

nitraatresiducampagne de volgende jaren. Voor het afhandelen van klachten rond nitraatresidu wordt ook vaak een reactie gevraagd van het betrokken laboratorium. De klachtenbehandelaars hebben in de mate van het mogelijke het afhandelen van hun klachten uitgesteld, tot op het moment dat de reactie van het betrokken laboratorium bekend was. Dit heeft er in een aantal gevallen toe geleid dat de voorziene antwoordtermijn van 45 dagen werd overschreden.

3.4. Klachtenbeeld Projectrealisatie 2011

In totaal werden 10 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan 3 klachten onontvankelijk en 7 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 5 klachten ongegrond en waren 2 klachten gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft werden de gegronde klachten opgelost.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot "*Projectrealisatie - ruilverkaveling*" werden 6 klachten ingediend. 3 klachten waren onontvankelijk, de andere 3 werden ontvankelijk maar ongegrond verklaard.

In de categorie "*Projectrealisatie - grondzaken*" werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de categorie "*Projectrealisatie - landinrichting*" werd 1 klacht ingediend. Deze klacht was ontvankelijk en gegrond.

Tenslotte werden in het kader van "*Projectrealisatie - natuurinrichting*" 2 klachten ingediend. 1 klacht was ontvankelijk en ongegrond. De andere klacht was ontvankelijk en gegrond.

De gegronde klacht inzake *landinrichting* betrof een klacht waarbij de tuinafsluiting van de betrokkene zou beschadigd zijn door werken die werden uitgevoerd door de VLM. Betrokkene zou meermaals aan de VLM gevraagd hebben om de afspanningen te herstellen. Deze klacht werd opgelost. De schade werd hersteld. De volgende ombudsnorm werd geschonden: "goede uitvoeringspraktijk". De schending ligt in het feit dat de schade niet binnen een redelijke termijn werd hersteld.

De gegronde klacht inzake *natuurinrichting* betrof een incident waarbij onbekenden het slot van een recent ingerichte vleermuizenschuilplaats in de bunker hadden verwijderd. Het slot werd onmiddellijk hersteld.

3.5. Klachtenbeeld Platteland - Beheersovereenkomsten 2011

In totaal werden 12 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten.

Deze 12 klachten waren allen ontvankelijk. 2 klachten waren gegrond. 2 ongegronde klachten werden vervolgens behandeld door de Vlaamse ombudsdienst. In deze 2 dossiers aanvaardde de Vlaamse ombudsdienst dat geen oplossing aan de verzoekers kon gegeven worden.

Bij een gegronde klacht liet verzoeker zijn aanvraag voor een beheersovereenkomst water invullen door de VLM. De VLM sloot vervolgens een beheersovereenkomst water voor 9,5 ha. Vervolgens stelde verzoeker vast dat op 2 percelen niet langer de beheersovereenkomst toegepast kan worden omdat deze percelen gelegen zijn binnen een uitbreidingszone van

een natuurreservaat. Doordat op 2 percelen de beheersovereenkomst niet meer toegepast kan worden, kan verzoeker niet op voldoende oppervlakte de overeenkomst toepassen. Hierdoor riskeert verzoeker een sanctie. Aangezien de aanvraag voor de beheersovereenkomst door de VLM werd ingevuld, is verzoeker van mening dat hij niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor het feit dat de beheersovereenkomst op te weinig oppervlakte toegepast kan worden. De klacht is gegrond aangezien de VLM geen beheersovereenkomst water had mogen sluiten voor een oppervlakte van 9,5 ha. De VLM had bij het invullen van de aanvraag moeten vaststellen dat op sommige percelen geen beheersovereenkomst water toegepast kan worden.

De volgende ombudsnormen werden geschonden: “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”, “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen”. De schending ligt in het feit dat ten eerste de VLM wist hoeveel oppervlakte in aanmerking kwam voor het sluiten van een beheersovereenkomst water. De VLM heeft van de gekende gegevens geen gebruik gemaakt en sloot een beheersovereenkomst voor een te hoge oppervlakte. Ten tweede liet de landbouwer zijn aanvraag voor de beheersovereenkomst water invullen door de VLM. De landbouwer mocht erop vertrouwen dat een beheersovereenkomst werd aangeboden voor de juiste oppervlakte. Deze klacht werd opgelost. De VLM heeft de vergissing rechtgezet en sloot een nieuwe beheersovereenkomst water voor een kleinere oppervlakte.

Bij de tweede gegronde klacht uitte betrokkene zijn ongenoegen over het feit dat de nitraatresiduwaarden die gelden bij een beheersovereenkomst water nog niet gekend zijn. Doordat de huidige nitraatresiduwaarde die geldt bij een beheersovereenkomst water in sommige gevallen niet langer lager is dan de nitraatresidurempelwaarde die geldt in uitvoering van het Mestdecreet, moet de nitraatresiduwaarde voor de beheersovereenkomst water in sommige gevallen worden verstrengd. De huidige Vlaamse regelgeving over de beheersovereenkomsten water moet daarom worden aangepast. De wijziging van de nitraatresiduwaarde voor de beheersovereenkomst water die Vlaanderen voorstelt, moet worden goedgekeurd door de Europese Commissie. Het voorstel van Vlaanderen werd op 31 augustus 2011 ingediend bij de Europese Commissie. Tot op heden heeft Vlaanderen nog geen goedkeuring ontvangen van de voorgestelde wijziging. Zolang deze goedkeuring ontbreekt, kan niet worden meegedeeld aan de landbouwers wat de definitieve nitraatresiduwaarde is die geldt bij een beheersovereenkomst water. De Europese Commissie kan immers het voorstel van Vlaanderen nog afkeuren. Deze klacht is gegrond en onopgelost. De VLM kan op dit moment nog niet medelen welke nitraatresiduwaarden gelden bij een beheersovereenkomst water. De volgende ombudsnorm werd geschonden: “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen”. De schending ligt in het feit dat de beheerders niet weten welke nitraatresiduwaarden gelden bij een beheersovereenkomst water. De geldende waarden moeten nog worden aangepast.

Naar aanleiding van een ongegronde klacht werd toch een voorstel van verbetering gedaan. Bij deze ongegronde klacht was betrokkene het niet eens met het feit dat er geen beheersovereenkomst water werd gesloten met startdatum 1 januari 2011. De VLM kan geen beheersovereenkomst met startdatum 1 januari 2011 sluiten omdat de betrokkene geen ondertekende beheersovereenkomst heeft overgemaakt aan de VLM. De betrokkene zegt dat hij de brief waarin wordt gevraagd om de ontwerpovereenkomsten ondertekend terug te bezorgen aan de VLM, niet heeft ontvangen. Er werden meerdere soortgelijke problemen gesignaleerd. In het najaar van 2010 bezorgde de VLM bij gewone brief de betrokkene twee exemplaren van de nieuwe beheersovereenkomst water. De VLM vroeg om

de twee exemplaren binnen 14 dagen ondertekend terug te sturen naar de VLM. Aangezien de VLM geen ondertekende beheersovereenkomst van de betrokkene ontving, trachtte de VLM de betrokkene telefonisch te bereiken. Dit zonder succes. De VLM kon geen beheersovereenkomst water sluiten omdat de VLM niet tijdig een beheersovereenkomst ontving die door betrokkene werd ondertekend. De Vlaamse regelgeving bepaalt dat de beheerder de ondertekende exemplaren van de beheersovereenkomst aan de VLM bezorgt voor de ingangsdatum van de beheersovereenkomst. Deze voorwaarde is voorgeschreven op straffe van verval. Het argument dat betrokkene de brief niet zou hebben ontvangen, biedt geen verantwoording om alsnog een beheersovereenkomst met startdatum 1 januari 2011 te sluiten. De regelgeving laat niet toe dat een beheersovereenkomst wordt gesloten na de startdatum van de overeenkomst. Bovendien blijkt uit het intern administratief systeem van de VLM over de opvolging van beheersovereenkomsten dat de brief in het najaar van 2010 werd afgedrukt en verstuurd. De VLM is daarom van mening dat de brief effectief aan betrokkene werd verstuurd. Wat er vervolgens met de brief gebeurde, kan de VLM niet nagaan.

Ondanks het feit dat de klacht ongegrond is, werd aan de afdeling Platteland gevraagd om een aangetekende herinneringsbrief te versturen als de betrokkene niet tijdig reageert. Dit om soortgelijke problemen in de toekomst te vermijden. De afdeling Platteland deelde reeds mee dat de werkwijze als volgt werd aangepast : als de landbouwer de ondertekende beheersovereenkomsten niet bezorgt aan de VLM binnen de vermelde termijn, dan zal de VLM de landbouwer telefonisch contacteren. Is de landbouwer telefonisch niet bereikbaar dan zal de VLM een aangetekende herinneringsbrief versturen. Deze werkwijze werd opgenomen in de instructies.

3.6. Algemene klachten 2011

3.6.1. Categorie Andere

Voor het overige waren er nog 3 klachten die niet vallen onder hoger vermelde inhoudelijke thema's. Deze klachten werden als onontvankelijk geregistreerd. 1 klacht was anoniem, voor de andere 2 klachten was de VLM onbevoegd. De VLM gaf verzoeker de juiste contactgegevens van de bevoegde overheidsdienst.

3.6.2. Categorie Algemene Diensten

1 klacht had betrekking op het tijdelijk niet werken van de projectendatabank op de portaalsite. De klacht was gegrond en de toegang werd hersteld.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator gaf een infosessie op 29 maart 2011 over het klachtenmanagement bij de VLM. Er werd een toelichting gegeven over het klachtendecreet & de klachtenprocedure VLM en een toelichting over het registratiesysteem van klachten bij de VLM. De doelgroep bestond in eerste instantie uit de nieuwe gebruikers van het klachtenbeheersysteem die niet of weinig vertrouwd zijn met het registreren van klachten en de klachtenprocedure binnen de VLM. De infosessie stond ook open voor de overige gebruikers die een opfrissing wensten over het klachtendecreet en het registratiesysteem.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling :

- de klachtencoördinator nam deel aan de werkvergadering met de Vlaamse ombudsman op 2 maart 2011 in het Vlaams Parlement over het beleidsplan van de Vlaamse ombudsman en een evaluatie van 10 jaar klachtendecreet;
- de klachtencoördinator nam deel aan een vergadering van het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 1 juni 2011 met als thema "10 jaar klachtendecreet. Klachten & kwaliteit". Er werd stil gestaan bij de werking van het klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid en de eigen organisatie. De centrale invalshoek was de vraag hoe een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling bijdraagt tot een kwaliteitsvolle Vlaamse overheid. De klachtencoördinator van de VLM gaf een toelichting over het klachtenmanagement bij de VLM;
- op 29 juni 2011 was het klachtenteam present op de voorstelling van het Jaarverslag 2010 en de Jaarbrochure 2010 van de Vlaamse ombudsman in het Vlaams Parlement;
- de klachtencoördinator nam deel aan een vergadering van het netwerk klachtenmanagement op 24 oktober 2011 met als thema "Klachtenbehandeling per beleidsdomein. Kan dat? Hoe?". Het klachtendecreet vraagt voortaan één klachtenrapport per beleidsdomein. Daarom heeft de Vlaamse ombudsdienst een centraal aanspreekpunt per beleidsdomein voorgesteld. Klachtenbehandeling per beleidsdomein is een hele uitdaging. Creëert dit de mogelijkheid om per beleidsdomein tot een gedeelde visie rond klachtenmanagement te komen ? Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming werkt reeds geruime tijd met een centrale klachtencoördinator. Deze klachtencoördinator gaf hierover toelichting.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Naar aanleiding van de infosessie klachtenmanagement bij de VLM in maart 2011 werd een handleiding uitgewerkt over de registratie van klachten bij de VLM. Ook werd de procedure inzake klachtenmanagement bij de VLM geactualiseerd en op het intranet ter beschikking van de personeelsleden gezet.