

# Verslag klachtenmanagement 2014

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan  
72

1060 Brussel

<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>33</b>
Ontvangen klachten	33

<b>Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord</b>	
Minder dan 45 dagen	23
Meer dan 45 dagen	10

<b>Gemiddelde</b>	<b>45</b>
-------------------	-----------

<b>Aantal klachten volgens ontvankelijkheid</b>	
onontvankelijk	9
ontvankelijk	24

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>	<b>9</b>
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	
Beleid en regelgeving	5
Meer dan een jaar voor indiening	2
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
VLM onbevoegd	2

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	<b>24</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</b>	
Gegrond	4
Ongegrond	20

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>		<b>4</b>
Gegrond		4
Onopgelost	1	
Opgelost	3	

<b>Volledige lijst toegepaste ombudsnormen</b>	<b>6</b>
Andere	1
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1

<b>Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)</b>	<b>6</b>
<b>Gegronde</b>	<b>6</b>
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Correcte bejegening	1
Andere	1
Deugdelijke correspondentie	1

<b>Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)</b>	<b>35</b>
Andere	2
Brief	4
E-mail - rechtstreeks	9
E-mail - world wide web	9
Telefoon	11

<b>Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)</b>	<b>35</b>
Andere	4
Burger	29
Georganiseerd middenveld	1
Kabinet	1

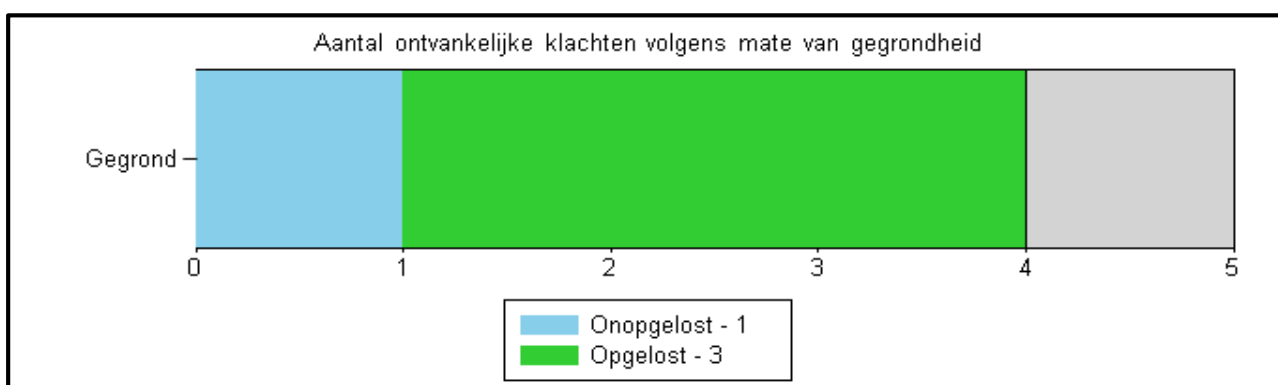
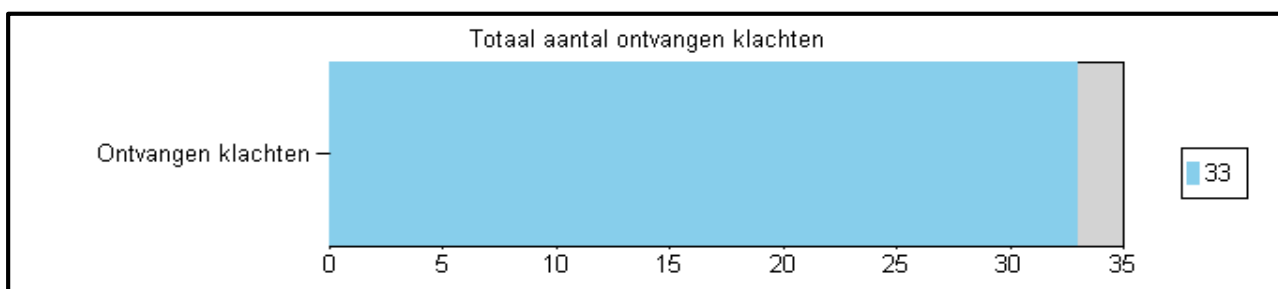
## Indeling volgens inhoudelijke categorie

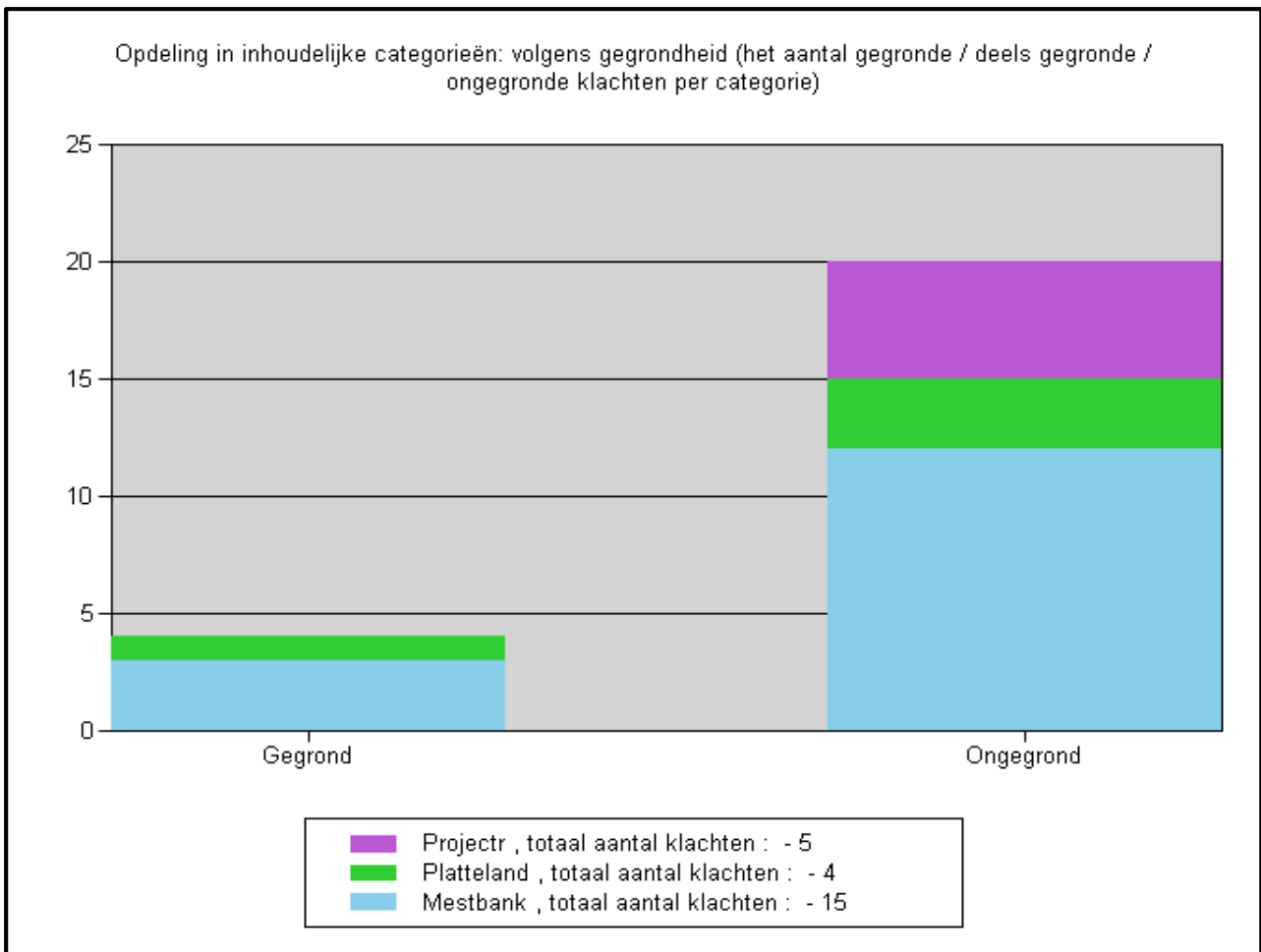
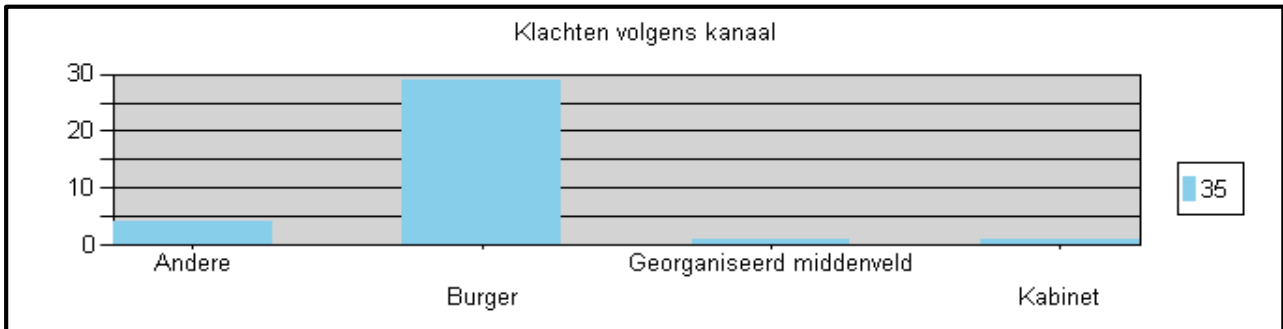
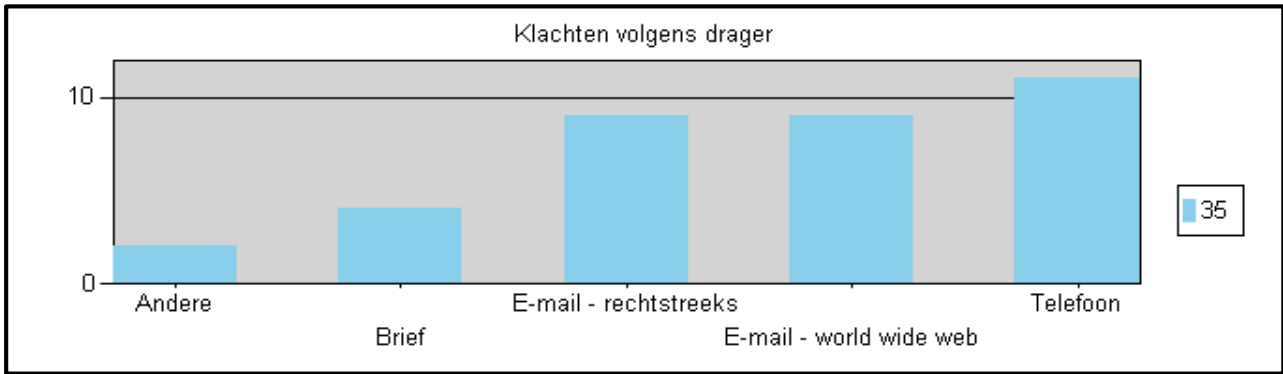
Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en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

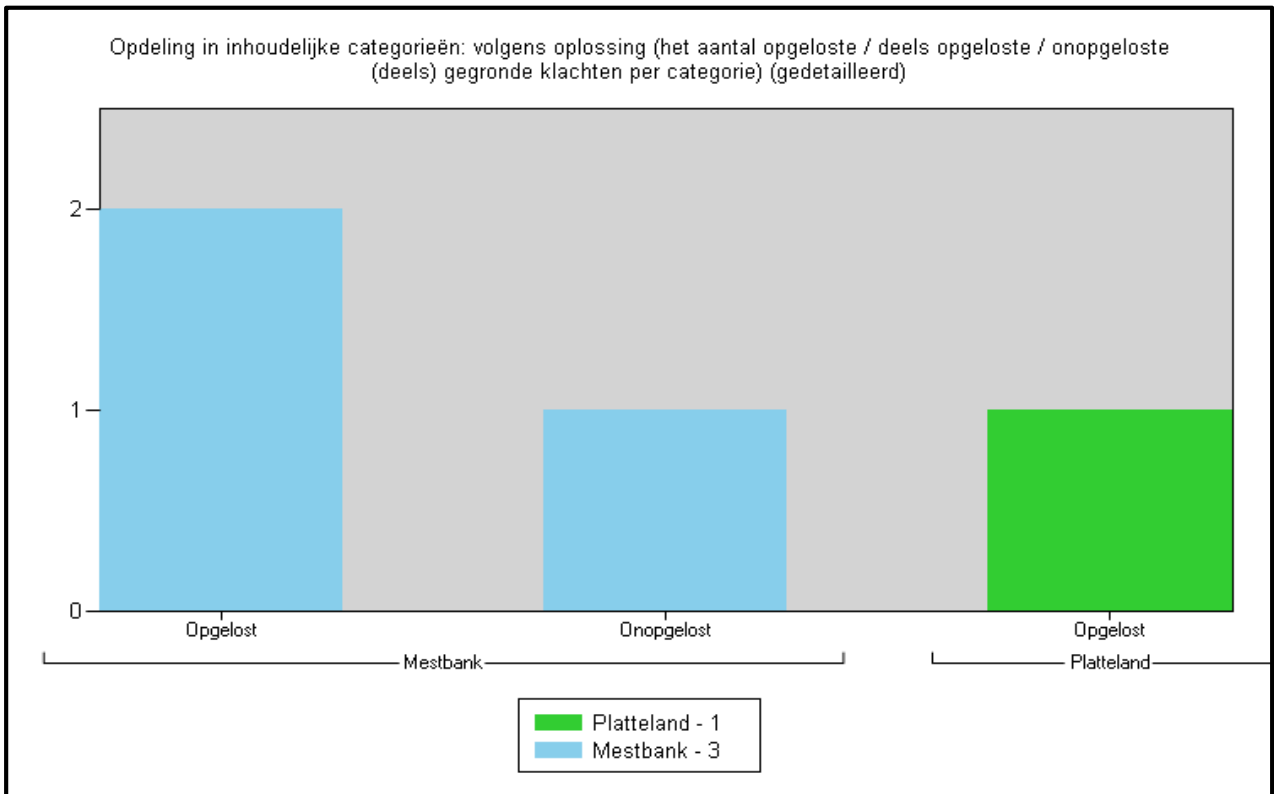
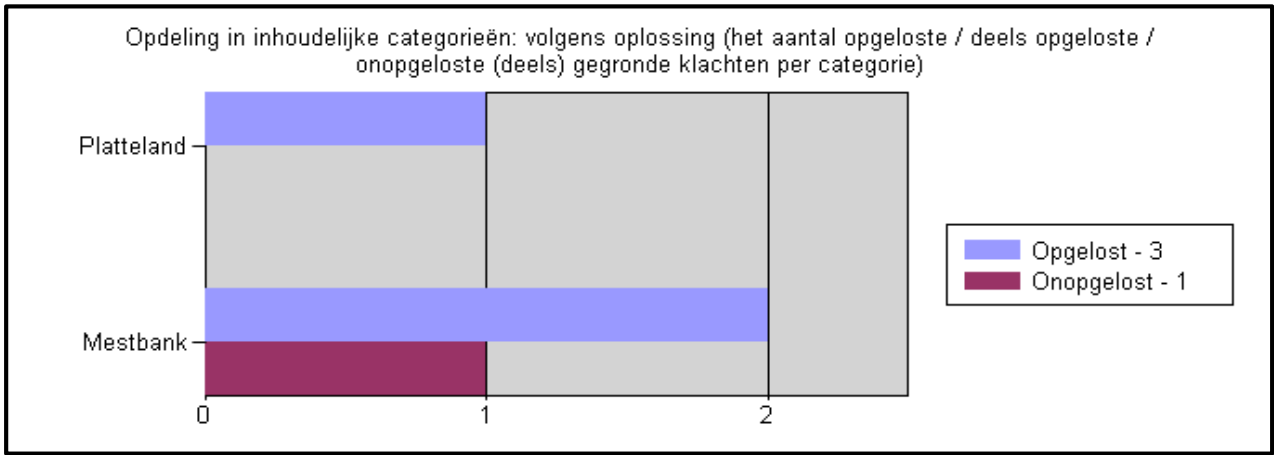
<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)</b>		<b>24</b>
<b>Mestbank</b>		<b>15</b>
Gegronde	3	
Ongegronde	12	
<b>Platteland - beheerovereenkomsten</b>		<b>3</b>
Gegronde	1	
Ongegronde	2	
<b>Platteland - andere</b>		<b>1</b>
Ongegronde	1	
<b>Projectrealisatie - grondenbank</b>		<b>3</b>
Ongegronde	3	
<b>Projectrealisatie - ruilverkaveling</b>		<b>2</b>
Ongegronde	2	

<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)</b>		<b>4</b>
<b>Mestbank</b>		<b>3</b>
Onopgelost	1	
Opgelost	2	
<b>Platteland - beheerovereenkomsten</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	

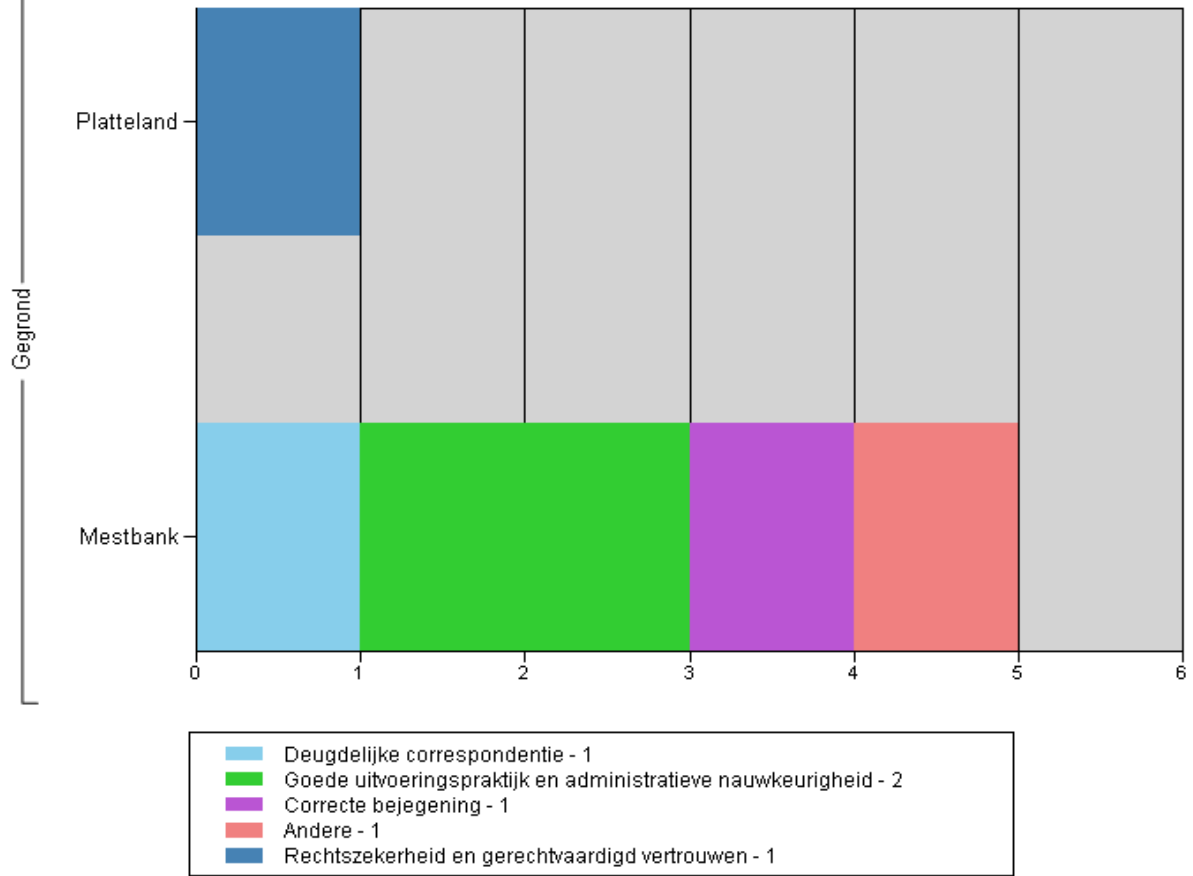
<b>Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën</b>	<b>6</b>
<b>Mestbank</b>	<b>5</b>
<b>Gegronde</b>	<b>5</b>
Deugdelijke correspondentie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Correcte bejegening	1
Andere	1
<b>Platteland - beheerovereenkomsten</b>	<b>1</b>
<b>Gegronde</b>	<b>1</b>
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1



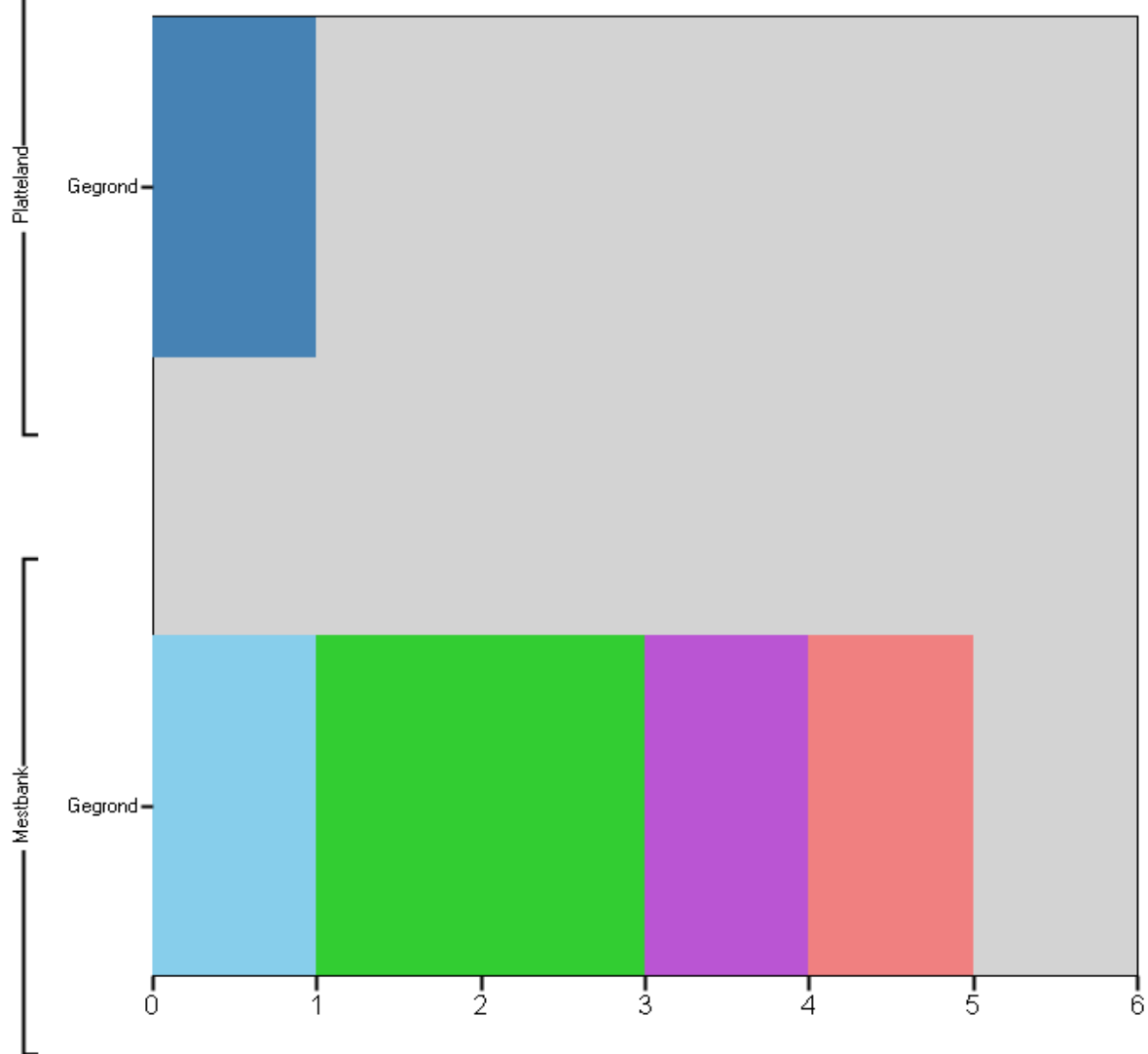




Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



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



- Deugdelijke correspondentie - 1
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 2
- Correcte bejegening - 1
- Andere - 1
- Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - 1



## **Klachtenbeeld 2014**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

### **3.1. Inleiding**

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door het volgende klachtenteam:

Hilde Janssens: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Gilles Fourneau: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave en Bavo Dispersyn: 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 regio's en de centrale directie.

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.

### **3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2014**

In totaal werden 33 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2014. Dit zijn 2 klachten minder dan in 2013 (42 totaal ontvangen klachten min 7 geannuleerde klachten = 35).

Van de 33 klachten zijn 24 klachten ontvankelijk (26 in 2013) en 9 klachten onontvankelijk (9 in 2013). Bij de 9 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (5), "VLM niet bevoegd" (2), "meer dan een jaar voor indiening" (2), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (1). De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2013 licht gestegen van 6 dagen naar 10 dagen. Het gemiddelde is licht gestegen naar 45 i.p.v. 41 in 2013.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 20 ongegronde klachten en 4 gegronde klachten. In 2013 waren er evenveel gegronde als ongegronde klachten: 10 gegronde klachten, 3 deels gegronde klachten en 13 ongegronde klachten (totaal 26).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is als volgt: van de 4 gegronde klachten werden 3 klachten opgelost, 1 klacht bleef onopgelost. In 2013 was de oplossingsgraad maximaal: alle 13 (deels) gegronde klachten werden opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" werd tweemaal geschonden. De volgende ombudsnormen werden slechts 1 keer geschonden: "andere", "correcte bejegening", "deugdelijke correspondentie" en "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen".

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Tot in 2011 was de telefoon steeds de meest gebruikte drager voor het indienen van een klacht. Opvallend is dat de e-mail via

het klachtenadres op de website en de rechtstreekse e-mail de klassieke dragers meer en meer verdringen: op de 35 klachten werden 18 klachten per e-mail verstuurd, de telefoon werd 11 keer als drager gebruikt en slechts 4 keer de brief.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 29 van de 35 (t.o.v. 29 van de 38 in 2013) 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. Vier klachten werden op een andere manier geregistreerd, 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet en 1 klacht werd overgemaakt door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland en Projectrealisatie. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank en de ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 24) handelt over de taken van de Mestbank (15 t.o.v. 16 in 2013) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland die als voorwerp beheerovereenkomsten hadden (3 t.o.v. 3 in 2013) en de klachten m.b.t. Projectrealisatie – grondenbank (3 t.o.v. 2 in 2013). Daarna komen de klachten i.v.m. Projectrealisatie waarbij 2 klachten betrekking hadden op de uitvoering van de ruilverkaveling (t.o.v. 2 in 2013), 1 klacht werd ingedeeld onder Platteland – andere.

### **3.3. Mestbank 2014**

Er werden in totaal 22 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een verhoging met drie klachten in vergelijking met het voorgaande jaar. Zeven van deze 22 klachten werden onontvankelijk verklaard. Van de 15 ontvankelijke klachten werden er 3 als gegrond en 12 als ongegrond beschouwd.

Met betrekking tot de 7 onontvankelijke klachten, valt het op dat voor 5 van deze klachten de categorie “beleid en regelgeving” als reden van onontvankelijkheid werd opgegeven. Nader onderzoek leert dat deze 5 klachten elk op zich gericht zijn tegen aparte beleidsmaatregelen of bepaalde aspecten van de regelgeving. Het betreft hier dus niet één specifieke beleidsmaatregel waar veelvuldig klachten over werden ontvangen. Twee klachten, waarvan 1 ook betrekking had op de categorie “beleid en regelgeving”, werden als onontvankelijk beschouwd omdat zij betrekking hadden op feiten die zich meer dan één jaar voor de indiening hadden afgespeeld. Tenslotte was er 1 klacht onontvankelijk omwille van het feit dat niet alle administratieve beroepsprocedures waren uitgeput. Ondanks het feit dat deze klachten onontvankelijk waren, werd er in bepaalde gevallen door de klachtenbehandelaar toch dieper ingegaan op de inhoud van de klacht. Hierbij werd getracht om de klager een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Tevens werd er aangegeven dat de klager de mogelijkheid had om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de ontvankelijke klachten is er in vergelijking met 2013 een bepaalde tendens merkbaar. Waar er in 2013 nog 11 klachten betrekking hadden op het gebruik van een door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicatie, is dit voor 2014 duidelijk niet meer het geval. Het lijkt erop dat de werking van de internetapplicaties alsmear meer ingeburgerd geraakt bij de betrokken gebruikers: landbouwers, erkende mestvoerders of medewerkers van laboratoria. Zo zijn er voor 2014 geen klachten behandeld die betrekking hadden op een gebrekkige kennis van de gebruiker van een applicatie.

Verder waren er 4 klachten die verband hielden met de verplichting tot het nemen van bodemstalen voor bepaalde groenteteelten. Eén klacht werd onontvankelijk verklaard, 2 klachten ontvankelijk

maar ongegrond en één klacht ontvankelijk en gegrond. Uit deze klachten bleek dat het voor sommige landbouwers onduidelijk was op welke teelten de verplichting van toepassing was. Uit nader onderzoek bleek dat de betrokken landbouwers verschillende malen, bij brief en bij mail, werden geïnformeerd inzake deze verplichting. Ook werden er verschillende infoavonden georganiseerd en verscheen de relevante info in de belangrijkste vakbladen. Hoewel er dus wel degelijk vanuit de Mestbank veelvuldig informatie werd verstrekt, bleek dit voor sommige landbouwers niet voldoende te zijn. Om dergelijke ongemakken naar de toekomst toe te vermijden werd een aanbeveling uitgeschreven waarin werd geadviseerd om de verschillende groenteteelten die onder de verplichting vielen duidelijker te omschrijven.

Wat betreft de overige ontvankelijke klachten valt er moeilijk een lijn te trekken. Een grote verscheidenheid aan aspecten betreffende de werking van de Mestbank waren voorwerp van een klacht. Telkenmale werd er door de betreffende klachtenbehandelaar diepgaand onderzoek verricht naar de mogelijke oorzaken en oplossingen van deze klachten, waarbij 3 klachten als gegrond werden beschouwd en 12 als ongegrond.

Eén van de gegronde klachten had betrekking op een landbouwer die verhuisd was maar die nog steeds post van de VLM ontving op zijn oude adres. Deze klacht was gegrond maar kon niet onmiddellijk door de VLM opgelost worden aangezien het wettelijk bepaald is dat het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV) ter zake de enige bevoegde instantie is. De klachtenbehandelaar heeft daaropvolgend aangedrongen bij het ALV opdat zij deze kwestie zouden oplossen.

Een tweede gegronde klacht ging over de uitzonderlijke resultaten van een analyse van een bodemstaal in het kader van de nitraatresidubepaling. In casu oordeelde de klachtenbehandelaar dat het niet uit te sluiten was dat bij de rapportering van het analyseresultaat de tussenresultaten verwisseld waren. Hoewel deze mogelijke verwisseling geen effect had op het eindresultaat, diende wel geconcludeerd te worden dat er mogelijk een onnauwkeurige rapportering was gebeurd. Om deze reden werd de klacht gegrond verklaard.

De laatste gegronde klacht had deels betrekking op de onduidelijke communicatie van de VLM over de verplichting tot het nemen van bodemstalen voor landbouwers die gebruik maken van specifieke teeltmethodes. De klachtenbehandelaar beaamde dat deze communicatie inderdaad onduidelijk kon overkomen en verklaarde dit deel van de klacht gegrond. Het deel van de klacht waarbij de klager stelde dat het voor hem onzinnig was om een bodemstaal te nemen werd niet bijgetreden.

Tot slot kan de aandacht gevestigd worden op het feit dat slechts bij 2 klachten de klager na de behandeling van de klacht naar de ombudsman is gestapt in tweede lijn. Bij één ervan werd de klager in het gelijk gesteld door de ombudsman. Dit op basis van nieuwe elementen die door de klager in kwestie werden opgeworpen. In casu werd aan de klager een boete opgelegd wegens het niet toevoegen van voldoende stavingstukken bij zijn aangifte. De klager stelde dat hij niet de mogelijkheid had gekregen om de nodige stavingstukken alsnog te verstrekken binnen de dertig dagen na verzending van het aangetekend schrijven waarbij hij werd gewezen op het ontbreken van deze stavingstukken. Deze mogelijkheid is nochtans neergeschreven in artikel 63, §22 van het Mestdecreet van 22 december 2006. Na onderzoek bleek dat er geen gelijkaardige zaken waren. Er kon geconcludeerd worden dat er sprake was van een uitzonderlijke combinatie van factoren. Voor alle zekerheid werd het ontwerp van de aangetekende brief zodanig aangepast dat dergelijke situaties naar de toekomst toe niet meer kunnen gebeuren.

### **3.4. Projectrealisatie 2014**

In totaal werden zeven klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er twee onontvankelijk en vijf ontvankelijk werden verklaard. De ontvankelijke klachten waren allen ongegrond.

Twee klachten die werden ingedeeld in de categorie “Projectrealisatie – andere” waren onontvankelijk. Het betrof klachten waarvoor de VLM onbevoegd was. De VLM heeft de klacht wel overgemaakt aan de bevoegde instanties.

In de categorie “Projectrealisatie – grondzaken” werden drie klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop, waren ontvankelijk doch ongegrond.

Voor wat betreft de klachten m.b.t. “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op de werken die in het kader van een ruilverkavelingsproject werden uitgevoerd, waren ontvankelijk doch ongegrond. Eén van de klachten betrof een geval waarin een belanghebbende ontevreden was over de locatie van een aangelegde tractorsluis. Hij ondervond dit als hinderlijk voor de bewerking van het aanpalende perceel en vroeg om de tractorsluis te verplaatsen. Hoewel de klacht ongegrond was, heeft de klachtenbehandelaar niettemin bij het betrokken ruilverkavelingscomité aangedrongen om nog een extra kwaliteitscontrole uit te voeren en de belanghebbende hierover te informeren. Het ruilverkavelingscomité heeft het technisch uitvoeringsdossier opnieuw bekeken en heeft daarna de belanghebbende gecontacteerd om de verschillende argumenten voor de ligging van de tractorsluis bijkomend te verduidelijken. Ook werd de reeds eerder voorgestelde compensatie opnieuw aangeboden. De belanghebbende is op dit voorstel niet ingegaan.

### **3.5. Platteland 2014**

In totaal werden vier klachten genoteerd over het thema Platteland. Drie klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op een plattelandproject.

Deze vier klachten waren ontvankelijk. Drie klachten waren ongegrond. Eén klacht was gegrond. Bij de gegronde klacht was de verzoeker ontevreden omdat zijn beheerovereenkomst perceelsrandenbeheer ambtshalve werd aangepast door de VLM. De aanpassing gebeurde omdat, na een interne controle door de dienst beheerovereenkomsten, werd vastgesteld dat een deel van de randen niet langs een kwetsbaar element liggen. Verzoeker is niet akkoord met het feit dat zijn beheerovereenkomst eenzijdig werd aangepast. Na onderzoek van de klacht werd het volgende vastgesteld:

- uit de interne controle blijkt dat de VLM de beheerovereenkomst onterecht heeft gesloten;
- de beslissing van de VLM om het deel van de perceelsrand dat niet gelegen is langs een kwetsbaar element te verwijderen uit de beheerovereenkomst is terecht;
- de verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat de beheerovereenkomst door de VLM onterecht werd gesloten en hij moest erop kunnen vertrouwen dat deze beheerovereenkomst geldig werd gesloten.

De klachtenbehandelaar was van mening dat de klacht van de verzoeker gegrond was. Als oplossing in dit dossier werd voorgesteld dat de schade van de verzoeker wordt vergoed. Tussen de verzoeker en de VLM werd hiervoor een dading gesloten en werd het verschuldigde bedrag overgemaakt aan de verzoeker.

De volgende ombudsnorm werd in dit dossier geschonden: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen. De schending ligt in het feit dat de VLM na een interne controle vaststelde dat de beheerovereenkomst onterecht werd gesloten door de VLM. De verzoeker moest erop kunnen vertrouwen dat de beheerovereenkomst geldig werd gesloten.

Bij een andere klacht over beheerovereenkomsten vroeg de verzoeker om gehoord te worden door de VLM. Tijdens het gesprek dat volgde heeft de verzoeker zijn argumenten kunnen verduidelijken. Na onderzoek van deze klacht kwam de klachtenbehandelaar tot het besluit dat de klacht ongegrond was.

De klacht met betrekking tot een plattelandproject betrof een geval waarin de betrokkene ontevreden was over de (her)inrichting van een aantal trage wegen. De betrokkene kon zich meer bepaald niet vinden in de keuze van de wegen die werden (her)ingericht en de opname ervan in een digitale routeplanner. Na onderzoek van de klacht was de klachtenbehandelaar van de VLM van oordeel dat de VLM correct had gehandeld.

De betrokkene contacteerde vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn. De Vlaamse Ombudsdienst deed een voorstel om de betrokkene en de VLM te verzoenen. In dat kader heeft de VLM als tegemoetkoming aan de betrokkene een weg uit de digitale routeplanner geschrapt. De VLM informeerde ook de betrokkene over de toekomstige plannen voor het betrokken gebied en in het bijzonder m.b.t. de trage wegen in zijn onmiddellijke omgeving. Hiertoe heeft een medewerker van de VLM de betrokkene uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Daarbij heeft de betrokkene een aantal voorstellen gedaan voor de inrichting van de trage wegen gelegen in de nabije omgeving van zijn eigendommen. De suggesties van de klager zal de VLM onderzoeken bij het uitwerken van de plannen in een volgende fase.

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

- voorstelling jaarverslag 2013 Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 2 april 2014;
- het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 21 oktober 2014 met als thema "Hoe een klacht verandert in een ontdekkingsreis".

#### **5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid**

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...)

Onontvankelijke klachten die betrekking hebben op kritiek op de regelgeving worden in de mate van het mogelijke op informele wijze doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

#### **6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er is een jaarlijkse actualisatie van de personeelsleden die klachten kunnen registreren in het geïnformatiseerd klachtensysteem waarbij een goede verdeling over de verschillende taken en afdelingen wordt nagestreefd.