

Verslag klachtenmanagement 2015

Vlaamse Landmaatschappij Gulden Vlieslaan 72 1060 Brussel

Totaal aantal klachten	45
Ontvangen klachten	45

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	29
Meer dan 45 dagen	16

Gemiddelde	36
-------------------	-----------

Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	45
onontvankelijk	16
ontvankelijk	29

Aantal onontvankelijke klachten	16
--	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Beleid en regelgeving	12
Geen belang	1
VLM onbevoegd	3

Aantal ontvankelijke klachten	29
--------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	3
Gegrond	5
Ongegrond	21

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	8
Deels gegronde	3
Deels opgelost	1
Opgelost	2
Gegronde	5
Opgelost	5

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	9
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)	9
Gegronde	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Actieve dienstverlening	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Deels gegronde	4
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)	49
Andere	3
Brief	6
E-mail - rechtstreeks	15
E-mail - world wide web	10
Fax	1
Telefoon	14

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	55
Andere	2
Burger	43
Georganiseerd middenveld	1
Kabinet	5
Ombudsdienst	4

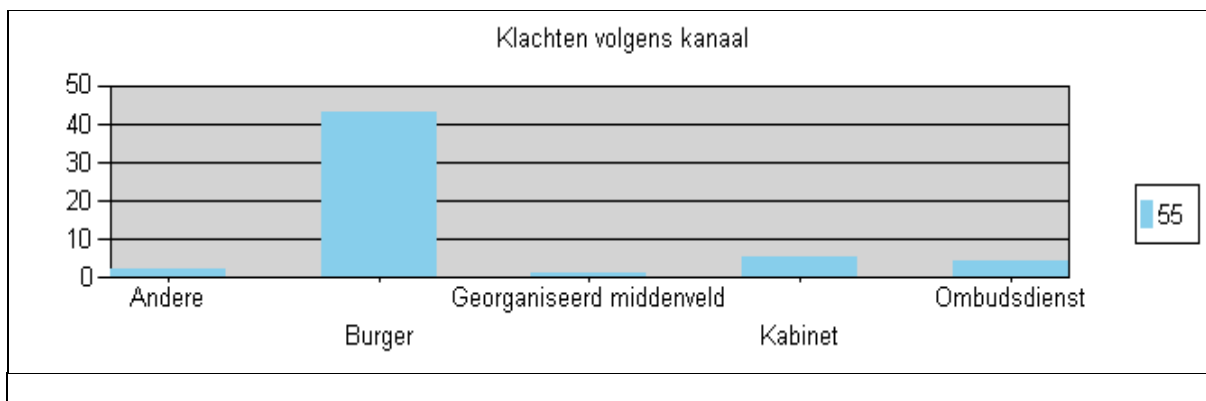
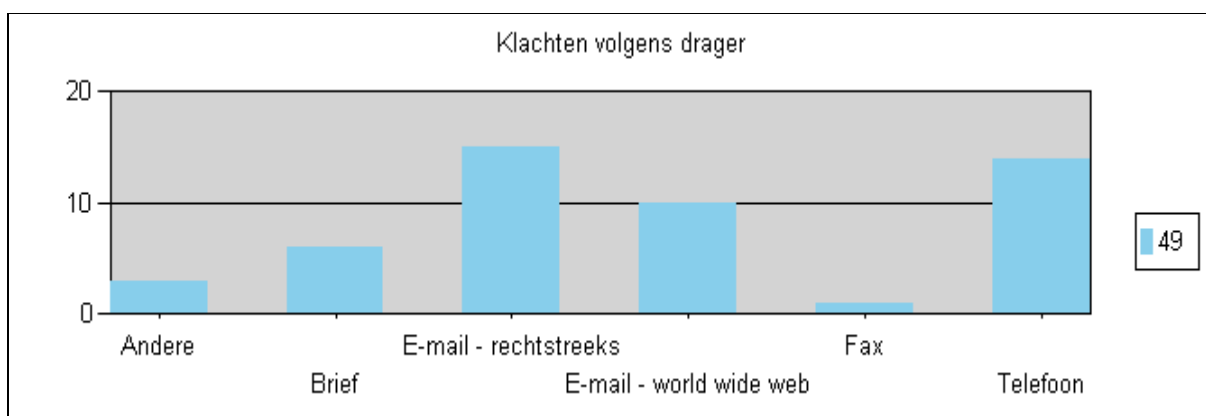
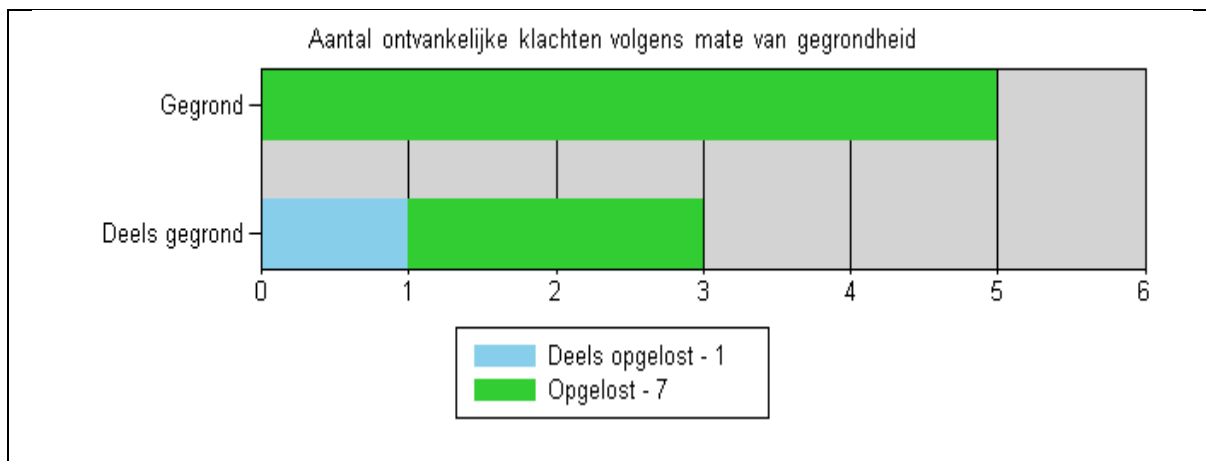
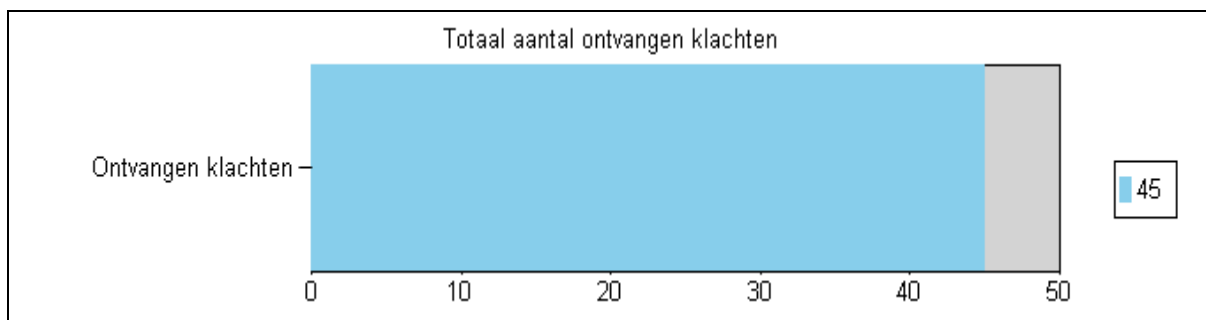
Indeling volgens inhoudelijke categorie

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"

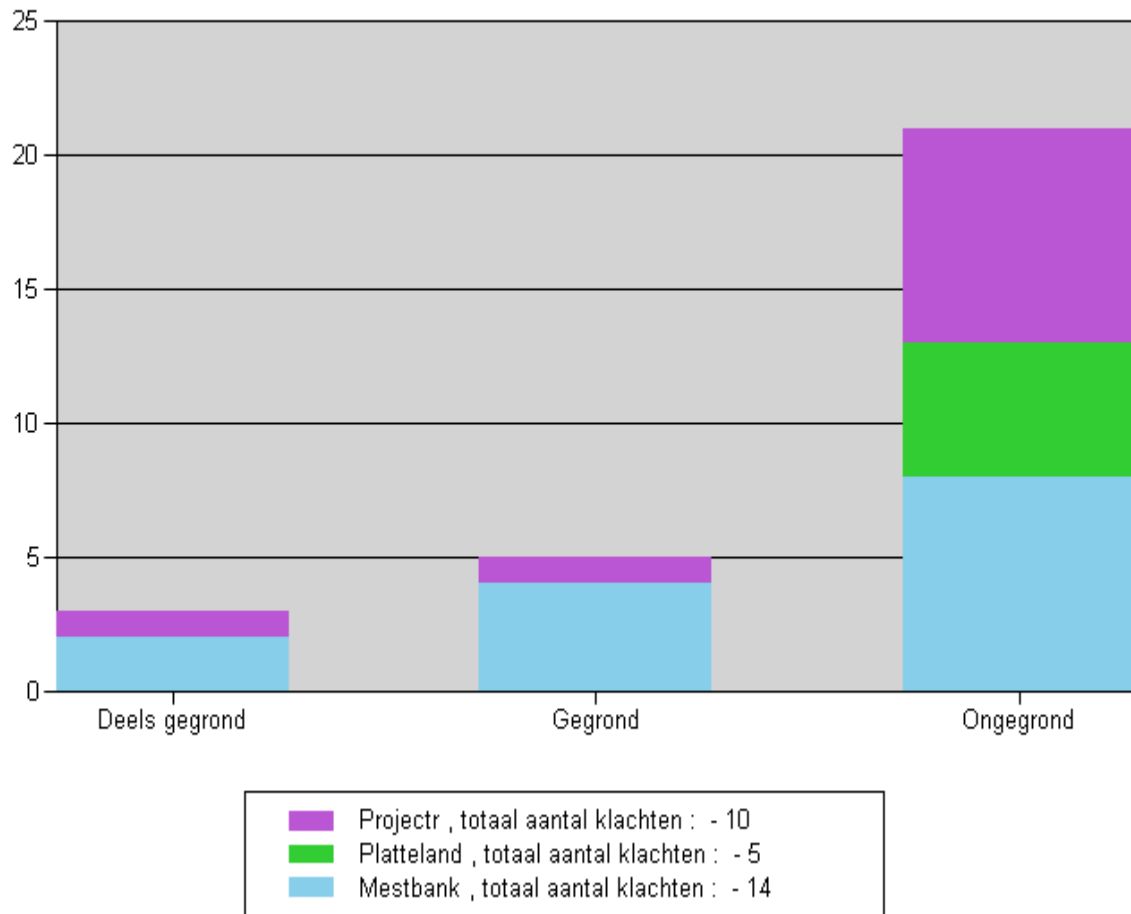
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)	29
Mestbank	14
Deels gegrond	2
Gegronde	4
Ongegronde	8
Platteland - beheerovereenkomsten.	4
Ongegronde	4
Platteland - andere	1
Ongegronde	1
Projectrealisatie - natuurinrichting	2
Deels gegrond	1
Ongegronde	1
Projectrealisatie - grondenbank	4
Gegronde	1
Ongegronde	3
Projectrealisatie - landinrichting	1
Ongegronde	1
Projectrealisatie - ruilverkaveling	3
Ongegronde	3

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)	8
Projectrealisatie - grondenbank	1
Opgelost	1
Mestbank	6
Opgelost	6
Projectrealisatie - natuurinrichting	1
Deels opgelost	1

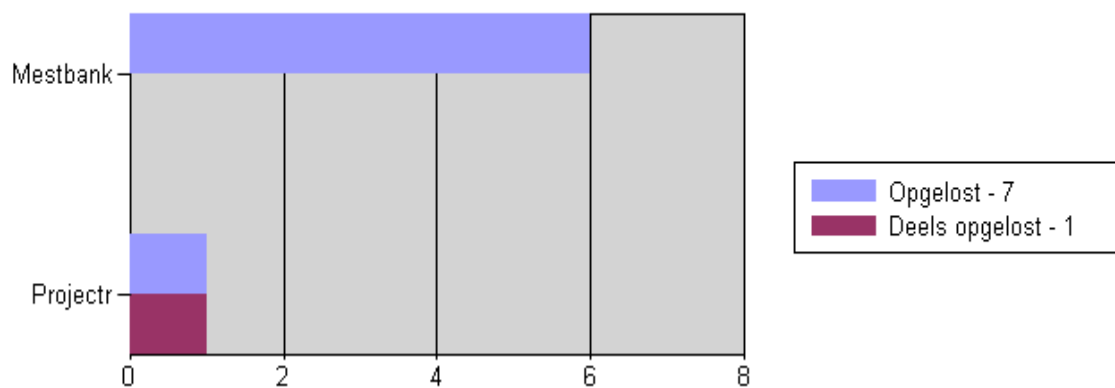
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën	9
Projectrealisatie - grondenbank	1
Gegronde	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Mestbank	6
Gegronde	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Actieve dienstverlening	2
Deels gegronde	2
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	1
Projectrealisatie - natuurinrichting	2
Deels gegronde	2
Deugdelijke correspondentie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1



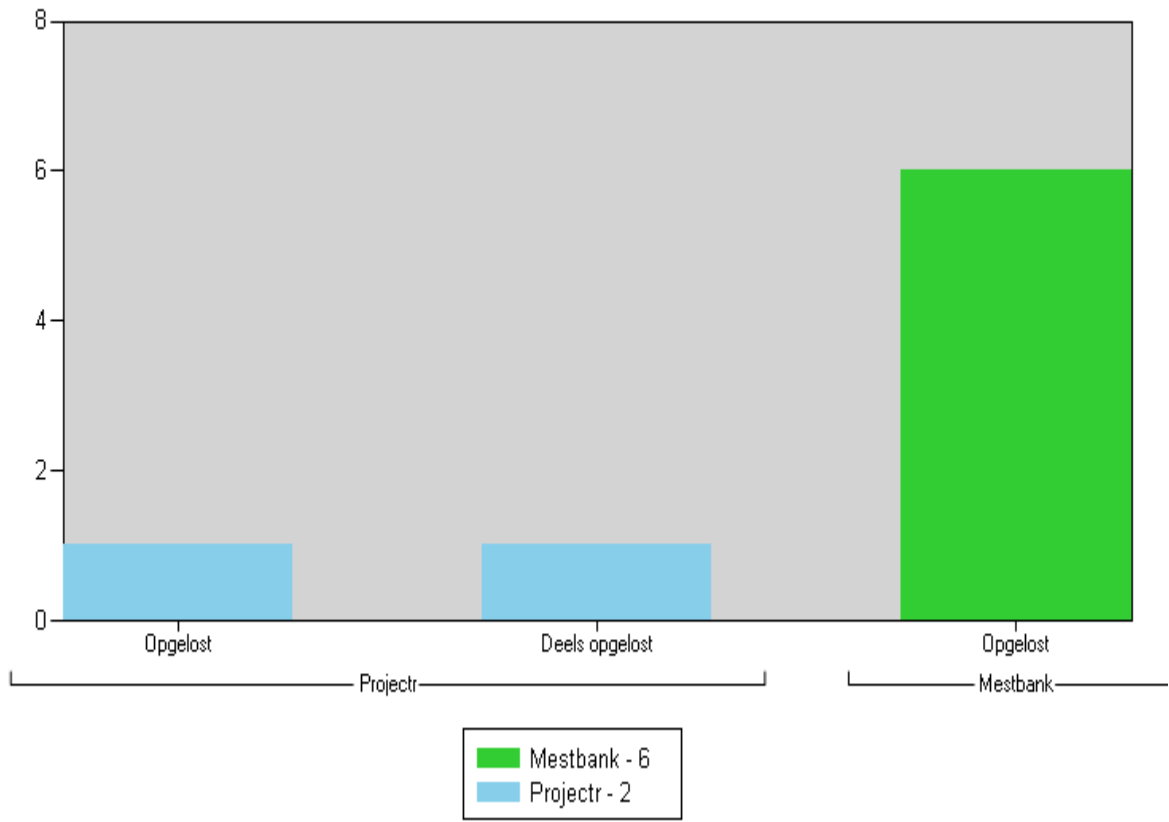
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

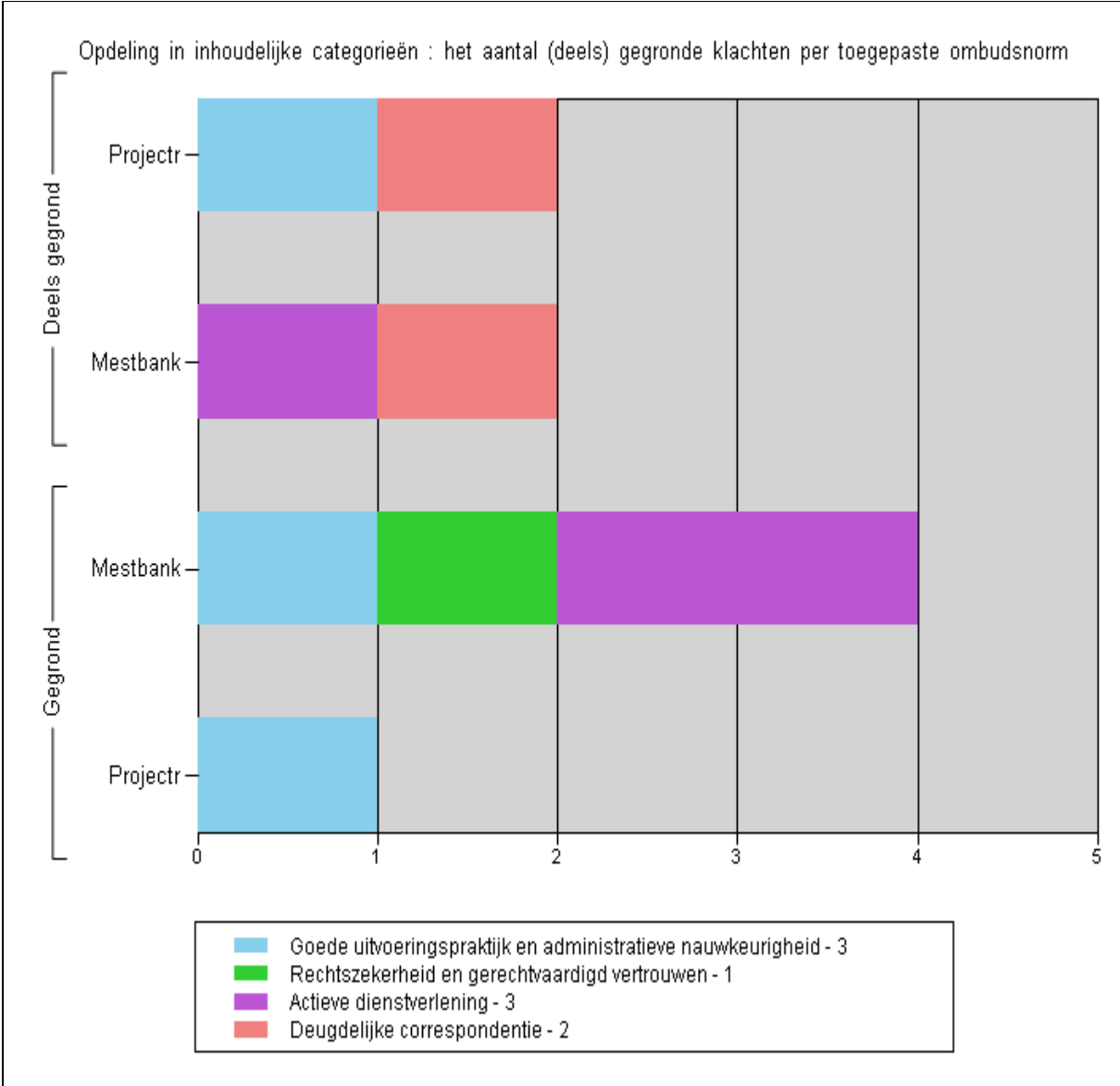


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)





3. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

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 2015

In totaal werden 45 (33 in 2014) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2015 tot 31 december 2015. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2014.

Van de 45 klachten zijn 29 klachten ontvankelijk (24 in 2014) en 16 klachten onontvankelijk (9 in 2014). Bij de 16 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (12 t.o.v. 5 in 2014), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 2 in 2014), "geen belang" (1). De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2014 gestegen van 11 dagen naar 16 dagen. Het gemiddelde aantal dagen voor het behandelen van klachten is gedaald van 45 naar 36 in vergelijking met 2014.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2014 waren er 20 ongegronde klachten en 4 gegronde klachten (totaal 24).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is als volgt: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. In 2014 was de oplossingsgraad : van de 4 gegronde klachten werden 3 klachten opgelost en 1 klacht bleef onopgelost.

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 driemaal (2 keer in 2014) geschonden. De ombudsnorm “actieve dienstverlening” werd eveneens driemaal geschonden. De ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” werd tweemaal geschonden (1 keer in 2014). De ombudsnorm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” werd slechts 1 maal geschonden zoals in 2014.

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 49 klachten (35 keer in 2014) werden 25 klachten (18 in 2014) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 14 keer als drager gebruikt (11 keer in 2014) en slechts 6 keer de brief (4 keer in 2014). Drie klachten werden volgens een andere wijze ingediend.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 43 van de 55 (t.o.v. 29 van de 35 in 2014) 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. Vijf klachten werden doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 1 klacht in 2014), 4 klachten werden overgemaakt door de Ombudsdienst, 2 klachten werden via een andere weg ingediend (t.o.v. 4 in 2014) en zoals in 2014 werd 1 klacht 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 de categorie beheerovereenkomsten en op de categorie “andere”. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting, landinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 29 t.o.v. 24 in 2014) handelt over de taken van de Mestbank (14 t.o.v. 15 in 2014) gevolgd door de klachten m.b.t. Projectrealisatie 10 in totaal (5 in totaal in 2014): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (geen in 2014), 4 op de grondenbank (3 in 2014), 3 op ruilverkaveling (2 in 2014) en 1 op landinrichting (geen in 2014). Daarna volgen de klachten over Platteland : 5 in totaal (4 in 2014) waarvan er 4 betrekking hadden op beheerovereenkomsten (3 in 2014) en 1 klacht werd ingedeeld onder de categorie “andere” (1 in 2014).

3.3. Mestbank 2015

Er werden in het totaal 26 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een verhoging met vijf klachten in vergelijking met het voorgaande jaar. Twaalf van deze 26 klachten werden onontvankelijk verklaard. Van de 14 ontvankelijke klachten werden er 4 als gegrond, 2 als deels gegrond en 8 als ongegrond beschouwd.

Verhoudingsgewijs waren er in 2015 relatief veel onontvankelijke klachten. Daarenboven werd voor al deze klachten de categorie “beleid en regelgeving” als reden van onontvankelijkheid opgegeven. De oorzaak hiervan ligt vermoedelijk in het feit dat in 2015 het mestbeleid en de mestregelgeving heel wat wijzigingen ondergaan hebben. Vierjaarlijks wordt namelijk in uitvoering van de Nitraatrichtlijn een nieuw mestactieprogramma opgemaakt. In 2015 is het vijfde mestactieprogramma (hierna MAP 5) gestart. Vooral de aanpak rond de nitraatresidustaalnames werd grondig gewijzigd. Dit is ook te merken bij de

onontvankelijke klachten. Maar liefst zes van de twaalf onontvankelijke klachten hebben betrekking op de regelgeving rond de nitraatresidustaalnames.

Twee van deze onontvankelijke klachten hebben weliswaar betrekking op een aspect van de regelgeving dat ongewijzigd is gebleven in MAP 5, zijnde de termijnen en mogelijkheden om een tegenstaalname uit te voeren.

Drie klachten hebben betrekking op de status van focusbedrijf. In het MAP 5 is er onder andere gekozen voor een meer gebiedsgerichte aanpak. In dit kader worden bedrijven die met het grootste gedeelte van hun gronden gelegen zijn in focusgebied (zijnde gebieden waar de waterkwaliteit onvoldoende is), als focusbedrijf aangemerkt en worden hen strengere normen opgelegd. De betrokken klagers werden allen op basis van deze regel als focusbedrijf aangemerkt en vonden dit niet rechtvaardig. Hoewel deze klachten onontvankelijk zijn, hebben de klachtenbehandelaars de betrokken klagers de ratio legis van de betrokken decreetsbepalingen toegelicht en hen ook geïnformeerd over de mogelijkheden voor een focusbedrijf om een vrijstelling te krijgen van de kwalificatie als focusbedrijf.

Vijf onontvankelijke klachten hadden betrekking op het beleid om steeds vaker via digitale weg met de betrokken burgers te communiceren. Drie van deze vijf klachten waren afkomstig van medewerkers van een adviesbureau. Zowel in het Mestdecreet zelf als in de beleidsvisie van de huidige Vlaamse Regering, wordt er ingezet op een meer digitale communicatie. Een steeds groter gedeelte van de communicatie van de Mestbank gebeurt dan ook digitaal. Het omschakelen naar een meer digitale werkwijze is echter een proces dat tijd vergt. De Mestbank analyseert op regelmatige basis het gevoerde communicatiebeleid en past waar nodig de werkwijze aan. De signalen die via de klachtenprocedure verzameld worden, zijn hierbij een hulpmiddel.

Betreffende de onontvankelijke klachten is het klachtenbeeld zeer divers. De verschillende onontvankelijke klachten hadden betrekking op een grote verscheidenheid aan aspecten betreffende de werking van de Mestbank. In elk van deze gevallen werd er door de betreffende klachtenbehandelaar diepgaand onderzoek verricht naar de mogelijke oorzaken en oplossingen van deze klachten. Uiteindelijk werden er 4 klachten als gegrond beschouwd, 2 klachten als deels gegrond en 8 als ongegrond.

Van de vier gegronde klachten hadden er twee betrekking op een bug in een computerapplicatie. Dit leidde er toe dat in bepaalde omstandigheden de ontheffing op het bemestingsverbod niet correct werd toegekend. Na onderzoek bleek dat er inderdaad een fout was gebeurd in de verwerking. De gegevens van de betrokken landbouwers werden dan ook aangepast.

Van de onontvankelijke klachten waren er eveneens drie klachten die verband hielden met uitgevoerde controles op de naleving van de mestregelgeving. Quasi elk jaar zijn er wel enkele klachten rond dit thema. Dit is voor een deel inherent aan de aard van het thema. Controles worden immers zelden als aangenaam ervaren en kunnen bovendien vaak zware gevolgen hebben. Desalniettemin wordt steeds nagegaan of er aanpassingen aan de werkwijze kunnen gebeuren die tegemoet komen aan de opmerkingen van de betrokkenen. In dat kader werden ten gevolge van deze drie klachten twee aanbevelingen gemaakt.

Een eerste aanbeveling had betrekking op een controle van een staalname. Hoewel er bij de controle geen tekortkomingen werden vastgesteld, gaf de betrokken staalnemer aan dat hij de verplichtingen rond het bemonsteren van percelen met een harde ondergrond onvoldoende duidelijk omschreven vond. Om hieraan tegemoet te komen, zal in de instructies hieromtrent een aantal voorbeelden gevoegd worden op grond van ervaringen en praktijkkennis van staalnemers en toezichthouders, die illustreren wat er in een dergelijk geval van de staalnemer verwacht wordt en wat dient begrepen te worden onder de richtlijn

dat “de monsternemer het maximaal mogelijke moet doen om te bemonsteren tot de vereiste diepte”. De huidige formulering kan in de praktijk, bijvoorbeeld bij controles, namelijk leiden tot onduidelijke situaties waarbij toezichthouder en staalnemer het oneens zijn over de te leveren inspanning.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op de inhoud van het proces-verbaal. In elk proces-verbaal wordt standaard vermeld of er bij de betrokkene reeds eerder inbreuken op het Mestdecreet zijn vastgesteld. Men vermeldt hierbij enkel of er voorheen reeds administratieve geldboetes zijn opgelegd en of er reeds eerder een proces-verbaal werd opgemaakt. Er wordt echter niet weergegeven wat de verdere gevolgen zijn van deze eerdere inbreuken. In casu was aan betrokkene een administratieve geldboete opgelegd, die momenteel voor de rechtbank betwist wordt. In het proces-verbaal werd echter enkel vermeld dat er een boete opgelegd was. Het feit dat er nog een rechtszaak lopende is aangaande een eerder opgelegde boete, verhindert niet dat deze boete vermeld zou worden in het proces-verbaal. De klachtenbehandelaar was echter van oordeel dat het aangewezen is om, voor zover bekend, hierbij ook de stand van zaken van de betreffende inbreuk te vermelden. Gelet hierop werd aan de betrokken dienst de aanbeveling gegeven om na te gaan welke extra informatie hieromtrent in een proces-verbaal kan opgenomen worden. Met dien verstande dat, aangezien de gevolgen die aan inbreuken op het Mestdecreet verbonden worden, niet allen door de Mestbank opgelegd worden, de toezichthouder niet altijd een volledig zicht heeft op de verdere gevolgen van eerdere inbreuken.

3.4. Projectrealisatie 2015

In totaal werden 13 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 3 onontvankelijk en 10 ontvankelijk werden verklaard.

Bepaalde klachten konden ook informeel en snel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld. Zo bijvoorbeeld het geval van de verzoeker die vroeg of het gedeelte van een tuinafsluiting dat bij de werken in het kader van een inrichtingsproject werd verwijderd, snel kon worden hersteld. De medewerker verantwoordelijk voor de inrichtingswerken heeft kort nadien met de verzoeker ter plaatse een passende vervanging voor de verwijderde afsluiting afgesproken.

In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden 3 klachten geregistreerd. Van de 2 ontvankelijke klachten was er 1 ongegrond en 1 deels gegrond. De deels gegronde klacht betrof een geval waarin de verzoeker liet verstaan dat er bij de brieven die worden verstuurd in het kader van de uitvoering van een natuurinrichtingsproject onnodig een bepaald formulier wordt gevoegd met de vraag om dit in te vullen en terug te sturen naar de VLM. Na onderzoek van de klacht werd aan de verzoeker meegedeeld dat dit inderdaad in bepaalde gevallen niet zinvol was en dat hiervoor een oplossing zou worden gezocht. Wat dat betreft, werd in eerste instantie in de brief zelf verduidelijkt dat in welbepaalde gevallen het desbetreffende formulier niet hoeft te worden ingevuld en terug gestuurd. De suggestie van de verzoeker zal verder ook worden meegenomen bij een herwerking van het computerprogramma dat wordt gebruikt voor het automatisch aanmaken en samenstellen van de zendingen.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ontvankelijk. Eén van de 3 ongegronde klachten betrof een geval waarbij de verzoeker zijn ongenoegen had geuit over de uitoefening van het recht van voorkoop met betrekking tot een bepaald perceel. De verzoeker wenste namelijk het desbetreffende perceel te verkopen aan de buurman die er dan zijn dieren zou kunnen op laten grazen. Na het antwoord op de klacht en een tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst begreep de verzoeker beter

waarom het recht van voorkoop werd uitgeoefend en dat het alsnog mogelijk was om voorlopig het perceel in gebruik te geven aan de buurman via een overeenkomst met de VLM.

De gegronde klacht in de categorie grondenbank ging over de werking van het e-voorkooploket waarbij een notaris een bijlage niet kon openen. Deze bijlage bevatte een overzicht van aanbiedingsdossiers waarbij belangrijke activiteiten in het e-voorkooploket worden geregistreerd in het kader van aanbiedingsdossiers waarbij de notaris als aanbieder was betrokken. Deze klacht werd opgelost en de notaris verkreeg snel de vereiste informatie.

In de categorie “Projectrealisatie – landinrichting” werden 2 klachten geregistreerd. Eén van deze klachten was onontvankelijk, de andere was ontvankelijk maar ongegrond. De onontvankelijke klacht betrof een project waarbij de VLM wel betrokken was maar niet bevoegd was voor de klacht aangehaald door de verzoeker. Hier werd de verzoeker nog meegegeven welke instantie wel bevoegd was, welke rol de VLM opnam in het project en waar er hierover eventueel meer informatie terug te vinden te vinden was.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden 3 klachten geregistreerd. Deze 3 klachten waren allen ontvankelijk maar ongegrond.

3.5. Platteland

In totaal werden 5 klachten genoteerd over het thema platteland. Vier klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op het mestbeleid (thema Platteland – andere). Al deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

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 2014 Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 1 april 2015;
- Toelichting in het Vlaams Parlement voor het Netwerk Klachtenmanagement Vlaamse overheid op 1 april 2015 door Hilde Janssens, klachtencoördinator VLM, over de doorwerking van het klachtenrapport in de organisatie.
- Netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 27 oktober 2015 met als thema “Omgaan met klachten bij VRT, Bpost en de Vlaamse Infolijn.

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 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 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.