

# Verslag klachtenmanagement 2016

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan 72

1060 Brussel

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>Totaal aantal klachten</b>  | <b>41</b> |
| Ontvangen klachten             | 38        |
| Niet gekwalificeerd als klacht | 3         |

|   |    |
|---|----|
| <b>Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord</b> |    |
| Minder dan 45 dagen   | 35 |
| Meer dan 45 dagen   | 3  |

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| <b>Gemiddelde</b> | <b>29</b> |
|-------------------|-----------|

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Aantal klachten volgens ontvankelijkheid</b> | <b>38</b> |
| Onontvankelijk                                  | 13        |
| Ontvankelijk                                    | 25        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Aantal onontvankelijke klachten</b>                                      | <b>13</b> |
| <b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b> |           |
| Anoniem   | 1         |
| Beleid en regelgeving   | 8         |
| Nog niet alle beroepsprocedures aangewend                                   | 1         |
| VLM onbevoegd   | 3         |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Aantal ontvankelijke klachten</b>                              | <b>25</b> |
| <b>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</b> |           |
| Deels gegrond   | 3         |
| Gegrond   | 5         |
| Ongegrond   | 17        |

|  |          |
|--|----------|
| <b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b> | <b>8</b> |
| <b>Deels gegrond</b>   | <b>3</b> |
| Opgelost   | 3        |
| <b>Gegrond</b>   | <b>5</b> |
| Opgelost   | 5        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Volledige lijst toegepaste ombudsnormen</b>              | <b>10</b> |
| Deugdelijke correspondentie                                 | 2         |
| Doeltreffende algemene informatieverstrekking               | 1         |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 4         |
| Redelijkheid en evenredigheid                               | 2         |
| Respect voor de persoonlijke levenssfeer                    | 1         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)</b> | <b>10</b> |
| <b>Deels gegrond</b>   | <b>3</b>  |
| Deugdelijke correspondentie  | 2         |
| Doeltreffende algemene informatieverstrekking  | 1         |
| <b>Gegrond</b>   | <b>7</b>  |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid  | 4         |
| Redelijkheid en evenredigheid  | 2         |
| Respect voor de persoonlijke levenssfeer   | 1         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)</b> | <b>39</b> |
| <b>Andere</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Brief</b>   | <b>2</b>  |
| <b>E-mail - rechtstreeks</b>   | <b>29</b> |
| <b>Telefoon</b>  | <b>7</b>  |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)</b> | <b>39</b> |
| <b>Andere</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Burger</b>   | <b>33</b> |
| <b>Georganiseerd middenveld</b>   | <b>2</b>  |
| <b>Kabinet</b>  | <b>1</b>  |

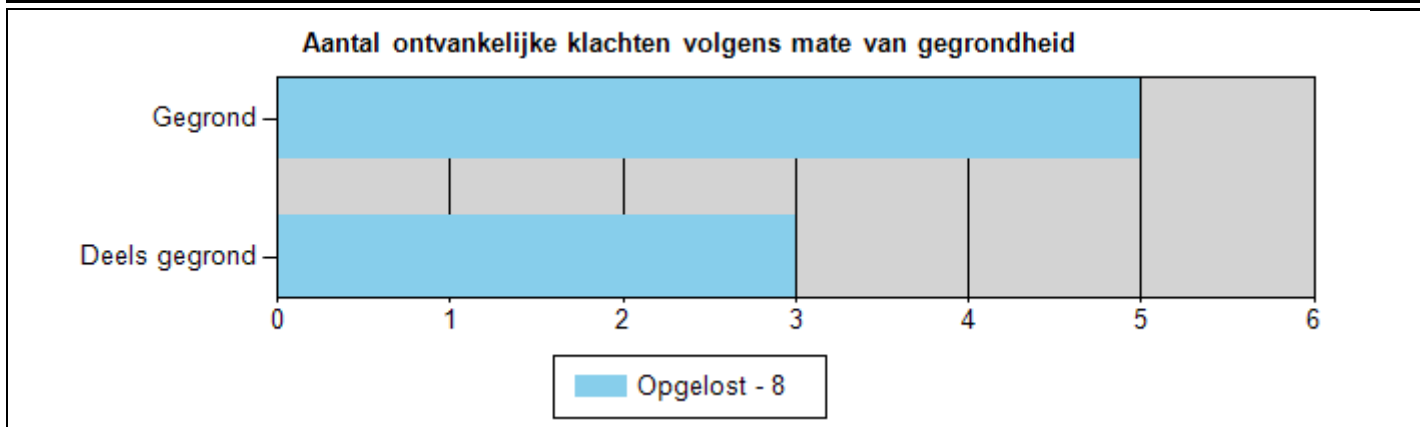
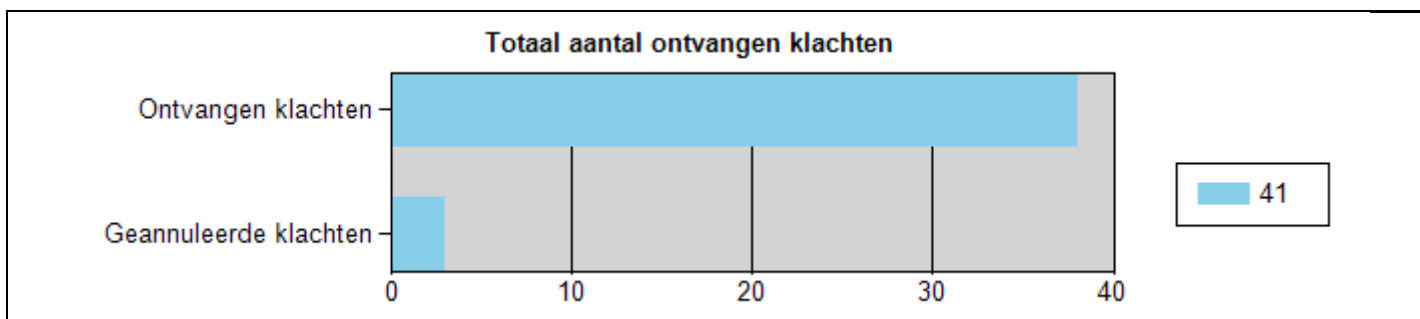
## Indeling volgens inhoudelijke categorie

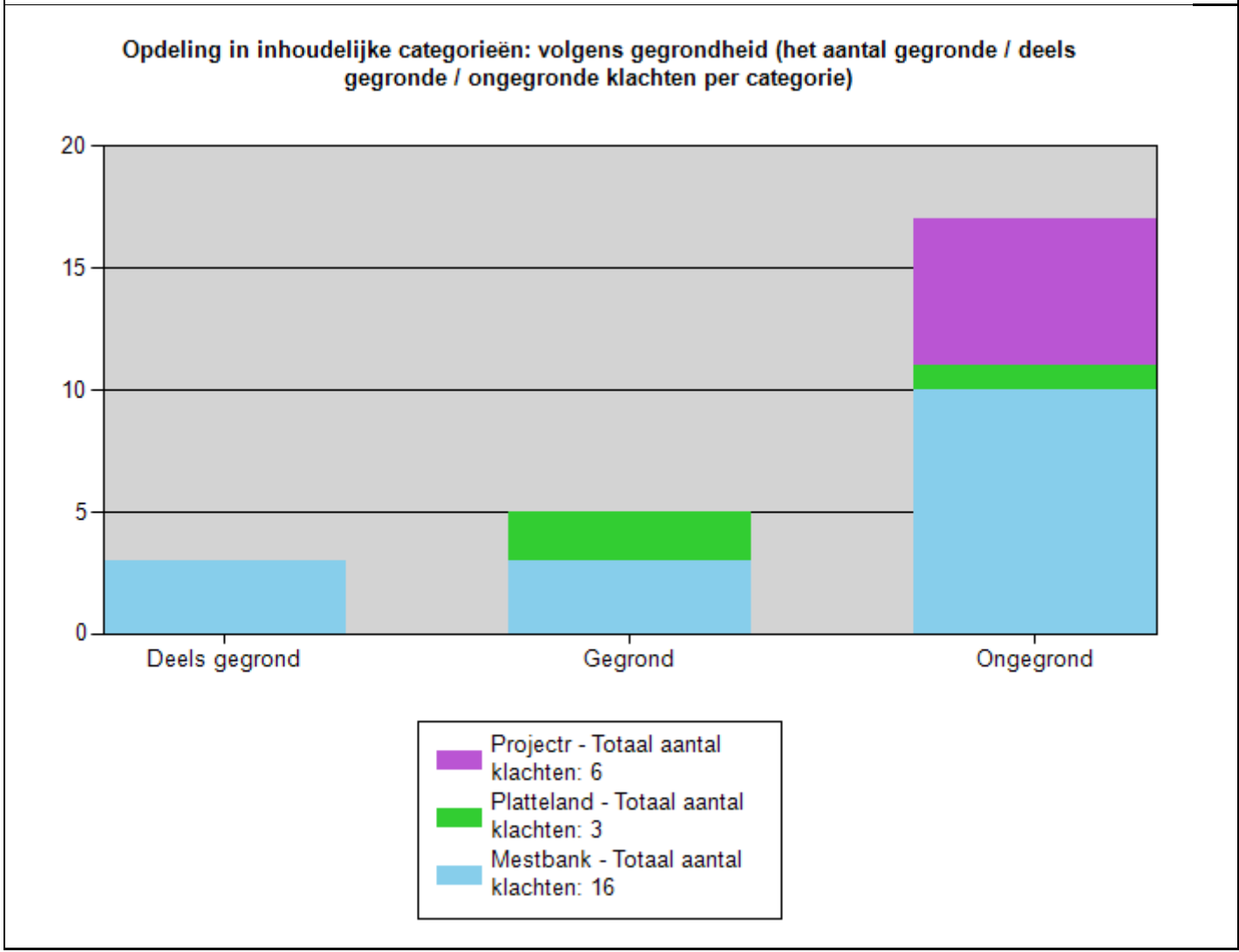
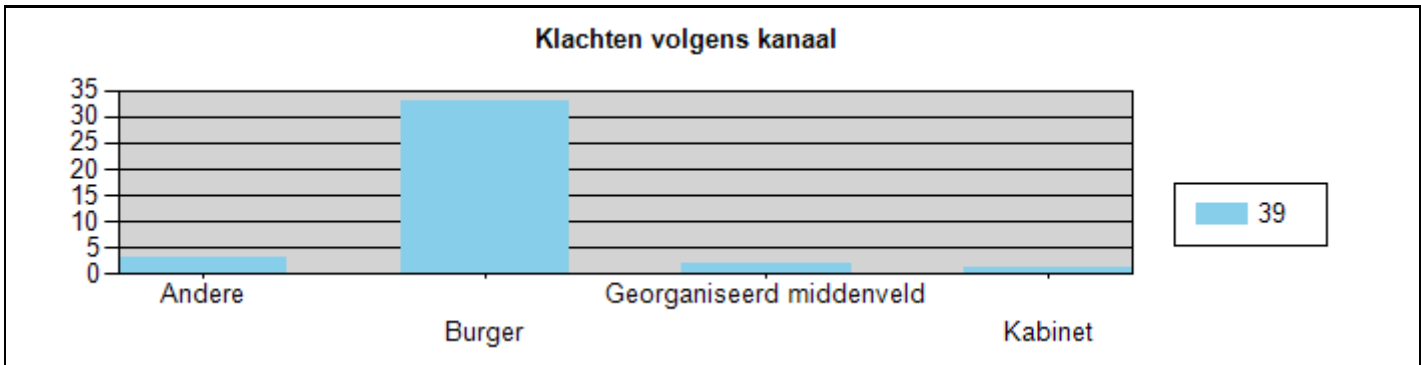
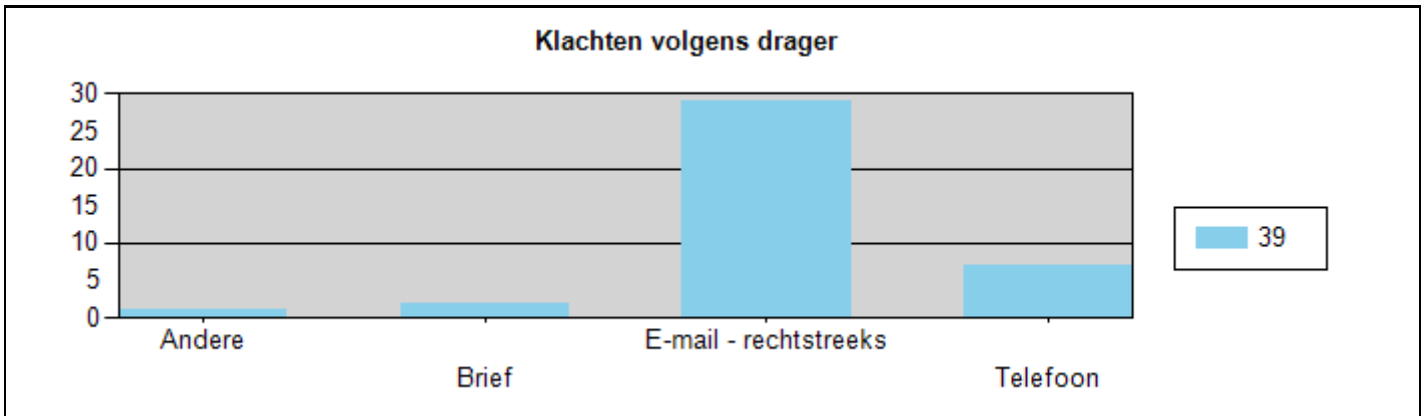
Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hogervermelde lijsten "Aantal gegronde en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

| <b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens grondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)</b> |    | <b>25</b> |
|---|----|-----------|
| <b>Mestbank</b>   |    | <b>16</b> |
| Deels gegronde  | 3  |           |
| Gegronde  | 3  |           |
| Ongegronde  | 10 |           |
| <b>Platteland - Beheerovereenkomsten</b>  |    | <b>3</b>  |
| Gegronde  | 2  |           |
| Ongegronde  | 1  |           |
| <b>Projectrealisatie - Grondenbank</b>  |    | <b>2</b>  |
| Ongegronde  | 2  |           |
| <b>Projectrealisatie - Natuurinrichting</b>   |    | <b>2</b>  |
| Ongegronde  | 2  |           |
| <b>Projectrealisatie - Ruilverkaveling</b>  |    | <b>2</b>  |
| Ongegronde  | 2  |           |

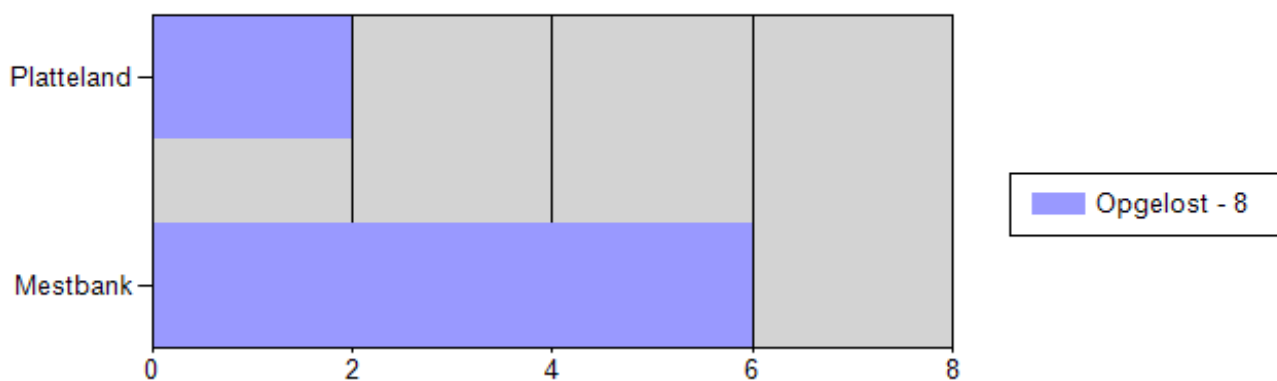
| <b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)</b> |   | <b>8</b> |
|---|---|----------|
| <b>Mestbank</b>   |   | <b>6</b> |
| Opgelost  | 6 |          |
| <b>Platteland - Beheerovereenkomsten</b>  |   | <b>2</b> |
| Opgelost  | 2 |          |

| Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën |   | 10       |
|--|---|----------|
| <b>Mestbank</b>  |   | <b>6</b> |
| <b>Deels gegrond</b>   |   | <b>3</b> |
| Deugdelijke correspondentie  | 2 |          |
| Doeltreffende algemene informatieverstrekking  | 1 |          |
| <b>Gegrond</b>   |   | <b>3</b> |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid                                    | 2 |          |
| Respect voor de persoonlijke levenssfeer   | 1 |          |
| <b>Platteland - Beheerovereenkomsten</b>   |   | <b>4</b> |
| <b>Gegrond</b>   |   | <b>4</b> |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid                                    | 2 |          |
| Redelijkheid en evenredigheid  | 2 |          |

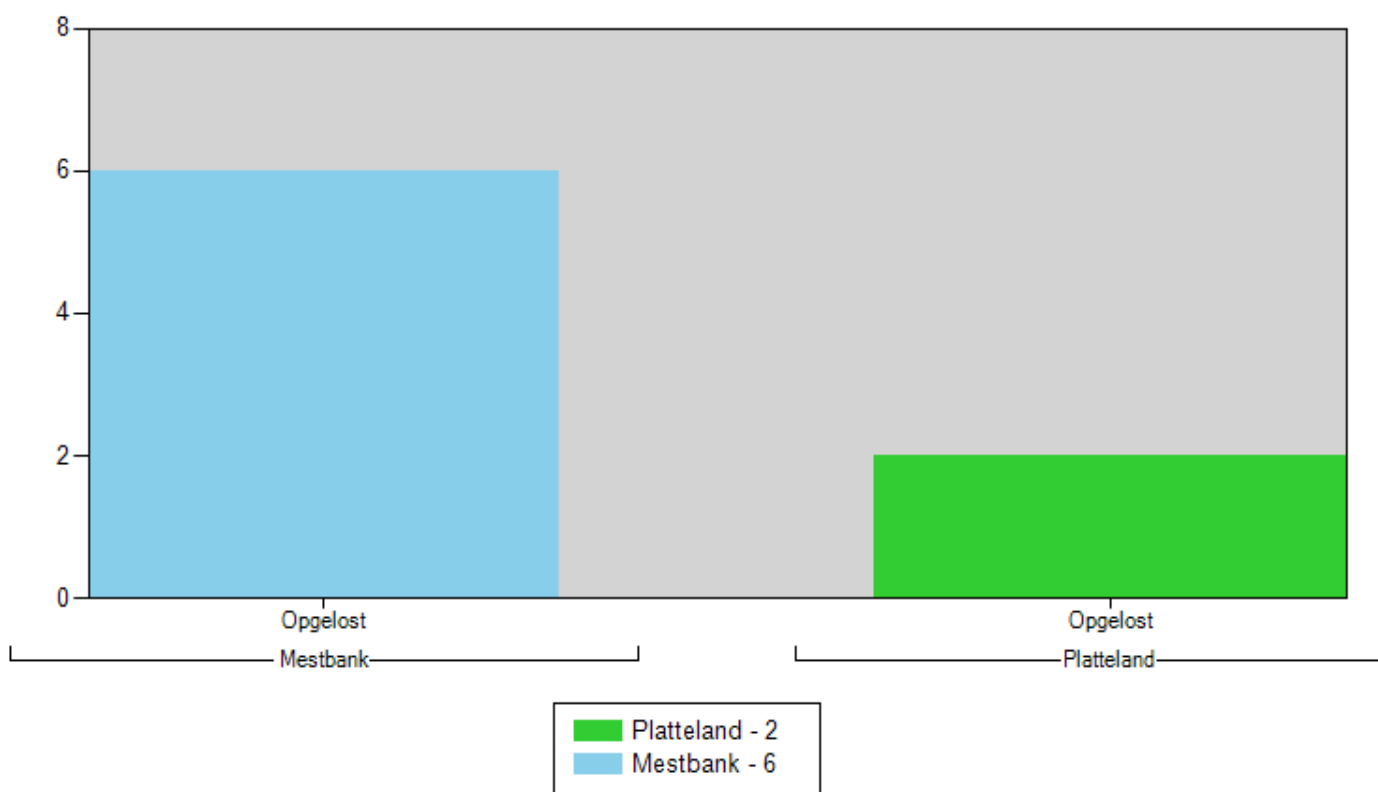




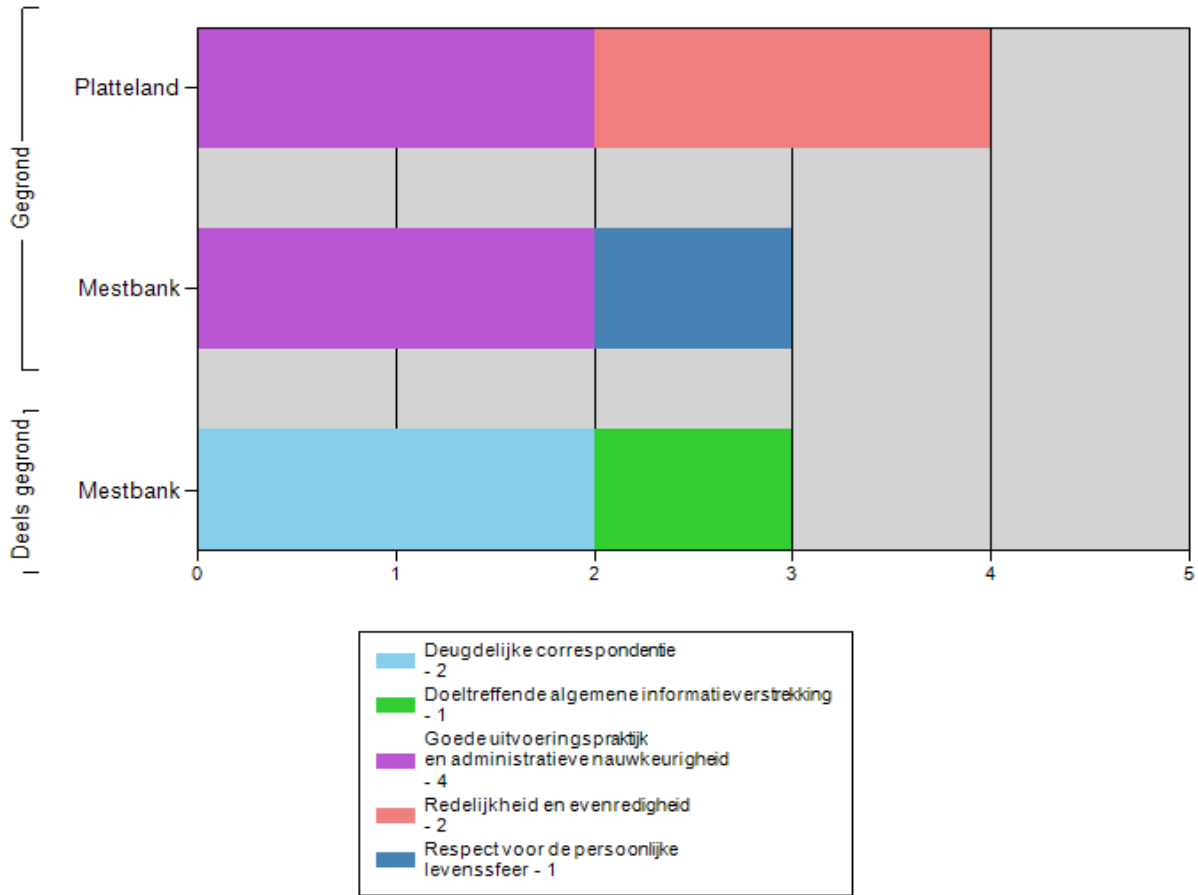
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



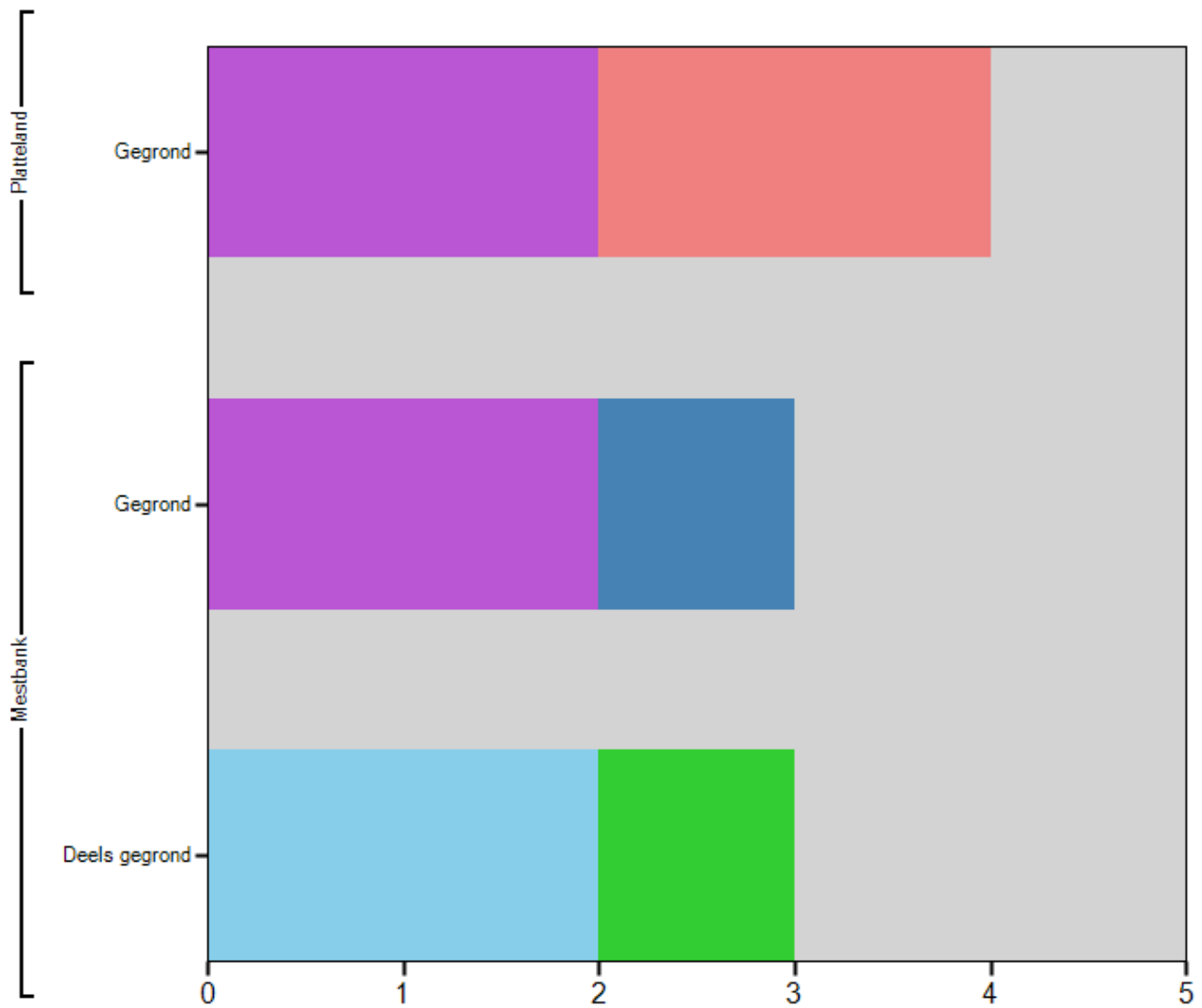
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



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  
- 2
- Doeltreffende algemene informatieverstrekking  
- 1
- Goede uitvoeringspraktijk  
en administratieve nauwkeurigheid  
- 4
- Redelijkheid en evenredigheid  
- 2
- Respect voor de persoonlijke  
levenssfeer - 1



## 3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### 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, Lothar Van Santen 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 raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

### 3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2016

In totaal werden 38 (45 in 2015) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. Dit zijn 7 klachten minder dan in 2015.

Van de 38 klachten zijn 25 klachten ontvankelijk (29 in 2015) en 13 klachten onontvankelijk (16 in 2015). Bij de 13 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (8 t.o.v. 12 in 2015), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 3 in 2015), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (1) en "anoniem" (1). Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2015 gedaald van 16 klachten naar 3 klachten. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is eveneens gedaald, van gemiddeld 36 dagen in 2015 naar gemiddeld 29 dagen in 2016.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2015 waren er 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost. In 2015 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht werd deels 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 viermaal (3 keer in 2015) geschonden. De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd tweemaal geschonden (2 keer in 2015) zoals ook de ombudsnorm "redelijkheid en evenredigheid". De ombudsnormen "doeltreffende algemene informatieverstrekking" en "respect voor de persoonlijke levenssfeer" werden telkens één keer geschonden.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 39 klachten werden 29 klachten (25 in 2015) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 7 keer als drager gebruikt (14 keer in 2015) en slechts 2 keer de brief (6 keer in 2015). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (3 in 2015).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 33 van de 39 (t.o.v. 43 van de 55 in 2015) door de burger zelf werd 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. 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 5 klachten in 2015), 2 klachten werden overgemaakt door het georganiseerd middenveld (t.o.v. 1 in 2015), 3 klachten werden via een andere weg geregistreerd (t.o.v. 2 in 2015).

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. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 25 t.o.v. 29 in 2015) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 14 in 2015) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (3 t.o.v. 4 in 2015). Met betrekking tot de taken van de afdeling Projectrealisatie werden in totaal 6 ontvankelijke klachten geregistreerd (10 in totaal in 2015): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (2 in 2015), 2 op de grondenbank (4 in 2015), 2 op ruilverkaveling (3 in 2015).

### **3.3. Mestbank 2016**

In 2016 werden er 23 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren (26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 23 klachten werden er 16 ontvankelijk verklaard en 7 onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 3 als deels gegrond en 10 als on gegrond beschouwd.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat van de 23 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, negen klachten verband houden met de nitraatresidustaalnames. Van deze negen klachten zijn er vijf onontvankelijk, vier wegens betrekking hebbend op “beleid en regelgeving” en een vijfde klacht was onontvankelijk aangezien deze anoniem was. De oorzaak van het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten rond nitraatresidustaalnames heeft vermoedelijk te maken met het feit dat in 2015 het vijfde mestactieprogramma (MAP 5) werd gestart, waarin de nitraatresidustaalnames een prominente plaats innemen. Voor veel landbouwers heeft deze nieuwe aanpak rond nitraatresidustaalnames pas effect gegenereerd in 2016, hetgeen geresulteerd heeft in negen klachten hierrond in 2016.

Inhoudelijk gaan de klachten vaak over het aantal en de keuze van de percelen die bemonsterd moeten worden. Om bij een nitraatresidu-evaluatie op bedrijfsniveau een correct beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf dient er, van elk van de teelttypes die op een bedrijf verbouwd wordt, een nitraatresidustaalname te zijn. Dit heeft een aantal gevolgen. Voor kleine bedrijven met een grote variatie aan teelten resulteert dit bijvoorbeeld in een verhoudingsgewijs groot aantal staalnames. Ook betekent dit dat een bedrijf dat een bepaald teelttype slechts op een heel klein gedeelte van zijn bedrijfsareaal verbouwt, voor dat teelttype toch een nitraatresidustaalname moet laten nemen. Het aantal percelen dat minimaal bemonsterd moet worden is echter vastgelegd in het Mestdecreet en ook de keuze van de te bemonsteren percelen dient te gebeuren overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten).

In 2016 waren er ook twee klachten rond nitraatresidustaalnames die betrekking hadden op de slechte weersomstandigheden en de impact die dat had op de landbouw. Ontegensprekelijk waren de weersomstandigheden in 2016 voor de landbouwers verre van ideaal, hetgeen in bepaalde gevallen resulteerde in percelen die overstromden of waarop de oogst mislukte.

Landbouwers bij wie een dergelijk perceel gekozen was om te bemonsteren, dienden dit aan de Mestbank te melden zodat een nieuw perceel geselecteerd kon worden. De betrokken klagers waren van oordeel dat de Mestbank onvoldoende rekening hield met de uitzonderlijke weersomstandigheden en waren van oordeel dat het gepaster was geweest de nitraatresiducampagne in 2016 te annuleren. Hoewel er een groot begrip is voor de moeilijke weersomstandigheden waarmee landbouwers in 2016 te maken hadden, kon er echter van een volledige annulering van de nitraatresiducampagne geen sprake zijn. De impact van het slechte weer hing immers af van verschillende factoren, zoals ligging van het betrokken perceel, gekozen teelt, tijdstip van bemesten en inzaaien, ... Voor een groot deel van de percelen was er dan ook geen of slechts een beperkte impact en kon het nitraatresidugehalte gewoon bepaald worden. De klachten hierover waren dan ook ongegrond.

Naast de vijf onontvankelijke klachten die betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, waren er ook nog twee andere onontvankelijke klachten. Beide waren onontvankelijk aangezien ze betrekking hadden op "beleid en regelgeving". Eén van deze klachten had betrekking op de vervoersregelgeving in het Mestdecreet. In het Mestdecreet worden er verschillende types transporten onderscheiden, met elk hun eigen toepassingsvoorwaarden. Gaande van transporten door erkende mestvoerders, over burenenregelingen die door één van de betrokken partijen zelf uitgevoerd worden tot transporten van mest naar de eigen landbouwgronden. Voor de transporten die uitgevoerd worden door erkende mestvoerders, gelden de zwaarste toepassingsvoorwaarden. Zo dienen deze transporten vooraf aangemeld te worden bij de Mestbank, dient het transport te gebeuren met een voertuig uitgerust met AGR-GPS, ... De klager, die een erkend mestvoerder is, vond dat de wetgeving voor transporten die door erkende mestvoerders uitgevoerd worden, te streng is. Aangezien dit een klacht is die betrekking heeft op de regelgeving, kon deze echter niet behandeld worden door de klachtenbehandelaar.

Van de zeven onontvankelijke klachten met betrekking tot de Mestbank, waren er aldus zes onontvankelijk wgens "beleid en regelgeving" en was er daarnaast één anonieme klacht.

Bij het behandelen van onontvankelijke klachten wijzen de klachtenbehandelaars deze klachten meestal niet eenvoudig af als onontvankelijk maar trachten de klachtenbehandelaars in de mate van het mogelijke toch dieper in te gaan op de inhoud van de klacht. De klachtenbehandelaars proberen om de klager hierbij een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Er wordt ook meegegeven dat de klager de mogelijkheid heeft om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de ontvankelijke klachten vertoont het klachtenbeeld een grote variatie. Verschillende aspecten van de werking van de Mestbank kwamen aan bod. Elk van deze klachten werd door de betrokken klachtenbehandelaar onderzocht, waarbij de oorzaken van de klacht nagegaan werden. Ook werd steeds nagegaan of aan de klager een oplossing geboden kon worden. Uiteindelijk werden er 3 klachten als gegrond beschouwd, 3 klachten als deels gegrond en 10 als ongegrond. Voor alle zes de (deels) gegronde klachten, kon een oplossing geboden worden.

Vier van de ontvankelijke klachten hebben betrekking op het (niet-) functioneren van het Mestbankloket. Binnen de Vlaamse Landmaatschappij wordt er hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Hierdoor kan er kort op de bal gespeeld worden. Dit zowel door de overheid als door de burger. Van zodra er iets misloopt, krijgen we hier dan ook heel snel klachten over.

Zo werden er in 2016 drie klachten ontvangen over problemen met het Mestbankloket. In één klacht was de klager ontevreden over de werking van het mestbankloket. Het mestbankloket ondervond technische problemen waardoor de klager niet kon beschikken over de informatie die hij wenste te raadplegen. De gevraagde informatie werd later door de bevoegde dienst overgemaakt aan de klager.

Twee andere klachten hadden betrekking op het feit dat het Mestbankloket gedurende enkele uren onbereikbaar was. Bij nazicht bleek dat de oorzaak hiervan niet lag bij de Vlaamse Landmaatschappij. Het mankement was te wijten aan de ondersteunende provider waarbij er een technische storing was opgetreden. De storing heeft evenwel slechts zeer kort bestaan, in de namiddag was het Mestbankloket reeds terug beschikbaar.

In één van de twee klachten werd, naast het probleem van de onbeschikbaarheid van het loket, ook aangekaart dat er geen verdere informatie werd verspreid over de onbereikbaarheid van het

Mestbankloket. Bij nazicht hiervan bleek dat er twee mogelijkheden zijn om toegang te krijgen tot het mestbankloket. Slechts bij één van de twee toegangen werd er vermeld dat er een technische storing was en dat alles in het werk werd gesteld om hier zo spoedig mogelijk om oplossing voor te zoeken. Er werd een aanbeveling opgesteld waarin er werd gevraagd om, in geval van een technische storing, bij de beide toegangen duidelijk aan te geven dat er een technische storing is zodanig dat de gebruikers hiervan op de hoogte zijn en hiervoor niet de Mestbank dienen te contacteren.

Daarnaast werden er ook vier klachten ontvangen die betrekking hadden op de handhaving van de mestregelgeving. Het handhaven van regelgeving is vaak een evenwichtsoefening, waarbij verschillende partijen soms tegenstrijdige belangen hebben. De toezichthouders van de Mestbank trachten de mestwetgeving steeds op een correcte manier te handhaven. Doch het is vaak niet eenvoudig om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de verschillende betrokkenen. Dit blijkt ook uit de vier ontvangen klachten.

Twee van deze klachten zijn afkomstig van burgers die zelf gecontroleerd worden, terwijl de twee andere afkomstig zijn van burgers die willen dat de Mestbank optreedt tegen iemand anders. Voor wie zelf gecontroleerd wordt, wordt een controle vaak als onaangenaam ervaren. De sancties of maatregelen die gevraagd of opgelegd worden, worden veelal als te streng beschouwd. Aan de andere kant echter, zijn er burgers die, hetzij uit een algemene bezorgdheid naar het leefmilieu toe, hetzij omdat het niet naleven door een andere burger van de regelgeving voor hen persoonlijk hinder veroorzaakt, mogelijke overtredingen melden. Voor hen is het optreden van de handhavers vaak niet streng genoeg. Een factor hierbij is ook het feit dat het effect van een optreden van een toezichthouder niet steeds onmiddellijk duidelijk is op het terrein. Eén van de betrokken klachten was ook grotendeels onontvankelijk. De melding had namelijk betrekking op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is. Na onderzoek werd in alle vier deze klachten geoordeeld dat de betrokken toezichthouders op een correcte manier geageerd hadden.

Volledigheidshalve dient hierbij vermeld te worden dat er meer meldingen van vermoedelijke overtredingen op het Mestdecreet zijn, dan de twee die hier vermeld worden. In de praktijk gebeurt het regelmatig dat de Mestbank meldingen ontvangt van mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Een loutere melding houdt geen klacht in, in de zin van het klachtendecreet, en is, in het kader van dit verslag dan ook niet behandeld. Als samen met de melding van een vermoedelijke overtreding of in navolging van een melding (waar bijvoorbeeld naar het aanvoelen van de betrokken burger niet adequaat is gereageerd) de betrokken burger kritiek uit op de werkwijze van de Mestbank, houdt dit echter wel een klacht in en is dit dan ook als dusdanig behandeld. Hetgeen in 2016 dus tweemaal het geval was.

De overige vier ontvankelijke klachten waren zeer divers. Eén van deze klachten heeft echter nog geresulteerd in een aanbeveling. De betrokken klager was van oordeel dat de afhandeling van haar dossiers te lang duurde. Uit onderzoek bleek inderdaad dat het maanden duurde vooraleer de betrokkenen een antwoord ontvingen. Doordat verschillende dossiers invloed kunnen hebben op elkaar, gebeurt de verwerking in bulk. Aangezien het resultaat steeds pas effect heeft het volgende jaar, worden er zo veel mogelijk dossiers tegen het einde van het jaar verwerkt, waarna het resultaat hiervan, eind december aan de betrokkenen wordt meegedeeld. Eventuele interferenties tussen verschillende dossiers zijn dan zo veel als mogelijk al gedetecteerd en opgelost. De keuze van de Mestbank om te opteren voor een iets langere behandeltermijn die in een correctere verwerking resulteert, is te verantwoorden. Het is echter aan te bevelen om in dergelijke gevallen, waarin het de verwachting is dat de verwerking van dossiers verschillende maanden in beslag zal nemen, de burger hierover te informeren. Bijvoorbeeld door bij de toelichting bij het aanvraagformulier hierover een alinea in te lassen of door dit op de website te vermelden.

### **3.4. Projectrealisatie 2016**

In totaal werden zes klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, die 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.

In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten handelden over de uitvoering van inrichtingswerken binnen natuurinrichtingsprojecten en waren ongegrond.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ongegrond.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten waren ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een fietspad waarvan de verzoeker stelde dat door de aanleg van dit fietspad onvoldoende parkeerplaats zou zijn voor de aan de mobiliteit van de verzoeker aangepaste gezinswagens. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de nodige, verharde parkeerplaats werd voorzien aan de zijde van de woning van de verzoeker in functie van de aangepaste gezinswagens en dat om redenen van verkeersveiligheid het noodzakelijk was om twee éénrichtingsfietspaden te voorzien in plaats van een tweerichtingsfietspad aan de overkant van de straat.

### 3.5. Platteland 2016

In totaal werden zes klachten genoteerd over het thema Platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Van de zes klachten die werden geregistreerd, werden er drie onontvankelijk en drie ontvankelijk verklaard.

Twee klachten zijn onontvankelijk verklaard, omdat ze betrekking hadden op de wetgeving. De aanleiding van beide klachten was het niet vernieuwen van de beheerovereenkomst, respectievelijk onder de vorm van een beheerpakket onderhoud houtkant en een beheerpakket onderhoud haag. Bij beide klachten waren de beheerovereenkomsten destijds afgesloten met de verwachting deze na afloop te vernieuwen onder de vorm van ‘onderhoud’. Door de nieuwe regelgeving onder PDPOIII<sup>1</sup> werd dit echter geweigerd. Bij de klacht die betrekking had op het beheerpakket onderhoud haag, kwam er nog bij dat de haag zich op niet-subsidiabele oppervlakte bevond en dus ook om deze reden geweigerd werd.

Van de drie ontvankelijke klachten, waren twee klachten gegrond en zijn deze opgelost.

De twee gegronde klachten hadden beiden betrekking op problemen die ontstonden nadat het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast, werd gesplitst in twee percelen. Meer bepaald splitste het Departement Landbouw en Visserij n.a.v. een controle het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast. De splitsing gebeurde omdat een deeltje van het perceel niet in landbouwgebruik was. Op dit deeltje van het perceel kan de beheerovereenkomst niet toegepast worden.

De basisregel bij beheerovereenkomsten is dat één beheervoorwerp steeds correspondeert met één perceel opgenomen in de percelendatabank. Door deze 1-op-1 relatie kan één beheervoorwerp nooit gekoppeld worden aan meerdere percelen. Door de splitsing van het perceel in twee delen werd het beheervoorwerp aan een van deze twee delen gekoppeld (namelijk aan het grootste deel van het gesplitste perceel). Hierdoor werd de oppervlakte van het perceel waaraan de beheerovereenkomst werd gekoppeld kleiner dan de contractoppervlakte van het beheervoorwerp. Dit gaf in één dossier aanleiding tot een financiële sanctie. Voor het kleinste deel van het afgesplitste perceel kon geen beheerovereenkomst worden gesloten. Voor dit deel krijgt de beheerder dus ook geen vergoeding.

In het datasysteem van de VLM is het niet mogelijk om beheervoorwerpen te splitsen en deze dan te koppelen aan nieuwe percelen. De verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat een splitsing van een perceel zulke grote gevolgen heeft voor een gesloten beheerovereenkomst. De klachten zijn gegrond.

Op dit moment wordt er nagegaan of een aanpassing van het datasysteem van de VLM mogelijk is waardoor het splitsen van beheervoorwerpen mogelijk wordt gemaakt. Door de aanpassing van het datasysteem zou bij een splitsing van een perceel ook het beheervoorwerp gesplitst kunnen worden. De gevolgen van het splitsen van een perceel voor een gesloten beheerovereenkomst zouden hierdoor beperkt kunnen worden en het opleggen van een sanctie zou dan in de meeste gevallen niet meer aan de orde zijn.

In één dossier werd het probleem als volgt opgelost: het oorspronkelijke beheervoorwerp kon alsnog gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. De verzoeker ondertekende ondertussen een aangepaste beheerovereenkomst en zal bijgevolg voor beide beheervoorwerpen een beheervergoeding kunnen ontvangen.

---

<sup>1</sup> Programma voor Plattelandsontwikkeling

In het andere dossier werd het probleem als volgt opgelost: Het oorspronkelijke beheervoorwerp kon voor één jaar niet gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. Om de gevolgen voor de verzoeker te beperken, werd een dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM.

De overige 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:

- Netwerksessie Netwerk Klachtenmanagement 28 november 2016: "Scherper, dieper, ruimer" een nieuwe impuls aan het Vlaams klachtenmanagement;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Input verstrekken op het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsman voor bespreking in het Voorzitterscollege.

#### **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 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 met klachtenbehandeling begonnen is.

Met het oog op een efficiënte klachtenafhandeling werd dit jaar geïnvesteerd in een upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving. Hierbij werkte het klachtenteam samen met de afdeling Informatica mee aan het testen van de datamigratie en de acceptatietesten zodat de ingebruikname van het nieuwe systeem begin 2017 kon gebeuren. Bij deze upgrade werd rekening gehouden met de deadline voor het indienen voor het jaarlijks klachtenrapport. Verder is er 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.