

Verslag klachtenmanagement 2017

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan 72

1060 Brussel

Totaal aantal klachten	50
Ontvangen klachten	50

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	44
Meer dan 45 dagen	6

Gemiddelde	29
------------	----

Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	50
Onontvankelijk	20
Ontvankelijk	30

Aantal onontvankelijke klachten	20
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Anoniem	1
Beleid en regelgeving	7
Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
Meer dan een jaar voor indiening	1
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	3
VLM onbevoegd	7

Aantal ontvankelijke klachten	30
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	3
Gegrond	3
Ongegrond	24

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	6
Deels gegrond	3
Deels opgelost	1
Opgelost	2
Gegrond	3
Opgelost	3

Verslag klachtenmanagement 2017

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	6
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	3
Overeenstemming met het recht	1
Redelijke behandeltermijn	1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)	6
Deels gegrond	3
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	1
Redelijke behandeltermijn	1
Gegrond	3
Deugdelijke correspondentie	2
Overeenstemming met het recht	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)	51
Andere	1
Brief	4
E-mail - rechtstreeks	19
E-mail - world wide web	16
Telefoon	11

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	50
Andere	2
Burger	48

Verslag klachtenmanagement 2017

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"

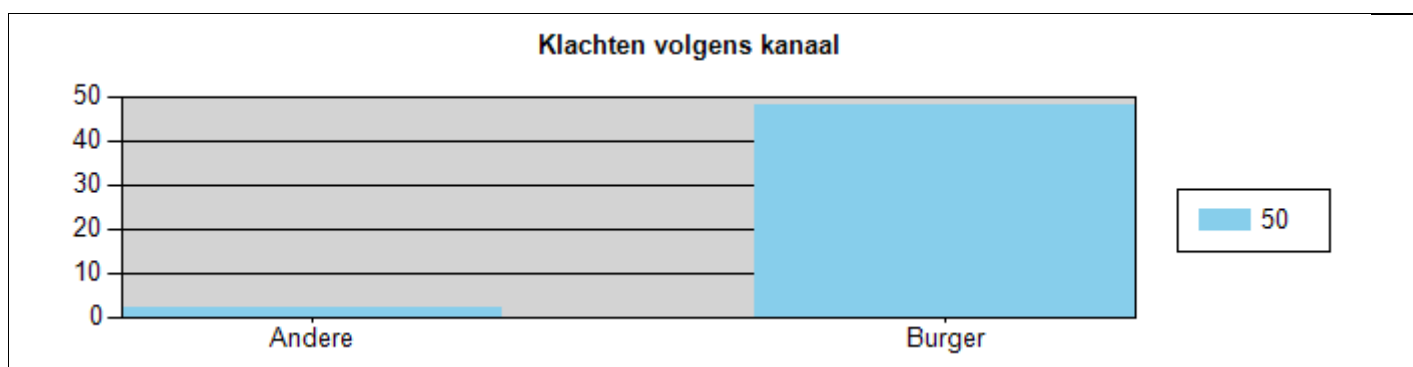
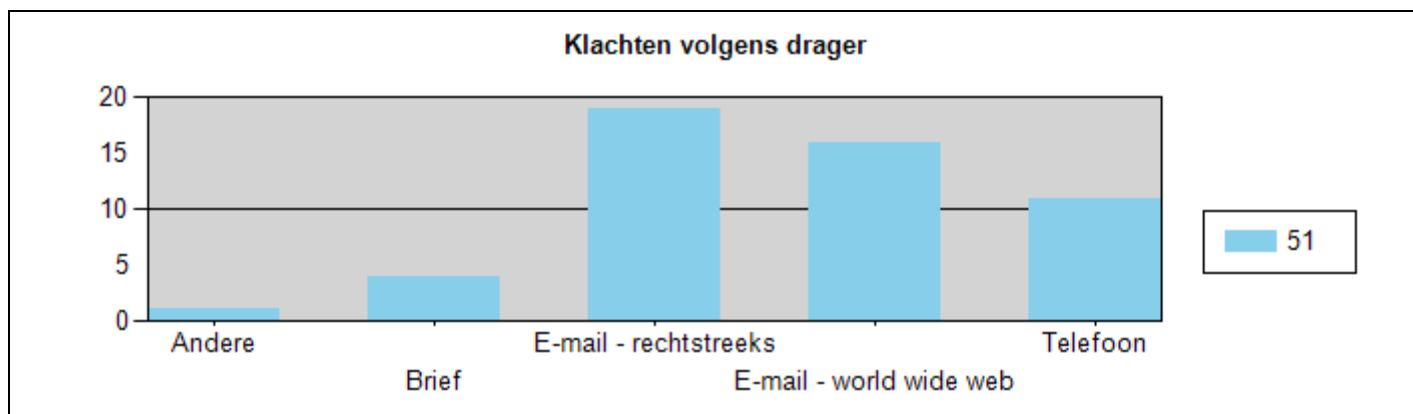
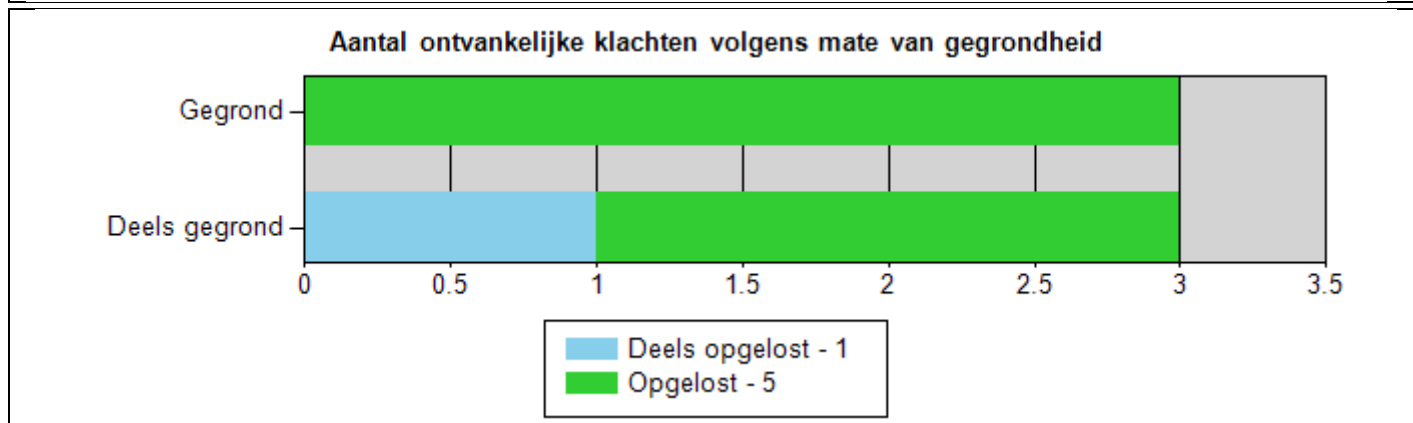
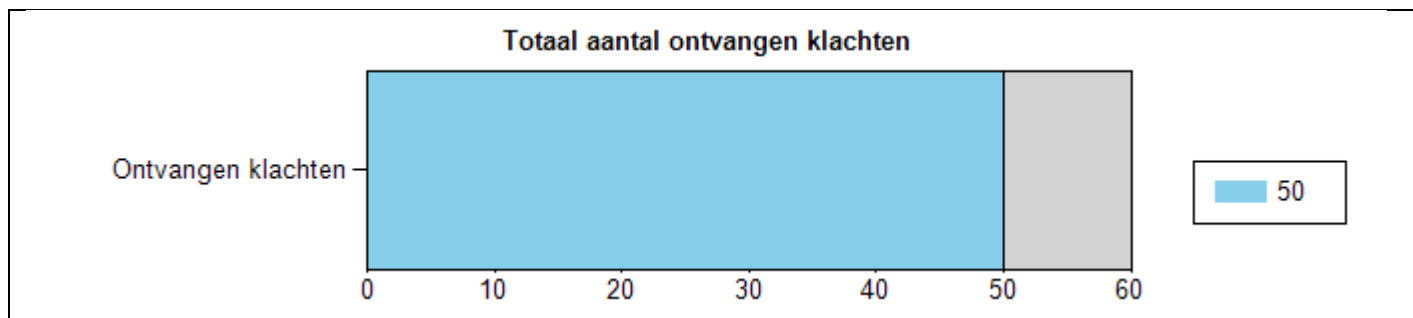
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		30
Algemeen - Alg Dienst		1
Deels gegrond	1	
Mestbank		23
Deels gegrond	2	
Gegrond	3	
Ongegrond	18	
Platteland - andere		2
Ongegrond	2	
Platteland - beheersovereenk.		2
Ongegrond	2	
Projectrealisatie - grondenbank		1
Ongegrond	1	
Projectrealisatie - ruilverkaveling		1
Ongegrond	1	

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		6
Algemeen - Alg Dienst		1
Opgelost	1	
Mestbank		5
Deels opgelost	1	
Opgelost	4	

Verslag klachtenmanagement 2017

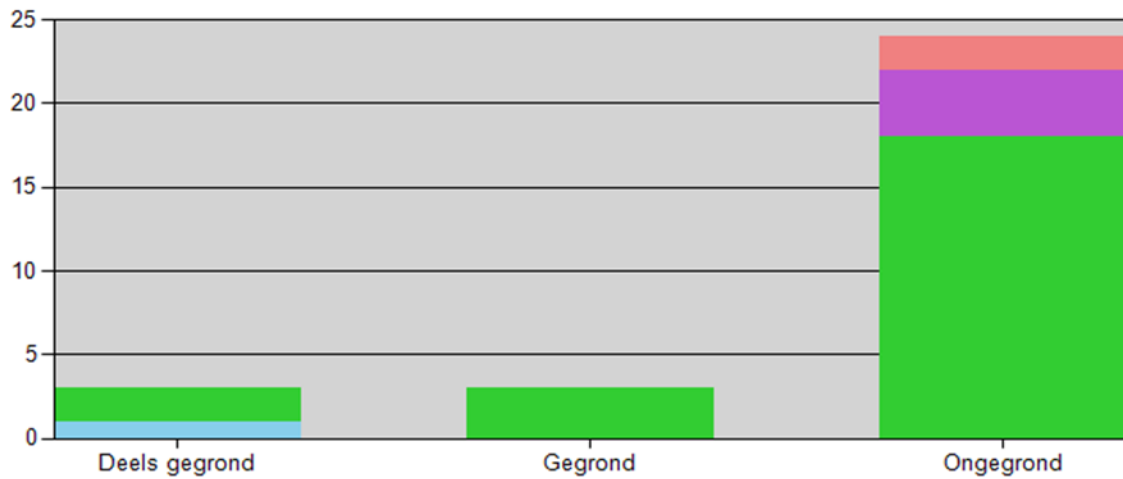
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën	6
Algemeen - Alg Dienst	1
Deels gegrond	1
Correcte bejegening	1
Mestbank	5
Deels gegrond	2
Deugdelijke correspondentie	1
Redelijke behandeltermijn	1
Gegrond	3
Deugdelijke correspondentie	2
Overeenstemming met het recht	1

Verslag klachtenmanagement 2017



Verslag klachtenmanagement 2017

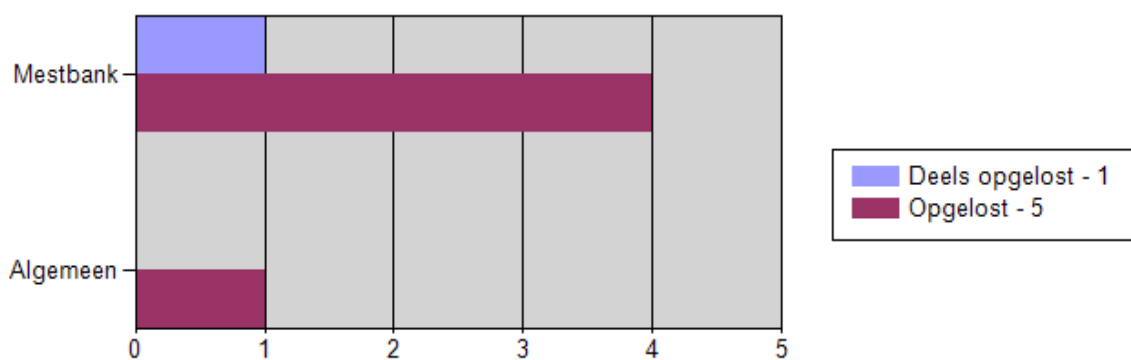
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)



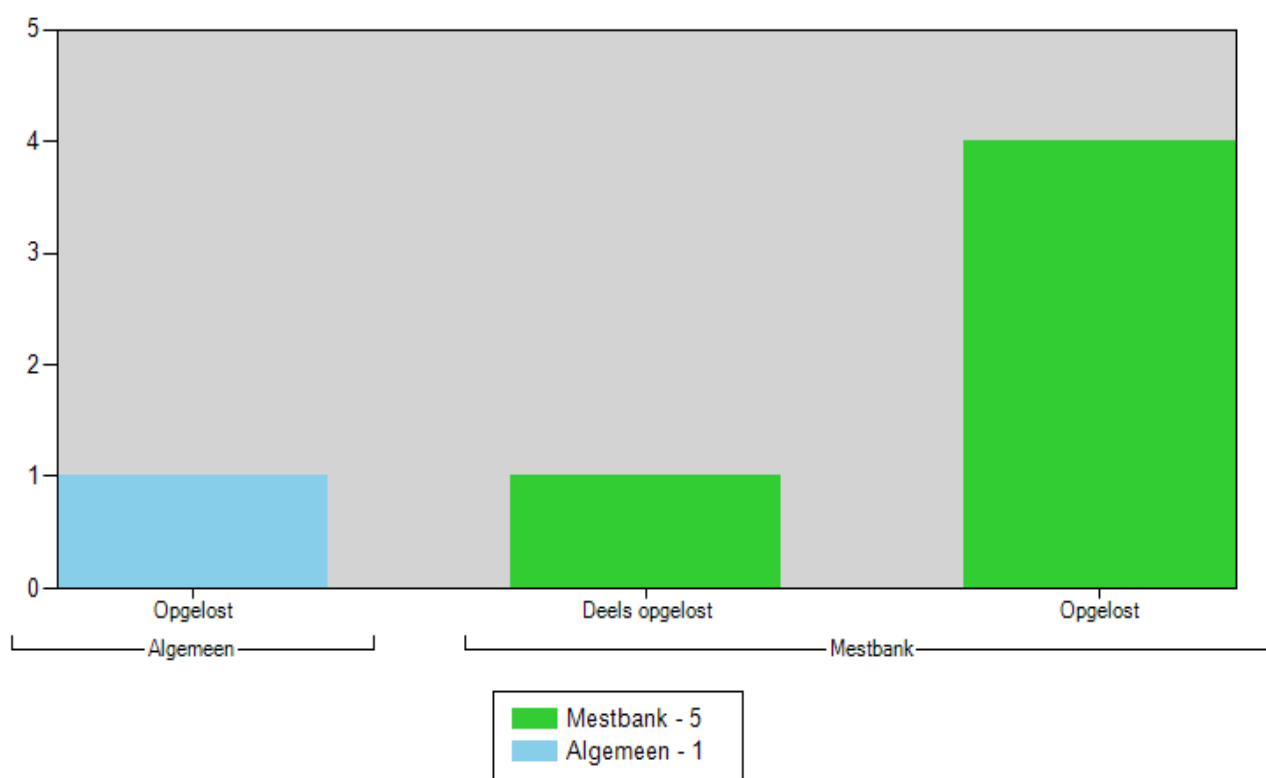
LI en Grondenbank - <u>Totaal</u>	aantal klachten: 2
Platteland - Totaal aantal klachten:	4
Mestbank - Totaal aantal klachten:	23
Algemeen - Totaal aantal klachten:	1

Verslag klachtenmanagement 2017

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

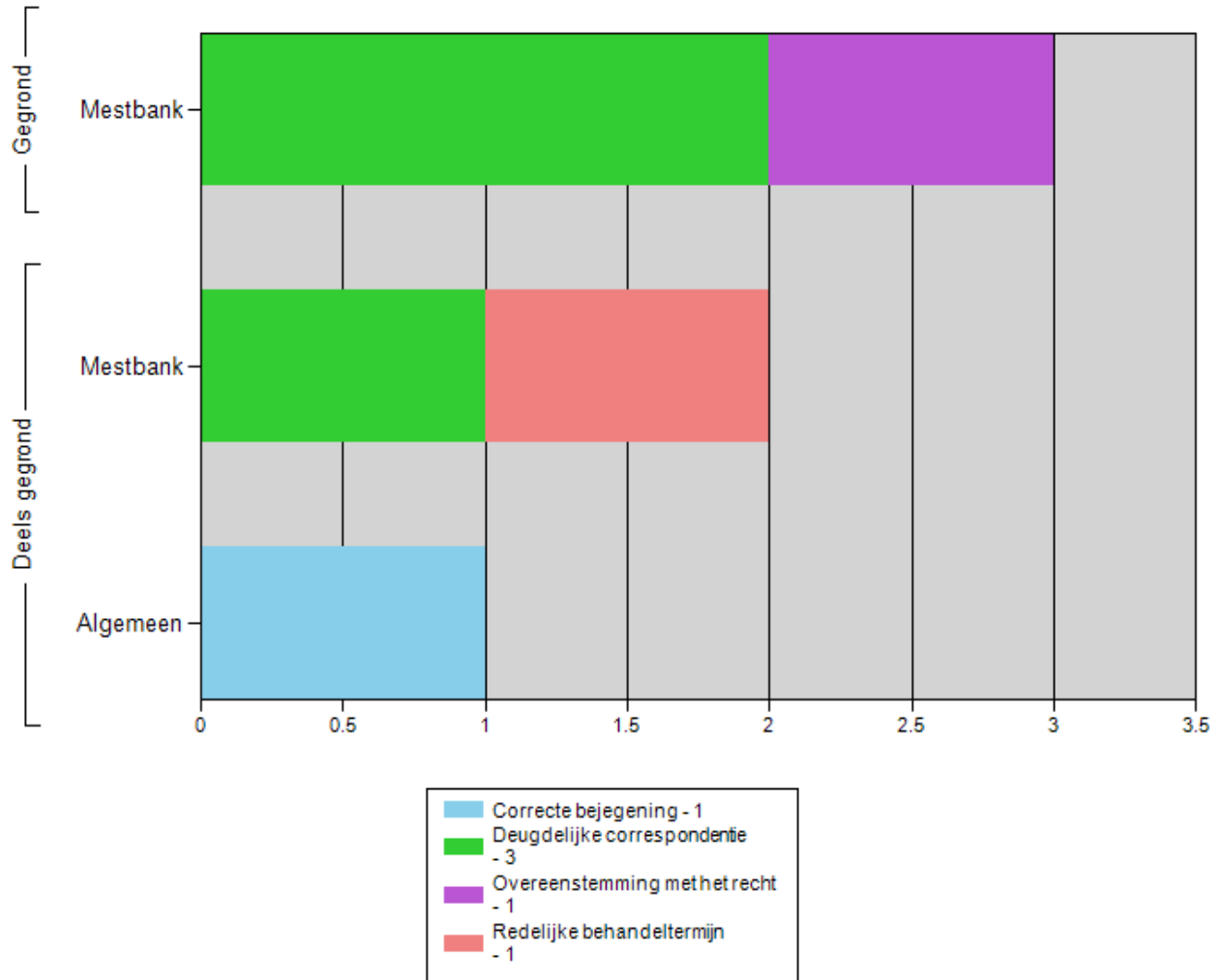


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)

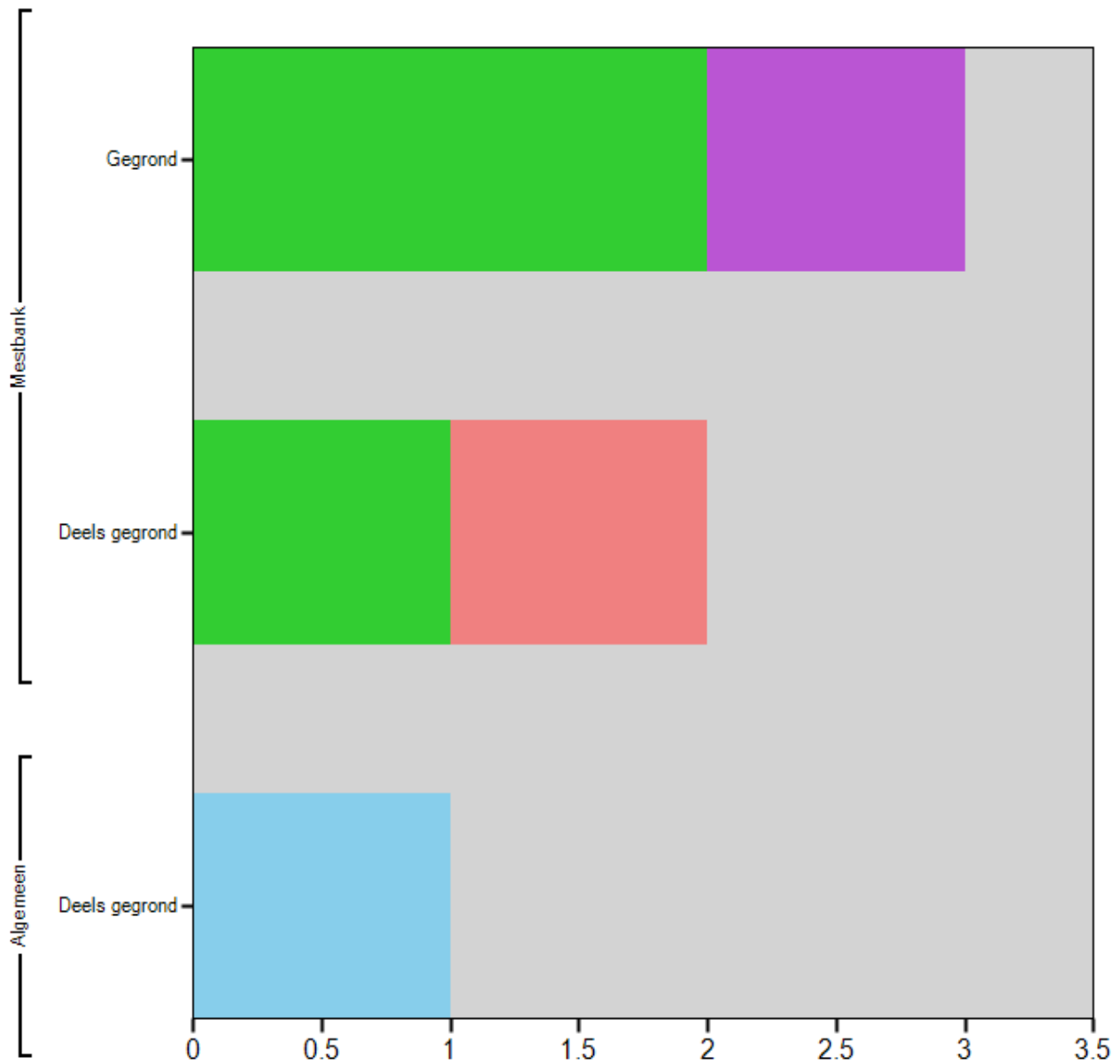


Verslag klachtenmanagement 2017

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)



- Correcte bejegening - 1
- Deugdelijke correspondentie - 3
- Overeenstemming met het recht - 1
- Redelijke behandeltermijn - 1

3. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

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 2017

In totaal werden 50 (38 in 2016) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2017 tot 31 december 2017. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2016.

Van de 50 klachten zijn 30 klachten ontvankelijk (25 in 2016) en 20 klachten onontvankelijk (13 in 2016). Bij de 20 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (7 t.o.v. 8 in 2016), "VLM niet bevoegd" (7 t.o.v. 3 in 2016), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (3 t.o.v. 1 in 2016), "anoniem" (1 idem 2016), "jurisdictioneel beroep aanhangig" (1), "meer dan een jaar voor indiening" (1).

Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2016 gestegen van 3 klachten naar 6 klachten. Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "minder dan 45 dagen" bedroeg is gestegen van 35 naar 44 klachten in 2017. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is gelijk gebleven in 2017 namelijk 29 dagen.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 24 ongegronde klachten en 6 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 3 gegronde klachten). In 2016 waren er 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 6 (deels) gegronde klachten werden 5 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. In 2016 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm "correcte bejegening" werd éénmaal geschonden zoals ook de ombudsnormen "redelijke behandeltermijn" en "overeenstemming met het recht". De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd driemaal geschonden (2 keer in 2016).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 50 klachten werden 35 klachten (29 in 2016) per e-mail verstuurd (19 per rechtstreekse e-mail, 16 ontvangen op het klachtenadres), de telefoon werd 11 keer als drager gebruikt (7 keer in 2016) en slechts 4 keer de brief (2 keer in 2016). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (idem in 2016).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 48 van de 50 (t.o.v. 33 van de 39 in 2016) 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.

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland, Landinrichting en Grondenbank en de Algemene Diensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en een categorie "Andere". Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank en de ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 30 t.o.v. 25 in 2016) handelt over de taken van de Mestbank (23 t.o.v. 16 in 2016) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (4 t.o.v.3 in 2016). Met betrekking tot de taken van de afdeling Landinrichting en Grondenbank werden in totaal 2 ontvankelijke klachten geregistreerd (6 in totaal in 2016): 1 over de grondenbank (2 in 2016), 1 over de ruilverkaveling (2 in 2016).

3.3. Mestbank 2017

In 2017 werden er 33 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een merkbare stijging in vergelijking met de vorige jaren (23 in 2017, 26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 33 klachten werden er 23 ontvankelijk verklaard en 10 onontvankelijk. Van de 23 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 2 als deels gegrond en 18 als ongegrond beschouwd. Al de (deels) gegronde klachten konden opgelost worden.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat iets meer dan de helft (met name 18) van de 33 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, minstens deels betrekking hebben op de wijze of termijn van communiceren, en niet zozeer op de boodschap of beslissing die meegedeeld wordt. Net zoals bij vele andere overheidsdiensten, is er de afgelopen jaren ook binnen de Vlaamse Landmaatschappij onderzocht op welke wijze de overheidsmiddelen het meest doelmatig ingezet kunnen worden en op welke kerntaken er gefocust zal worden. Dit heeft als gevolg dat bepaalde taken afgebouwd of stopgezet worden. Voor sommige landbouwers had dit tot gevolg dat een bepaalde dienst, waar ze in het verleden gebruik van maakten, niet langer aangeboden wordt. Zo was er een klacht van een landbouwer, die klaagde over de vermindering van het aantal locaties waar er door de Mestbank toelichtingen gegeven worden waaronder de locatie het dichtst gelegen bij het bedrijf van betrokkene. Een andere landbouwer maakte in het verleden gebruik van individuele bedrijfsbegeleiding, aangeboden door de dienst Bedrijfsadvies. Deze taak is echter ondertussen stopgezet. Bij het afbouwen of stopzetten van activiteiten gaat men onvermijdelijk mensen treffen die voorheen van die aangeboden activiteit gebruik maakten. Bij de behandeling van de klachten, heeft de klachtenbehandelaar de betrokken klagers enige duiding gegeven over waarom die betreffende activiteit niet langer aangeboden wordt en is aan de betrokken klagers ook een aantal alternatieven meegegeven in de plaats van de afgeschafte activiteit.

Ook wordt er binnen de Vlaamse Landmaatschappij hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Voor de burger betekent dit onder meer dat de traditionele brief, waarmee hij vroeger vaak werd gecontacteerd, grotendeels vervangen is door een ander medium. Al deze veranderingen hebben onvermijdelijk zowel voor- als tegenstanders. Zo zijn er een aantal klagers die geen voorstander zijn van deze meer digitale werkwijze en de voorkeur geven aan de meer klassieke papieren communicatie. Doch ook de wijze waarop er digitaal gecommuniceerd wordt, heeft een aantal klachten gegenereerd. Zo bijvoorbeeld wordt, bij digitale communicatie via mail, vaak gewerkt met hyperlink. Op deze manier kan de mail zelf, korter en overzichtelijker gehouden worden. Zo werd er in de loop van 2017 een mail gestuurd over twee verschillende thema 's, waarbij vermeld werd dat men voor meer informatie contact kon opnemen met de Mestbank. Voor de contactgegevens diende men op een hyperlink te klikken, waarna men rechtstreeks op een webpagina terechtkwam waar er per thema en per regio aangegeven werd wie men kon contacteren met hun contactgegevens. Een klager was echter van mening dat deze gegevens onmiddellijk reeds in de mail opgenomen moesten worden.

Een tweetal landbouwers klaagde over het feit dat het Mestbankloket niet beschikbaar was, doch bij nazicht bleek er geen probleem te zijn met het Mestbankloket. De oorzaak lag in het ene geval bij het niet functioneren van de Fedict authenticatiemodule. In het andere geval kan niet achterhaald worden waarom betrokkene niet kon inloggen. Nadat echter was vastgesteld dat het systeem correct werkte, werd aan betrokkene een aantal "tips & tricks" voor het inloggen meegegeven, evenals de handleiding en de contactgegevens van de helpdesk (die beide ook op het moment van het inloggen kunnen geconsulteerd worden). Uit nazicht in de applicatie enige tijd later, bleek dat betrokkene ondertussen wel

had kunnen inloggen. Twee klagers vroegen zich ook af of al de verzamelde gegevens wel op een voldoende veilige manier verzameld en bewaard werden.

Echter ook wanneer de communicatie op de klassieke manier verloopt, loopt er weleens iets fout. Zo was er begin 2017 een gegronde klacht van een landbouwer, die net voor het Kerstverlof telefonisch contact had opgenomen met de Mestbank, en aan wie beloofd was om hem nog voor het jaareinde terug te bellen. Doch door de eindejaarsdrukte had men de vraag van betrokkene uit het oog verloren, waardoor hij pas in januari, nadat hij zelf terug contact had opgenomen, verder geholpen werd.

Een andere, deels gegronde klacht, had betrekking op de afhandelingstermijn van een doorlichtingsdossier. Sinds 2016 worden er door de Mestbank ook zogenaamde bedrijfsdoorlichtingen gedaan, waarbij de verschillende processen van een individueel bedrijf zorgvuldig geanalyseerd worden. Aangezien deze bedrijfsprocessen soms in verschillende periodes van het jaar plaatsvinden en er in het kader van een dergelijke doorlichting ook plaats is voor een dialoog tussen de betrokkene en de Mestbank, nemen deze doorlichtingen sowieso de nodige tijd in beslag. Echter bij de opstart van de bedrijfsdoorlichtingen, dienden een aantal instructies en richtlijnen nog uitgewerkt te worden en waren er een aantal dossiers, waarbij men geconfronteerd werd met argumenten of situaties, die vroeger nog niet behandeld waren. Dit alles onderzoeken en afhandelen, heeft ertoe geleid dat de volledige behandelingstermijn van een aantal van deze eerste dossiers, uitzonderlijk lang was. Zo ook in het dossier van de betrokken klager. Ondertussen is deze opstartfase achter de rug en is de behandelingstermijn terug normaal.

Doch niet alle klachten over de behandelingstermijn zijn gegrond. Bij een digitale werkwijze heeft een burger soms onrealistische verwachtingen over de lengte van de behandelingstermijn. Zo was er een klager die verontwaardigd was omdat een aanvraag die hij de dag ervoor had ingediend, en waarvoor er overeenkomstig de regelgeving een behandelingstermijn is van 30 dagen, nog niet goedgekeurd was.

Bij een goede en correcte communicatie, is het van belang dat deze door de burger zowel ontvangen als begrepen wordt. Binnen de Mestbank wordt de doeltreffendheid van de communicatie op verschillende manieren opgevolgd en waar mogelijk verbeterd. Zo wordt bij processen waarbij voor de communicatie overgeschakeld wordt van een papieren naar een digitale werkwijze steeds nagegaan wat het effect is. Zo bijvoorbeeld gebeurde de communicatie rond het nitraatresidu en de maatregelen die in dat kader nageleefd moeten worden, in 2017 (quasi) volledig digitaal. Het percentage landbouwers dat stalen niet neemt of maatregelen niet naleeft, is echter volledig in lijn met de percentages uit het verleden, toen de communicatie op papier verliep.

Het belang van een goede communicatie en een veilig gegevensverkeer wordt ook ten volle door de klachtenbehandelaars onderschreven. Dit resulteerde in 2017 in drie aanbevelingen rond dit thema. Zo wordt aanbevolen om in het kader van een veilig gegevensverkeer, enerzijds elk personeelslid individueel (bv. tijdens de jaarlijkse plannings- en evaluatiecyclus) te attenderen op het belang van de gegevens waarmee men werkt en de wijze waarop men de veiligheid van deze gegevens moet garanderen. Anderzijds wordt er ook aanbevolen om de beveiliging en opvolging van de applicaties, nog sterker uit te bouwen. Een derde aanbeveling had betrekking op het vermelden van een bezwaarmogelijkheid bij de rechtbank.

De klachtenbehandelaars bij de VLM trachten ook oog te hebben voor een meer preventieve aanpak. En dit zeker in periodes van wijzigend beleid. Specifiek voor wat betreft het mestbeleid, zullen de komende jaren op dit gebied de nodige uitdagingen bieden, aangezien het huidige mestactieprogramma dit jaar afloopt. In de loop van 2018 zal er dan ook onderhandeld worden met de verschillende betrokken actoren, met de intentie om in 2019 met een nieuw mestactieprogramma te starten. In dit kader beseft de VLM ook ten volle het belang van een goede communicatie en is er een medewerker aangeduid om de communicatiestrategie rond dit proces verder uit te werken. In de aanloop naar dit nieuwe mestactieprogramma zal er regelmatig overleg zijn tussen de betrokken klachtenbehandelaars, de verantwoordelijke voor de communicatie en de medewerkers die binnen de VLM verantwoordelijk zijn voor het beleid en de opmaak van de wetgeving.

Elf klachten houden verband met de nitraatresidustaalnames. Drie daarvan zijn als onontvankelijk geklasseerd, wegens betrekking hebben op "beleid en regelgeving". Echter de meeste van deze elf klachten bevatten voor een deel kritiek op de regelgeving en zijn voor dat aspect onontvankelijk wegens

betrekking hebbend op “beleid en regelgeving”. Behoudens bij de drie als onontvankelijk geklasseerde klachten, is in de overige gevallen de klacht over de regelgeving echter aangevuld met een aantal meer concrete grieven.

Inhoudelijk gaan de klachten rond nitraatresidu over verschillende aspecten. Zo waren er een aantal klachten over de keuze van de te bemonsteren percelen en de mogelijkheid om een ander te bemonsteren perceel aangeduid te krijgen. De Mestbank selecteert de te bemonsteren percelen overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten). Landbouwers voelen zich door deze keuze echter soms benadeeld.

Zo was er een klacht over een landbouwer bij wie de selectie toevallig voor het tweede jaar op rij betrekking had op een perceel grasland dat in het afgelopen jaar gescheurd was geworden (hetgeen een grote stikstofgift met zich meebrengt en waardoor volgens betrokkene het risico op een overschrijding van de nitraatresidudrempelwaarde hoger is). Bij een andere landbouwer betrof het geselecteerde perceel een perceel dat hij in de toekomst niet meer in gebruik had. Het is echter inherent aan het systeem van een nitraatresidubepaling op bedrijfsniveau dat er per nitraatresidutype willekeurig een perceel geselecteerd wordt om zo een representatief beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf. Daarenboven mag in principe bij geen enkel perceel, bij een oordeelkundige bemesting, een overschrijding van de nitraatresiduwaarde gemeten worden. Een verzoek om herselectie kan dan ook slechts in uitzonderlijke gevallen gehonoreerd worden, bijvoorbeeld als er op het betreffende perceel een oogstmislukking is vastgesteld of wanneer het perceel ten gevolge van een overstroming ontoegankelijk is. De door de klagers aangehaalde argumenten waren niet van dien aard dat ze een herselectie rechtvaardigden. De klachten werden dan ook als ongegrond geklasseerd.

De overige klachten waren zeer divers. Zo waren er twee klachten rond de toekenning van fosfaatklassen. Beide klachten waren echter onontvankelijk aangezien de administratieve bezwaarmogelijkheid nog niet gebruikt was. Een andere klager was van oordeel dat de Mestbank onvoldoende optrad tegenover een bemesting in een natuurgebied. De klager wou zich echter niet identificeren waardoor ook deze klacht onontvankelijk was.

3.4. Landinrichting en Grondenbank 2017

In totaal werden 11 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 11 klachten die werden geregistreerd, werden er 9 onontvankelijk en 2 ontvankelijk verklaard.

Bepaalde klachten konden ook snel informeel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld. Dit gaat bijvoorbeeld om kleine herstellingen naar aanleiding van het uitvoeren van inrichtingswerken.

In een *algemene categorie* werd 1 klacht geregistreerd die betrekking had op een bouwovertrading en die onontvankelijk werd verklaard.

Voor wat betreft de categorie *grondenbank* werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht, die betrekking had op het gebruik van gronden, eigendom van de VLM, was ongegrond.

In de categorie *natuurinrichting* werden 2 klachten geregistreerd. In de categorie *landinrichting* werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten waren onontvankelijk omdat de VLM niet (meer) bevoegd was voor de aangehaalde problematiek. Het betrof in de meeste gevallen het verder beheer van een gebied nadat het inrichtingsproject werd afgerond. De VLM contacteerde in deze gevallen wel de bevoegde overheid om de verzoeker zo efficiënt mogelijk door te verwijzen. 1 van deze klachten in de categorie landinrichting was onontvankelijk omdat er een georganiseerd administratief beroep werd ingesteld in het dossier – voorafgaand aan de indiening van het beroep heeft de VLM meermaals met de betrokkenen gesproken en getracht te bemiddelen.

Met betrekking tot *de ruilverkaveling* werden 3 klachten geregistreerd. Van deze klachten waren er 2 klachten onontvankelijk. Eén van de onontvankelijke klachten betrof een klacht die betrekking had op een ouder ruilverkavelingsproject. De verzoeker werd niettemin bijkomende informatie verstrekt over de uitwerking van dit project en uitgenodigd om eventueel op het VLM-kantoor de technische plannen door

te nemen met een VLM-medewerker. De ontvankelijke klacht was ongegrond. Het betrof een geval waarin de verzoekers ontevreden waren over enerzijds de communicatie omtrent het projectverloop en anderzijds een specifieke maatregel. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat tijdens het projectverloop tot dan toe de voorgeschreven procedures correct werden gevolgd en actief werd gecommuniceerd. De specifieke maatregel diende eigenlijk nog verder te worden uitgewerkt en was nog niet definitief beslist. Aan de verzoekers werd verduidelijkt welke inspraakmogelijkheden zij hieromtrent nog zullen hebben.

3.5. Platteland 2017

In totaal werden 4 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden enerzijds betrekking op beheersovereenkomsten, anderzijds op projectoproepen.

Al deze klachten werden ontvankelijk maar ongegrond verklaard.

2 ongegronde klachten hadden betrekking op de procedure voor het indienen van *plattelandprojecten* (in het kader van een projectoproep). Hoewel deze klachten ongegrond waren (de bestaande procedure werd in beide gevallen correct gevolgd), hebben de bevoegde diensten van de VLM de bemerkingen wel meegenomen om na te gaan op welke wijze (de dienstverlening omtrent) de procedure verder geoptimaliseerd kan worden.

2 ongegronde klachten hadden betrekking op *beheerovereenkomsten*. De klachten gingen over het feit dat de verzoeker geen nieuwe beheerovereenkomst kon sluiten. Uit het onderzoek van de klachten bleek dat de medewerkers van de VLM de wettelijke bepalingen correct hadden toegepast.

3.6. Algemene Diensten 2017

Een klacht werd ontvangen met betrekking tot het gedrag van een personeelslid tijdens de verplaatsing met een dienstvoertuig.

De leidinggevendenden hebben een gesprek gehad met het betrokken personeelslid waarbij ook gewezen werd op het beleid inzake integriteit. Aan de klager werden excuses aangeboden.

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:

- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement 2016 VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Feedback geven aan het Voorzitterscollege over het ontwerp jaarverslag 2016 van de Vlaamse ombudsdienst;
- Deelname netwerk klachtenmanagement 23 november 2017 – de kracht van bemiddeling
- Feedback geven over het ontwerp van bestuursdecreet m.b.t. de bepalingen in verband met klachtenbehandeling;
- Op het maandelijks dienstoverleg van de juristen is klachten een vast agendapunt waarbij mogelijke verbeterpunten in de klachtenbehandeling worden besproken.

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, ...)

De klachtenbehandeling binnen de Vlaamse Landmaatschappij gebeurt niet door een of meer personeelsleden, die uitsluitend of hoofdzakelijk belast zijn met klachtenbehandeling, doch wel door de leden van de juridische dienst, die een heel divers takenpakket hebben. Zo zijn de leden van de

juridische dienst ook betrokken bij de opmaak van de wetgeving met betrekking tot de activiteiten van de VLM. Dit heeft op verschillende gebieden een meerwaarde.

Zo kunnen ervaringen opgedaan in het kader van de klachtenbehandeling in de mate van het mogelijke meegenomen worden bij de opmaak van de wetgeving.

Omgekeerd zorgt de betrokkenheid van de klachtenbehandelaars bij de opmaak van de wetgeving er ook voor, dat zij goed geïnformeerd zijn over de doelstellingen en de beweegredenen van de wetgever. Als gevolg hiervan gaan de klachtenbehandelaars bij klachten die betrekking hebben op het beleid en de regelgeving, zich niet beperken tot de aanduiding dat de klacht onontvankelijk is, doch gaan ze ook de klager meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2017 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2017 met klachtenbehandeling begonnen is.

De overgang door de upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving is vlekkeloos verlopen in 2017. 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.

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.