

# Verslag klachtenmanagement 2018

Vlaamse Landmaatschappij

Koning Albert II-laan 15 1210 Brussel

<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>68</b>
Ontvangen klachten	65
Andere registraties	3

<b>Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord</b>	
Minder dan 45 dagen	58
Meer dan 45 dagen	7

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

<b>Aantal klachten volgens ontvankelijkheid</b>	<b>65</b>
Onontvankelijk	34
Ontvankelijk	31

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>	<b>34</b>
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	
Anoniem	3
Beleid en regelgeving	22
Geen Vlaamse overheid	1
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	3
VLM onbevoegd	5

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	<b>31</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</b>	
Deels gegrond	5
Gegrond	6
Ongegrond	20

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>11</b>
<b>Deels gegrond</b>	<b>5</b>
Deels opgelost	1
Opgelost	4
<b>Gegrond</b>	<b>6</b>
Opgelost	6

# Verslag klachtenmanagement 2018

<b>Volledige lijst toegepaste ombudsnormen</b>	<b>16</b>
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	5
Efficiënte coördinatie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1

<b>Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)</b>	<b>16</b>
<b>Deels gegrond</b>	<b>6</b>
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Efficiënte coördinatie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
<b>Gegronde</b>	<b>10</b>
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1

<b>Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)</b>	<b>68</b>
<b>Andere</b>	<b>1</b>
<b>Brief</b>	<b>2</b>
<b>E-mail</b>	<b>41</b>
<b>Telefoon</b>	<b>24</b>

<b>Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)</b>	<b>66</b>
<b>Andere</b>	<b>2</b>
<b>Burger</b>	<b>62</b>
<b>Kabinet</b>	<b>1</b>
<b>Ombudsdienst</b>	<b>1</b>

# Verslag klachtenmanagement 2018

## 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"

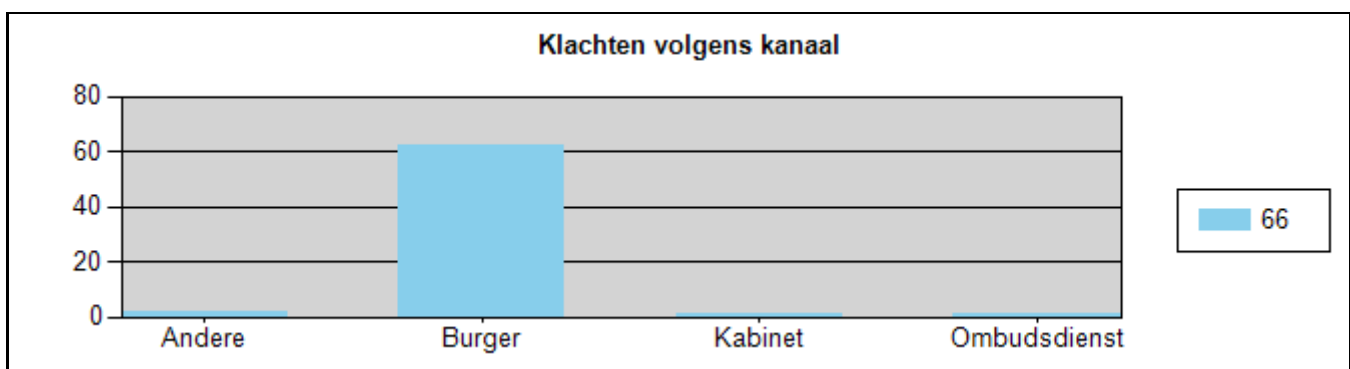
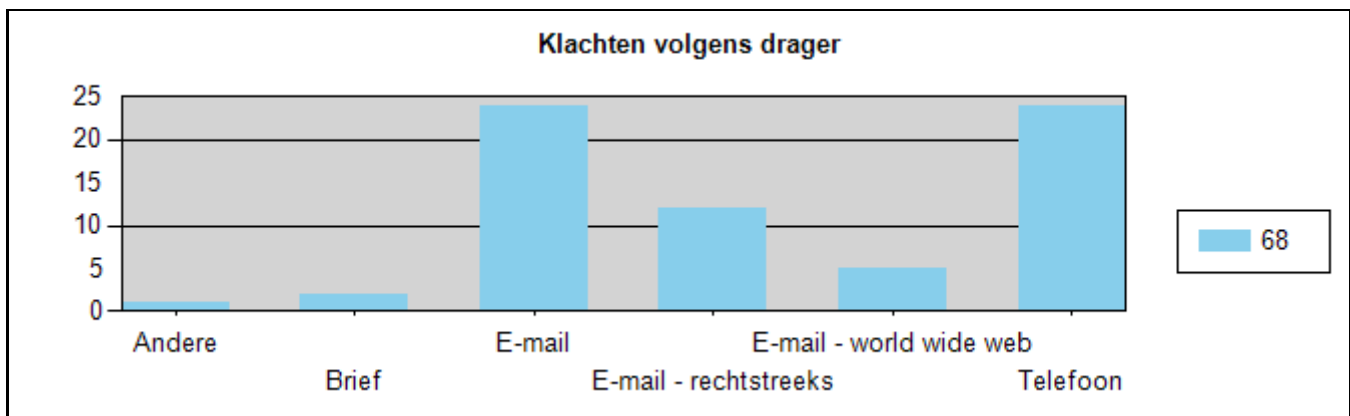
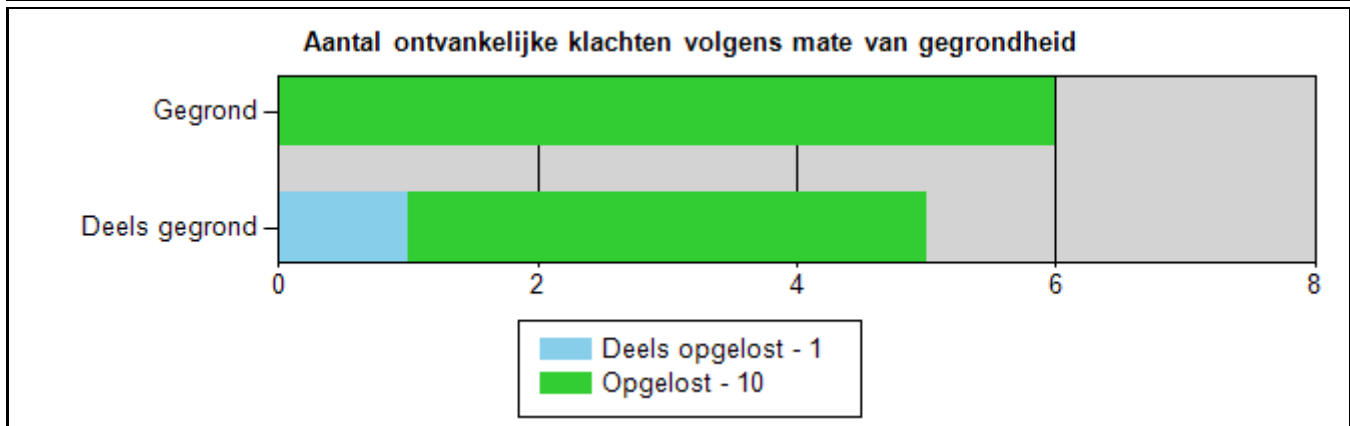
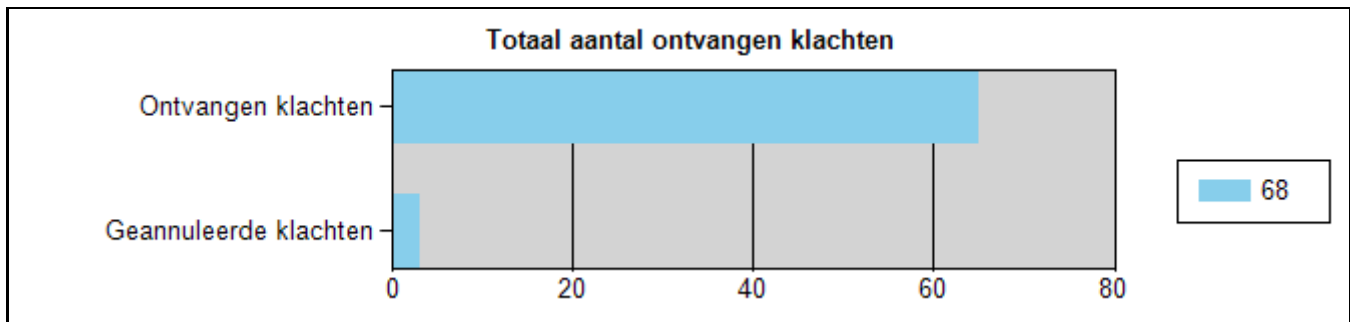
<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde/ deels gegronde/ ongegronde klachten per categorie)</b>		<b>32</b>
<b>Informatica &amp; Gis</b>		<b>1</b>
Ongegrond	1	
<b>Mestbank en mestbeleid</b>		<b>21</b>
Deels gegrond	5	
Gegrond	3	
Ongegrond	13	
<b>Platteland - beheerovereenk.</b>		<b>3</b>
Gegrond	2	
Ongegrond	1	
<b>Landinrichting en Grondenbank - andere</b>		<b>1</b>
Ongegrond	1	
<b>Landinrichting en Grondenbank - grondenbank</b>		<b>1</b>
Gegrond	1	
<b>Landinrichting en Grondenbank - landinrichting</b>		<b>1</b>
Ongegrond	1	
<b>Landinrichting en Grondenbank - ruilverkaveling</b>		<b>4</b>
Ongegrond	4	

<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste/ deels opgeloste/ onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)</b>		<b>11</b>
<b>Mestbank en mestbeleid</b>		<b>8</b>
Deels opgelost	1	
Opgelost	7	
<b>Platteland - beheerovereenk.</b>		<b>2</b>
Opgelost	2	
<b>Landinrichting en Grondenbank - grondenbank</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	

# Verslag klachtenmanagement 2018

<b>Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën</b>	<b>16</b>
<b>Mestbank en mestbeleid</b>	<b>12</b>
<b>Deels gegrond</b>	<b>6</b>
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Efficiënte coördinatie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
<b>Gegrond</b>	<b>6</b>
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
<b>Platteland - beheerovereenk.</b>	<b>3</b>
<b>Gegrond</b>	<b>3</b>
Deugdelijke correspondentie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
<b>Landinrichting en Grondenbank - grondenbank</b>	<b>1</b>
<b>Gegrond</b>	<b>1</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

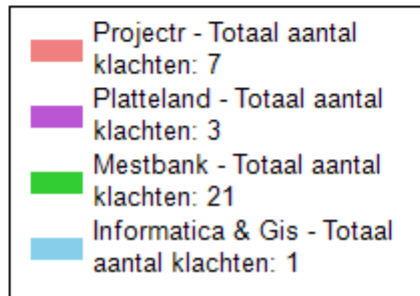
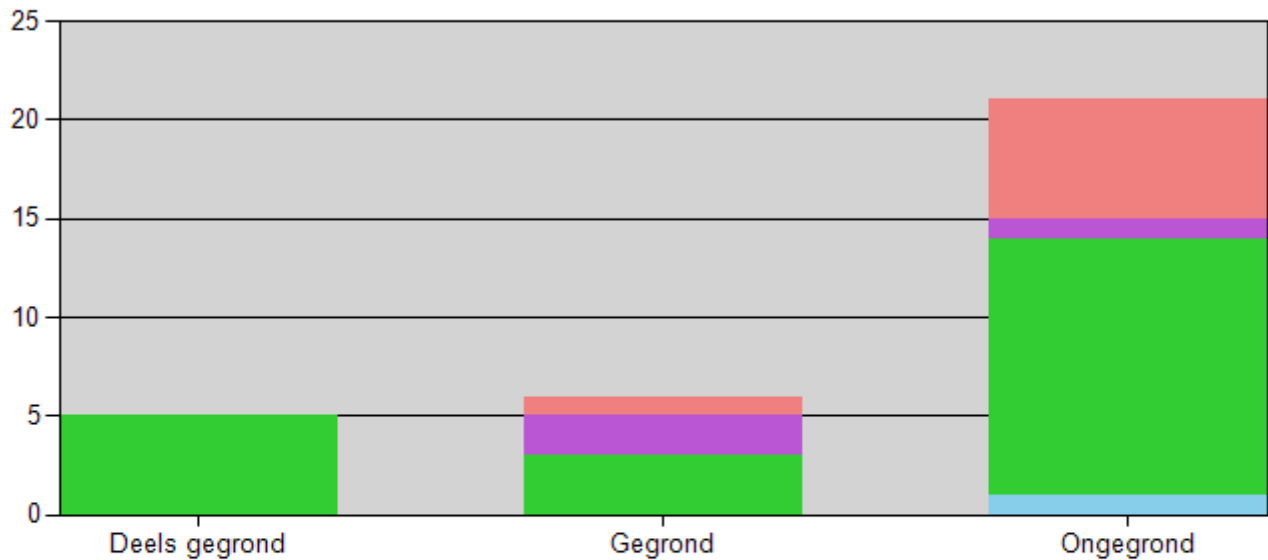
# Verslag klachtenmanagement 2018



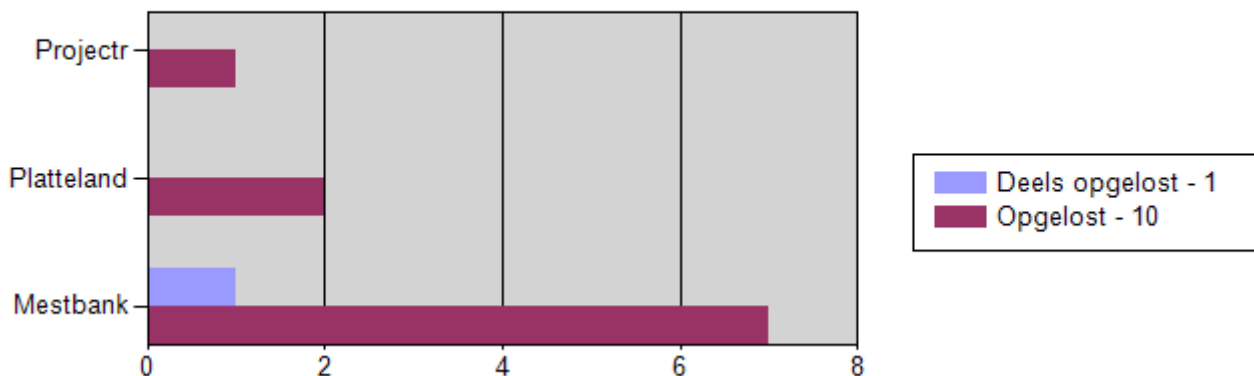
Geannuleerde klachten lees andere registraties

# Verslag klachtenmanagement 2018

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

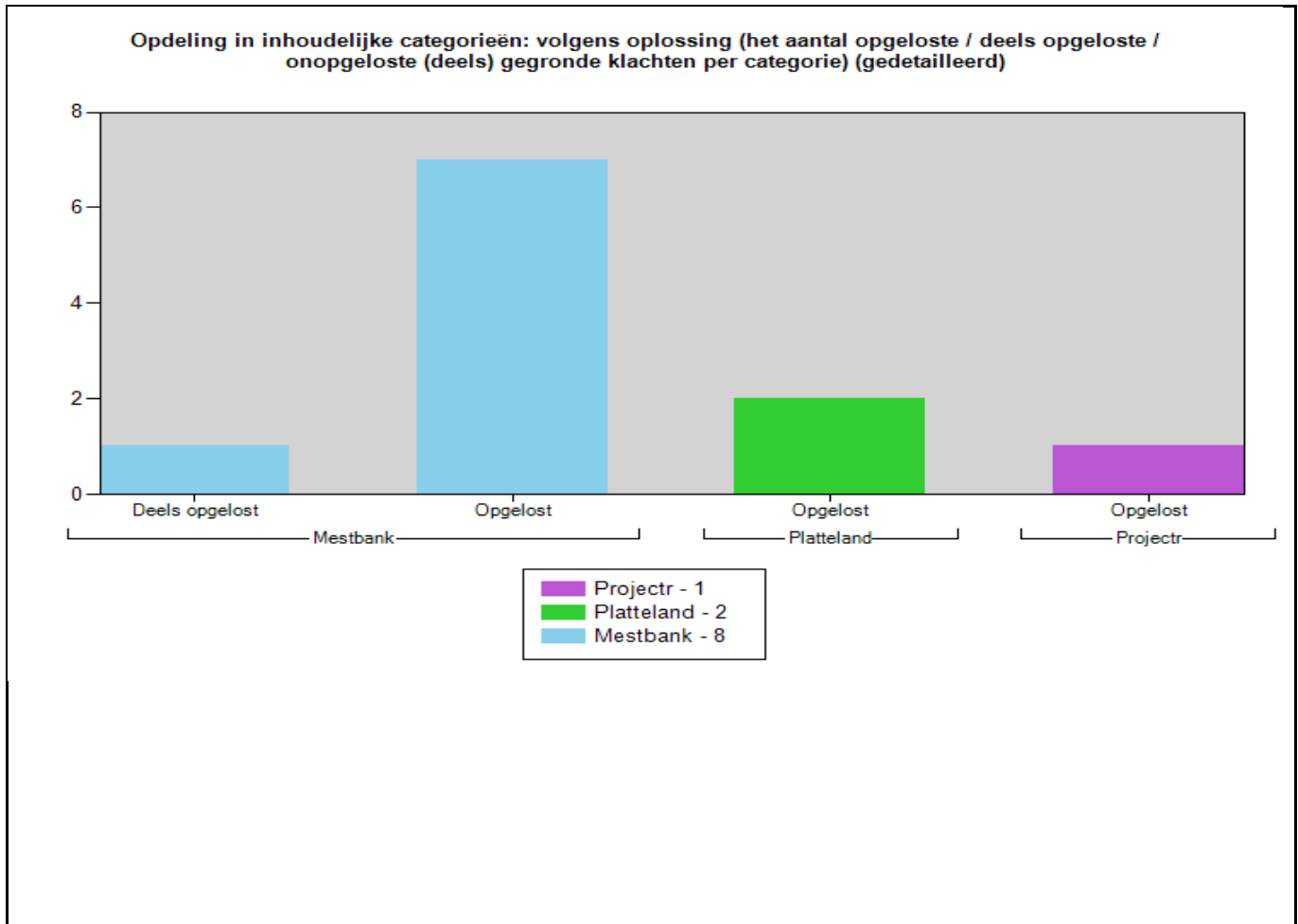


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank  
 Mestbank lees Mestbank en mestbeleid

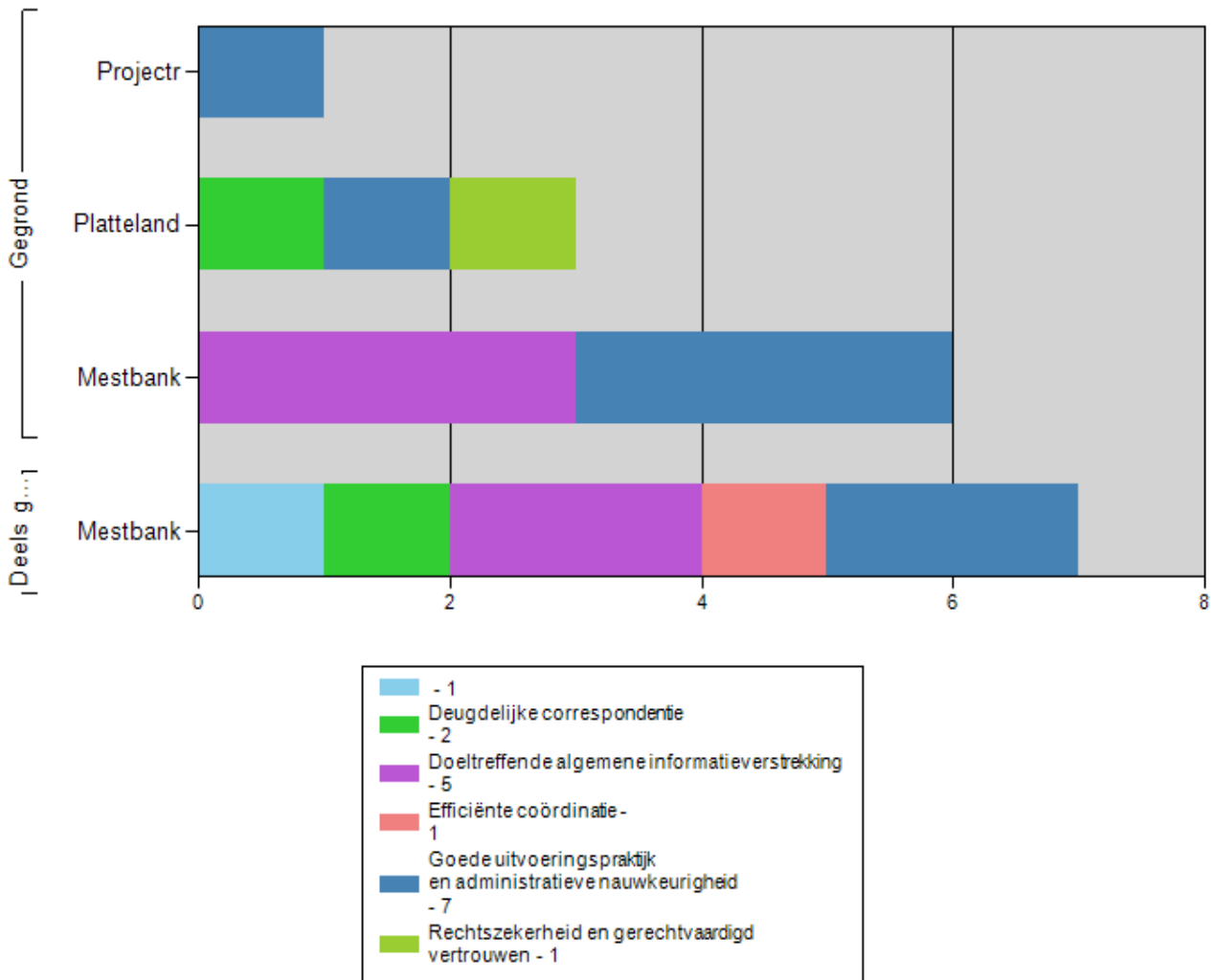
# Verslag klachtenmanagement 2018



Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank  
Mestbank lees Mestbank en mestbeleid

# Verslag klachtenmanagement 2018

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



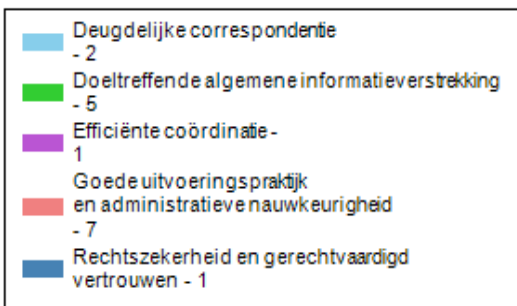
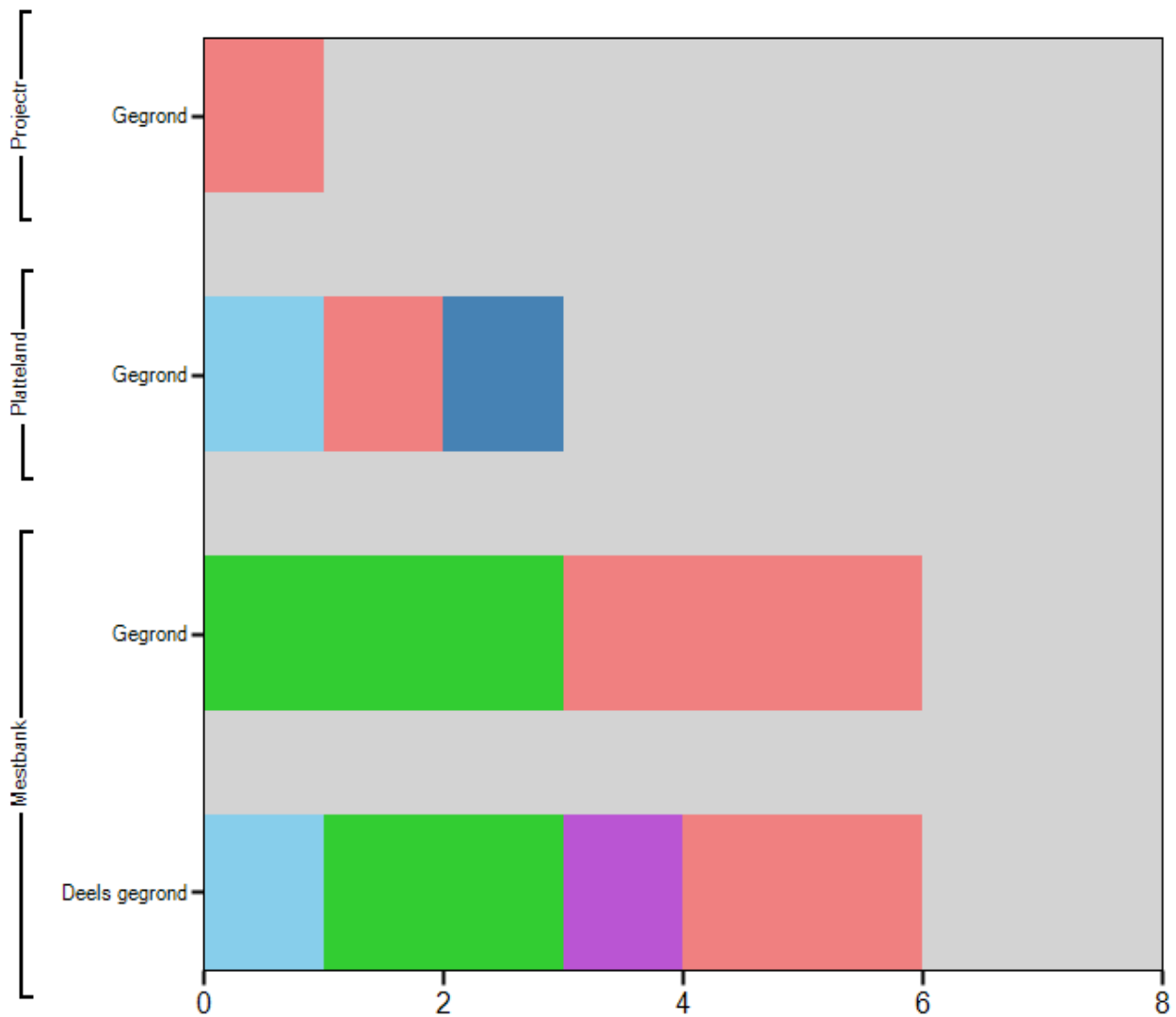
Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank

Mestbank lees Mestbank en mestbeleid



# Verslag klachtenmanagement 2018

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



Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank  
Mestbank lees Mestbank en mestbeleid

## 3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

### 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 2018

In totaal werden 68 (50 in 2017) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2018 tot 31 december 2018. Dit zijn 18 klachten meer dan in 2018. 3 registraties in het klachtensysteem zijn in feite dubbele registraties of aanvullingen van een bestaande klacht in het systeem maar kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden ondergebracht in de categorie "andere registraties", bijgevolg ligt het aantal netto ontvangen klachten op 65.

Van de 65 klachten zijn 31 klachten ontvankelijk (30 in 2017) en 34 klachten onontvankelijk (20 in 2017). Bij de 34 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (22 t.o.v. 7 in 2017), "VLM niet bevoegd" (5 t.o.v. 7 in 2017), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (3 t.o.v. 3 in 2017), "anoniem" (3 t.o.v. 1 in 2017), "geen Vlaamse overheid" 1. De 22 klachten met onontvankelijkheidsgrond "beleid en regelgeving" hadden allen betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt 3.3.).

Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2017 gestegen van 6 klachten naar 7 klachten. Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "minder dan 45 dagen" bedroeg is gestegen van 44 naar 58 klachten in 2018. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is gestegen in 2018 van 29 dagen naar 36.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 20 ongegronde klachten en 11 (deels) gegronde klachten (5 deels gegronde klachten en 6 gegronde klachten). In 2017 waren er 24 ongegronde klachten en 6 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 3 gegronde klachten).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 11 (deels) gegronde klachten werden 10 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. Dit ligt in de lijn met vorig jaar. In 2017 was de oplossingsgraad: van de 6 (deels) gegronde klachten werden 5 klachten volledig 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 7 keer geschonden, de norm "doeltreffende algemene informatieverstrekking" 5 keer, deugdelijke correspondentie 2 keer, de norm "efficiënte coördinatie" 1 keer zoals ook de norm "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen". In 2017 werden andere ombudsnormen geschonden: de ombudsnorm "correcte bejegening" werd éénmaal geschonden zoals ook de ombudsnormen "redelijke behandeltermijn" en "overeenstemming met het recht". In 2017 werd de ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" eveneens geschonden en dit driemaal.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 68 klachten werden 41 klachten (35 in 2017) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 24 keer als drager gebruikt (11 keer in 2017) en slechts 2 keer de brief (4 keer in 2017). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (idem in 2017).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 62 van de 66 (t.o.v. 48 van de 50 in 2017) door de burger zelf werd ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. 1 klacht werd via de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt aan de VLM en 1 via het kabinet. Twee klachten werden via andere kanalen geregistreerd (idem in 2017). 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 en Mestbeleid, Platteland, Landinrichting en Grondenbank, Informatica en Gis en een categorie algemene klachten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten. Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, de ruilverkaveling, landinrichting en een categorie "andere".

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 32 t.o.v. 30 in 2017) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (21 t.o.v. 23 in 2017) gevolgd door de klachten m.b.t. Landinrichting en Grondenbank 7 klachten (4 klachten over de ruilverkaveling -1 in 2017-, 1 klacht over de landinrichting, 1 klacht over de grondenbank – idem in 2017 - en 1 klacht over "andere"). Drie klachten hadden betrekking op Platteland – beheerovereenkomsten (t.o.v.2 in 2017), 1 klacht had betrekking op Informatica en GIS.

### 3.3. Mestbank en Mestbeleid 2018

In 2018 werden er 50 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank en Mestbeleid. Dit is een merkbare stijging in vergelijking met de vorige jaren (33 in 2017, 23 in 2016, 26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 50 klachten werden er 21 ontvankelijk verklaard en 29 onontvankelijk. Van de 21 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond (idem 2017), 5 als deels gegrond (2 in 2017) en 13 als ongegrond (18 in 2017) beschouwd. Van de (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht deels opgelost.

Algemeen beschouwd kan de stijging in vergelijking met de vorige jaren verklaard worden door twee elementen. Ten eerste was er de langdurige droogte vorig jaar en de invloed die dit had op de nitraatresiducampagne, ten tweede was er de stopzetting van de dienst bedrijfsadvies op 31 december 2017 en het gegeven dat ten gevolge hiervan de informaticatool BASsistent Balanssimulator vanaf 1 januari 2018 niet meer ter beschikking werd gesteld. Hierna zal kort stilgestaan worden bij beide categorieën van klachten, waarna er ook dieper zal ingegaan op de andere klachten en de vaststellingen die hierbij gemaakt kunnen worden. De klachten die betrekking hadden op deze twee elementen werden onontvankelijk verklaard omdat zij betrekking hadden op het beleid en de regelgeving.

Dit jaar werden er 13 klachten genoteerd die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne, een ongewoon groot aantal. Tijdens de nitraatresiducampagne worden er staalnames genomen bij Vlaamse landbouwers met het oog op de bepaling van het nitraatresidu in de bodem. In de eerste plaats krijgt de Mestbank hierdoor een duidelijk beeld van het aanwezige nitraatresidu in de Vlaamse bodem, daarnaast vormt het gemeten nitraatresidu op een landbouwbedrijf ook een indicatie of er al dan niet correct werd omgegaan met de afzetting van mest op de betreffende landbouwgrond. Door de langdurige droogte van vorig jaar vreesden de landbouwers dat deze droogte een dermate grote invloed zou kunnen hebben op het nitraatresidu, zodoende dat een correct resultaat onmogelijk was. Het is echter niet zozeer de droogte die een invloed had op het resultaat van de nitraatresidubepaling, dan wel de slechte oogst die hier het gevolg van was. Een gebrekkige groei van de gewassen zorgt er immers voor dat er minder nitraat kan opgenomen worden dan in normale omstandigheden. De Mestbank was zich hiervan bewust en heeft tijdig de nodige maatregelen genomen. Zo was het de landbouwers mogelijk om een herselectie te vragen, indien kon aangetoond worden dat de oogst op het geselecteerde perceel gebrekkig was. Veel landbouwers maakten hier gebruik van en ook in de klachtenbehandeling werd hier meermaals naar verwezen. Vanuit de klachtenbehandeling kon niet anders dan geconcludeerd worden dat de Mestbank wel degelijk rekening hield met de langdurige droogte en de gebrekkige oogst die hier vaak mee gepaard ging.

Zes klachten hadden betrekking op het feit dat de landbouwers vanaf 2018 geen beroep meer konden doen op individuele bedrijfsbegeleiding door de dienst Bedrijfsadvies van de Mestbank en daarmee samenhangend konden zij ook geen gebruik meer maken van de BASsistent Balanssimulator 2018, een informaticatool die door de Mestbank aan de landbouwers werd aangeboden. De BASsistent Balanssimulator werd vanaf 2018 nog enkel ter beschikking gesteld aan professionele voorlichters en begeleiders. Voor vele landbouwers was deze tool een handig hulpmiddel bij het opvolgen van hun administratie. De landbouwers spraken hun appreciatie uit over deze diensten van bedrijfsbegeleiding en deden hier beroep op om bv. oordeelkundig te kunnen bemesten en bij het opvolgen van de bemestingsplanning.

Alhoewel deze klachten betrekking hadden op het beleid en regelgeving en dus onontvankelijk waren werd aan de betrokkenen duiding en achtergrondinformatie verstrekt waarom de beleidskeuze werd gemaakt om niet langer de individuele bedrijfsbegeleiding aan te bieden en de dienst Bedrijfsadvies stop te zetten. Zoals bij vele andere overheidsdiensten, is er de afgelopen jaren ook binnen de VLM 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. De stopzetting van deze diensten kadert binnen deze beleidskeuze. Deze dienstverlening werd reeds in de loop van 2017 afgebouwd en stopgezet op 31 december 2017. De VLM heeft naar aanleiding van de stopzetting wel ruim gecommuniceerd over de werking van de Mestbank en haar dienstverlening naar de burger toe.

Naast de twee hierboven besproken categorieën van klachten was er ook dit jaar een aanzienlijk aantal klachten, met name 10, die betrekking hadden op de toenemende digitalisering van de werking van de Mestbank. Hierbij dient allereerst vastgesteld te worden dat de digitalisering de afgelopen jaren een weerkerend thema is geworden. Elk jaar zijn er verschillende klachten die handelen over dit onderwerp. Dit jaar was er een opdeling merkbaar tussen enerzijds klachten die handelden over de moeilijke toegang tot één van de internetloketten van de Mestbank, en anderzijds klachten die handelden over het gegeven dat alsmaar meer de digitale weg de uitsluitende weg is om bepaalde handelingen of meldingen te kunnen stellen. In het algemeen kan gesteld worden dat, hoewel het ongenoegen van de klagers soms te begrijpen is, de Mestbank ter zake gebonden is door het door de Vlaamse overheid uitgestippelde beleid inzake digitalisering. Dit betekent ook dat de digitalisering van de werking van de Mestbank de komende jaren alleen maar verder zal toenemen.

Maar het dient ook gezegd dat deze verdere digitalisering ook met bepaalde verantwoordelijkheden komt voor de Mestbank. Zo dienen technische storingen of het buiten gebruik zijn van bepaalde internetapplicaties zo veel als mogelijk vermeden te worden. Dit jaar werden er drie klachten genoteerd die hierop betrekking hadden. Eind januari, begin februari werden er verschillende nieuwe mogelijkheden getest en ingevoegd op de internetapplicatie van de Mestbank. Ten gevolge hiervan was er sprake van een tijdelijk tragere werking van de internetapplicatie, wat tot ongenoegen leidde bij verschillende landbouwers. Uit onderzoek bleek dat dit ongenoegen terecht was en aldus werden de drie klachten gegrond verklaard. De bevoegde diensten waren zich bewust van de toenmalige gebrekkige werking van sommige van de internetapplicaties en hebben dan ook de nodige maatregelen genomen. Zo werd er een extra monitoringtool toegevoegd aan het Mestbankloket, op basis waarvan eventuele problemen in de toekomst beter en sneller opgevolgd kunnen worden.

Tot slot, wat betreft de klachten die betrekking hadden op de digitalisering van de werking van de Mestbank, wenst de klachtenbehandeling te benadrukken dat, hoewel het ongenoegen van de klagers soms te begrijpen valt, de digitalisering toch ook zekere voordelen met zich meebrengt. Naast de voor de hand liggende vermindering van papieren documenten kan men niet om het feit heen dat de digitalisering leidt tot een snellere input en verwerking van gegevens en mogelijke meldingen. Aanvragen worden makkelijker en sneller beantwoord waardoor de landbouwer sneller zekerheid bekomt en de verwachting is dat op termijn, en in vele gevallen is dit nu reeds het geval, de digitalisering ook voor de landbouwer tot een vereenvoudiging en vermindering van zijn werklast zal leiden.

De overige klachten dit jaar handelden over een verscheidenheid aan onderwerpen en kunnen niet gegroepeerd worden onder één noemer. Zo werden er klachten genoteerd die betrekking hadden op door de toezichthouders van de Mestbank uitgevoerde controles, de indeling in fosfaatklassen, ongenoegen met betrekking tot de door de Mestbank opgelegde administratieve geldboetes of de gevoerde communicatie.

Het is ook in deze restcategorie dat zich de meeste klachten bevinden die als gegrond werden beschouwd. Dit jaar werden er 5 klachten deels gegrond verklaard en drie geheel gegrond. Voor al deze klachten werd een oplossing gevonden en voor één ervan werd een aanbeveling geschreven naar de bevoegde diensten voor een optimalisering van de werking van deze diensten.

Wat betreft de vermelde aanbeveling had de klacht betrekking op de wijze waarop een controle door de toezichthouders van de Mestbank werd uitgevoerd. Met name hadden de toezichthouders vastgesteld dat een staalnemer onvoldoende inspanningen had geleverd om het te bemonsteren perceel diep genoeg te bemonsteren. De staalnemer stelde daartegenover dat hij had voorgesteld om op een volgend perceel of hetzelfde perceel samen met de toezichthouders een staalname uit te voeren, zodat men kon vaststellen dat hij wel degelijk voldoende inspanningen leverde. De toezichthouders van de Mestbank hadden echter onvoldoende tijd om op dat verzoek in te gaan, aangezien ze dringend elders een andere controle dienden uit te voeren. De klachtenbehandelaar besloot dit deel van de klacht gegrond te verklaren en beval aan om bij het inplannen van controles er naar te streven voldoende flexibiliteit in te bouwen, zodat er bij een controle meer tijd zou zijn om op dergelijke verzoeken in te gaan. Daarnaast werd ook geopperd dat het, bij discussies over de bemonsterbaarheid van een perceel, nuttig kan zijn dat toezichthouders zelf trachten om het perceel te bemonsteren. De Mestbank apprecieerde deze aanbevelingen en nam deze expliciet op in het instructieboek voor controle op bodemstaalnemers.

### 3.4. Landinrichting en Grondenbank 2018

In totaal werden 10 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 10 klachten die werden geregistreerd, werden er 3 onontvankelijk en 7 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren er 6 klachten ongegrond en 1 klacht over de grondenbank was gegrond.

In een *algemene categorie* werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk maar ongegrond was.

In de categorie *natuurinrichting* werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was onontvankelijk omdat ze anoniem was. In de categorie *landinrichting* werden 3 klachten geregistreerd. Twee van deze klachten waren onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was voor de aangehaalde problematiek. Eén klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Bij deze ongegronde klacht was verzoeker van mening dat een door een gemeente verleende stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van een stal onwettig was en dat de stal onrechtmatig werd uitgebaat. De stal werd gebouwd in het kader van een landinrichtingsproject. De verzoeker was daarnaast van mening dat de VLM onjuiste en misleidende informatie had gegeven. Na onderzoek van de klacht werd vastgesteld dat de VLM correcte informatie heeft gegeven. Voor de aspecten van de klacht waarvoor de VLM niet bevoegd was, werd de verzoeker doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Met betrekking tot de *ruilverkaveling* werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een ruilverkavelingsproject waarin een verzoeker stelde dat zijn afsluiting was verzakt door de heraanleg van een buurtweg. Na een terreincontrole en onderzoek van het dossier werd vastgesteld dat het verzakkingseffect niet was veroorzaakt door de werken in functie van de heraanleg. Dit effect werd veroorzaakt doordat in de situatie voor de heraanleg het voorbijgaand (landbouw)verkeer dicht bij de afsluiting passeerde. Na de heraanleg werd tussen de afsluiting en de rijweg een berm aangelegd zodat deze rijweg verder van de afsluiting is komen te liggen waardoor de impact van het voorbijgaand verkeer ook zal gemilderd worden.

De meeste ontvankelijke klachten met betrekking tot de inrichtingsprojecten (landinrichting, natuurinrichting, ruilverkaveling) hadden betrekking op de uitvoering van inrichtingswerken. Deze klachten konden veelal snel en informeel worden opgelost door een tussenkomst van een VLM-medewerker. Dit

betrof dan bijvoorbeeld een terreinbezoek waarbij de situatie ter plaatse werd bekeken met de verzoeker. Hierbij volstond voor de verzoeker doorgaans een verduidelijking van de uitvoeringswijze of een kleine bijsturing; bijvoorbeeld het laten opruimen door de aannemer van een bepaalde werfzone die vuil was geworden door het werfverkeer.

Deze werkwijze sluit aan bij de ruimere aanpak van de communicatie en participatie bij de inrichtingsprojecten: het creëren van een draagvlak. Naast de kennisgevingen en inspraak die voorzien is in de regelgeving (openbare onderzoeken bij de omgevingsvergunning of het milieueffectrapport) worden de belanghebbenden ook los van deze momenten geïnformeerd en betrokken. In de voorbereidende fase gaat dit bijvoorbeeld om infomarkten waarbij het project wordt voorgesteld of interactief traject voor de opmaak van het plan<sup>1</sup>. Tijdens de uitvoeringsfase wordt bijvoorbeeld gedurende de werkperiode een wekelijkse zitdag georganiseerd in de werfkeet. Hier kunnen de belanghebbenden dan terecht met vragen of opmerkingen over de werken. Na de uitvoering worden de werken bijvoorbeeld ingehuldigd en het eindresultaat voorgesteld aan het grote publiek.

Deze betrokkenheid vormt een verklaring voor het eerder geringe aantal klachten in verhouding tot het aantal inrichtingsprojecten en de omvang van deze projecten.

In de categorie *grondzaken* werd één klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond was. Het betrof een klacht waarbij de klager zich vragen stelde bij de lange duur van de behandeling van zijn aanvraag tot kapitaalschade. De klager legde hierbij het bewijs voor van zijn aangetekende zending.

Uit onderzoek bleek dat de betrokkene een formulier betreffende de aanvraag tot kapitaalschade had gedownload van de website van de VLM waarop het oude adres van de regionale vestiging stond vermeld als toezendingsadres. Het betrof niet louter een oud formulier met het oude adres, doch een foutief formulier. Immers op het formulier werden alle vestigingen van de VLM met hun adres vermeld. En in de betreffende versie was het adres voor de vestigingen die recenter waren verhuisd wel aangepast naar het nieuwe adres maar dat van de desbetreffende vestiging niet.

Daarnaast werd naar aanleiding van de klacht ook vastgesteld dat het betreffende formulier nog steeds ter beschikking was op de VLM-website. Er was ondertussen wel reeds een recentere versie, doch door middel van een aantal oude koppelingen kwam men nog steeds op het oude formulier terecht. De ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd daarom geschonden.

Er werd door de klachtencoördinator een aanbeveling geformuleerd omtrent de opmaak en het opvolgen van de formulieren. Bij de opmaak van formulieren dient er extra aandacht gegeven te worden aan een correcte vermelding van de adressen van de verschillende vestigingen van de VLM. En waarbij men ook de adressen moet controleren van de vestigingen die reeds lange tijd verhuisd zijn. Voor het beheer van formulieren via de website, is het aangewezen dat men kan nagaan op welke wijze een formulier allemaal terug te vinden is. Zodat men, bij een aanpassing van het formulier, er kan voor zorgen dat alle verwijzingen naar het oude formulier aangepast worden. De bevoegde diensten zullen de aanbeveling implementeren in hun werking en de aanbeveling zal ook verspreid worden naar andere afdelingen toe. Het desbetreffende formulier werd ondertussen aangepast.

De verzoeker kon zijn oorspronkelijke aanvraag opnieuw overmaken en die zal in behandeling worden genomen door de VLM.

### 3.5. Platteland 2018

In totaal werden 3 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op *beheerovereenkomsten*. Al deze klachten waren ontvankelijk en twee ervan waren gegrond en werden opgelost.

---

<sup>1</sup> Een voorbeeld van dit laatste is de planvorming voor de herinrichting van het Limburgse dorp Kessenich waarbij de inwoners betrokken werden. Meer informatie over deze werkwijze is terug te vinden op de website van de VLM via deze [link](#).

## Verslag klachtenmanagement 2018

Eén ongegronde klacht ging over het feit dat de verzoeker geen beheerovereenkomst kon sluiten. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de VLM de wettelijke bepalingen correct hadden toegepast.

Eén gegronde klacht had betrekking op het feit dat de VLM per vergissing een verkeerde afmeting in een beheerovereenkomst vermeldde. Na onderzoek van de klacht werd geoordeeld dat de verzoeker erop mocht vertrouwen dat de afmeting vermeld in de beheerovereenkomst de correcte afmeting was. De klacht wordt beschouwd als opgelost aangezien de verzoeker geen financieel nadeel heeft geleden door de voormelde vergissing.

De volgende ombudsnormen werden geschonden:

\*goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: door een vergissing van een medewerker van de VLM werd de verkeerde afmeting vermeld in de beheerovereenkomst.

\*rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: verzoeker mocht erop vertrouwen dat de afmeting die door de VLM werd vermeld in de beheerovereenkomst de correcte afmeting was.

Eén gegronde klacht had betrekking op de laattijdige betaling van een beheervergoeding. De ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' werd geschonden aangezien de vergoeding niet werd uitbetaald binnen de tijdspanne zoals meegedeeld door de VLM. De klacht is opgelost aangezien de vergoeding snel na ontvangst van de klacht kon worden uitbetaald.

### 3.6. Algemene klachten 2018

Twee algemene klachten werden ontvangen die onontvankelijk waren omwille van het feit dat de VLM niet bevoegd was. 1 klacht had betrekking tot een luchtvaartmaatschappij met gelijkaardige initialen als de VLM. De klager werd verder doorverwezen naar deze maatschappij. Een andere klacht had betrekking op de taken van de VMSW. Aan de notaris werd meegedeeld dat het voorwerp van de klacht niet tot de bevoegdheid behoort van de Vlaamse Landmaatschappij maar wel van de VMSW. Bij de regionalisatie van de Nationale Landmaatschappij zijn de huisvestingstaken overgedragen aan deze maatschappij. Er werd contact opgenomen met de VMSW om de afhandeling van de klacht verder op te volgen.

#### 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 klachtenmanagement Vlaamse ombudsman, 7 maart 2018;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement 2018 VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Deelname netwerk klachtenmanagement op 7 maart 2018 "Vlaamse overheid en sociale media";
- Deelname netwerk klachtenmanagement op 29 november 2018 "Heerlijk, helder klachtenmanagement";
- 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 één 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

## Verslag klachtenmanagement 2018

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 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 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.