

Verslag klachtenmanagement 2010

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan 72

1060 Brussel

Totaal aantal klachten	81
Ontvangen klachten	72
Geannuleerde klachten	9
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	53
Meer dan 45 dagen	19
Gemiddelde	38
Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	
onontvankelijk	10
ontvankelijk	62
Aantal onontvankelijke klachten	
10	
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	1
Beleid en regelgeving	4
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
VLM onbevoegd	3
Aantal ontvankelijke klachten	
62	
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	13
Gegrond	12
Ongegrond	37
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	
25	
Deels gegrond	
13	
Deels opgelost	2
Onopgelost	5
Opgelost	6
Gegrond	
12	

Verslag klachtenmanagement 2010

Deels opgelost	1
Onopgelost	2
Opgelost	9

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	29
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	16
Overeenstemming met het recht	1
Redelijke behandeltermijn	5
Redelijkheid en evenredigheid	1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)

29

Deels gegrond

15

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Correcte bejegening	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Redelijke behandeltermijn	4
Deugdelijke correspondentie	1

Gegrond

14

Overeenstemming met het recht	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	9
Deugdelijke correspondentie	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Redelijke behandeltermijn	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)

76

Bezoek	1
Brief	25
E-mail - rechtstreeks	11
E-mail - world wide web	11

Verslag klachtenmanagement 2010

Telefoon	28
Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	74
Andere	6
Burger	57
Georganiseerd middenveld	2
Ombudsdienst	9

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)	62
Algemeen - Alg Dienst	2
Deels gegrond	1
Ongegrond	1
Landelijke Inr. - ruilverkaveling	3
Gegrond	1
Ongegrond	2
Landelijke Inr. - andere	1
Ongegrond	1
Landelijke Inr. - grondenbank	4
Ongegrond	4
Landelijke Inr. - landinr.	2
Ongegrond	2
Mestbank	37
Deels gegrond	10
Gegrond	8
Ongegrond	19
Landelijke Inr. - andere, Landelijke Inr. - natuurinr., Mestbank	1
Ongegrond	1
Overheidsopdrachten	1

Verslag klachtenmanagement 2010

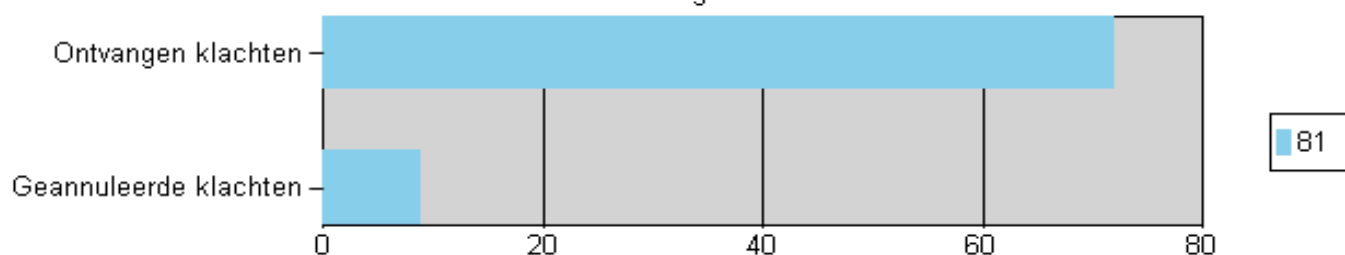
Deels gegrond	1	
Platteland - beheersovereenk.		11
Deels gegrond	1	
Gegrond	3	
Ongegrond	7	
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		25
Overheidsopdrachten		1
Deels opgelost	1	
Mestbank		18
Deels opgelost	1	
Onopgelost	7	
Opgelost	10	
Algemeen - Alg Dienst		1
Deels opgelost	1	
Landelijke Inr. - ruilverkaveling		1
Opgelost	1	
Platteland - beheersovereenk.		4
Opgelost	4	
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		29
Overheidsopdrachten		2
Deels gegrond		2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Deugdelijke correspondentie	1	
Mestbank		20
Deels gegrond		11
Redelijke behandeltermijn	4	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5	
Correcte bejegening	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	

Verslag klachtenmanagement 2010

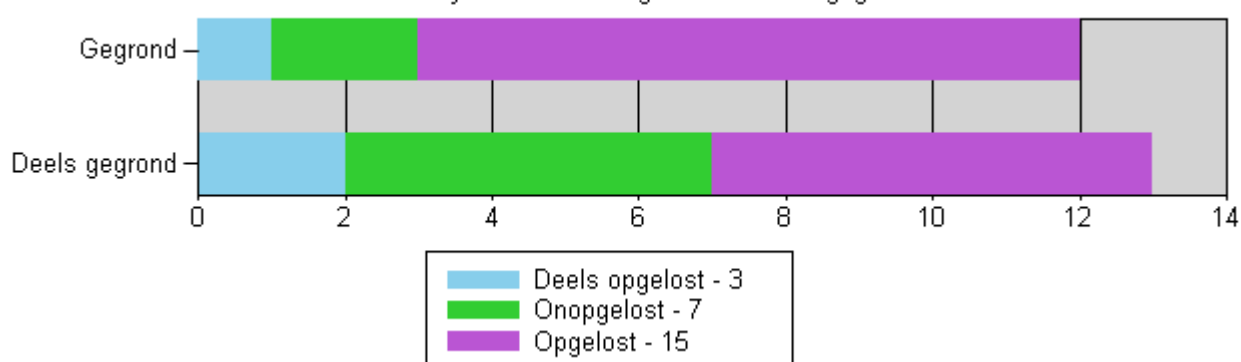
Gegron	9
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Redelijke behandeltermijn	1
Deugdelijke correspondentie	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Platteland - beheersovereenk.	5
Deels gegron	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Gegron	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Overeenstemming met het recht	1
Algemeen - Alg Dienst	1
Deels gegron	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Landelijke Inr. - ruilverkaveling	1
Gegron	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

Verslag klachtenmanagement 2010

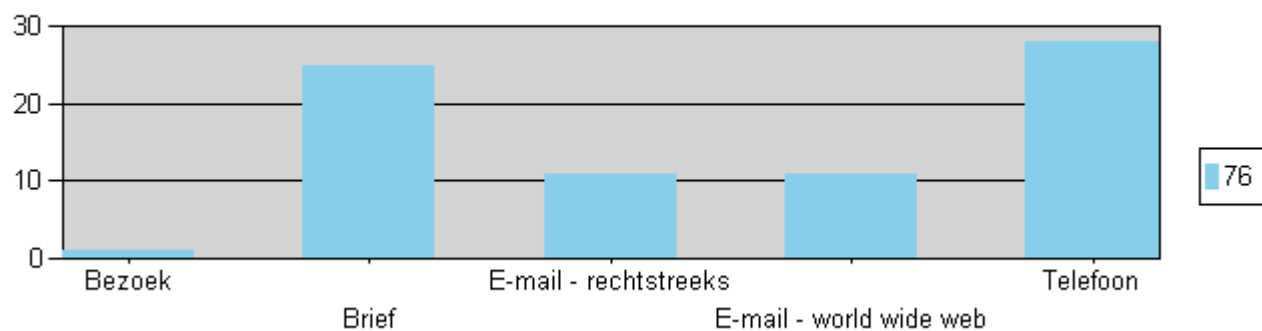
Totaal aantal ontvangen klachten



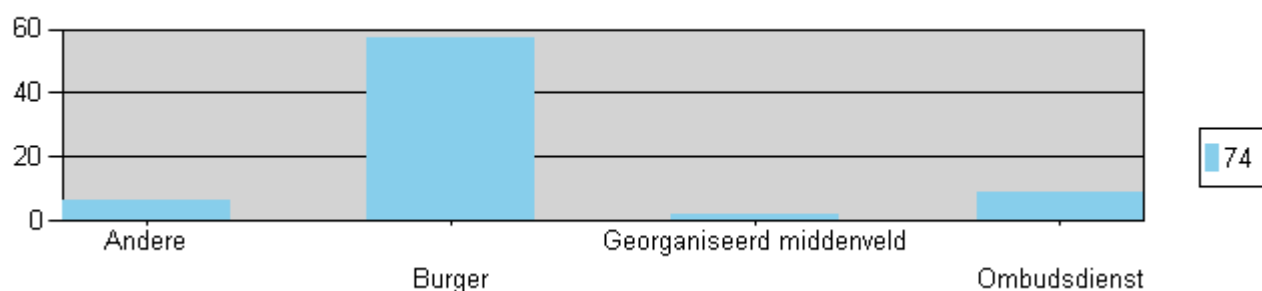
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid



Klachten volgens drager

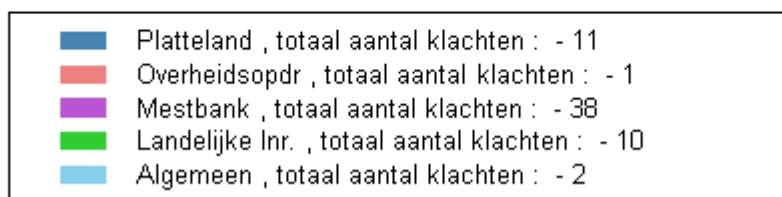
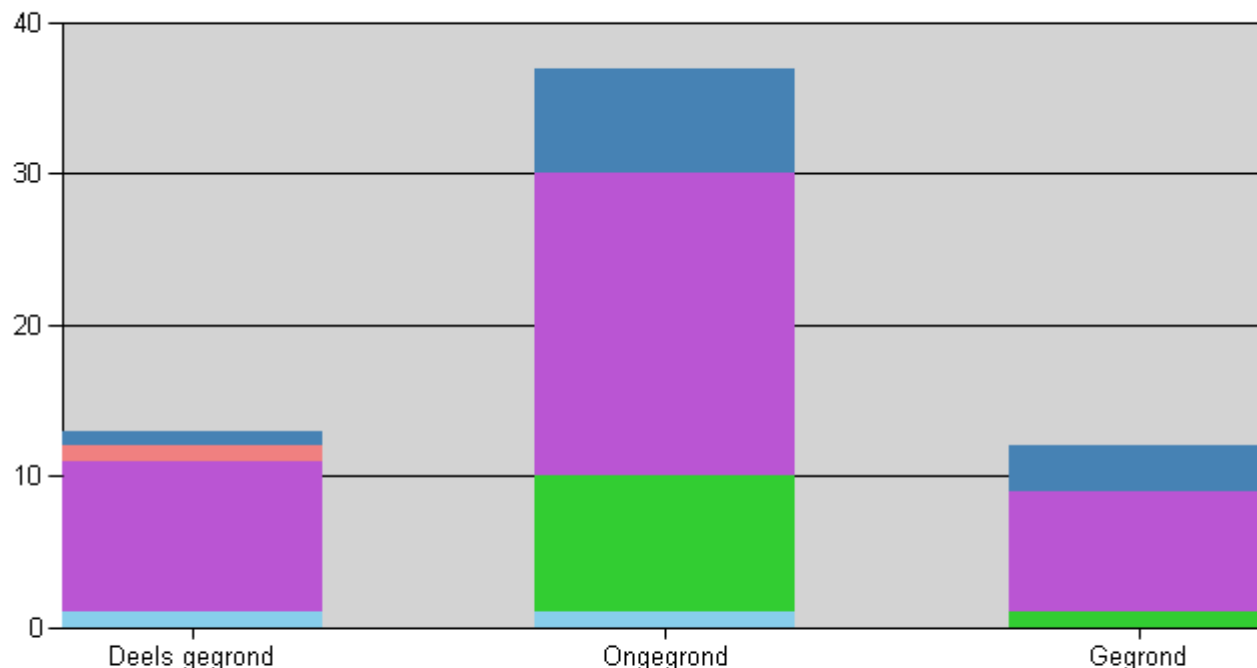


Klachten volgens kanaal

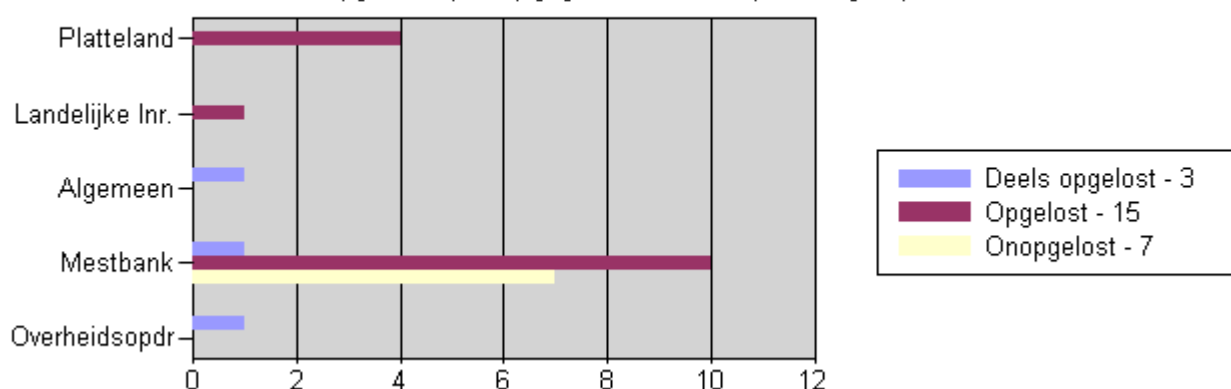


Verslag klachtenmanagement 2010

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

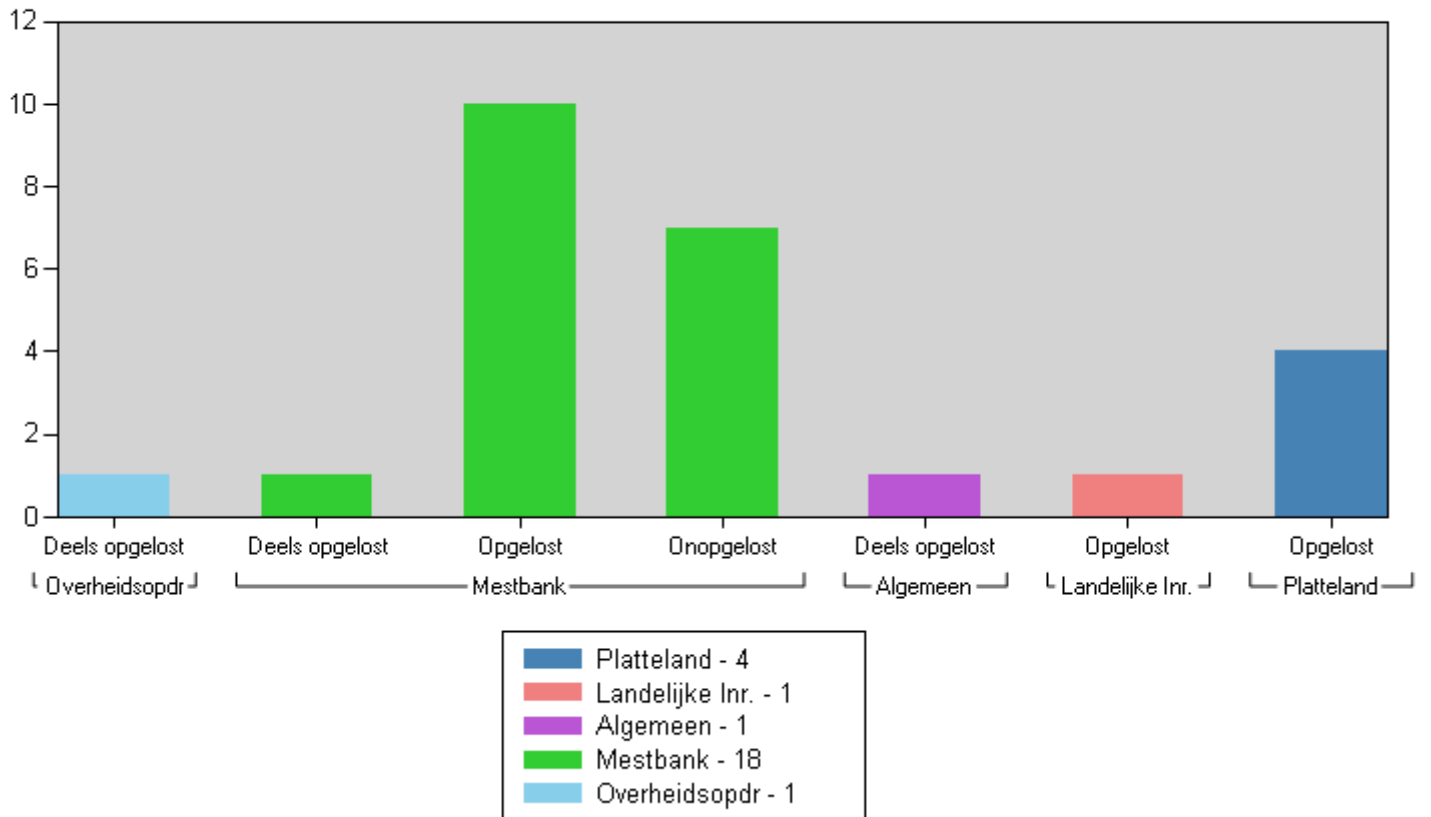


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



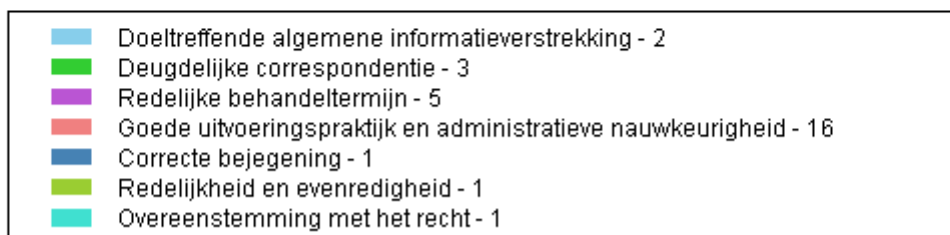
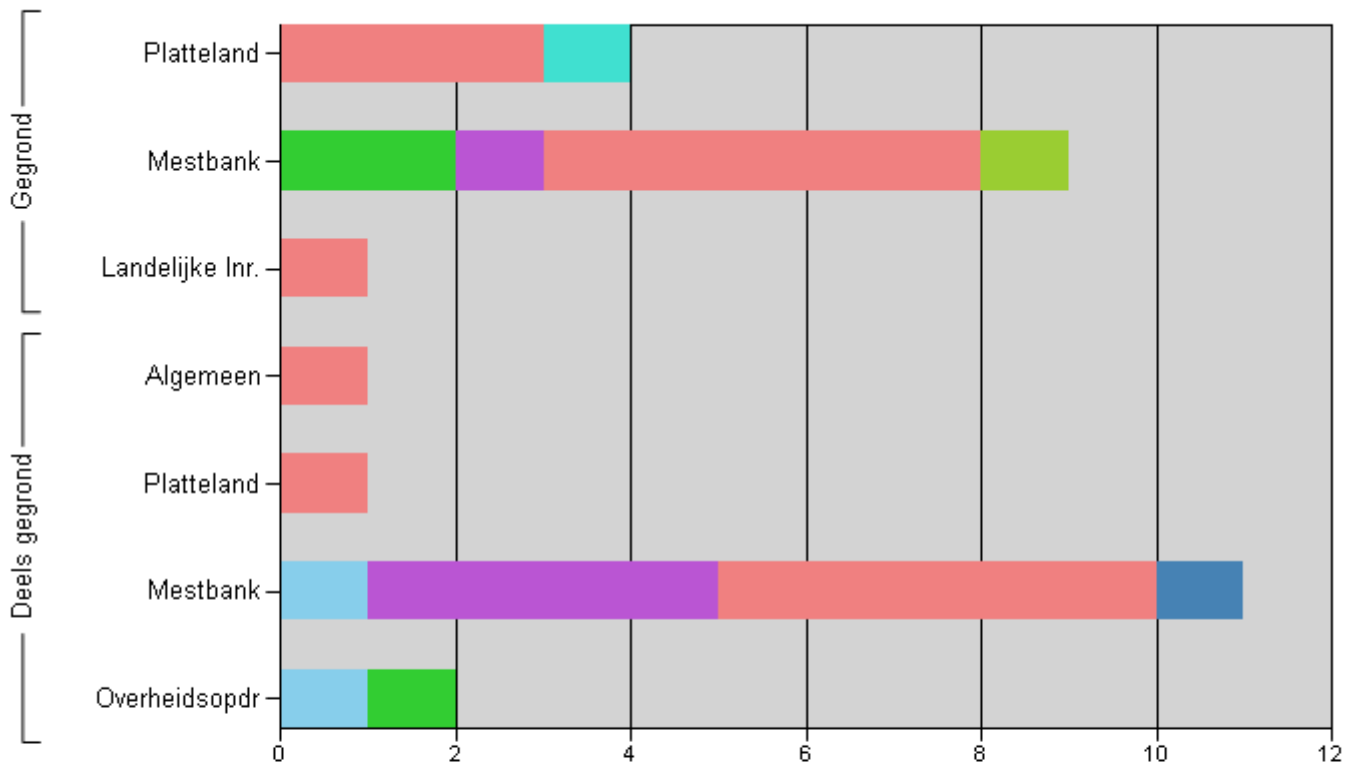
Verslag klachtenmanagement 2010

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



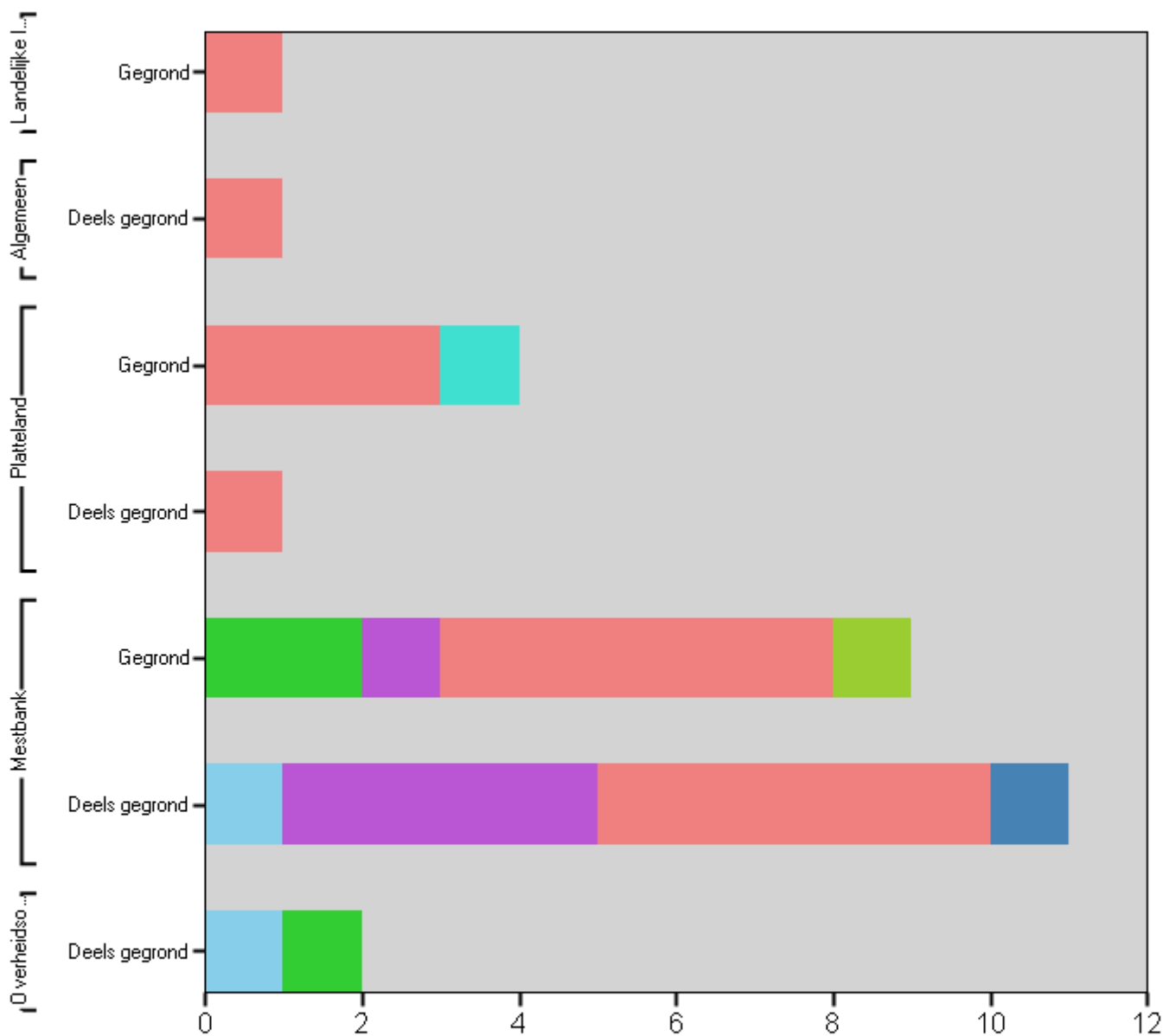
Verslag klachtenmanagement 2010

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



Verslag klachtenmanagement 2010

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



- Doeltreffende algemene informatieverstrekking - 2
- Deugdelijke correspondentie - 3
- Redelijke behandeltermijn - 5
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 16
- Correcte bejegening - 1
- Redelijkheid en evenredigheid - 1
- Overeenstemming met het recht - 1

3. Klachtenbeeld 2010

(Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010)

3.1. Algemeen klachtenbeeld

In het totaal werden 81 klachten¹ geregistreerd in de periode van 1 januari 2010 tot 31 december 2010. Dit zijn 16 klachten minder dan vorig jaar (97 in totaal in 2009).

Via de gebruikers werden 9 klachten ingebracht in het klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars (zoals bv. vraag om info). Deze dossiers kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden in het systeem opgeslagen als “geannuleerde klachten”.

Van de 81 klachten zijn 62 klachten ontvankelijk (80 in 2009). Bij de 10 onontvankelijke klachten zijn de redenen : “beleid en regelgeving” (4), “VLM niet bevoegd” (3), “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (2) en “al eerder klacht ingediend” (1). Vorig jaar met 12 onontvankelijke klachten waren de uitschieters “beleid en regelgeving” (4), “jurisdictioneel beroep aanhangig” (3) en “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (3).

De termijn “minder dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is licht gedaald naar 53 t.o.v. 55 vorig jaar. De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met vorig jaar sterk gedaald naar 19 t.o.v. 37 in 2009. Het gemiddelde is dan ook licht gedaald naar 38 t.o.v. 39 vorig jaar. Voor de termijn “meer dan 45 dagen” is er een dalende trend in vergelijking met de vorige jaren : 2008 (44), 2007 (55) en 2006 (62).

De verdeling van de klachten volgens gegrondheid toont meer ongegronde klachten (37) dan deels gegronde (13) en gegronde klachten (12) (25 in totaal). Vorig jaar waren er opmerkelijk meer (deels) gegronde klachten (48 gegronde + 5 deels gegronde) dan ongegronde klachten (27). De jaren daarvoor toonde het klachtenbeeld een meer gelijke verdeling tussen gegronde en ongegronde klachten : in 2008 32 ongegronde en 34 (deels) gegronde klachten, in 2007 58 ongegronde, 60 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de (deels) gegronde klachten is als volgt : 7 klachten bleven onopgelost, 18 klachten werden volledig of deels opgelost (waarvan 3 deels opgelost en 15 volledig opgelost). Vorig jaar was de oplossingsgraad : 18 opgeloste en 1 deels opgeloste klacht tegenover 34 onopgeloste klachten. In 2008 werden 24 klachten op een totaal van 34 volledig of gedeeltelijk opgelost. 10 klachten bleven onopgelost.

De gegronde en deels gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. Enige uitschieter als meest geschonden ombudsnorm dit jaar is de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” nl. 16 keer werd de norm toegepast op de gegronde en deels gegronde klachten. De tweede meest toegepaste ombudsnorm is de norm “redelijke behandeltermijn” in 5 gevallen. De norm “deugdelijke correspondentie” werd driemaal geschonden, de norm “doeltreffende algemene informatieverstrekking” tweemaal. De normen “correcte bejegening”, “overeenstemming met het recht” en “redelijkheid en evenredigheid” werden elk éénmaal geschonden.

¹ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

Verslag klachtenmanagement 2010

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in de vorige jaren (2009 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 28 keer. Als tweede drager volgt de brief (25 keer t.o.v. 24 keer in 2009), gevolgd door de e-mail (22 keer t.o.v. 29 keer in 2009). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde slechts 1 keer (zoals vorig jaar).

Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 57 van de 74 (t.o.v. 82 van de 92 in 2009) door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Uit de gegevens over de drager en het kanaal blijkt dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM en dat de burger rechtstreeks contact wenst met de diensten van de VLM. 9 klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse ombudsdienst en 2 klachten door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat dit jaar vrijwel alle taken waarmee de VLM belast is, in de verdeling voorkomen. De klachten in verband met de beheersovereenkomsten werden ingedeeld onder de inhoudelijke categorie Platteland. Onder de categorie Landelijke Inrichting werden de klachten gegroepeerd inzake natuurinrichting, ruilverkaveling, grondenbank, landinrichting en andere klachten.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten handelt over de taken van de Mestbank (37 t.o.v. 51 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. het Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (11 t.o.v. 15 vorig jaar) en de klachten inzake Landelijke Inrichting (11 t.o.v. 12 vorig jaar). 1 klacht inzake Landelijke Inrichting valt onder 3 inhoudelijke categorieën (Landelijke Inrichting - natuur, Landelijke Inrichting - andere en Mestbank). Deze klacht wordt ingedeeld bij de hoofdcategorie Landelijke Inrichting omdat deze voornamelijk betrekking had op natuurinrichting en wordt onder deze categorie verder besproken. 1 klacht had betrekking op overheidsopdrachten en de overige 2 klachten waren van algemene aard.

3.2. Mestbank

In totaal werden er 43 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank waarvan er 6 onontvankelijk waren. Van de ontvankelijke klachten werden er 8 als gegrond, 10 als deels gegrond en 19 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, is slechts één klacht onontvankelijk wegens onbevoegdheid van de VLM. Daarnaast werden er 3 klachten onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Deze klachten zijn dus in principe onontvankelijk, maar de klachtenbehandelaars van de VLM gaan bij dergelijke klachten, waar mogelijk, de betrokkenen uitleggen waarom een bepaalde beleidskeuze genomen is.

Zo bijvoorbeeld de klacht van een landbouwer die zijn bedrijf aan de grens met Frankrijk in Vlaanderen heeft liggen en de tot het bedrijf behorende gronden net deels over de grens heeft. Er werd begrip getoond voor het feit dat de landbouwer het buiten verhouding vond om aan de opgelegde administratie te moeten voldoen, terwijl zijn percelen in feite vlakbij de boerderij zijn gelegen. Evenwel wordt de grens tussen Frankrijk en België wettelijk aangehouden om te bepalen of er sprake is van een grenstransport. De Franse autoriteiten verlangen overigens niet anders dan dat er wel degelijk een nauwe opvolging en controle wordt gedaan van de mesttransporten die de grens zouden overschrijden. Deze verplichtingen hebben zelfs gedeeltelijk hun oorsprong in de Europese wetgeving. In die zin is de Mestbank verplicht om een nauwkeurig onderzoek te doen naar de opgegeven percelen.

Verslag klachtenmanagement 2010

Wanneer in een klacht een onbedoeld negatief effect van een regelgeving aangekaart wordt, zal dit eveneens steeds doorgegeven worden aan de betrokken beleidsverantwoordelijken om waar mogelijk de regelgeving aan te passen en dit effect weg te werken.

Tenslotte werd er ook één onontvankelijke klacht ontvangen waarbij moest vastgesteld worden dat de georganiseerde administratieve beroepsprocedure nog niet volledig was uitgeput en één klacht werd ontvangen die in feite zonder nieuwe elementen reeds eerder was ingediend en beantwoord.

Daarnaast werden er 37 klachten ontvankelijk verklaard in 2010. Van deze ontvankelijke klachten, hadden 7 klachten betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. In vergelijking met vorig jaar betekent dit een gevoelige daling aangezien er toen maar liefst 31 klachten werden opgetekend.

De meeste klachten betreffende nitraatresidustaalname gaan over een gebrek aan of een laattijdige verwittiging van de datum waarop de staalname zou gebeuren, waardoor de landbouwer in feite niet aanwezig kon zijn. De meeste klachten rond de nitraatresidustaalname zijn ontvangen na afloop van de staalnameperiode. Hierdoor is het niet langer mogelijk om het laboratorium te vragen om het perceel te herbemonsteren. Daarenboven stelt het Mestdecreet expliciet dat problemen rond de verwittiging van de datum van staalname, de geldigheid van het genomen staal niet aantasten. De klachten hieromtrent zijn dan ook in veel gevallen gegrond doch onopgelost en werden onder de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' ondergebracht. Wel dient vastgesteld te worden dat de sterkere vermindering van het aantal klachten tot 7 in dit verband als positief mag worden beschouwd, zeker in het licht van het aantal staalnames dat jaarlijks op de landbouwpercelen wordt genomen.

De overige ontvankelijke klachten die in 2010 bij de Mestbank ontvangen zijn, waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen. Zo bijvoorbeeld een klacht waarbij de norm 'Correcte bejegening' werd geschonden. In dat geval kwam er geen reactie vanwege de diensten van de Mestbank betreffende een brief die de landbouwer had gestuurd in 2009 en waarbij deze vroeg hoe het te verklaren is dat een eerste labo slechts twee stalen zou ontleed hebben, terwijl bij tegenanalyse het tweede labo plots 3 stalen kon ontleden – en dit terwijl het tweede labo de stalen diende te ontvangen van het eerste labo. Er kon wel degelijk een wetenschappelijk gegronde uitleg worden gegeven van de oorzaak van dit verschil, maar niettemin liet de Mestbank na deze brief te beantwoorden. Het beantwoorden van deze brief had weliswaar geen direct gevolg voor het dossier van de landbouwer, maar niettemin diende de klachtendienst vast te stellen dat de correcte bejegening van de burger het beantwoorden van deze brief uiteraard veronderstelde.

Hoewel de klachten inhoudelijk niet in grote categorieën onderverdeeld kunnen worden (met uitzondering van de nitraatresiduklachten), kan er voor het klachtenbeeld wel een duidelijk onderscheid gemaakt worden op basis van de ombudsnormen die geschonden werden. Opvallend is dat er bij de meerderheid van de resterende klachten er in 2010 veel klachten waren omtrent de schending van de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Ter illustratie een klacht ivm het versturen van briefwisseling naar een overleden landbouwer. De Mestbank was op de hoogte van het overlijden, en aldus had de beslissing uiteraard nooit aan de overledene gericht mogen zijn, maar aan diens erfgenamen. Dit werd ondertussen ten aanzien van de erfgenamen onmiddellijk rechtgezet. Een tweede voorbeeld is dat van de landbouwer die tot viermaal toe de Mestbank diende te contacteren in verband met aangiften die zagezegd niet waren ingediend en waarbij de Mestbank inderdaad telkens diende vast te stellen dat de betrokken aangifte wel degelijk binnen was maar nog niet geregistreerd was.

Verder werden er ook 5 klachten ingediend betreffende de 'Redelijke behandeltermijn'. Ter illustratie de klacht van een landbouwer waarbij na overdracht van de productierechten 25% werd ingehouden. Na onderzoek van de klacht diende te worden vastgesteld dat de reductie wel degelijk wettelijk was geweest. Niettemin was de klacht ook deels gegrond aangezien er bijna twee jaar over de afhandeling van het dossier werd gedaan, wat zeker in het licht van een reductie van de productierechten, een veel te lange behandelingstermijn was.

Een tweede voorbeeld van een klacht in verband met een schending van de 'Redelijke behandeltermijn' betreft de klacht van een landbouwer die ontevreden was over het feit dat hij te laat op de hoogte werd gebracht van de mestonbalans op zijn bedrijf. Hij werd pas verwittigd in juli 2010 voor onbalansen in het jaar 2008. De reden hiervoor ligt in het feit dat de Mestbank pas laat over alle gegevens beschikt om de balans samen te stellen (pas in maart van het jaar erop beschikt de Mestbank over de aangiftegegevens). Het is dan ook in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de landbouwer om ervoor te zorgen dat zijn balans in orde is. Desalniettemin meent de klachtendienst dat de Mestbank in bepaalde gevallen toch korter op de bal kan spelen. Het is alleszins de bedoeling dat de Mestbank nog meer een knipperlichtfunctie zal vervullen.

Tenslotte ook een tweetal klachten in 2010 die verband hielden met een andere belangrijke ombudsnorm, zijnde 'Deugdelijke correspondentie'. Als eerste voorbeeld kunnen we de klacht vermelden van een landbouwer die verhuisd was maar wiens nieuwe adresgegevens pas later in het rijksregister opgenomen werden. De Mestbank gebruikte nog de oude gegevens van betrokkene, waardoor de correspondentie, waaronder de oplegging van een boete waartegen betrokkene bezwaar kon indienen, nog toekwam op het oude adres. Ondertussen werd dit aangepast in de databank en werd het oorspronkelijk laattijdig bezwaar alsnog behandeld. Betrokkene kon immers niet verweten worden laattijdig te reageren op briefwisseling die niet op haar huidige adres is toegekomen. Hiermee vond de klacht dan ook een oplossing.

Een tweede voorbeeld van schending van deze norm, betreft de klacht in verband met vermelding van een verkeerd telefoonnummer op de brieven naar de landbouwers. Deze fout werd snel rechtgezet door de Mestbank. De particulier wiens telefoonnummer verkeerdelijk op de brieven stond, is ook gecontacteerd en de Mestbank heeft zich geëxcuseerd. De Mestbank heeft betrokkene ook het correcte telefoonnummer gegeven zodat hij mensen die nog het verkeerde nummer bellen, kon helpen.

3.3. Platteland - Beheersovereenkomsten

In totaal werden 14 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten. Van de 14 klachten werden er 11 ontvankelijk verklaard en 3 onontvankelijk.

Van de drie onontvankelijke klachten was de eerste onontvankelijk omdat er nog een beroepsprocedure hangende was, de tweede was onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op het beleid en de regelgeving. De derde was onontvankelijk omdat de VLM niet de bevoegde instantie was om de klacht te behandelen.

Van de 11 ontvankelijke klachten waren zeven klachten ongegrond. Drie van de ingediende klachten waren gegrond en allen zijn ze opgelost. Een klacht was deels gegrond en deze werd ook opgelost. Twee van de gegronde klachten hadden betrekking op de laattijdige betaling van de vergoedingen. Bij deze klachten werd de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" geschonden. De schending lag in het feit dat de vergoedingen niet tijdig werden betaald. Deze klachten werden opgelost. De vergoedingen in kwestie werden betaald.

Verslag klachtenmanagement 2010

Een van de gegronde klachten had betrekking op het feit dat de zoon van de verzoeker een gedeelte van de beheersovereenkomst van de verzoeker niet kon overnemen. Volgens de geldende regelgeving was een gedeeltelijke overname van het beheerspakket in kwestie echter wel mogelijk. De VLM kon aanvankelijk de gedeeltelijke overname van het beheerspakket niet uitvoeren omdat het computersysteem van de VLM deze gedeeltelijke overnames nog niet kon verwerken. Hierdoor kon de VLM de wettelijke mogelijkheden tot overname niet toepassen.

De VLM heeft het computersysteem aangepast waardoor een gedeeltelijke overname van het beheerspakket wel mogelijk is. Hierdoor kon de gevraagde gedeeltelijke overname worden doorgevoerd. De betrokkenen ontvingen de beheersovereenkomsten waarin de gevraagde overnames zijn opgenomen.

De klacht werd bijgevolg opgelost. Bij deze klacht werden de volgende ombudsnormen geschonden : “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” en “overeenstemming met het recht”. De schending ligt in het feit dat de gedeeltelijke overname van het beheerspakket in kwestie volgens de regelgeving mogelijk was. Maar de VLM kon aanvankelijk de gedeeltelijke overname van het beheerspakket niet uitvoeren omdat het computersysteem deze overnames nog niet kon verwerken. Hierdoor kon de VLM de wettelijke mogelijkheden tot overname aanvankelijk niet toepassen.

De deels gegronde klacht had betrekking op tegenstrijdige informatie die de VLM had gegeven aan verzoeker over zijn beheersovereenkomst water.

De betrokken landbouwer is van mening dat de VLM hem verkeerde informatie gaf waardoor hij geen vergoeding ontving voor zijn beheersovereenkomst water. Meer bepaald heeft de landbouwer geen stalen genomen op aanraden van de VLM - dienst Handhaving. De dienst Handhaving was van mening dat de landbouwer geen vergoeding zou krijgen omdat tijdens de terreincontrole bleek dat de landbouwer geen bemestingsregister opmaakte. Het nemen van stalen was volgens de dienst Handhaving daarom een overbodige kost.

Achteraf oordeelde de VLM – dienst Plattelandsbeheer echter dat op basis van de terreincontrole werd vastgesteld dat alle contractvoorwaarden werden nageleefd en dat de landbouwer recht heeft op de vergoeding. Op dat moment was het echter te laat om nog stalen te laten nemen. Doordat de landbouwer, op aanraden van de VLM – dienst Handhaving, geen stalen heeft genomen, ontvangt de landbouwer geen vergoeding.

Na een bijkomend onderzoek van het inspectieverslag en de ingediende bemestingsregisters wijzigde de dienst Plattelandsbeheer haar oordeel. De contractvoorwaarde over het bemestingsregister werd toch niet nageleefd omdat :

- de landbouwer tijdens de terreincontrole verklaarde dat geen bemestingsregister werd opgemaakt
- het bemestingsregister dat na de controle werd opgemaakt en werd bezorgd aan de VLM, foutief is.

Het antwoord van de dienst Handhaving om geen stalen te laten nemen, was dus correct.

Bij deze klacht werden de volgende ombudsnormen geschonden : “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”. De schending ligt in het feit dat :

- de betrokken diensten van de VLM tegenstrijdige informatie hebben gegeven aan de landbouwer
- het binnen de VLM niet voldoende duidelijk is wat de gevolgen zijn van het niet naleven van de contractvoorwaarde over het bemestingsregister.

Naar aanleiding van deze klacht werd het volgende voorstel van verbetering opgemaakt :

- aan de dienst Plattelandsbeheer en aan de dienst Handhaving werd gevraagd om afspraken te maken over welke informatie de dienst Handhaving kan geven naar aanleiding van terreincontroles. Hierdoor kan vermeden worden dat de betrokken diensten tegenstrijdige informatie geven aan de landbouwer.
- aan de dienst Plattelandsbeheer werd gevraagd om de richtlijnen over het bemestingsregister te verduidelijken. Het is niet voldoende duidelijk wat de criteria zijn om te oordelen in welke gevallen een bemestingsregister foutief is (geen vergoeding) en in welke gevallen een bemestingsregister onvolledig is (wel een vergoeding). Het is ook niet voldoende duidelijk wat het gevolg is als blijkt dat geen bemestingsregister werd opgemaakt. Deze richtlijnen zijn ondertussen opgemaakt.

3.4. Landelijke Inrichting

In totaal werden 12 klachten geregistreerd met betrekking tot de Landelijke Inrichting waarvan 1 klacht onontvankelijk en 11 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 10 klachten ongegrond en was 1 klacht gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft werd de gegronde klacht opgelost.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot de *ruilverkavelingsprojecten* werden 3 klachten ingediend. Alle deze klachten werden ontvankelijk verklaard. 1 van deze ontvankelijke klachten werd door de VLM gegrond verklaard en opgelost. De andere klachten waren ongegrond.

In de categorie "*Landelijke inrichting- grondzaken*" werden 5 klachten geregistreerd. 1 klacht was onontvankelijk omdat de VLM niet de bevoegde overheid was om de klacht te behandelen. De VLM stuurde de klacht door aan de bevoegde instantie, en bracht hiervan verzoeker op de hoogte. De andere klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de categorie "*Landelijke inrichting- landinrichting*" werden 2 klachten ingediend. Deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Onder de categorie "*Landelijke inrichting- andere*" werd 1 klacht ingediend. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Tenslotte werd in het kader van *natuurinrichting* 1 klacht ingediend. Deze klacht was ontvankelijk en ongegrond. Deze klacht was evenwel ruimer en betrof ook andere aspecten en aspecten van het Mestdecreet.

De gegronde klacht inzake *ruilverkaveling* heeft betrekking op de uitvoering van werken in het kader van een ruilverkavelingsproject, meer bepaald was de ingang van verzoeker zijn weide niet bereikbaar door een hoop zand voor de aanleg van kasseien.

Door de klachtenbehandelaar werd geoordeeld dat bij de gegronde klacht de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" werd geschonden. Naar aanleiding van de klacht werd het zand onmiddellijk op terrein opgeruimd zodat de ingang van de weide van verzoeker opnieuw toegankelijk was.

De klacht werd opgelost.

De klachtenbehandelaar stelt voor dat bij uitvoering van ruilverkavelingsprojecten zoveel mogelijk controle gebeurt door de toezichter van de VLM op de aannemer zodat de werken op een vlotte en goede manier kunnen worden uitgevoerd.

3.5. Algemene Diensten

Voor de Algemene Diensten werden 2 klachten geregistreerd. De eerste klacht was ontvankelijk maar ongegrond. De klacht had betrekking op het invullen van een vragenlijst op de website van de VLM. De klager slaagde er niet in om naar de volgende pagina door te klikken en het formulier te versturen. De klager werd onmiddellijk verder geholpen. Aan de klager werd uitgelegd dat alle velden met een sterretje dienen ingevuld te worden alvorens hij kon overgaan naar een volgende pagina.

De tweede klacht had betrekking op de verwaarloosde toestand van een garagebox die de klager huurt van de VLM. Deze klacht was ontvankelijk en deels gegrond. In dit geval werd de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” geschonden. Er werden, naar tevredenheid van de klager, een aantal onderhoudswerken uitgevoerd en de problemen met de huur van de garagebox zelf werden uitgeklaard.

3.6. Overheidsopdrachten

In het kader van de overheidsopdrachten werd 1 ontvankelijke klacht geregistreerd. De klager wenst vergoeding te bekomen voor het breken van een bloempot mogelijks ten gevolge van uitvoering van werken in opdracht van VLM. De VLM weigert deze vergoeding te betalen aangezien niet vaststaat dat de schade werd veroorzaakt tijdens de uitvoering van voormelde werken. Bovendien is contractueel geregeld dat de aannemer zelf instaat voor de schade die hij eventueel veroorzaakt tijdens de uitvoering van de werken. De klacht werd deels gegrond verklaard en werd deels opgelost.

Bij deze klacht werden de ombudsnormen “doeltreffende algemene informatieverstrekking” en “deugdelijke correspondentie” geschonden. De schending ligt in het feit dat de informatieverstrekking en communicatie over de vergoeding van de schade gebrekkig is verlopen.

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.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure inzake klachtenbehandeling is niet ingrijpend gewijzigd afgelopen jaar.