

Verslag Klachtenmanagement 2012

Vlaamse Landmaatschappij Gulden Vlieslaan 72 1060 Brussel

Totaal aantal klachten	73
Ontvangen klachten	68
Geannuleerde klachten	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	43
Meer dan 45 dagen	25

Gemiddelde	46
------------	----

Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	68
Onontvankelijk	21
Ontvankelijk	47

Aantal onontvankelijke klachten	21
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Beleid en regelgeving	15
Geen belang	1
Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
Meer dan een jaar voor indiening	1
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
VLM onbevoegd	5

Aantal ontvankelijke klachten	47
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	2
Gegrond	12
Ongegrond	33

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	14
Gegrond	12
Deels opgelost	3
Onopgelost	6
Opgelost	3
Deels gegrond	2
Opgelost	2

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	20
Actieve dienstverlening	2
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Efficiënte coördinatie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6
Overeenstemming met het recht	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	2

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)		20
Gegronde		18
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6	
Overeenstemming met het recht	2	
Actieve dienstverlening	1	
Efficiënte coördinatie	1	
Redelijke behandeltermijn	2	
Deugdelijke correspondentie	4	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Deels gegronde		2
Actieve dienstverlening	1	
Correcte bejegening	1	

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)		74
Andere		1
Bezoek		2
Brief		12
E-mail - rechtstreeks		12
E-mail - world wide web		21
Fax		1
Telefoon		25

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)		73
Andere		5
Burger		60
Georganiseerd middenveld		2
Kabinet		2
Ombudsdienst		4

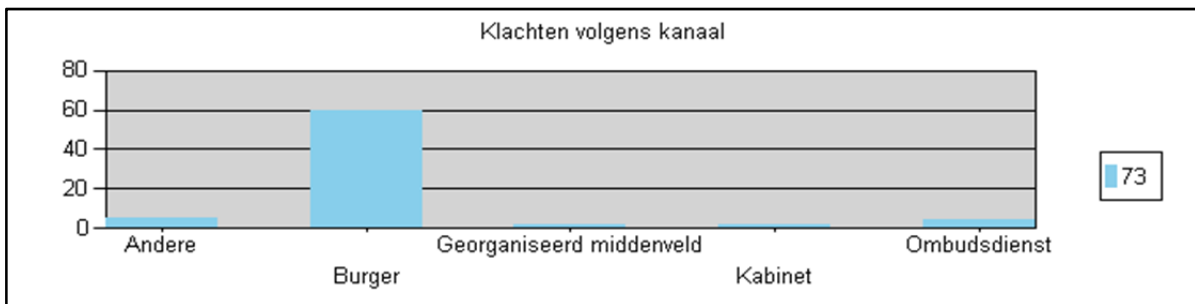
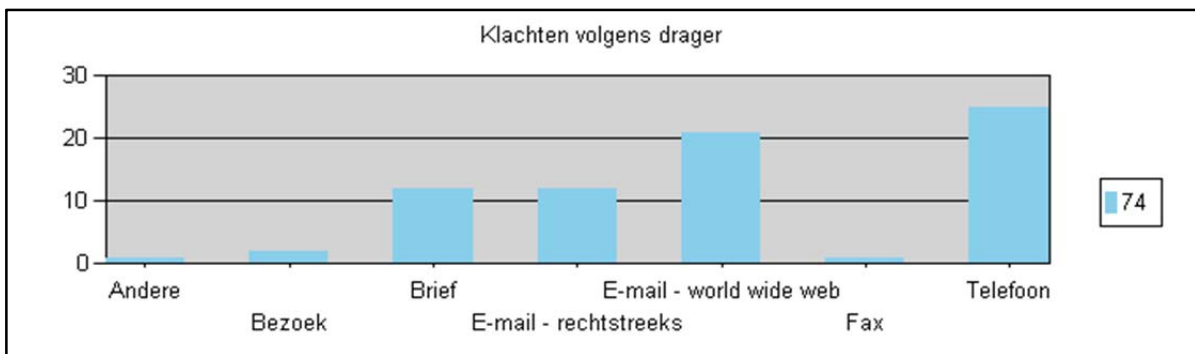
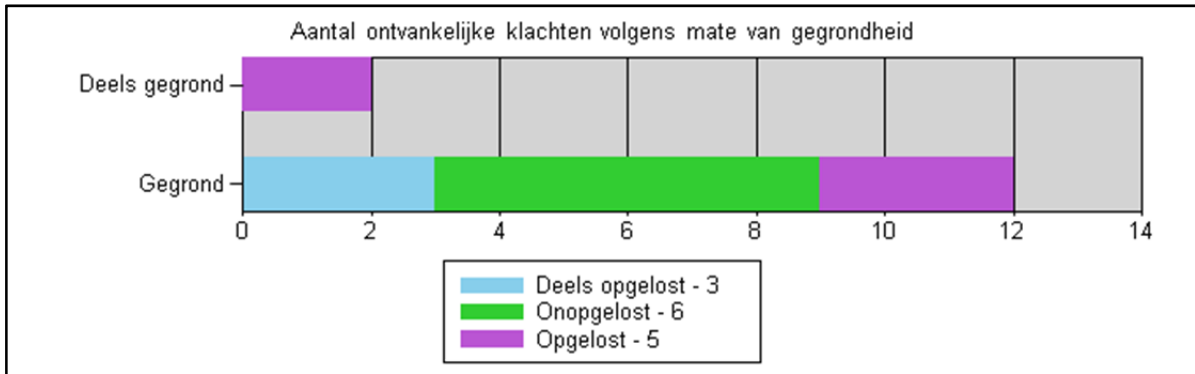
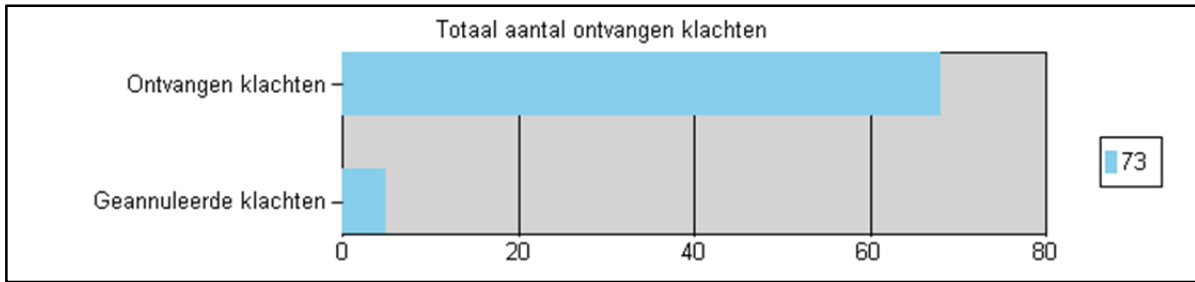
Indeling volgens inhoudelijke categorie

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

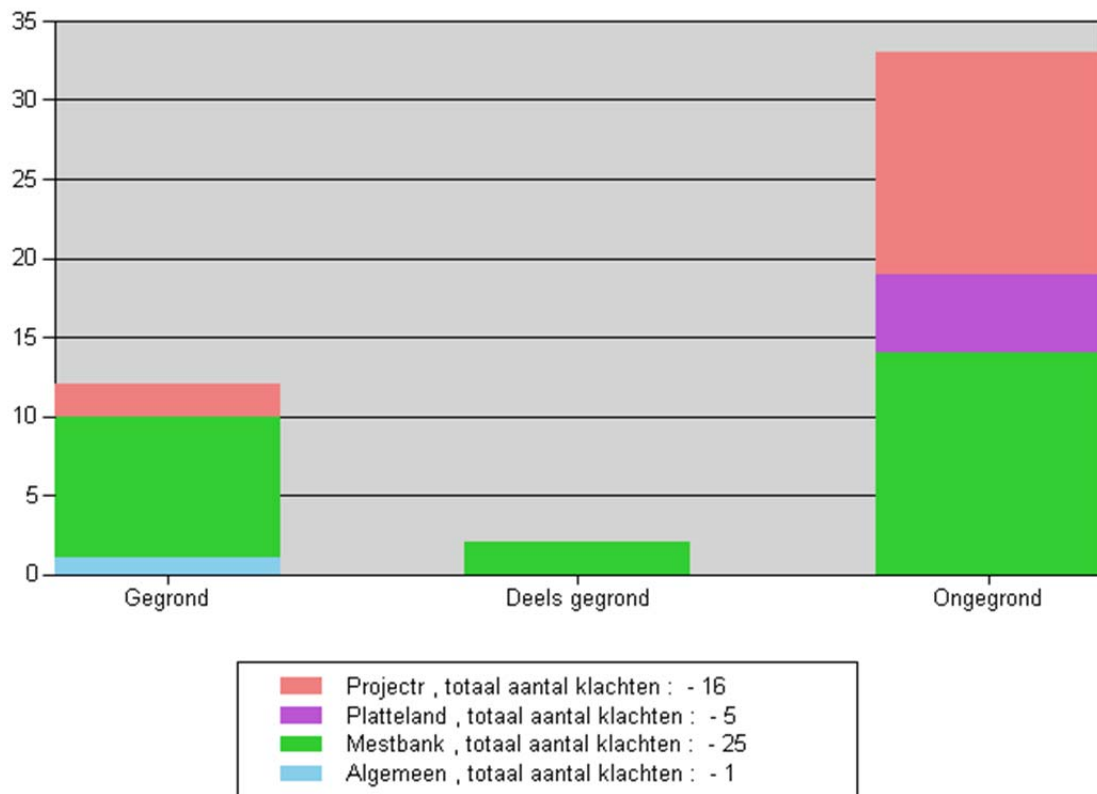
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		47
Algemeen - Algemene Diensten		1
Gegronde	1	
Mestbank		25
Deels gegronde	2	
Gegronde	9	
Ongegronde	14	
Platteland - Beheersovereenkomsten		5
Ongegronde	5	
Projectrealisatie - Ruilverkaveling		10
Gegronde	2	
Ongegronde	8	
Projectrealisatie - Landinrichting		5
Ongegronde	5	
Projectrealisatie - Grondenbank		1
Ongegronde	1	

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		14
Mestbank		11
Deels opgelost	2	
Onopgelost	5	
Opgelost	4	
Algemeen - Algemene Diensten		1
Opgelost	1	
Projectrealisatie - Ruilverkaveling		2
Deels opgelost	1	
Onopgelost	1	

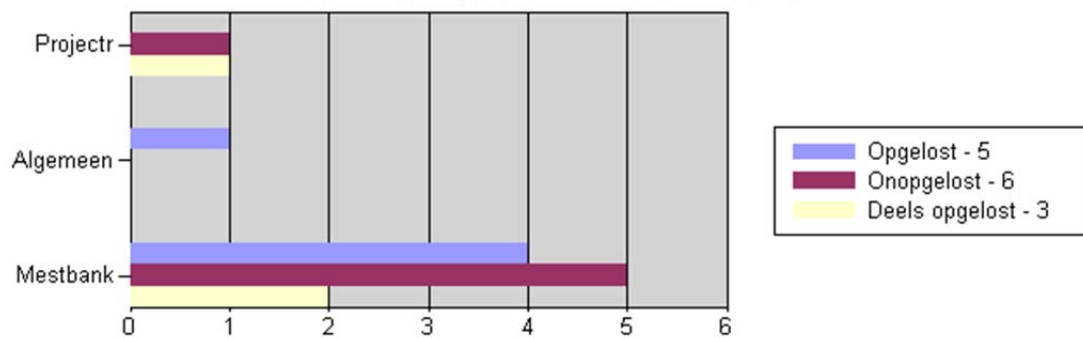
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		20
Mestbank		15
Gegronnd		13
Redelijke behandeltermijn	2	
Deugdelijke correspondentie	4	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4	
Overeenstemming met het recht	1	
Actieve dienstverlening	1	
Efficiënte coördinatie	1	
Deels gegronnd		2
Actieve dienstverlening	1	
Correcte bejegening	1	
Algemeen – Algemene Diensten		1
Gegronnd		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Projectrealisatie - Ruilverkaveling		4
Gegronnd		4
Overeenstemming met het recht	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	



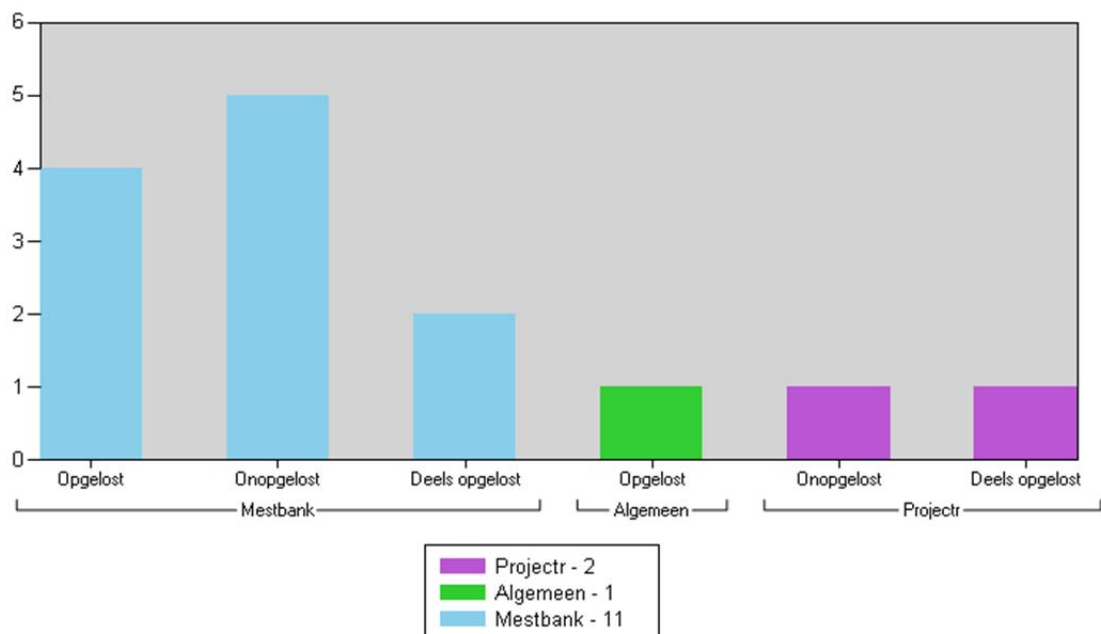
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)



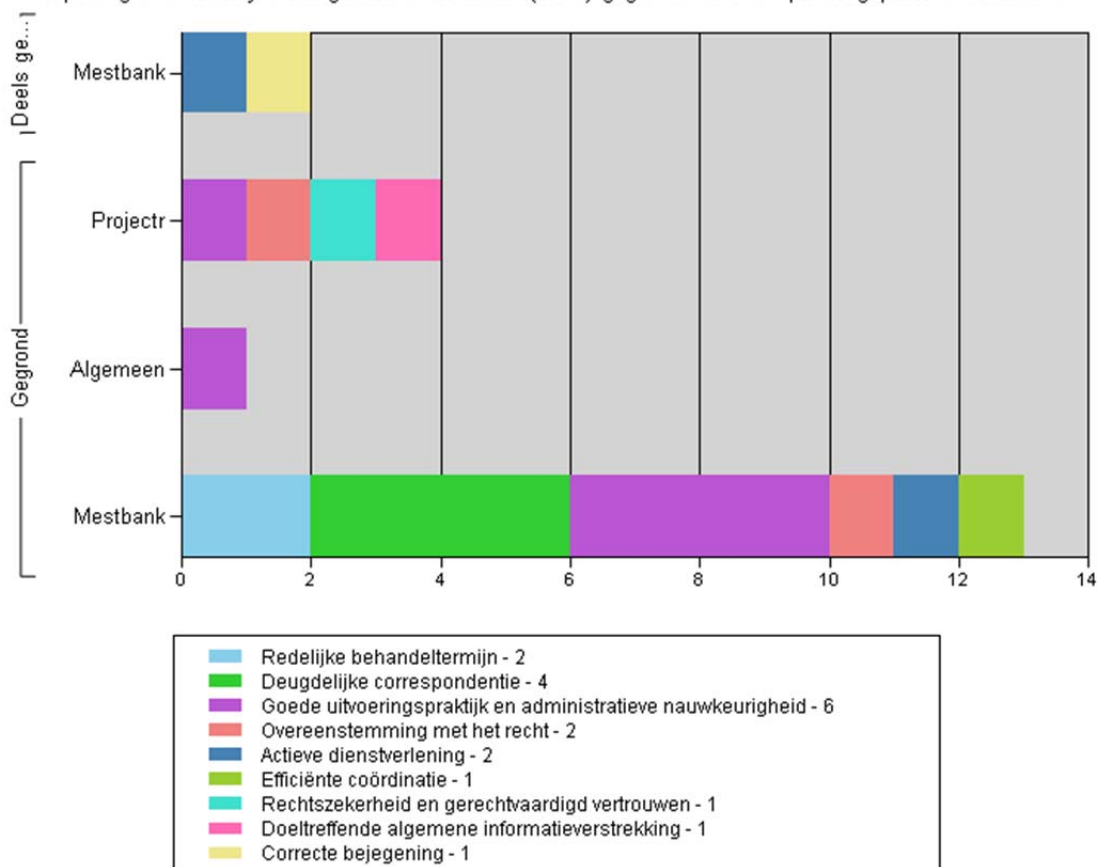
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



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



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



3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling ter harte genomen door het volgende klachtenteam :

Hilde Janssens : klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Gilles Fourneau : klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Marina Arndt, Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave : klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clierieck klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Niettegenstaande de afwezigheid van twee klachtenbehandelaars werden de klachten toch volgens de klachtenprocedure probleemloos opgevolgd en behandeld dankzij bijkomende inspanningen van de andere klachtenbehandelaars. Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

Door een wijziging van het klachtendecreet wordt dit verslag voortaan opgenomen in een globaal jaarverslag van het beleidsdomein LNE waarvoor een aanspreekpunt werd aangewezen.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2012

In het totaal werden 73 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2012 tot 31 december 2012. Dit zijn 41 klachten minder dan vorig jaar (114 in totaal in 2011).

Via de gebruikers werden 5 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"¹.

Van de 68 klachten zijn 47 klachten ontvankelijk (95 in 2011) en 21 klachten onontvankelijk (17 in 2011). Bij de 21 onontvankelijke klachten zijn de redenen : "beleid en regelgeving" (15), "VLM niet bevoegd" (5), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (1), "geen belang" (1), "jurisdictioneel beroep aanhangig" (1), meer dan een jaar voor indiening (1). In

¹ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

2011 met 17 onontvankelijke klachten waren de uitschieters “VLM niet bevoegd” (5), “beleid en regelgeving” (4) en “nog niet alle beroepsprocedures aangewend (3).

De termijn “minder dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is licht gedaald naar 43 dagen t.o.v. 50 dagen vorig jaar. De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2011 gedaald van 62 dagen naar 25 dagen. Het gemiddelde is gedaald naar 46 dagen i.p.v. 48 dagen vorig jaar.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont veel meer ongegronde klachten dan gegronde : 12 gegronde klachten, 2 deels gegronde klachten en 33 ongegronde klachten (totaal 47). In 2011 waren er ongeveer evenveel gegronde als ongegronde klachten : 48 (deels) gegronde klachten t.o.v. 47 ongegronde klachten (totaal 95).

De graad van oplossing bij de gegronde en de deels gegronde klachten (totaal 14) is als volgt : 6 bleven onopgelost, 5 klachten werden opgelost en 3 klachten werden deels opgelost. In 2011 bleven 23 klachten onopgelost, 2 klachten werden deels opgelost en 23 klachten werden volledig opgelost.

De gegronde en deels gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De uitschieter is opnieuw de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (6), gevolgd door “deugdelijke correspondentie” (4), “redelijke behandeltermijn” (2), “overeenstemming met het recht (2), “actieve dienstverlening” (2), de volgende normen werden slechts 1 maal geschonden “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” (1), “doeltreffende algemene informatieverstrekking” (1), “correcte bejegening (1) en “efficiënte coördinatie” (1).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in de vorige jaren (2011 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 25 keer (62 keer in 2011). Als tweede drager volgt de e-mail via het klachtenadres (21 keer t.o.v. 11 keer in 2011), gevolgd door de rechtstreekse e-mail (12 keer t.o.v. 9 keer in 2011) en de brief (12 keer in vergelijking met 28 keer in 2011). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde 2 keer, de fax werd slechts 1 keer gebruikt om een klacht in te dienen.

Opvallend is, wat het kanaal betreft, dat het grootste deel van de klachten, nl. 60 van de 73 (t.o.v. 104 van de 116 in 2011) 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. Vijf klachten werden op een andere manier geregistreerd, 4 klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse ombudsdienst (zelfde getal als vorig jaar), 2 klachten werden doorgestuurd door het Kabinet en 2 klachten werd ingediend 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 worden ingedeeld onder de inhoudelijke categorie Platteland. Onder de categorie Projectrealisatie worden de klachten gegroepeerd inzake ruilverkaveling, natuurinrichting, grondenbank, landinrichting en een restcategorie “overige klachten”.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 47) handelt over de taken van de Mestbank (25 t.o.v. 73 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. projectrealisatie (16 t.o.v. 7 vorig jaar). Daarna komen de klachten i.v.m. Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (5 t.o.v. 12 vorig jaar). In de categorie "Algemene klachten" had 1 klacht betrekking op de Algemene Diensten en twee klachten behoren tot de categorie "overige klachten".

3.3. Klachtenbeeld Mestbank 2012

In totaal werden er 37 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank (waarvan 2 ook betrekking hadden op een andere afdeling). Twaalf van de 37 klachten waren onontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten (25) werden er 9 als gegrond, 2 als deels gegrond en 14 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, werden er 7 klachten onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Hoewel deze klachten in principe onontvankelijk zijn, wordt waar mogelijk de betrokkenen uitgelegd waarom een bepaalde beleidskeuze genomen is. Klachten over de regelgeving worden ook steeds doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

Voor het overige werden er ook klachten als onontvankelijk geklasseerd omdat ze betrekking hadden op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is (2), omdat de klager geen belang had bij de klacht (1), omdat er een juridische beroep aanhangig was (1) of omdat de klager nog niet alle administratieve beroepsprocedures had aangewend (1).

Van de 25 ontvankelijke klachten hadden dit jaar slechts 6 klachten betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. Vergeleken met vorig jaar, waar er maar liefst 60 klachten van de 87 betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, is dit een enorme daling. Een deel van deze daling is ons inziens te verklaren door het feit dat de nitraatresiducampagne in 2012 een vlot verloop heeft gekend. De sterke daling van het aantal klachten kan hierdoor echter niet volledig verklaard worden. De afgelopen jaren werd er door het klachtenteam nauw samengewerkt met de Mestbank rond de problematiek van de nitraatresidustaalnames. In het verleden heeft dit bijvoorbeeld mede gezorgd tot het veralgemeend gebruik van loggers (positiebepaling met gps) bij het uitvoeren van nitraatresidustaalnames.

Aangezien de Mestbank voor het uitvoeren van de nitraatresidustaalnames een beroep doet op erkende laboratoria, was er voorheen geen specifieke structuur voorzien voor het behandelen van dergelijke vragen. Als gevolg hiervan hadden de landbouwers die met vragen zaten rond nitraatresidu, soms het gevoel dat ze onvoldoende werden gehoord. Hierdoor evolueerden verschillende van deze vragen tot klachten. Sinds dit jaar werd er door de Mestbank een speciale opvolging gecreëerd voor vragen en opmerkingen rond nitraatresidu's. Dit betekent dat de landbouwers snel geholpen werden door medewerkers die vertrouwd zijn met de materie van de nitraatresidustaalnames. Een groot deel van de vragen van de betrokkenen werden dan ook door de dossierbehandelaars afgehandeld en evolueerden niet tot klachten.

De vlotte campagne in 2012 samen met het voorzien van een speciale opvolging voor nitraatresidudossiers, verklaren ons inziens de sterke daling van het aantal nitraatresiduklachten in 2012.

In 2012 waren er ook 5 klachten die betrekking hadden op één van de door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicaties. Sinds enkele jaren wordt door de Mestbank voor meer en meer processen een beroep gedaan op een dergelijke applicatie. Zo moeten mesttransporten via het Mest Transport Internet Loket gemeld worden en kunnen landbouwers hun aangifte of hun derogatieaanvraag digitaal indienen. Vanuit de Mestbank wordt het gebruik van deze internetapplicaties sterk gestimuleerd. Het doorgeven van informatie via een internetapplicatie zorgt er niet alleen voor dat deze informatie sneller verwerkt wordt, maar laat bijvoorbeeld ook toe dat er extra informatie meegegeven kan worden of dat de betrokkene attent gemaakt wordt op anomalieën in de informatie die hij doorgeeft. Niet alleen de Mestbank zelf, maar ook de betrokkenen, beseffen de voordelen van deze internetloketten. Dit heeft tot gevolg dat, waar in het verleden het gebruik van deze loketten beperkt bleef tot een kleine minderheid die sterk informaticatechnisch onderlegd was, de loketten nu ook gebruikt worden door mensen met een beperkte computerkennis die sneller computerproblemen ondervinden.

Als gevolg hiervan zijn er ook meer meldingen van problemen met de betreffende applicatie geweest. In 2012 waren er 5 dergelijke klachten. Na onderzoek bleken 4 van deze klachten ongegrond. In geen enkel van deze vier gevallen waren er problemen met de betreffende applicatie. De medewerkers van de Mestbank hebben echter, waar mogelijk, de betrokkene niettemin geholpen om op een vlotte manier met de applicatie te kunnen omgaan. De vijfde klacht werd deels gegrond verklaard. In de betreffende applicatie was nog geen leesbevestiging geprogrammeerd, waardoor de betrokkene niet kon nagaan of de door hem verstuurd informatie wel degelijk door de Mestbank werd ontvangen. Door de klachtenbehandelaar werd gevraagd om dit in de toekomst te voorzien.

Vervolgens werden in 2012 ook een vijftal klachten genoteerd met betrekking tot terreincontroles uitgevoerd door de Mestbank. De meeste van deze klachten (3) werden ongegrond verklaard. De vierde, gegronde klacht, had betrekking op een melding door een omwonende van een mogelijk probleem met een mestkelder. Doordat niet duidelijk was wie hiervoor exact bevoegd was, zijnde de gemeentelijke milieuambtenaar of de Vlaamse Landmaatschappij, nam het eigenlijk onderzoek naar deze melding van een mogelijke overtreding te veel tijd in beslag. Deze klacht werd dan ook gegrond verklaard wegens schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en efficiënte coördinatie.

Van de drie ongegronde klachten waren er twee klachten die betrekking hadden op dezelfde controle. Tijdens deze controle werden een aantal overtredingen vastgesteld. De betrokken klagers trachtten de vaststellingen die tijdens deze controle gedaan werden, in diskrediet te brengen door te wijzen op een aantal vermeende fouten begaan door de toezichthouders van de Mestbank. Na onderzoek bleek dat er geen fouten konden vastgesteld worden bij de uitvoering van de betreffende controle en dienden beide klachten dus als ongegrond afgehandeld te worden.

De overige ontvankelijke klachten waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen.

In 2012 werden door de klachtenbehandelaars van de Mestbank twee voorstellen tot verbetering aan de Mestbank overgemaakt, beide met betrekking tot nitraatresidu. Een eerste voorstel was het gevolg van twee klachten, die weliswaar ontvangen werden in 2012, doch betrekking hadden op de nitraatresiducampagne van 2011. Beide klachten hadden betrekking op staalnames die, door omstandigheden, niet uitgevoerd konden worden volgens de normale procedure. De informatieverstrekking naar de burger hieromtrent door het betrokken laboratorium was echter beperkt tot onbestaande. Vanuit het klachtenteam werd dan ook voorgesteld dat er door de laboratoria een adequate administratieve opvolging diende te gebeuren voor staalnames die niet volgens de standaardprocedure genomen waren. In navolging van deze aanbeveling, die gedaan werd in het voorjaar van 2012, heeft de Mestbank reeds in 2012 de nodige stappen hieromtrent genomen. In de eerste plaats worden alle vaststellingen van problemen rond de nitraatresiducampagne steeds doorgegeven aan de betrokken erkende laboratoria, met het verzoek hieraan in de toekomst extra aandacht te besteden. Ook dit voorstel tot verbetering werd expliciet aan de laboratoria overgemaakt.

Een groot deel van de nitraatresidustaalnames gebeurt in opdracht van de Mestbank, via een overheidsopdracht. In het bestek bij deze overheidsopdracht, heeft de Mestbank hieromtrent bepaald dat de resultaten van een staalname binnen de veertien dagen aan de betrokkenen moeten overgemaakt worden en dat op het analyseverslag ondermeer gedetailleerd moet weergegeven worden wanneer en door wie het staal genomen werd. Ook op deze manier werd aan deze problematiek extra aandacht besteed. Tenslotte worden de erkende laboratoria ook regelmatig aan een audit onderworpen. Bij het uitvoeren van deze audits wordt er ook nagegaan of het betrokken laboratorium een adequaat opvolgingssysteem heeft. Bij de nitraatresiducampagne in 2012 werden er op dit punt dan ook geen klachten meer genoteerd.

Het tweede voorstel tot verbetering heeft eveneens betrekking op de nitraatresiducampagne. Tijdens de staalnamecampagne werd bij een bepaalde staalnemer een controle uitgevoerd, waarbij een aantal fouten vastgesteld werden. Volgens de instructie m.b.t. de controle moet op dat moment het genomen staal onmiddellijk vernietigd worden. Dit gebeurde dan ook in dit geval. Hoewel de toezichthouders van de Mestbank correct handelden overeenkomstig de instructie, voelde de betrokken staalnemer zich echter incorrect bejegend. Samen met de medewerkers van de Mestbank werd door de klachtenbehandelaar vastgesteld dat, om te vermijden dat het foutief staal toch geanalyseerd zou worden, het niet nodig is dat het staal onmiddellijk en voor de ogen van de betrokken staalnemer vernietigd wordt. Eenzelfde resultaat kan immers bekomen worden door het incorrect genomen staal mee te nemen. Om deze reden werd voorgesteld dat de instructie in deze zin aangepast zou worden. Reeds tijdens de nitraatresiducampagne van 2012 heeft de Mestbank gevolg gegeven aan dit voorstel tot verbetering en is de instructie in die zin aangepast.

3.4. Klachtenbeeld Projectrealisatie 2012

In totaal werden 20 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 4 onontvankelijk en 16 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 14 klachten ongegrond en 2 klachten gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft, één gegronde klacht werd gedeeltelijk opgelost en de andere kon niet worden opgelost.

In de categorie “*Projectrealisatie – grondzaken*” werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de categorie “*Projectrealisatie – landinrichting*” werden 8 klachten ingediend. Drie klachten waren onontvankelijk. Twee onontvankelijke klachten hadden betrekking op beleid en regelgeving. De andere onontvankelijke klacht had betrekking op feiten van meer dan een jaar geleden waarvoor de VLM bovendien niet bevoegd was. De overige 5 klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot “*Projectrealisatie-ruilverkaveling*” werden 11 klachten ingediend. Eén klacht die betrekking had op beleid en regelgeving werd onontvankelijk verklaard. Van de 10 ontvankelijke klachten werden er 2 gegrond verklaard.

De ene gegronde klacht ruilverkaveling betrof een geval waarin een belanghebbende de gebrekkige ontsluiting van zijn perceel betreunde. De herverkaveling was in de stand van de ruilverkavelingsprocedure evenwel definitief geworden zodat er geen wijzigingen meer konden worden aangebracht. Er werd wel bemiddeld tussen deze belanghebbende en de eigenaar van het naburige erf maar er kon geen vergelijk worden gevonden over de ontsluiting van het perceel. De volgende ombudsnormen werden geschonden: enerzijds goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en anderzijds overeenstemming met het recht.

Bij de andere gegronde klacht ruilverkaveling werd door de klager een bezwaarschrift ingediend tegen een voorbereidend ontwerp van herverkavelingsplan tijdens de officiële neerlegging ervan. Bij deze neerlegging was het onvoldoende duidelijk voor betrokkene wat de bedoeling was van deze neerlegging en de situering ervan in de verdere procedure van de ruilverkaveling en de daarbij horende rechten en plichten voor betrokkene. Betrokkene meende dat dit een officiële neerlegging van het herverkavelingsplan was waartegen een bezwaarschrift kon ingediend worden. De volgende ombudsnormen werden geschonden: enerzijds doeltreffende algemene informatieverstrekking en anderzijds rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen.

Naar aanleiding van deze laatste klacht werd een standaardbrief verstuurd naar alle betrokkenen met meer informatie over de achterliggende bedoeling van deze neerlegging en de situering ervan in het verdere verloop van de ruilverkavelingsprocedure.

3.5. Platteland - Beheersovereenkomsten

In totaal werden 8 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten.

Drie klachten waren onontvankelijk omdat ze betrekking hadden op het beleid en de regelgeving. De 5 overige klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

3.6. Algemene klachten 2012

3.6.1. Algemene Diensten

Eén klacht had betrekking op het tijdelijk niet kunnen downloaden van een programma van de website. De klacht was gegrond en het probleem werd de dag zelf opgelost.

3.6.2. Overige klachten

Voor het overige waren er nog 2 klachten die niet vallen onder hoger vermelde inhoudelijke thema's. Deze klachten waren onontvankelijk.

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 :

- Enkele medewerkers van het klachtenteam namen op 28 maart 2012 deel aan “de dag van de klacht” in het Vlaams Parlement waarbij het jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst werd voorgesteld en een presentatie werd gegeven door de Nederlandse nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer;
- De klachtencoördinator nam deel aan een vergadering van het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 1 juni 2012 met als thema “Gluren bij de burens”. Er werden verschillende voorlichtingen gegeven over verschillende thema's : ‘klantgerichtheid’ door het Directoraat-generaal Organisatie- en Personeelsontwikkeling, ‘klachtenbeheer’ door de FOD P&O en ‘klachten en meldingen’ door de gemeente Puurs;
- Een tweede netwerkvergadering had plaats op 20 november 2012 en had als thema : ‘Hoe omgaan met klagers?’ De klantendriehoek werd als model voorgesteld en besproken in interactieve sessies. Door Kind en Gezin werd een toelichting gegeven over hoe het agentschap omgaat met klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er zijn geen wijzigingen te melden in de procedure van klachtenbehandeling.