

## Verslag klachtenmanagement 2013

Vlaamse Landmaatschappij      Gulden Vlieslaan 72      1060 Brussel

<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>42</b>
Ontvangen klachten	35
Geannuleerde klachten	7

<b>Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord</b>	
Minder dan 45 dagen	29
Meer dan 45 dagen	6

Gemiddelde	41
------------	----

<b>Aantal klachten volgens ontvankelijkheid</b>	<b>35</b>
onontvankelijk	9
ontvankelijk	26

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>	<b>9</b>
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid (meerdere redenen van onontvankelijkheid per klacht zijn mogelijk)</b>	
Beleid en regelgeving	1
Meer dan een jaar voor indiening	2
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
VLM onbevoegd	5

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	<b>26</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</b>	
Deels gegrond	3

<b>Geground</b>	<b>10</b>
<b>Ongegrond</b>	<b>13</b>

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>13</b>
<b>Deels geground</b>	<b>3</b>
Opgelost	3
<b>Geground</b>	<b>10</b>
Opgelost	10

<b>Volledige lijst toegepaste ombudsnormen</b>	<b>23</b>
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Overeenstemming met het recht	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	1
Vlotte bereikbaarheid	1

<b>Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)</b>	<b>23</b>
<b>Geground</b>	<b>20</b>
Overeenstemming met het recht	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Actieve dienstverlening	1
Redelijke behandeltermijn	1
Deugdelijke correspondentie	7
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
<b>Deels geground</b>	<b>3</b>

Deugdelijke correspondentie	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

<b>Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)</b>	<b>36</b>
Brief	3
E-mail - rechtstreeks	6
E-mail - world wide web	23
Telefoon	4

<b>Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)</b>	<b>38</b>
Andere	4
Burger	29
Kabinet	4
Ombudsdienst	1

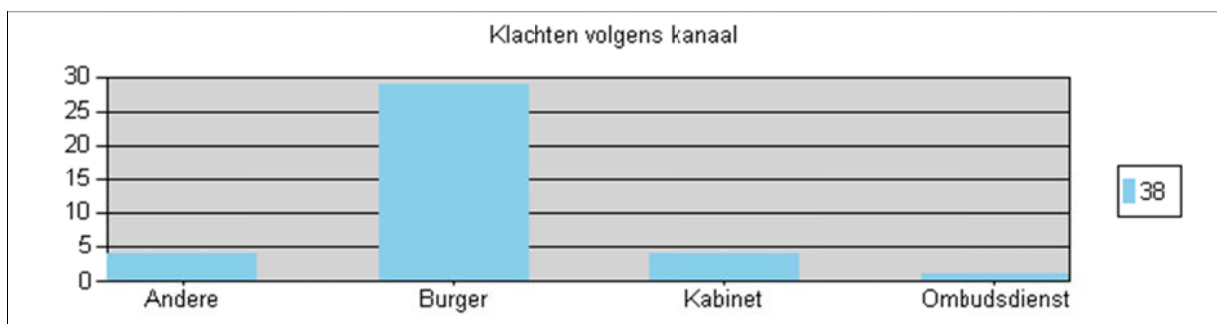
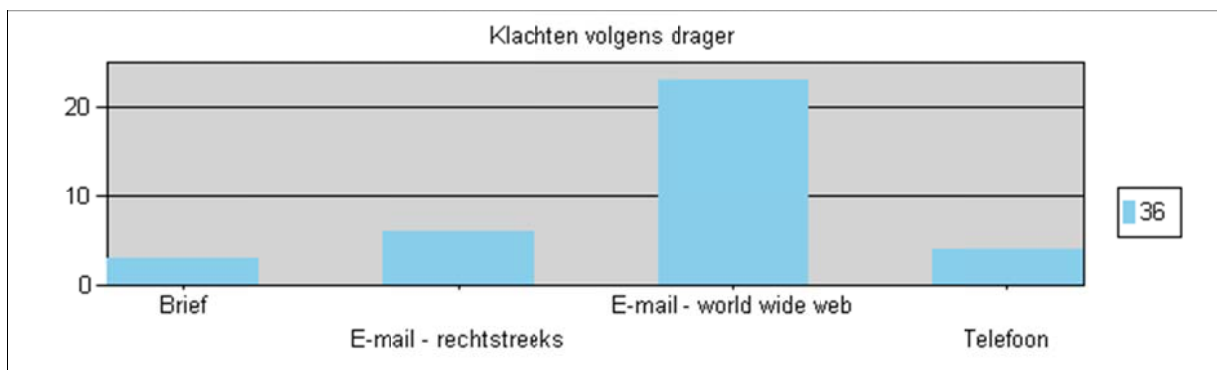
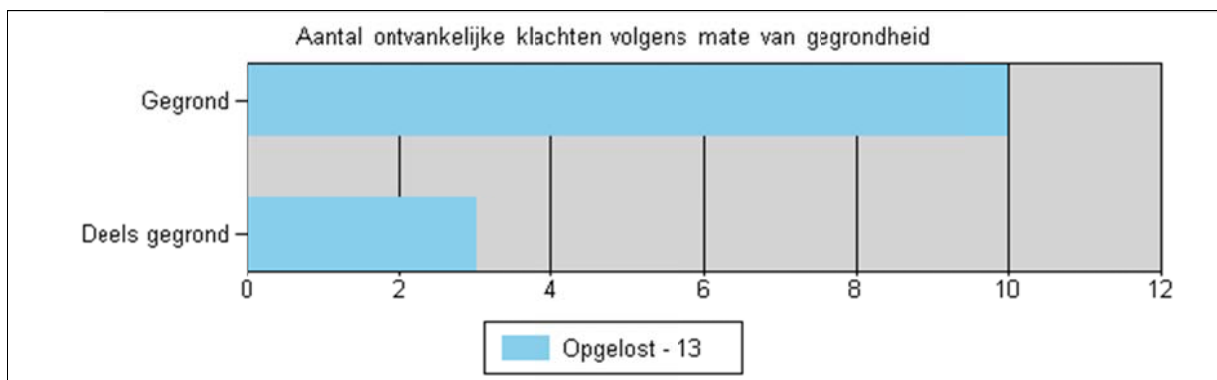
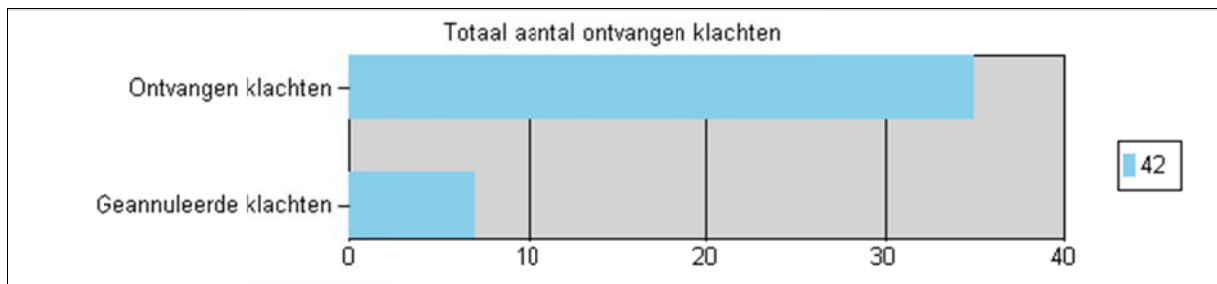
## Indeling volgens inhoudelijke categorie

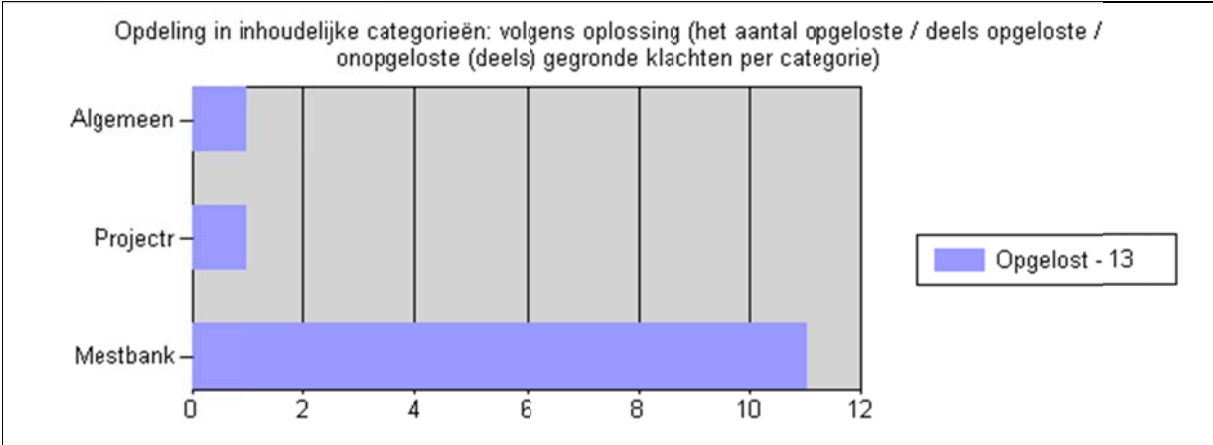
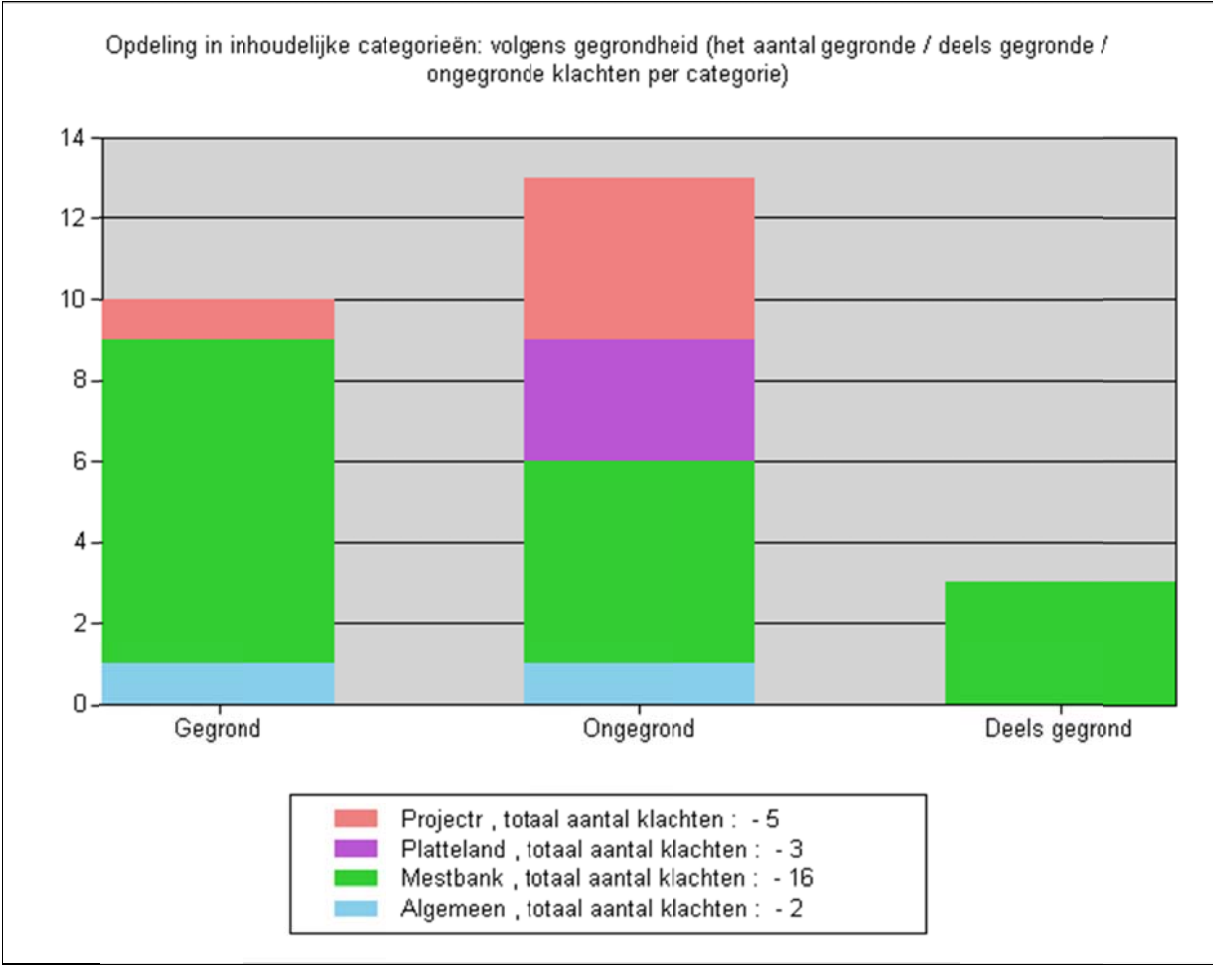
Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en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

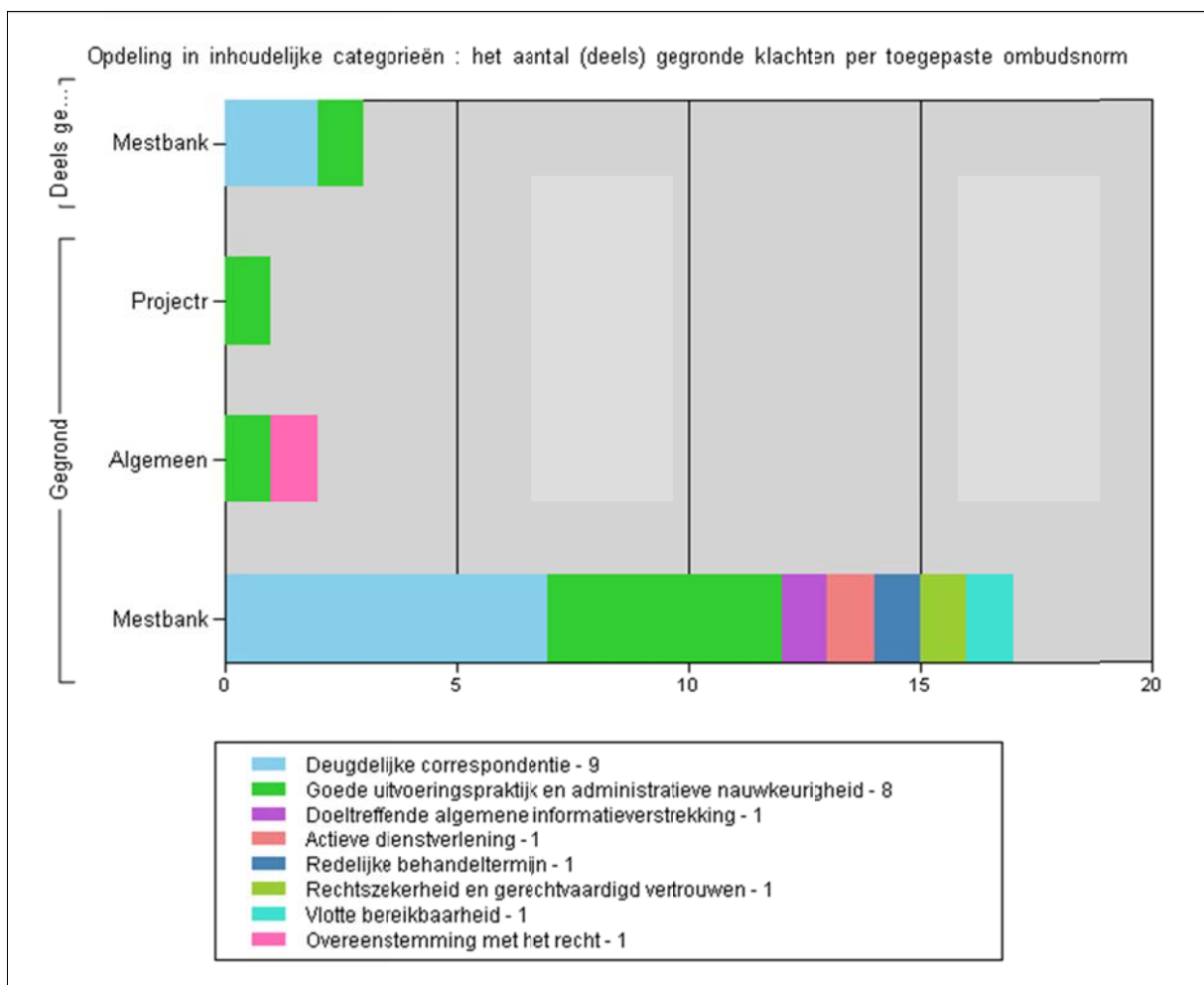
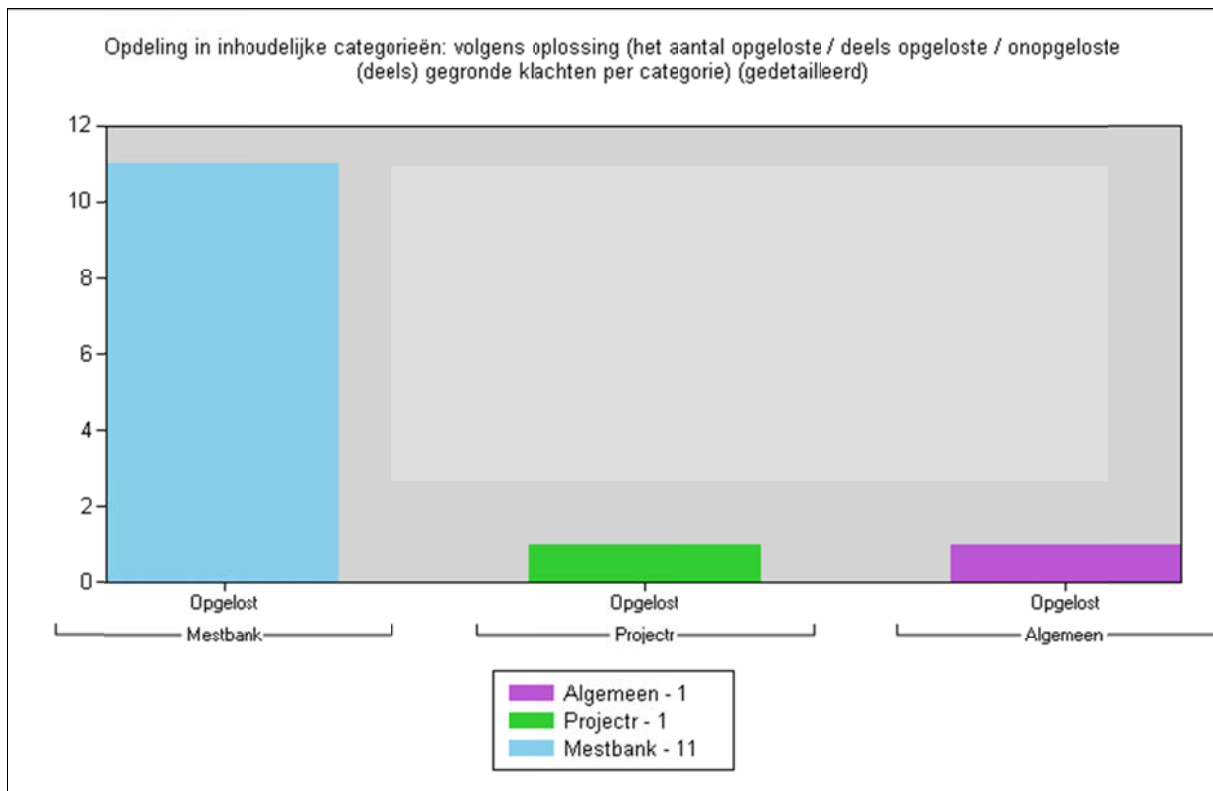
<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)</b>		<b>26</b>
<b>Algemeen - Alg Dienst</b>		<b>2</b>
Gegronde	1	
Ongegronde	1	
<b>Mestbank</b>		<b>16</b>
Deels gegronde	3	
Gegronde	8	
Ongegronde	5	
<b>Platteland - beheersovereenk.</b>		<b>3</b>
Ongegronde	3	
<b>Projectrealisatie - ruilverkaveling</b>		<b>2</b>
Gegronde	1	
Ongegronde	1	
<b>Projectrealisatie - grondenbank</b>		<b>2</b>
Ongegronde	2	
<b>Projectrealisatie - landinrichting</b>		<b>1</b>
Ongegronde	1	

<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)</b>		<b>13</b>
<b>Mestbank</b>		<b>11</b>
Opgeloste	11	
<b>Projectrealisatie - ruilverkaveling</b>		<b>1</b>
Opgeloste	1	
<b>Algemeen - Alg Dienst</b>		<b>1</b>
Opgeloste	1	

<b>Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën</b>	<b>23</b>
<b>Mestbank</b>	<b>20</b>
<b>Gegrond</b>	<b>17</b>
Deugdelijke correspondentie	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Actieve dienstverlening	1
Redelijke behandeltermijn	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Vlotte bereikbaarheid	1
<b>Deels gegrond</b>	<b>3</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Deugdelijke correspondentie	2
<b>Algemeen - Alg Dienst</b>	<b>2</b>
<b>Gegrond</b>	<b>2</b>
Overeenstemming met het recht	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
<b>Projectrealisatie - ruilverkaveling</b>	<b>1</b>
<b>Gegrond</b>	<b>1</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

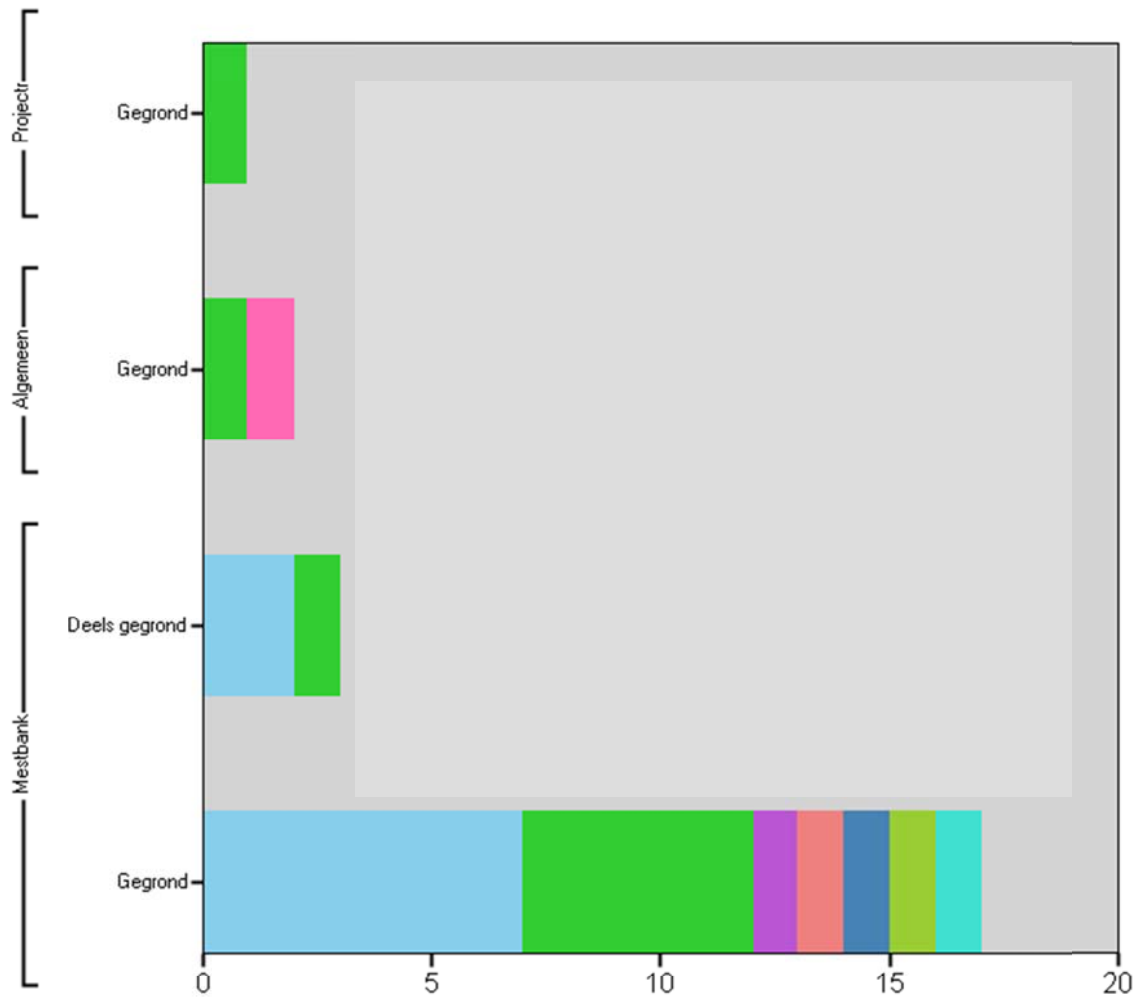








Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



- Deugdelijke correspondentie - 9
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 8
- Doeltreffende algemene informatieverstrekking - 1
- Actieve dienstverlening - 1
- Redelijke behandeltermijn - 1
- Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - 1
- Vlotte bereikbaarheid - 1
- Overeenstemming met het recht - 1

### **3. Klachtenbeeld 2013**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

#### **3.1. Inleiding**

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door het volgende klachtenteam:

Hilde Janssens: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

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

Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave en Bavo Dispersyn: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

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

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

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

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

#### **3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2013**

In het totaal werden 42 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2013 tot 31 december 2013. Dit zijn 31 klachten minder dan in 2012 (73 in totaal in 2012).

Via de gebruikers werden 7 klachten ingebracht in het klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars (zoals bv. vragen om info, vragen tot openbaarmaking van bestuursdocumenten). Deze dossiers kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden in het systeem opgeslagen als "geannuleerde klachten"<sup>1</sup>.

Van de 35 klachten zijn 26 klachten ontvankelijk (47 in 2012) en 9 klachten onontvankelijk (21 in 2012). Bij de 9 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "VLM niet bevoegd" (5), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (2), "meer dan een jaar voor indiening" (2), "beleid en regelgeving" (1). In 2012 met 21 onontvankelijke klachten waren de uitschieters, "beleid en regelgeving" (15) en "VLM onbevoegd" (5). De termijn "minder dan 45 dagen" voor het behandelen van dossiers, is sterk gedaald naar 29 dagen t.o.v. 43 dagen in 2012. De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2012 sterk gedaald van 25 dagen naar 6 dagen. Het gemiddelde is gedaald naar 41 i.p.v. 46 in 2012.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont evenveel gegronde als ongegronde klachten: 10 gegronde klachten, 3 deels gegronde klachten en 13 ongegronde klachten (totaal 26). In 2012 waren

---

<sup>1</sup> Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

er meer ongegronde dan gegronde en deels ongegronde klachten: 33 ongegronde klachten t.o.v. 14 (deels) gegronde klachten (totaal 47).

De graad van oplossing bij de gegronde en de deels gegronde klachten (totaal 13) is maximaal: zowel de drie deels gegronde klachten alsook de 10 gegronde klachten werden opgelost. In 2012 bleven 6 klachten onopgelost, 3 klachten werden deels opgelost en 5 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 uitschieters dit jaar zijn de ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" (9), gevolgd door de norm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" (8). De volgende ombudsnormen werden slechts éénmaal geschonden: "redelijke behandeltermijn" (1), "overeenstemming met het recht" (1), "actieve dienstverlening" (1), "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen" (1), "doeltreffende algemene informatieverstrekking" (1) en "vlotte bereikbaarheid" (1).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Tot in 2011 was de telefoon steeds de meest gebruikte drager voor het indienen van een klacht. Opvallend is dat de e-mail via het klachtenadres op de website en de rechtstreekse e-mail de klassieke dragers meer en meer verdringen: slechts 4 keer werd de telefoon als drager gebruikt en slechts 3 keer de brief. Dit betekent dat op de 36 klachten maar liefst 29 klachten per e-mail werden verstuurd. Het klachtenformulier op de website van de VLM wint aan bekendheid bij de burger.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 29 van de 38 (t.o.v. 60 van de 73 in 2012) 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. Vier klachten werden op een andere manier geregistreerd, 4 klachten werden doorgestuurd door het kabinet en 1 klacht werd overgemaakt door de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat 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 en landinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 26) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 25 in 2012) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland die als voorwerp beheersovereenkomsten hadden (3 t.o.v. 5 in 2012). Daarna komen de klachten i.v.m. Projectrealisatie waarbij 2 klachten betrekking hadden op de uitvoering van de ruilverkaveling (t.o.v. 10 in 2012), 2 klachten handelden over de grondenbank (t.o.v. 1 in 2012) en 1 klacht over de uitvoering van de landinrichting (t.o.v. 5 in 2012). In de categorie "Algemene klachten" hadden 2 klachten betrekking op de Algemene Diensten (t.o.v. 1 in 2012).

### **3.3. Klachtenbeeld Mestbank 2013**

In totaal werden er 19 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. 3 van de 19 klachten waren onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten werden er 8 als gegrond, 3 als deels gegrond en 5 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de 3 onontvankelijke klachten betreft, is er één klacht wegens onbevoegdheid van de VLM vastgesteld. Daarnaast werd er eveneens één klacht onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Hoewel een dergelijke klacht in principe onontvankelijk is, werd er wel aan betrokkene uiteengezet waarom die 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. De betrokken klager is uiteraard ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure. De derde klacht werd als onontvankelijk geklasseerd omdat de klager nog niet alle administratieve beroepsprocedures heeft aangewend.

Van de 16 ontvankelijke klachten had de overgrote meerderheid (11 klachten) betrekking op klachten aangaande het gebruik van één van de door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicaties. De laatste tien jaar heeft de Mestbank sterk ingezet op digitalisering en informatisering van haar werking. Dit met het oog op een snellere en betere dienstverlening en een vermindering van de administratieve lasten voor zowel overheid als de betrokken burgers. Het doorgeven van informatie via een internetapplicatie heeft ook nog andere voordelen. Zo bijvoorbeeld wordt hierdoor informatie sneller verwerkt of kan er bijkomende informatie meegegeven worden. Ook worden de internetapplicaties zo ontwikkeld dat ze de betrokkene attent kunnen maken op anomalieën in de informatie die hij via de applicatie doorgeeft. Naar onze mening zorgt de verdere digitalisering ook voor een daling van het aantal klachten. De landbouwer (de overgrote meerderheid van de burgers betrokken bij de Mestbank betreffen landbouwers) die met een bepaald probleem zit, kan gemakkelijk zelf nagaan wat de situatie is op zijn bedrijf en welke stappen hij moet ondernemen om aan eventuele problemen te remediëren. Ook is er via internet en e-mail een sneller en directer contact mogelijk met de personeelsleden van de Mestbank. Hierdoor worden problemen, die vroeger zouden kunnen leiden tot klachten, sneller opgespoord en opgelost.

Een treffend voorbeeld hierbij is het Nitraatmeldpunt. Vroeger was er geen opvolgingssysteem voor het beantwoorden van vragen rond nitraatresidustaalnames. Hierdoor waren er verschillende landbouwers wiens vragen tussen de mazen van het net glipten. De betrokkenen hadden het gevoel dat ze onvoldoende werden gehoord. Als gevolg hiervan evolueerden verschillende van deze vragen tot klachten. Sinds 2012 maakt de Mestbank, tijdens de nitraatresiducampagne, gebruik van een internetapplicatie, het zogenaamde Nitraatmeldpunt. Eénieder die tijdens de nitraatresiducampagne vragen of opmerkingen heeft aangaande een staalname, uitgevoerd op zijn bedrijf, kan op het meldpunt terecht. De medewerkers van de Mestbank zorgen dat elke vraag heel snel beantwoord wordt. Het gevolg hiervan is dat het aantal klachten over nitraatresidustaalnames de afgelopen jaren zeer sterk verminderd is. In 2011 waren er nog 11 klachten rond nitraatresidu. In 2012 was dit reeds gedaald tot 6. En in 2013 was er nog slechts één klacht rond nitraatresidustaalnames.

De doorgedreven digitalisering houdt, ondanks al zijn voordelen, toch ook bepaalde risico's in. Dit zowel aan de kant van de burger als aan de kant van de overheid. Met betrekking tot informatisering kan een kleine fout significante gevolgen hebben. Zo bijvoorbeeld stuurde de Mestbank eind 2013 aan alle landbouwers waarvan het e-mailadres gekend is, een mail met daarin het overzicht van de transporten van de betrokkene. Door een fout script was deze mail echter niet voor alle ontvangers leesbaar. Als gevolg hiervan ontving de klachtendienst

vier klachten hierover van landbouwers. Van zodra de dienst informatica van de VLM kennis kreeg van het probleem, hebben ze de nodige aanpassingen gedaan. Enkele dagen later hadden de betrokkenen een nieuwe, nu correcte, mailing ontvangen en was het probleem opgelost.

Echter ook de burgers hebben soms problemen met de digitalisering. Zo waren er in 2013 vier klachten van landbouwers die meenden dat een applicatie niet correct werkte. Na onderzoek bleek telkens dat er geen probleem was met de applicatie, doch dat de betrokkene een bepaalde functionaliteit niet of verkeerd begreep. De klachtenbehandelaars gaan aan betrokkene in de mate van het mogelijke uiteenzetten hoe de betreffende applicatie exact werkt. Voor de meer gedetailleerde informatie wordt men echter doorverwezen naar de betrokken dossierbehandelaar.

De VLM zet verder ook meer en meer in op toelichtingen die specifiek gericht zijn op het gebruik van internetapplicaties. Door proactief te ageren worden veel problemen vermeden. Zo organiseert de VLM zitdagen, toelichtingen en praktijksessies om de landbouwers wegwijs te maken in de digitale mogelijkheden. Op de zitdagen kunnen de landbouwers met of zonder afspraak terecht voor al hun vragen over het Mestdecreet en de administratieve verplichtingen. Tijdens die zitdagen geven de medewerkers persoonlijke uitleg bij het volledige (digitale) dienstverleningspakket van de VLM. De toelichtingen en praktijksessies gaan dieper in op bijvoorbeeld de Balanssimulator (een rekenprogramma voor de opmaak van mestbalansen, bemestingsplannen en –registers) en het Mestbankkloket. Tijdens de praktijksessies oefenen de landbouwers, onder begeleiding van 2 VLM medewerkers, de rekenprogramma's en het Mestbankkloket op een computer. In 2013 organiseerde de VLM 30 zitdagen en 45 praktijksessies en toelichtingen en werden op deze manier ongeveer 1750 landbouwers bereikt.

Als in het kader van de klachtenbehandeling gemerkt wordt dat een burger met een bepaald aspect van een internetapplicatie moeilijkheden ondervindt, wordt dit ook meegedeeld aan de betrokken informatici. Elk jaar dienen de applicaties geactualiseerd te worden, onder meer naar aanleiding van evoluties in de wetgeving. Waar mogelijk worden veel voorkomende gebruiksproblemen dan ook mee weggewerkt. Zo was er in 2012 een klacht van een veevoederfabrikant die bepaalde gegevens digitaal indiende en geen ontvangstbevestiging ontving. Ondertussen heeft men de nodige aanpassingen gedaan aan het systeem waardoor er nu een automatische ontvangstbevestiging wordt verstuurd.

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

In 2013 werden er met betrekking tot de werking van de Mestbank vier aanbevelingen geformuleerd door de klachtenbehandelaars.

Bij een aantal klachten bleek namelijk dat door een, vaak beperkte, aanpassing van de werking, de klacht geheel of gedeeltelijk vermeden had kunnen worden. Zo werd aan de Mestbank aangeraden om, in geval de afhandeling van een dossier vertraging opliep, de betrokkene hiervan te berichten.

Ook werd geadviseerd om, als men landbouwers de mogelijkheid bood om een papieren versie te verkrijgen van een toelichting, deze toelichting ook op dat moment reeds op papier beschikbaar moet zijn. In de praktijk bleek hier enige vertraging te zijn, hetgeen ergernis

veroorzaakte bij de burger. Door dergelijke, relatief kleine aanpassingen, trachten de klachtenbehandelaars om, samen met de andere personeelsleden van de VLM (Mestbank, Mestbeleid, Informatica en GIS en andere betrokkenen) om de werking van de VLM zo veel mogelijk af te stemmen op de wensen en noden van de betrokken burgers.

### **3.4. Klachtenbeeld Projectrealisatie 2013**

In totaal werden 8 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 3 onontvankelijk en 5 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 4 klachten ongegrond en 1 klacht gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft, werd één gegronde klacht opgelost.

In de categorie “Projectrealisatie – grondzaken” werden 3 klachten geregistreerd. Van deze 3 klachten was er 1 onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hadden plaatsgevonden. De 2 ontvankelijke klachten waren ongegrond.

Voor wat betreft de categorie “Projectrealisatie – landinrichting” werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden 4 klachten ingediend. Van deze klachten waren er 2 onontvankelijk. De ene klacht betrof een geval waarbij alle beroepsmogelijkheden nog niet waren aangewend. De klager werd in dit geval gewezen op de concrete modaliteiten van de beroepsprocedure. De andere klacht betrof een geval waarvoor de VLM niet bevoegd was. Deze klacht werd overgemaakt aan de bevoegde instantie. Van de 2 ontvankelijke klachten werd er 1 gegrond verklaard.

De ene gegronde klacht ruilverkaveling betrof een geval waarin een belanghebbende de regeling van de vergoeding voor een aantal fruitbomen en cultuurschade betreunde. Deze klacht werd opgelost door, na bemiddeling, een dading te sluiten met de betrokken landbouwer. De volgende ombudsnorm werd geschonden: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

### **3.5. Platteland – Beheersovereenkomsten**

In totaal werden vier klachten genoteerd over het thema Platteland. Drie klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op het plattelandsbeleid.

Eén van de ingediende klachten was onontvankelijk omdat de VLM onbevoegd was om ze te behandelen en omdat de klacht betrekking had op feiten die dateerden van meer dan een jaar voor de indiening van de klacht.

De drie overige klachten waren ontvankelijk maar volgens de VLM ongegrond. Bij een van deze klachten was de Vlaamse Ombudsdienst van oordeel dat het standpunt van de verzoeker gedeeltelijk kon gevolgd worden en maakte hierbij een aanbeveling op.

De feiten bij deze zaak zijn als volgt:

De betrokkene sloot een beheersovereenkomst water. In 2012 was het gemeten nitraatresidu te hoog op alle percelen waarop de beheersovereenkomst werd toegepast. Door de ernst van deze inbreuk werd beslist dat betrokkene geen vergoeding ontvangt voor 2012, dat de beheersovereenkomst wordt beëindigd en dat de reeds betaalde vergoeding voor het jaar 2011 wordt teruggevorderd.

De betrokkene is echter van mening dat hij de beheersvergoeding niet terug moet betalen om de volgende redenen:

- volgens hem geldt artikel 14, §2 van de beheersovereenkomst. Op basis van dit artikel is hij van mening dat de vergoeding niet moet worden terugbetaald als de beheersovereenkomst daadwerkelijk werd uitgevoerd;
- betrokkene is van mening dat artikel 6 van de beheersovereenkomst, waarin verwezen wordt naar het besluit van de Vlaamse Regering en het ministerieel besluit omtrent de beheersovereenkomsten, onwettig is.

Na onderzoek van de klacht, is de klachtenbehandelaar van de VLM van oordeel dat de VLM correct heeft gehandeld. Artikel 14 van de beheersovereenkomst is niet van toepassing op de voorliggende situatie. Daarnaast is de verwijzing in artikel 6 van de beheersovereenkomst niet onwettig.

De betrokkene contacteert vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst volgt het standpunt van de klager gedeeltelijk:

- net zoals de VLM is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de terugvordering van de beheersvergoeding rechtmatig gebeurde;
- de Vlaamse Ombudsdienst acht het echter billijk dat de meest essentiële bepalingen uit de regelgeving worden opgenomen in de beheersovereenkomst zelf. De bepaling omtrent de kortingen en uitsluitingen zijn volgens de Vlaamse Ombudsdienst essentiële bepalingen die best opgenomen worden in de beheersovereenkomst.

De Ombudsdienst formuleert volgende aanbeveling:

"Een louter verwijzing naar toepasselijke regelgeving in beheersovereenkomsten biedt onvoldoende garantie op geïnformeerde ondertekening. Herneem daarom de essentiële bepalingen uit de regelgeving in toekomstige beheersovereenkomsten."

De VLM zal naar aanleiding van deze aanbeveling nagaan hoe de essentiële bepalingen rond controles en sancties opgenomen kunnen worden in de beheersovereenkomsten.

### **3.6. Algemene klachten 2013**

#### **3.6.1. Algemene Diensten**

In totaal werden 3 klachten geregistreerd met betrekking tot "Algemene diensten", waarvan er 1 onontvankelijk en 2 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten was 1 klacht ongegrond en 1 klacht gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft, één gegronde klacht werd opgelost.

Eén klacht handelde over het opzoeken van informatie op de website. Bij navraag bleek het niet te gaan over gegevens waarvoor de VLM bevoegd is. De klacht werd onontvankelijk verklaard en de klager werd doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Een andere klacht had betrekking op de bevlaging van het gebouw in Gent. De klager had vastgesteld dat er geen bevlaging van het gebouw was op 11 juli 2012 en vroeg om dit in 2013 dit wel te doen overeenkomstig de geldende regelgeving. Na onderzoek blijkt dat de klacht terecht was. Door een samenloop van omstandigheden is de bevlaging van het gebouw in 2012 niet doorgegaan. Op vraag van de klachtenbehandelaar werd de bevlaging van openbare gebouwen als agendapunt geagendeerd op de afdelingsraad Centrale Directie–Regionale Afdelingen om de voorschriften inzake bevlaging van openbare gebouwen in herinnering te brengen bij de betrokkenen en om naar de toekomst toe dergelijke klachten te vermijden. Door o.m. de reorganisatie en de verschuiving hierdoor van sommige personeelsleden waren de richtlijnen inzake bevlaging van gebouwen niet altijd gekend bij de betrokkenen. Resultaat is dat de bevlaging van de VLM-gebouwen nauwgezet wordt opgevolgd en dat sindsdien de bevlaging correct is verlopen. De klacht werd opgelost.

Een laatste klacht betrof de geluidsoverlast bij het ophalen van het huisvuil van de VLM. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

### **3.6.2. Overige klachten**

Voor het overige was er nog 1 klacht die niet valt onder de hoger vermelde inhoudelijke thema's. Deze klacht was 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:

- voorstelling jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 27 maart 2013;
- het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 4 juni 2013 met als thema "Klachtenmanagement: nieuwe spelregels";
- een tweede netwerkvergadering had plaats op 22 oktober 2013 en had als thema: "Een draagvlak voor klachtenmanagement in jouw organisatie?".

## **5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid**

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...)



Onontvankelijke klachten die betrekking hebben op kritiek op de regelgeving worden in de mate van het mogelijke op informele wijze doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

#### **6. Procedure van de klachtenbehandeling**

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