

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 886
van **SOFIE JOOSEN**
datum: 26 juni 2015

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Beleidsdomein Landbouw en Visserij - Klachtenbehandeling

Binnen het beleidsdomein Landbouw en Visserij zijn in 2014 bij de entiteiten van het beleidsdomein 67 klachten ingediend. 63 klachten waren ontvankelijk, waarvan 37 ongegrond. 25 klachten waren gegrond en 1 klacht deels gegrond. In 26 dossiers is er een oplossing uitgewerkt. Enkel het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO) ontvangt een noemenswaardig aantal klachten. Het departement Landbouw en Visserij heeft in 2014 één klacht ontvangen. Na onderzoek werd geconcludeerd dat de klacht ongegrond was. In 2014 heeft het Agentschap voor Landbouw en Visserij twee klachten ontvangen. Na onderzoek werd geconcludeerd dat beide klachten ongegrond waren.

Dit neemt niet weg dat men permanent moet op zoek gaan naar manieren om de dienstverlening te verbeteren. Het departement Landbouw en Visserij heeft op zijn nieuwe webstek informatie geplaatst over de klachtenprocedure, daarnaast is er nu ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen via een webformulier. Bij het Agentschap Landbouw en Visserij werd een dienstinstructie uitgevaardigd waarin een uniforme behandeltermijn van 2 maanden wordt voorgeschreven.

Volgens het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst zal in het kader van de integratie van het departement en het Agentschap voor Landbouw en Visserij in 2015 intern worden gecommuniceerd en gesensibiliseerd rond de klachtenbehandeling.

1. Zal men in het kader van de integratie werk maken van één uniforme klachtenbehandeling?

Zo ja, wat is de timing die voorop wordt gesteld?

2. Werd er intussen al werk gemaakt van interne sensibilisering en communicatie rond de klachtenbehandeling?

Zo ja, op welke wijze?

JOKE SCHAUVLIEGE

VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 886 van 26 juni 2015

van **SOFIE JOOSEN**

1. Binnen het geïntegreerde Departement wordt de klachtenbehandeling uniform behandeld gezien de klachtenbehandelaars deel uitmaken van één dienst binnen het hervormde Departement.
2. De interne sensibilisering en communicatie rond klachtenbehandeling is voorzien voor het najaar 2015. Er zal gebruik worden gemaakt van de gebruikelijke interne communicatiekanalen en overlegstructuren.