

**SAMENVATTING FEITEN**

De verzoekster heeft last van kraaien rond haar huis: die beschadigen onder meer haar wagen. Op 8 september 2009 contacteert zij het agentschap met een vraag om hulp om de overlast aan te pakken en informeert zij naar mogelijkheden van schadevergoeding. Op dinsdag 22 september krijgt zij een antwoord met het voorstel dat een medewerker ter plaatse komt kijken. De verzoekster vraagt of dit op een zaterdag kan of anders op donderdagvoormiddag de week nadien. Zij krijgt hierop geen reactie meer. Via het klachtenformulier op de website dient zij dan klacht in. Op 22 december 2009 krijgt zij een antwoord op haar klacht. Daarin wordt toegelicht dat de medewerkers in kwestie niet werken in het weekend en dat een plaatsbezoek op zaterdag dus niet kan. De verzoekster vindt dat geen afdoend antwoord: zij stelde ook een donderdag voor en haar e-mail bleef onbeantwoord. Ook nadien stelt zij nog verschillende malen te hebben gebeld maar er werd ofwel niet opgenomen ofwel niet teruggebeld.

Naast het antwoord op haar klacht kreeg de verzoekster op 24 december 2009 ook een aparte brief van de cel Beleidsuitvoering over overlast door kraaien en de wetgeving ter zake. Daarin wordt haar geantwoord dat een schadevergoeding niet mogelijk is omdat de schade van vóór 1 september 2009 dateert. Pas op die datum is er nieuwe regelgeving in werking getreden die een vergoeding voor schade aan wagens mogelijk maakt. De verzoekster had de schade een eerste keer gemeld op 9 juni 2009 bij de gemeente. De verzoekster stelt dat de specifieke schade aan de wagen van latere datum dateert en door haar in december 2009 werd gemeld aan Natuur en Bos via het klachtenformulier.

**SAMENVATTING KLACHT**

De verzoekster is ontevreden over de dienstverlening en er wordt niet verder ingegaan op haar vraag naar schadevergoeding.

**SAMENVATTING ONDERZOEK**

Tot 1 september 2009 was een schadevergoeding alleen mogelijk voor schade aan gewassen, vee, bossen of visserij. Het agentschap verwijst naar de e-mail van 9 juni 2009 aan de gemeente waarin de verzoekster krassen op ramen en auto's vermeldt. Vanaf 1 september is het nieuwe besluit van 3 juli 2009 betreffende de vergoeding van wildschade of van schade door beschermde soorten van kracht waarbij ook andere schade in aanmerking kan komen. In de brief van 24 december 2009 informeert het agentschap over de procedure en verwijst naar het aanvraagformulier op de website waarmee een schadeclaim kan worden ingediend bij het agentschap. Omdat de verzoekster een eerste melding van schade op 9 juni stuurde, beoordeelt het agentschap dat die schade niet in aanmerking komt onder de nieuwe regelgeving.

De verzoekster meldde echter een aanhoudend probleem van kraaienoverlast bij het agentschap in december 2009. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt het agentschap daarom om na te gaan of er schade van na 1 september 2009 kan worden vastgesteld en raadt de verzoekster aan om alvast gebruik te maken van het formulier om een claim in te dienen. In reactie op de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst stelt het agentschap aan de verzoekster een overleg voor om de situatie te bespreken. De verzoekster reageert daarop dat zij er niet verder meer op wil ingaan en dat zij haar klacht wenst af te sluiten.

In het kader van de schade merkt het agentschap op dat deze regeling werd overgenomen uit de oude regeling die schadevergoeding beperkte tot schade aan landbouwgewassen. Voor landbouw beschikt het agentschap over voldoende expertise om de schade te beoordelen. Het agentschap heeft niet de nodige expertise om een oordeelkundige mening te vormen over andere vormen van schade. De landbouwexperts met wie het agentschap werkt, zijn daar niet mee vertrouwd. Omdat het agentschap het oorzakelijk verband moet beoordelen bij de schadeclaims, kan dat een probleem vormen.

Wat de overlast betreft, werd de verzoekster in december 2009 geïnformeerd over de mogelijkheden om dit aan te pakken. De manier waarop kraaien bestreden kunnen worden is wettelijk geregeld. Het beste aanspreekpunt is de lokale jachtrechthouder van de Wildbeheerseenheid van de regio. Die kan de situatie beoordelen en kan de kraaien bestrijden als dat is aangewezen binnen de wettelijk toegestane redenen. Daarnaast wordt ook informatie gegeven over de beste methodes die de verzoekster kan hanteren om kraaien te verjagen.

Uit de e-mails van de verzoekster blijkt dat zij in eerste instantie de gemeente had gecontacteerd. De gemeente heeft haar melding overgemaakt aan een valkenier en vervolgens bezorgde de gemeente haar de contactgegevens van het agentschap voor Natuur en Bos. Het agentschap heeft in eerste instantie alert gereageerd door een plaatsbezoek voor te stellen. Het blijft onduidelijk waarom dat niet verder werd opgevolgd. In het antwoord op de klacht in december 2009 wordt informatie gegeven over de bestrijdingsmogelijkheden en -voorwaarden. Daarin wordt de lokale jachtrechthouder gemeld als persoon die onder bepaalde voorwaarden kraaien kan bestrijden maar zijn contactgegevens worden niet meegedeeld.

#### **KWALIFICATIE EN NORMEN**

##### Gegronde en voldoende hersteld

De vraag van de verzoekster om een plaatsbezoek werd niet verder opgevolgd na haar reactie dat zij dit liefst op zaterdag had. Het is uiteraard aanvaardbaar dat de betrokken medewerkers niet beschikbaar zijn in het weekend maar de verzoekster liet ook andere mogelijkheden. In het antwoord dat de verzoekster in december kreeg naar aanleiding van haar klacht, werden de concrete contactgegevens van de lokale jachtrechthouder niet meegedeeld. Op dat moment was een inschakeling van de jachtrechthouder wenselijk geweest. Ook inzake een mogelijke schadeclaim was er onvoldoende navraag over mogelijke schade van na 1 september 2009.

- deugdelijke correspondentie (8)  
de vraag om een plaatsbezoek werd niet opgevolgd
- actieve dienstverlening (7)  
onvoldoende informatie over de lokale jachtrechthouder en onvoldoende navraag over mogelijke schade van na 1 september 2009

#### **VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING**

De dienstverlening inzake overlast van beschermde diersoorten verbeteren door concrete informatie aan te bieden over de lokale jachtrechthouder en snel voor een plaatsbezoek te zorgen. Het agentschap moet de nodige expertise verwerven om andere schade dan die aan landbouwgewassen te kunnen beoordelen.