

## I. Klachtenrapport werkjaar 2020

Entiteit: **VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ, Koning Albert II-Laan 15, 1210 Brussel**

Klachtencoördinator: **Hilde Janssens**

Contactgegevens klachten coördinator: [hilde.janssens7212@vlm.be](mailto:hilde.janssens7212@vlm.be)

## II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: **62**

Aantal ontvankelijke klachten: **28**

*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: **12**

*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Gegronde klachten : **9**

Deels gegronde klachten : **3**

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing	<b>1</b>
Te lange behandeltermijn	<b>1</b>
Ontoereikende informatieverstrekking	<b>1</b>
Onvoldoende bereikbaarheid	<b>2</b>
Onheuse bejegening:	<b>1</b>
Andere:	
Deugdelijke correspondentie	<b>1</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	<b>5</b>

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: **10**

Opgeloste klachten : **10**

Deels opgeloste klachten : **0**

### **III. Toelichting**

#### **III.1. Inleiding**

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

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 raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

#### **III.2. Algemeen klachtenbeeld 2020**

Er werden 62 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2020 tot 31 december 2020. Dit zijn 51 klachten minder dan in 2019.

Van de 62 klachten zijn 28 klachten ontvankelijk en 34 klachten onontvankelijk.

Bij de 34 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (21), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (9 – waarvan alle klachten betrekking hadden op beroepsprocedures bij de Mestbank), "VLM niet bevoegd" (4). Van de 21 klachten met onontvankelijkheidsgrond "beleid en regelgeving" hadden 20 klachten betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt III.3.) en 1 klacht had betrekking op Platteland – Beheerovereenkomsten (zie bespreking onder punt III.5).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 16 ongegronde klachten, 3 deels gegronde en 9 gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 12 (deels) gegronde klachten werden 10 klachten opgelost, 2 klachten bleven onopgelost.

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Landinrichtingen Grondenbank, Afdeling JZ & FIM<sup>1</sup>. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten. Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de Grondenbank, de ruilverkaveling, de landinrichting en de natuurinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 28) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (13) gevolgd door de klachten m.b.t. Landinrichting en Grondenbank (11), Platteland (2) en de Afdeling JZ & FIM (2).

Op het klachtenadres worden ook meldingen ontvangen met betrekking tot mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Deze meldingen worden niet geregistreerd in het klachtensysteem maar worden onmiddellijk overgemaakt aan de bevoegde dienst van de Mestbank voor verder gevolg. De

---

<sup>1</sup> Afdeling Informatica & GIS/Juridische Zaken/Facility en informatiemanagement

klachten met betrekking tot de werking van de VLM die op het infoadres van de VLM of via sociale media ontvangen worden door de dienst Communicatie, worden overgemaakt aan de klachtencoördinator voor verdere behandeling overeenkomstig het Bestuursdecreet.

Bij dit algemeen klachtenbeeld mag ook wel in de verf gezet worden dat dankzij de vele inspanningen van het management en het personeel de dienstverlening naar de burger toe zo veel als mogelijk verdergezet is geweest tijdens het bijzondere Coronajaar. De uitvoering van de verschillende opdrachten zijn blijven doorlopen mits de nodige en toegestane aanpassingen. Klachten die “enkel” Corona-gerelateerd waren hebben de klachtenbehandelaars niet echt vastgesteld. Het management heeft in het afgelopen jaar bijzondere aandacht gehad om de dienstverlening aan de burger niet in het gedrang te brengen en toch voor de personeelsleden een veilige werkomgeving te creëren met voldoende ondersteuning van de medewerkers en aandacht voor hun welzijn tijdens dit bijzondere jaar. Het feit dat er voor verschillende taken van de VLM reeds digitale toepassingen beschikbaar zijn, is in dit verband ook zeker een pluspunt. Ook heeft de VLM al ruime ervaring met het ‘Plaats - en tijdsafhankelijk werken’ (PTOW) waarbij elk personeelslid wiens functie zich ertoe leent, tijdens PTOW toch voldoende beschikbaar en bereikbaar blijft voor burgers en collega's.

### III.3. Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2020

In totaal werden 42 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Van deze 42 klachten werden er 29 onontvankelijk en 13 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijk verklaarde klachten waren er 5 gegrond, 7 ongegrond en 1 deels gegrond.

De cijfers duiden op een aanzienlijke vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met het jaar 2019. In dat jaar werden er 96 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. De daling van het aantal behandelde klachten is in hoofdzaak te wijten aan het feit dat 2019 een uitzonderlijk jaar was op het vlak van het aantal behandelde klachten.

Twee belangrijke factoren waren verantwoordelijk voor het groot aantal klachten dat er in 2019 werden behandeld: enerzijds de lancering van een vernieuwde versie van het internetloket voor mesttransporten en erkende mestvoerders (de zogenaamde “nieuwe MTIL”) en anderzijds de wetgevende wijzigingen ten gevolge van de goedkeuring en invoering van het zesde mestactieprogramma. Het is opvallend dat er dit jaar slechts een beperkt aantal klachten waren die betrekking hadden op de werking van het MTIL. De Mestbank heeft dan ook het nodige gedaan om, onder meer gelet op de aanbeveling ter zake van de klachtenbehandelaars, de werking van het MTIL meer performant te maken en om, niet minder belangrijk, naar de toekomst toe gelijkaardige problemen te vermijden. De Mestbank verklaart hieromtrent: *‘De aanbeveling van de klachtenbehandelaar was tweeledig en had betrekking op enerzijds het uitvoeriger testen van applicaties alvorens deze in productie te nemen en anderzijds duidelijker te communiceren wat de procedure is bij het tijdelijk onbeschikbaar zijn van een toepassing. Het eerste luik van de aanbeveling is opgenomen door bij de planning van de ontwikkeling van toepassingen de nodige tijd te voorzien voor het testen. In de mate van het mogelijk wordt hierbij niet alleen intern getest maar wordt eveneens een testperiode ingepland waarbij de klanten zelf de toepassingen kunnen testen en hun bemerkingen kunnen bezorgen alvorens de toepassing in gebruik wordt genomen. De te volgen procedure bij het onverwacht onbeschikbaar zijn van de toepassing is vermeld op de startpagina van de toepassing waarbij werd toegevoegd wanneer de Mestbankmedewerkers telefonisch ter beschikking zijn alsook via welk e-mailadres men de Mestbank kan contacteren.’*

Voor het jaar 2019 schreven de klachtenbehandelaars nog een tweede aanbeveling uit, die betrekking had op het toezicht op de correctheid van monsternames en de representativiteit van mestanalyses. Over de implementatie van deze aanbeveling verklaart de Mestbank het volgende: *‘Om de autoriteit en de geloofwaardigheid van de Mestbank bij het toezicht op staalnames van*

*bodem en mest door erkende laboratoria te verhogen en om de kwaliteit van de staalnames die de Mestbankmedewerkers zelf uitvoeren te garanderen, werd de aanbeveling geformuleerd om een kwaliteitshandboek staalnames te ontwikkelen en uit te rollen. Deze aanbeveling werd ter harte genomen. Aan het VITO werd, in het kader van de taken als referentielaboratorium van de Vlaamse overheid, de opdracht gegeven om een kwaliteitssysteem voor staalnames door de Mestbank uit te werken. Hieraan wordt de laatste hand gelegd zodat dit vanaf 2021 kan toegepast worden.’* Het is duidelijk dat de Mestbank in het jaar 2020 de aanbevelingen gedaan door de klachtenbehandelaars ter harte heeft genomen en haar werking, wat het voorwerp van de twee aanbevelingen betreft, op een juiste wijze heeft bijgestuurd.

Zoals reeds gesteld werden er in 2020 42 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. In tegenstelling tot 2019 was er dit jaar geen overheersend thema. Het valt op dat de klachten dit jaar betrekking hadden op een veelheid van onderwerpen. Er waren de jaarlijks weerkerende thema's zoals de nitraatresiducampagne of de verdere digitalisering van de werking van de Mestbank. Maar er waren ook nieuwe onderwerpen. Zo hadden een aantal klachten dit jaar betrekking op het digitale kunstmestregister. De wetgevende procedure die de nadere regels en verplichtingen inzake dit nieuw register vastleggen is nog lopende, maar het feit dat er nu reeds een aantal klachten over werden ontvangen, wijst op de gevoeligheid van deze kwestie. De klachtenbehandelaars waren er zich ten volle van bewust dat dit een delicate materie is, wat ook blijkt uit de wijze waarop de klachten behandeld werden. Zo werd er, na de betrokkenen er in de eerste plaats op gewezen te hebben dat hun klacht onontvankelijk was omdat deze betrekking had op het beleid en de regelgeving, uitvoerig beschreven op basis van welke elementen deze nieuwe verplichting tot stand is gekomen. De klachtenbehandelaars waren hier niet toe verplicht, maar gelet op de onrust binnen de sector over deze nieuwe verplichtingen en met het oog op het versterken van het maatschappelijk draagvlak, achtten de klachtenbehandelaars het toch nuttig om hierrond meer informatie te verstrekken.

Een ander nieuw aspect dit jaar bij de klachtenbehandeling over de Mestbank was het feit dat er voor de eerste maal een groepsklacht werd ingediend. Concreet ging het om een actie van 'de Groene Kring', een overkoepelende organisatie van Vlaamse jonge landbouwers, waarbij 65 landbouwers hun ongenoegen uitten over een aantal aspecten zoals de complexiteit van de mestregelgeving en het feit dat er geldboetes werden opgelegd voor, volgens hen, louter administratieve vergissingen. De Mestbank ontving hierover een bundel van 65 brieven, waarvan de meerderheid exact hetzelfde verwoord was. Veel van deze brieven bevatten echter geen of weinig contactgegevens van de betrokkenen. In de gevallen waar met zekerheid de identiteit en het adres van de landbouwers kon achterhaald worden op basis van de meegedeelde gegevens, is steeds een brief verzonden. Deze brieven werden gegroepeerd en werden gezamenlijk behandeld, met een antwoord gericht aan de 'Groene kring'. De klachtenbehandelaar toonde begrip voor het feit dat er ongenoegen was over de complexiteit van de Vlaamse mestregelgeving, maar verwees ook naar het gegeven dat de land- en tuinbouwsector in Vlaanderen zeer divers was, zowel op het vlak van de schaal als van de activiteiten. Een simpel regelgevend kader zou geen antwoord bieden voor deze diversiteit. De klachtenbehandelaar heeft de grieven van de betreffende klagers overgemaakt aan de Mestbank. De Mestbank en de dienst Mestbeleid zijn zich bewust van het feit dat de mestregelgeving door een deel van de landbouwsector als complex wordt ervaren. Bij de beleidsvorming en verdere uitwerking hiervan worden de betrokken actoren dan ook steeds uitgenodigd om hun standpunten en wensen te verduidelijken.

Enkele landbouwers weken af van de standaardklacht en uitten hun ongenoegen over een aantal specifieke deelaspecten. Als zij ook hun contactgegevens vermeldden, is hun klacht apart onderzocht en afgehandeld.

Van de 42 klachten werden er dit jaar 29 klachten onontvankelijk verklaard. Een aanzienlijk aantal. Het viel hierbij op dat de meeste van deze klachten onontvankelijk werden verklaard omwille van het feit dat het geuite ongenoegen betrekking had op het gevoerde beleid of op de regelgeving. Deze uitzonderingsgrond vindt ieder jaar wel een aantal keer toepassing, maar dit jaar vond hij, naar verhouding, meer toepassing dan gewoonlijk. Het is moeilijk om hiervoor een exacte reden aan te duiden. Feit is wel dat de mestregelgeving binnen de landbouwsector, zoals ook blijkt uit de klacht van de Groene kring, als complex wordt ervaren. Binnen de Mestbank en ook bij de dienst Mestbeleid is men hiervan bewust, maar zoals hierboven reeds toegelicht kan men er niet omheen dat de landbouw – en tuinbouwsector in Vlaanderen dermate divers is, dat een eenvoudige regelgeving in veel gevallen meer nadelen dan voordelen zou hebben.

Van de 13 klachten die dit jaar ontvankelijk werden verklaard, waren er 5 gegrond. Voor één van deze 5 klachten werd er een aanbeveling uitgeschreven. Het betrof een zaak waarbij, kort samengevat, een landbouwer op 27 januari 2020 werd geïnformeerd over de beslissing dat hij van bepaalde verplichtingen, met name het inzaaien van vanggewassen, was vrijgesteld. De regelgeving schrijft echter voor dat deze vrijstelling slechts verleend kan worden indien, onder meer, de betrokkene tijdig zijn aangifte indient, wat op dat moment nog niet geweten was. Idealiter had men dan ook gecommuniceerd moeten hebben dat het verkrijgen van de vrijstelling uiteindelijk afhankelijk was van het tijdig indienen van de aangifte. Dit gebeurde niet en de maanden daarna werd de beslissing van 27 januari 2020 meermaals bevestigd: de betrokkene was vrijgesteld van het inzaaien van vanggewassen. Op 9 juli 2020, meer dan vijf maanden na de beslissing van 27 januari 2020, werd de betrokkene in kennis gesteld dat de vrijstelling alsnog werd ingetrokken, omwille van het feit dat hij de verzamelaanvraag laattijdig had ingediend. De klachtenbehandelaar stelde dat in de gegeven omstandigheden, de principes van de intrekking van de administratieve rechtshandeling indachtig, de klacht met betrekking tot de beslissing van 27 januari 2020 gegrond werd verklaard. De klachtenbehandelaar maakte in dit verband een aanbeveling over aan de Mestbank. Twee zaken werden er aangeduid als zijnde voor verbetering vatbaar. Ten eerste, en in meer algemene zin, raadde de klachtenbehandelaar aan om de communicatie van de Mestbank aan te passen in die zin dat duidelijk werd gesteld dat gelijkaardige beslissingen zoals die van 27 januari 2020, onder voorbehoud waren en in geen geval rechten schiepen voor de betrokkene. Ten tweede stelde de klachtenbehandelaar dat het volgens hem gepast leek dat, bij eventuele nadelige gevolgen die de betrokkene zou ondervinden en die rechtstreeks het gevolg zouden zijn van de intrekking van de betreffende beslissing, de Mestbank hier zoveel als mogelijk rekening zou mee houden.

De overige 4 gegronde klachten waren divers van aard, er werden hierbij geen bijkomende aanbevelingen gegeven.

#### **III.4. Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2020**

In totaal werden 15 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 15 klachten die werden geregistreerd, werden er 4 onontvankelijk en 11 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren er 7 klachten ongegrond en waren er 4 klachten (deels) gegrond.

In een **algemene categorie** werden 3 klachten geregistreerd. Deze waren onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was voor de materie. De verzoekers werden doorverwezen naar de juiste instantie.

In de categorie **natuurinrichting** werden 2 klachten geregistreerd. Beiden waren ontvankelijk maar ongegrond.

In de categorie **landinrichting** werden 4 klachten geregistreerd. Hiervan was er 1 klacht onontvankelijk. Van de 3 ontvankelijke klachten waren er 2 klachten ongegrond en 1 klacht gegrond.

Eén onontvankelijke klacht betrof het onderhoud van een in het kader van een landinrichtingsproject door de VLM aangelegde houtkant. Het lokaal bestuur dat momenteel instaat voor het onderhoud van deze houtkant werd eveneens geïnformeerd over het bericht van de verzoeker en werd gewezen op de instandhoudingsplicht van deze houtkant als visueel scherm en werd gevraagd om hiervoor een oplossing uit te werken.

Eén ongegronde klacht betrof het procedureverloop van een herverkaveling uit kracht van wet met planologische ruil. De verzoeker gaf aan dat hij geen bijkomende bezwaarmogelijkheid meer had gekregen na wijziging van zijn toestand ten gevolge van een ander bezwaar. In het kader van de klachtenbehandeling werd het (algemeen) procedureverloop van dit soort herverkaveling er even op nagekeken. De decreetgever had er, blijkens de memorie van toelichting, uitdrukkelijk voor geopteerd om deze bijkomende bezwaarmogelijkheid niet te voorzien. Dat neemt uiteraard niet weg dat de landcommissie bij het behandelen van de bezwaren uiteraard wel rekening houdt met alle belangen, ook al hebben bepaalde verzoekers geen bezwaar ingediend of konden deze geen bijkomend bezwaar indienen. De landcommissie weegt deze met elkaar af zodat, in het algemeen belang, elke betrokkene het nodige voordeel uit de verrichting kan halen. Uit de behandeling van het bezwaar bleek ook dat er met de belangen van de verzoeker wel degelijk rekening was gehouden. De verzoeker werd hierover ook geïnformeerd.

Uit de contacten met de verzoeker bleek echter ook dat deze niet zozeer ontevreden was over het procedurele aspect maar voornamelijk over het resultaat van de ruiloperatie. Hoewel er uiteraard een geijkte administratieve procedure bestaat voor het herverkavelingsproces, bleek uit de historiek van het dossier ook dat er tijdens de besprekingen met de verzoeker in het herverkavelingsproces de piste naar voor werd geschoven van een eventuele verkoop van de gronden van de verzoeker aan de VLM. De bevoegde diensten lieten weten dat zij nog steeds bereid waren om hieromtrent – geheel vrijblijvend – verder in gesprek te gaan. De verzoeker werd eveneens geïnformeerd over deze mogelijkheid.

De gegronde klacht betrof een loods met bijgebouwen die was aangekocht door de VLM. De verzoeker gaf te kennen dat deze loods voor overlast zorgde. Zo werden de terreinen van de loods oneigenlijk gebruikt als parking voor vrachtwagens en lag de voorkant van het terrein er verwaarloosd bij. Hierop is een VLM-medewerker ter plaatse geweest om te bekijken wat de mogelijke oplossingen waren. In het algemeen werkt de VLM aan een permanente oplossing voor de huidige staat van de site, meer bepaald eerst de gedeeltelijke of volledige afbraak van de constructies en op een later tijdstip het geven van een gepaste herbestemming. Maar de voorbereiding, uitvoering en verdere opvolging van een dergelijk project zal wel enige tijd in beslag nemen, in het bijzonder gelet op de aard en de omvang van de site. Niettemin zal de VLM proberen om, in afwachting van de herbestemming van de site, de eventuele hinder voor de buurtbewoners te beperken. Op korte termijn kan er wel een oplossing worden aangereikt voor een aantal van de door de verzoeker aangereikte bekommernissen. De contactgegevens van het betrokken projectteam werden meegegeven zodat de verzoeker over een rechtstreekse lijn beschikt voor eventuele verdere vragen of bezorgdheden.

Deze klachten typeren het soort bekommernissen die verzoekers hebben in deze projecten. Er worden op zich weinig – althans in verhouding tot het aantal, de (ingrijpende) aard en de omvang van deze projecten – formele klachten geregistreerd. Dit is vaak ook niet nodig omdat deze in de meeste gevallen vaak rechtstreeks door het projectteam kunnen worden opgelost. Te denken valt bijvoorbeeld aan inrichtingswerken waarbij omwonenden terecht kunnen aan de werfkeet om

eventuele problemen in de uitvoering aan te kaarten (bv. plaatsbezoeken, signalisatie, eventuele schade,...). De bijkomende informatie die door bijvoorbeeld de werfleider wordt gegeven bij de plannen en de werken, neemt vaak al een aantal bezorgdheden en frustraties weg bij de verzoeker.

Dikwijls hebben dergelijke klachten ook te maken met tijdelijke hinder ten gevolge van de uitvoering van inrichtingswerken. In dat opzicht is de metafoor van het geklutste ei wel op zijn plaats. Werken zijn zoals de bereiding van een gerecht: de geklutste dooiers van een ei laten je vaak niet vermoeden welk mooi gerecht daar achteraf mee wordt gemaakt. Om bij de beeldspraak te blijven: verzoekers reageren vaak op de geklutste dooiers die slechts de voorbereiding zijn voor een gesmaakt eindresultaat.

Verder kunnen een aantal instrumenten uit de zogenaamde “instrumentenkoffer” van het decreet landinrichting “uit kracht van de wet” worden ingezet. Dit betekent dat de betrokkenen de toepassing van deze instrumenten in principe verplicht moeten ondergaan. Er zijn in de procedure voor de inzet van deze instrumenten uiteraard wel formele inspraakmomenten voorzien. Maar in de praktijk gebeuren de meeste realisaties niet zozeer “uit kracht van de wet” maar eerder “uit kracht van het overleg”. Naast de formele besluitvorming en regulering wordt er sterk ingezet op “betrokkenheid” van de rechthebbenden. Hier valt bijvoorbeeld te denken aan infomarkten of “zitdagen” waarbij rechthebbenden hun dossier kunnen bespreken.

Er wordt dus geprobeerd om de drempel zo laag mogelijk te houden. Het jaar 2020 waarover dit klachtenbeeld gaat, is ook een jaar waarin er verschillende voorzorgsmaatregelen van kracht waren ten gevolge van het coronavirus. De projectteams hebben, rekening houdende met deze voorzorgsmaatregelen, geprobeerd om die laagdrempeligheid toch te behouden en de continuïteit van de projectwerking te verzekeren door de werkwijze aan te passen aan de voorzorgsmaatregelen<sup>2</sup> of alternatieven (bv. zonder fysiek contact<sup>3</sup>) uit te werken. Er valt wat dat betreft dan ook geen stijging in het aantal formele klachten vast te stellen.

In de categorie **grondzaken** werden 2 klachten geregistreerd die beide ontvankelijk waren. Van deze klachten was er 1 klacht ongegrond en 1 klacht gegrond.

Eén ongegronde klacht betrof de opheldering van een onduidelijkheid omtrent de registratie van een begunstigde in het e-voorkoopklokje.

Naar aanleiding van de behandeling van deze klacht heeft VLM de interne richtlijn voor de registratie van begunstigten nagezien en beperkt aangepast, met de bedoeling zo veel mogelijk problemen hiermee te vermijden. Gezien een deel van het proces initiatief vereist van de begunstigde is het echter niet 100 % uit te sluiten dat zich in de toekomst nog dergelijke misverstanden voordoen wanneer de begunstigde nalaat zich te registreren en deze begunstigde mogelijk jaren later vaststelt dat hij/zij niet werd ingelicht over de hem/haar aangeboden voorkooprechten.

Met betrekking tot categorie **ruilverkaveling** werden 4 klachten geregistreerd die ontvankelijk waren. Van deze klachten waren er 2 klachten ongegrond en 2 klachten deels gegrond.

Eén ongegronde klacht betrof een betwisting van de afpaling van de blokgrens. De blokgrens is de perimeter waarbinnen het ruilverkavelingsproject wordt uitgevoerd. Deze grens wordt afgepaald om exact te bepalen welke percelen binnen het project liggen en welke niet. Hiervoor bestaat een bijzondere (en vrij technische) procedure. Dit omvat een administratieve procedure en een gerechtelijke procedure. In de administratieve procedure is het zo dat

---

<sup>2</sup> <https://pers.vlm.be/inrichten-in-moeilijke-tijden>

<sup>3</sup> <https://www.vlm.be/nl/nieuws/Pages/Geen-keukentafelgesprekken-meer,-wel-telefonisch-contact.aspx>

het ruilverkavelingscomité overgaat tot de afpaling van de kavels die aan weerszijden van de grens zijn gelegen. Hiertoe wordt de betrokken eigenaars een afpalingsplan toegestuurd. Omwille van de aard en de omvang van het ruilverkavelingsproject (een blokgrens is enkele tientallen kilometers) wordt deze administratieve afpalingsprocedure eenzijdig door het ruilverkavelingscomité uitgevoerd, de betrokkenen worden wel voorafgaand geïnformeerd over deze afpaling en worden gevraagd eventuele relevante documenten voor de grensbepaling over te maken. Op basis van een aantal objectieve factoren zal het ruilverkavelingscomité dan overgaan tot de eigenlijke grensbepaling.

In de kennisgeving van de eigenlijke grensbepaling wordt vermeld dat elke betrokken eigenaar (of andere houders van zakelijke rechten) binnen 15 dagen na de kennisgeving de afpaling kunnen betwisten. Bij gebreke van betwisting is de afpaling definitief. Alvorens een gerechtelijke afpaling uit te lokken is het echter aangewezen (en behoort dit ook tot de courante bestuurspraktijk) om te proberen het geschil in der minne op te lossen.

De verzoeker was ontevreden over de wijze waarop zijn afpalingsdossier werd aangepakt. Op basis van de klacht en het dossier van het ruilverkavelingscomité was het duidelijk dat er enkele misverstanden waren ontstaan omtrent de wijze waarop (en de methodiek waarmee) de grens werd bepaald. Daarom werd aan de verzoeker een bemiddeling voorgesteld. Dit bemiddelingsgesprek is omwille van de voorzorgsmaatregelen t.g.v. het coronavirus digitaal verlopen (waar dit normaal gezien een plaatsbezoek zou zijn geweest). Doordat de verzoeker vertrouwd was met elektronische vergadertoepassingen (en zich hierop ook had voorbereid), kon dit niettemin vlot verlopen. Dit gesprek liet enerzijds toe om de verwachtingen van de verzoeker duidelijker in kaart te brengen alsook enkele elementen van zijn kant bij te brengen en anderzijds gaf het de experten de gelegenheid om hun methodiek voor de grensbepaling te verduidelijken. Dit resulteerde na afloop niet in een andere conclusie omtrent de eigenlijke grensbepaling maar bracht wel een ander element aan het licht dat tot dan toe nog niet bekend was: er zou eventueel een akkoord kunnen worden bereikt met de aanpalende eigenaar omtrent een (andere) grensbepaling zoals deze eerder door hen (mondeling) was overeengekomen (maar nergens juridisch was gedocumenteerd). Het ruilverkavelingscomité zal nu verder onderzoeken op welke wijze hiermee eventueel rekening kan worden gehouden in het verder verloop van de bijzondere afpalingsprocedure. Zij zal de verzoeker (en in voorkomend geval, de andere betrokken eigenaar) hierover verder informeren (en indien nodig - en mogelijk- een plaatsbezoek organiseren).

De twee deels gegronde klachten betroffen de vereffening van de zogenaamde "eindrekening" op het einde van een ruilverkavelingsproject. De ruilverkavelingswet voorziet in een systeem waarbij eerst de ruilverkavelingsakte wordt verleden waarbij de nieuwe eigendoms- en gebruikstoestand wordt geregeld. Zo kunnen de nieuwe kavels in gebruik worden genomen. Daarna volgt een tweede ruilverkavelingsakte waarbij alle financiële aspecten worden geregeld. Er wordt daarin bepaald of een belanghebbende een batig of nadelig saldo heeft. Een batig saldo betekent dat een belanghebbende een vergoeding ontvangt van het ruilverkavelingscomité. Een nadelig saldo is de omgekeerde situatie waarbij een eigenaar een vergoeding moet betalen. Dat betekent dat de nadelige saldo's pas tegen die tweede akte moeten worden betaald maar ook dat de batige saldo's pas dan door het ruilverkavelingscomité worden uitbetaald. Er is geen mogelijkheid in de procedure om eventueel al voorschotten uit te betalen omwille van een ingebouwd mechanisme, onder andere ter bescherming van eventuele schuldeisers.

Om te bepalen of een belanghebbende een batig dan wel nadelig saldo heeft moet de eindrekening worden opgemaakt. De procedure schrijft voor dat hiervoor alle kosten van het ruilverkavelingsproject gekend moeten zijn. Het betreft meer bepaald de kosten van de werken, zoals bijvoorbeeld grondverbeteringswerken, aanleg van nieuwe wegen en waterlopen maar ook werken voor de inrichting van de nieuwe kavels (bv. perceelsopritten, opbraak veldwegen, grachten,...). Het ruilverkavelingscomité zal dan bepalen of, en zo ja welke, kosten ten laste van de eigenaars worden



gelegd, voor het deel dat niet door de overheid wordt gesubsidieerd. Dit neemt in elk ruilverkavelingsproject wel enige tijd in beslag. Ruilverkavelingsprojecten worden uitgevoerd in grote gebieden waarbij heel diverse werken worden uitgevoerd. Dit maakt dat het toch gemiddeld (maar dat verschilt uiteraard van project tot project) al 3 tot 4 jaar duurt vooraleer de tweede ruilverkavelingsakte kan worden verleden en dus de financiële afrekening kan worden vereffend.

De verzoekers stelden dat de vereffening van de eindrekening in dit project lang duurde. De eerste ruilverkavelingsakte was verleden in 2017 en volgens de voorziene planning zou de aanvullende ruilverkavelingsakte pas verleden kunnen worden in 2023 omwille van een aantal – onvoorziene - vertragingen in de uitvoeringsdossiers. De verzoekers stelden dan ook terecht dat dit in dit project wel erg lang duurde. Het door de wetgever uitgewerkte systeem heeft zeker zijn merites omdat het een evenwicht probeert te zoeken tussen de belangen van alle betrokken partijen (eigenaars en gebruikers (en hun schuldeisers), betrokken overheden) maar er zijn uiteraard ook grenzen aan wat redelijkerwijze van belanghebbenden kan worden verwacht. Het ruilverkavelingscomité heeft zich daarom geëngageerd om alles te doen wat binnen haar wettelijke mogelijkheden ligt om de aanvullende ruilverkavelingsakte vroeger dan voorzien te verlijden en de eindrekeningen te vereffenen.

### **III.5. Klachtenbeeld Platteland 2020**

In totaal werden 3 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op **beheersovereenkomsten**. Van deze 3 klachten waren er 2 ontvankelijk en 1 onontvankelijk.

Eén klacht was onontvankelijk omdat deze betrekking had op het beleid en regelgeving. Aan de verzoeker werd bijkomende toelichting gegeven over de regelgeving. Er werd ook verwezen naar de mogelijkheid om een klacht over het beleid in te dienen bij de bevoegde minister en op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij het Vlaams Parlement.

De 2 ontvankelijke klachten waren allebei ongegrond. Eén van de ongegronde klachten met betrekking tot beheersovereenkomsten betrof een perceel waarop een beheersovereenkomst voor perceelsranden van toepassing was. De verzoeker betreunde het dat hierop niet mocht worden gewandeld. Hoewel er uiteraard begrip is voor de grote behoefte om te kunnen wandelen of fietsen in de omgeving van de eigen woning en om deze verder te verkennen (niet alleen tijdens een periode van “lockdown”), werd de verzoeker geïnformeerd over het feit dat deze grasstroken op landbouwpercelen geen veldwegen zijn. Dat hierop niet gewandeld of gefietst kan worden, heeft namelijk belangrijke redenen. Het is net om de ecologische functie van deze stroken te beschermen dat deze niet mogen worden betreden. Daarom verhinderen sommige landbouwers ook de toegang tot deze stroken met een afsluiting. Ook vanuit de VLM wordt gevraagd aan wandelaars en fietsers om op de paden te blijven bij wandelingen of fietstochten in de buurt en om grasstroken op landbouwpercelen niet te betreden. Zo draagt iedereen mee zorg voor het landschap.

Deze klacht illustreert ook dat er tijdens de periodes van zogenaamde “lockdown” in 2020 meer werd gewandeld. Er werden namelijk ook via andere kanalen meldingen ontvangen met vragen om wegwijzertjes te repareren alsook om achtergelaten afval (zwerfvuil) op te ruimen op wandelroutes.

### **III.6. Klachtenbeeld Afdeling JZ & FIM 2020**

Er werden 2 gegronde klachten ontvangen die beiden werden opgelost.

Een burger beklagde zich over het feit dat de aangiftetelefoon Mestbank niet bereikbaar was en de communicatie werd afgebroken na één enkele beltoon. Na onderzoek bleek dat de doorschakeling

van de binnenkomende telefoons op dit toestel naar de Centrale Diensten niet optimaal verliep. Wanneer de lijn bezet was werd de doorschakeling afgebroken en werd de klant niet doorverbonden. Wanneer er meerdere telefoons gelijktijdig binnenkwamen was er maar 1 medewerker om deze telefoons door te schakelen naar een behandelaar. De dienst probeerde wel terug te bellen wanneer er verschillende telefoons binnenkwamen maar dat was niet mogelijk bij anonieme nummers. Na onderzoek werden een aantal wijzigingen aangebracht die de bereikbaarheid en de klantvriendelijkheid van het systeem hebben verhoogd.

Een bedrijf beklagde zich over het feit dat de VLM de factuur niet had doorgestuurd bij de verkoop van een voertuig. Deze vraag was al herhaaldelijk geformuleerd. De factuur werd dezelfde dag nog doorgestuurd.

### **III.7. Concrete realisaties**

*(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

### **III. 8. Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen**

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

## **IV. Niveau beleidsdomein**

### **IV.1. Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen**

Nihil.

### **IV.2. Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten**

#### **IV.2.1. Klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement**

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt het klachtenmanagement deel uit van een ruimer beleid binnen de organisatie. Klachtenmanagement is opgenomen in de planningscyclus en planningsmethodologie en rapportering binnen de organisatie. Een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement is opgenomen in het ondernemingsplan waarover gerapporteerd wordt aan het management. Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

Het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) bestaat uit de juristen van de VLM. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en intervisie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Het klachtenteam maakt ook gebruik van een gemeenschappelijke applicatie voor de behandeling van klachten. Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten.

#### **IV.2.2. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport**

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard.

De leden van de juridische dienst zijn ook betrokken bij de opmaak van de wetgeving met betrekking tot de activiteiten van de VLM. Dit heeft op verschillende gebieden een meerwaarde. Zo kunnen ervaringen opgedaan in het kader van de klachtenbehandeling in de mate van het mogelijke meegenomen worden bij de opmaak van de wetgeving. Klachten over de regelgeving worden ook zoveel als mogelijk doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

Omgekeerd zorgt de betrokkenheid van de klachtenbehandelaars bij de opmaak van de wetgeving er ook voor, dat zij goed geïnformeerd zijn over de doelstellingen en de beweegredenen van de wetgever. Als gevolg hiervan gaan de klachtenbehandelaars bij klachten die betrekking hebben op het beleid en de regelgeving, zich niet beperken tot de aanduiding dat de klacht onontvankelijk is, doch gaan ze ook de klager meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel. In het antwoord aan de klager wordt er zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

De betrokken klager wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

#### **IV.2.3. Mogelijkheid tot rapportering aan de (overleg)organen van de VLM**

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie en themanetwerken om de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de interne klachtenprocedure. Hierbij kan de klachtenbehandelaar zijn onderzoek in alle onafhankelijkheid uitvoeren en kan hij de middelen hanteren die hem het meest aangewezen lijkt zoals overleg, opvraging bijkomende stukken of verduidelijkingen, ter plaatse vaststellingen doen enz.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan.

#### **IV.2.4. Nieuwe ontwikkelingen in het Bestuursdecreet**

Het nieuwe Bestuursdecreet van 7 december 2018 vermeldt dat elke instantie van de Vlaamse administratie het takenpakket van de communicatieverantwoordelijke en dat van de klachtenvoorziening dient op elkaar af te stemmen met het oog op een meer geïntegreerde klantenwerking.

De memorie van toelichting verduidelijkt deze bepaling door te stellen dat deze nieuwe bepaling ingevoegd is met het oog op de evolutie richting “klantendienst” die aangekondigd werd in het witboek open en wendbare overheid. Het is de bedoeling dat de burger op termijn voor elke vorm van dienstverlening terecht kan bij een fysieke en digitale klantendienst. Die klantendienst zou de taken van de communicatieverantwoordelijke en van de klachtenvoorziening kunnen opnemen, zodat er ook per instantie of cluster van instanties een centraal aanspreekpunt is. Aangezien de functies van klachtenvoorziening en communicatieverantwoordelijke nu al raakvlakken vertonen is de koppeling logisch, maar instanties blijven vrij om te kiezen hoe ze dit organisatorisch vorm geven. Het is de bedoeling dat er op termijn één fysieke en digitale klantendienst wordt opgericht met het oog op een meer geïntegreerde klantenwerking.

Deze vernieuwingen van het Bestuursdecreet werden opgenomen in het ondernemingsplan om verder vorm te geven op kortere en langere termijn. De klachtenbehandeling wordt momenteel verzorgd door de juristen, en de communicatieambtenaren verzorgen de infovragen. Elk heeft hiervoor zijn eigen afgescheiden geïnformatiseerd systeem. Het Bestuursdecreet voorziet nu al dat de takenpakket van de communicatieambtenaren en klachtenbehandelaars op mekaar dient afgestemd te worden.

#### **IV. 3. Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering**

De termijn voor het indienen van het jaarverslag bij het aanspreekpunt van het beleidsdomein is te vroeg op het jaar om ook realisaties uit het jaarverslag van de VLM mee te kunnen integreren in het jaarverslag klachten. Het netwerk klachten is een goed forum ter ondersteuning van de klachtencoördinatoren om ervaringen uit te wisselen en kennis te maken met systemen van klachtenbehandeling van andere entiteiten. Het overleg tussen de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein Omgeving heeft ook al zijn vruchten afgeworpen door het uitwerken van een vereenvoudigere manier van rapporteren en het ontwerpen van een gebruiksvriendelijker sjabloon.