

I. Klachtenrapport werkjaar 2021

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

Klachtencoördinator: **Hilde Janssens**

Contactgegevens klachten coördinator: hilde.janssens7212@vlm.be

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: **44**

Aantal ontvankelijke klachten: **33**

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: **22**

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Gegronde klachten : **8**

Deels gegronde klachten : **14**

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing	/
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	6
Onvoldoende bereikbaarheid	3
Onheuse bejegening:	
Andere:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	15
Actieve dienstverlening	4

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: **22**

Opgeloste klachten : **17**

Deels opgeloste klachten : **5**

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 beleidsdomein.

III.2. Algemeen klachtenbeeld 2021

Er werden 44 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2021 tot 31 december 2021. Dit zijn 22 klachten minder dan in 2020.

Van de 44 klachten zijn 33 klachten ontvankelijk en 11 klachten onontvankelijk.

Bij de 11 onontvankelijke klachten is de reden: "beleid en regelgeving". Deze klachten hadden allen betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt III.3.).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde klachten dan ongegronde klachten: 11 ongegronde klachten, 14 deels gegronde en 8 gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: van de 22 (deels) gegronde klachten werden 17 klachten opgelost en 5 klachten deels opgelost.

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, Landinrichting en Grondenbank, Afdeling FI-T¹ en de Stafdiensten. 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 ruilverkaveling en de landinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 33²) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (23) gevolgd door de klachten m.b.t. de Afdeling FI-T en Stafdiensten (5), de ruilverkaveling (3), de landinrichting (2) en Platteland (1).

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. Tevens wordt via de site www.milieuhandhaving.be de burger die een milieuovertreding wil melden, de mogelijkheid geboden meteen bij de bevoegde dienst terecht te kunnen aan de hand van een

¹ Afdeling Facility, Informatiemanagement en -Technologie

² Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld

aantal concrete en gerichte vragen. De 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.

In 2021, zoals ook in 2020, zijn er geen klachten geregistreerd die “enkel” Corona-gerelateerd waren. Dit jaar werden ook veel inspanningen door het management en het personeel geleverd om de dienstverlening naar de burger toe op zo een klantvriendelijk mogelijke manier te laten verlopen. De uitvoering van de verschillende opdrachten is blijven doorlopen mits de nodige en toegestane aanpassingen. 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. 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 2021

In totaal werden 34 klachten geregistreerd met betrekking tot de afdeling Mestbank. Hiervan waren er 23 ontvankelijke klachten, waarvan er 13 deels gegrond waren en 2 gegrond waren. Daarnaast waren er 8 ongegronde klachten, en 11 onontvankelijke klachten.

De cijfers duiden op een vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met het jaar 2020. In dat jaar werden er 42 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid.

De vermindering van het aantal klachten kan hier verklaard worden door het feit dat er in 2021, afgezien van de invoering van het digitale kunstmestregister, geen grote wijzigingen werden doorgevoerd in het mestbeleid. Daarnaast stelde de Mestbank zich omwille van de coronamaatregelen soepel op: zo werd de uiterste indientermijn voor de mestbankaangifte met twee weken uitgesteld, en werd de mogelijkheid geboden om bezwaren tegen boetes of maatregelen, dewelke normaal gezien via aangetekende zending ingediend worden, in te dienen via e-mail.

Het digitale kunstmestregister is meteen ook het overheersende thema van 2021, waarbij de klachtenbehandelaars 13 klachten hierover registreerden. De klachten gingen enerzijds over de wijze waarop de regelgeving het gebruik van het register bepaalde, en anderzijds over de werking en bereikbaarheid van het digitale kunstmestregister (in het cijfermatige rapport zijn de klachten met betrekking tot de werking van het kunstmestregister gekwalificeerd als klachten die zowel betrekking hebben op de afdeling Mestbank als op de afdeling FI-T).

In 2021 werd de plicht tot het bijhouden van zowel het gebruik als het verhandelen van kunstmest gedigitaliseerd via een applicatie op het Mestbankloket. Deze plicht geldt zowel voor landbouwers als voor de verhandelaars van kunstmest. Het kunstmestregister was sinds begin januari 2021 als onderdeel van het Mestbankloket, operationeel. Hoewel het vanaf dan ook gebruikt kon worden, hebben de meeste gebruikers gewacht tot de goedkeuring van het uitvoeringsbesluit (en de erin opgenomen overgangstermijn) om hun kunstmest te registreren. De eerste maanden van 2021 werkte het digitale kunstmestregister naar behoren. Echter, in de week van 10 mei ontstonden er technische problemen met het Mestbankloket (die ook hun effect hadden op het digitale kunstmestregister, als onderdeel van het Mestbankloket). Omwille van deze technische problemen met het kunstmestregister werd in dezelfde week beslist om de deadline voor het registreren van de

gegevens voor de periode van 1 januari tot 15 april, uit te stellen van 15 mei naar 31 mei. In het weekend van 15 mei werd een nieuwe versie gereleased waarbij deze problemen werden verholpen. De toepassing werd nauw gemonitord zodat eventuele nieuwe bugs – niet ongebruikelijk bij de ingebruikname van een nieuwe toepassing – snel konden worden geremedieerd. Daarnaast stonden de medewerkers van de Mestbank steeds klaar om waar nodig de landbouwers en kunstmesthandelaars bij te staan met vragen over de concrete werking van het kunstmestregister.

Daarnaast waren er ook verschillende klachten over de toegang tot het Mestbankloket, en zo ook het digitale kunstmestregister. Het kunstmestregister is een onderdeel van het Mestbankloket, en de toegang hiertoe is beveiligd. Om toegang te krijgen tot het Mestbankloket kan men verschillende “sleutels” gebruiken, zoals inloggen met eID of via de ItsMe-applicatie. Bij problemen met deze authenticatiesleutels verloopt de toegang tot systemen die van deze authenticatiesleutels gebruikmaken, zoals het Mestbankloket (maar ook alle andere systemen die van deze sleutels gebruikmaken), moeilijk. Voor dergelijke toegankelijkheidsproblemen lag de oorzaak dan ook niet bij het Mestbankloket, maar bij de gebruikte authenticatiesystemen. Daarnaast deden er zich ook problemen voor bij het stuk dat de VLM wel zelf beheert. In concreto was door een interne storing het loket enkele uren onbereikbaar.

Wat betreft de problemen met bepaalde authenticatiesleutels, stelde men vanaf half maart verschillende malen problemen vast met de ItsMe-app (een veel gebruikte authenticatiesleutel), waardoor deze authenticatiesleutel soms niet of moeilijk gebruikt kon worden.

Bij dergelijke klachten over de bereikbaarheid worden betrokkenen steeds zo snel als mogelijk doorverwezen naar de dossierbehandelaars van de Mestbank, aangezien de klachten hier vaak ook de melding van een probleem inhouden en de betrokkenen het meeste gebaat zijn met een snelle probleemoplossing. Wanneer wordt vastgesteld dat de problemen te wijten zijn aan een authenticatiesleutel is het optreden van de Mestbank eerder beperkt tot het melden van deze problemen bij de serviceprovider, het vragen naar oplossingen bij de provider en het plaatsen van een infobericht op de aanmeldpagina.

Daarnaast werden er ook nog verschillende klachten over diverse thema’s geregistreerd, onder meer over de nitraatresiducampagne, de vanggewassen en de wijze waarop de Mestbank op het terrein toezicht houdt.

Van de 34 klachten werden er dit jaar 11 klachten onontvankelijk verklaard, geheel omwille van het feit dat het geuite ongenoegen betrekking had op het gevoerde beleid of op de regelgeving. Tegenover 29 onontvankelijke klachten in 2020 is dit een aanzienlijke vermindering. De reden hiervoor lijkt te zijn dat er in 2021, afgezien van het digitale kunstmestregister, weinig veranderingen werden doorgevoerd in de mestregelgeving.

Van de 23 ontvankelijke klachten waren er 13 deels gegrond, 2 gegrond en 8 ongegrond. De (deels) gegronde klachten hebben bijna volledig betrekking op het kunstmestregister in de lenteperiode zoals hierboven beschreven alsook op de digitale en telefonische bereikbaarheid van de Mestbank.

De twee gegronde klachten hadden betrekking op de toegang tot het Mestbankloket. Voor haar beschikbaarheid en communicatie ten aanzien van de landbouwers is de Mestbank in hoofdzaak afhankelijk van het Mestbankloket, e-mail en telefonie, waarvan deze laatste ook volledig via de Teams-applicatie verloopt. Storingen of problemen op deze applicaties hebben een grote impact op de dienstverlening die de Mestbank aanbiedt, waardoor het van belang blijft dat de Mestbank en de ondersteunende diensten steeds klaarstaan om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen. Wat betreft de telefonische bereikbaarheid kan verwezen worden naar de besprekingen onder de III.6 klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T.

Om te voorzien in een snellere en probleemoplossende dienstverlening wordt ook onderaan de aanmeldpagina van het Mestbankloket verwezen naar het e-mailadres helpdesk.mestbankloket@vlm.be zodat men sneller bij dossierbehandelaars terecht kan voor bijstand in geval van vragen of problemen bij het gebruik van het Mestbankloket.

Hoewel klachten inzake uitgevoerde controles door de Mestbank zelden gegrond zijn, kan er wel begrip worden opgebracht voor het feit dat een controle voor de landbouwer geen aangename gebeurtenis is. Mede in het licht hiervan, en met het oog op gericht en efficiënt handhaven, werkte de Mestbank in 2021 mee aan de Controle Viewer, een informatie-uitwisselingsproject inzake de uitgevoerde controles door de verschillende handhavingsactoren in Vlaanderen. Middels dit project kunnen de verschillende bestuursniveaus contact met elkaar opnemen om meer informatie te bekomen over een specifieke controle, uitgevoerd door een andere handhavingsinstantie binnen hun werkgebied. De handhavingshistoriek kan immers waardevol zijn voor de verdere afhandeling van de eigen controle. Waar het nuttig of noodzakelijk is, kan gecoördineerd worden opgetreden en kunnen overbodige controles worden voorkomen. In 2022 wordt aan een uitbreiding gewerkt waarbij via webservices data gedeeld kunnen worden.

III.4. Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2021

In totaal werden 5 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. De 5 klachten werden allen ontvankelijk verklaard, waarvan er 3 klachten ongegrond waren, 1 klacht deels gegrond was en 1 klacht gegrond.

In de categorie **landinrichting** werden 2 klachten geregistreerd. Beide klachten waren ontvankelijk. Van deze klachten was er 1 klacht ongegrond en 1 klacht deels gegrond.

De ongegronde klacht betrof de onmogelijkheid om een wandelroute van de VLM te printen. Verzoekster kon enkel een QR-code van de wandeling terugvinden, maar wou liever via de uitgeprinte pdf van de wandeling of plakkaatjes langs de wandelroute op stap. Verzoekster dacht dat zij enkel van deze wandeling kon genieten indien zij een smartphone meenam. Dit strookt niet met haar voornemen om haar schermtijd te beperken. Na onderzoek door de dienst Communicatie ging het om een wandelroute die - omwille van de nood tijdens de lockdown aan meer wandelmogelijkheden - versneld open gesteld werd voor het publiek. Op deze wandelroute waren ook nog werken gepland om de toegankelijkheid van het gebied te verbeteren samen met het aanleggen van een fietspad. Daarom werd ervoor gekozen om via een tool, die zowel op de computer als via een app op de smartphone raadpleegbaar is, actuele informatie te bezorgen over deze veranderingen. Daarnaast bleek de wandeling wel beschikbaar via de website van de VLM. Aan verzoekster werd geantwoord wat de reden is voor de QR-code, alsook werden haar de juiste weblinks voor de wandelroute bezorgd. Verzoekster liet enkele maanden later weten dat zij tevreden was met het antwoord en de wandeling inderdaad kon printen.

De deels gegronde klacht betrof hinder door vrachtverkeer in de onmiddellijke omgeving van de woning van de verzoekster (en haar burens). Deze hinder werd enerzijds veroorzaakt door vrachtwagens die een nabijgelegen oude industriële site van de VLM gebruikten als parkeerplaats en die door het 's morgens vroeg vertrekken veel lawaai veroorzaakten en anderzijds door het bijkomend doorgaand vrachtverkeer in deze woonzone waarbij de buurtbewoners zich zorgen maakten over de verkeersveiligheid.

De VLM had in het kader van een landinrichtingsproject reeds plannen voor de reconversie van de oude industriële site naar een nieuwe recreatieve en/of culturele functie. Hierdoor zal het voor vrachtwagens op termijn niet meer mogelijk zijn om op de site te parkeren waardoor de hinder die hierdoor wordt veroorzaakt ook zal verdwijnen.

In afwachting van de aanvang van de inrichtingswerken werd onderzocht of het mogelijk was het gebruik van de site wat meer te regelen om de hinder te beperken. Hiervoor werd de verzoekster uitgenodigd voor een plaatsbezoek om dit samen met de betrokken diensten van de VLM te bespreken. Er werd vastgesteld dat er reeds borden waren geplaatst met een verbod om te parkeren op de site en dat het praktisch moeilijk was om een dergelijke site volledig af te sluiten waarvoor de verzoekster ook begrip had. Verder werd de planning van de voorziene werken doorgesproken met de verzoekster zodat het duidelijk werd wanneer dit probleem van de baan zou zijn.

Voor de hinder als gevolg van het doorgaand vrachtverkeer in de woonzone was de VLM niet bevoegd maar wel de betrokken gemeente die hierover geïnformeerd werd. De VLM heeft ook contact opgenomen met enkele instanties wiens vrachtwagenchauffeurs de woonzone doorkruisen als vaste route. Aan hen werd gevraagd om hun chauffeurs te informeren over alternatieve routes en parkeerzones om zo de woonzone te ontzien.

Met betrekking tot categorie **ruilverkaveling** werden 3 klachten geregistreerd die ontvankelijk waren. Twee klachten waren ongegrond en 1 klacht was gegrond.

Eén ongegronde klacht betrof de opname van een perceel van verzoeker in een ruilverkavelingsgebied, ondanks dat verzoeker hiertegen bezwaar indiende. Het bezwaar werd ingediend bij de coördinatiecommissie verwijzende naar het ruilverkavelingsplan waarin staat dat bepaalde zones uitgesloten worden bij het bepalen van de blokgrans waarbinnen de ruilverkaveling uitgevoerd zal worden. Volgens verzoeker voldeed het tuinperceel achter zijn woning aan de voorwaarden om uitgesloten te worden. De coördinatiecommissie antwoordde echter ongunstig, het perceel van verzoeker kon niet uit het ruilverkavelingsgebied gehaald worden omdat de grens met de zuidelijke buur niet duidelijk afgebakend was. Dit antwoord was volgens verzoeker onvoldoende om zijn perceel binnen het ruilverkavelingsgebied te houden. Volgens hem was het mogelijk om de grens te bepalen aan de hand van de gegevens van het kadaster. Betrokkene diende daarom nogmaals bezwaar in bij het ruilverkavelingscomité en diende klacht in tegen de beslissing van de coördinatiecommissie.

Na onderzoek van de klacht werd tot volgende vaststelling gekomen. De coördinatiecommissie begeleidt de opmaak van het ruilverkavelingsplan en geeft advies aan de minister over de uiteindelijke grens van het ruilverkavelingsgebied. Een onderdeel van het voorbereidende werk is de afbakening van het gebied dat voor ruilverkaveling in aanmerking komt, de zogenaamde blokgrans. Bij deze blokgrans wordt steeds een afweging gemaakt tussen de mogelijke verbetering die de ruilverkaveling kan brengen en de administratieve last voor de eigenaars, gebruikers en de ruilverkaveling. Elk geval wordt afzonderlijk beoordeeld op basis van de concrete situatie.

De coördinatiecommissie besliste om het perceel van betrokkene op te nemen zodat een opmeting en afpaling van dit geïsoleerd tuinperceel niet nodig was. Want indien bij de latere afpaling van de blokgrans zoals voorzien in de procedure, zou blijken dat de grens van het uitgesloten perceel ongunstig uitvalt, dan kan deze niet meer aangepast worden door het ruilverkavelingscomité. Omdat er geen zichtbare scheiding is met het perceel van de zuidelijke buur kon de afpaling niet met zekerheid gebeuren door de coördinatiecommissie. Door het opnemen van het tuinperceel in het ruilverkavelingsgebied werden toekomstige problemen vermeden.

Zoals verzoeker correct aanhaalt, worden in de toelichtingsnota "tuinen" uitgesloten onder bepaalde voorwaarden. Deze toelichtingsnota is slechts een leidraad waarop de coördinatiecommissie zich kan baseren bij het bepalen van de blokgrans, geen absolute regel. De aanwijzing van de blokgrans moet voor elk specifiek geval afzonderlijk gebeuren. Eén van de voorwaarden opdat tuinen uitgesloten zouden worden is dat de tuinen op het eerste zicht duidelijk begrensd zijn t.o.v. de naastliggende percelen. Aangezien de tuin van verzoeker niet duidelijk begrensd was t.o.v. het perceel van de

zuidelijke buur kon de coördinatiecommissie de blokgrens niet zelf bepalen. Ondertussen werd de blokgrens definitief vastgesteld door de bevoegde minister. De blokgrens is nu definitief vastgesteld waardoor er geen aanpassingen meer mogelijk zijn. Het ruilverkavelingscomité zal, in de mate van het mogelijke, rekening houden met de concrete situatie van verzoeker zodat de ruilverkavelingsverrichtingen een minimale impact hebben op het betrokken perceel. De verzoeker zal door het ruilverkavelingscomité verder op de hoogte gehouden worden van de stappen in de procedure.

Eén ongegronde klacht betrof de toestand van een openbare weg gelegen aan de noordkant van de woning van verzoeker. Verzoeker wou graag dat het laatste deel van deze weg, die langs de woning ligt, verhard wordt. De openbare weg ligt in een gebied waarbinnen ruilverkaveling plaatsvindt. Door de ruilverkaveling is deze oorspronkelijk private weg toegevoegd aan het openbaar domein. Daarnaast werd deze weg ook verbeterd als asfaltweg waarbij op het einde steenslag werd aangebracht. Hierdoor is de toegang voor verzoeker tot aan zijn perceel en woning aanzienlijk verbeterd.

Aan de noordkant van de woning ligt in het verlengde van de verharde openbare weg nog een stuk openbaar domein dat bedoeld is als toegang voor een landbouwer tot zijn landbouwperceel dat ten westen van de woning van de verzoeker ligt. Dit stuk van de weg is niet vlak en niet verhard tot ongenoegen van de verzoeker die dit uiteinde van de weg als parkeerruimte gebruikt.

Na bevraging van de bevoegde diensten is gebleken dat een verharding van het laatste stuk openbaar domein aan de noordkant van de woning niet is opgenomen in de ruilverkavelingswerken aangezien dit stuk slechts toegang verleend aan één landbouwperceel en deze weg voldoet voor het landbouwgebruik. In de ruilverkavelingswerken is wel een nivellering van dit stuk openbaar domein voorzien dat voldoet aan de functie die de weg heeft.

Daarnaast zou verzoeker ook wateroverlast ervaren van deze onverharde toegangsweg. Bij hevige neerslag stroomt water van het hoger gelegen landbouwperceel richting het perceel van verzoeker dat lager gelegen is. Het ruilverkavelingsproject heeft echter niets veranderd aan de hoogtepelen in de omgeving van de woning, daarom zal enkel een optimalisatie van de afwatering aan de bocht gebeuren. Er werd dus correct gehandeld in het kader van de ruilverkaveling rond het perceel van verzoeker.

Wanneer men kijkt naar het aantal uitvoeringsdossiers met betalingen in 2021, liepen er in 2021, 79 werven. Het relatief kleine aantal formele klachten die deze projecten genereren kan, naast de reeds ruime inspraakmogelijkheden voorzien in de procedure zelf, enigszins verklaard worden door het inzetten van de VLM op een efficiëntere communicatie- en participatiepraktijk bij de uitvoering van projecten.

In 2015 werd door de VLM daartoe een e-gids uitgewerkt met als doelstelling projectcommunicatie anders te bekijken en daarbij de nadruk leggend op interactieve communicatie. Deze e-gids vormt de leidraad voor medewerkers van de VLM bij de uitvoering van projecten. Het themanetwerk participatie van de VLM ontwikkelde deze inspiratiegids voor een ruime doelgroep, nl. alle medewerkers die voor de inrichtingsprojecten in contact staan met burgers en belangengroepen. De e-gids is een inspiratiebron om een interactieve communicatie tot stand te brengen in een wisselwerking tussen verschillende disciplines ((overheids)communicatie, strategische planning, procesbegeleiding, coaching, belanghebbendenmanagement, ...) om te komen tot een meer doelgroepgerichte, professionele en hedendaagse communicatie. Door voldoende aandacht te besteden aan, o.a. het bepalen van het juiste draagvlak en de nodige communicatiekanalen, het gebruik van de gepaste participatie- en gesprekstechnieken, het bijsturen en evalueren van het

communicatieproces, komt men immers tot een breed gedragen project waarbij een groot aantal vragen en bezorgdheden van de betrokkenen bij een project tijdig ondervangen worden zodat deze niet verder uitmonden in een formele klacht.

Daarnaast zijn de verschillende communicatiekanalen van de VLM belangrijk om vragen, opmerkingen of bezorgdheden te ontvangen. Zo werden in 2021, 2.300 infovragen naar de mailbox info@vlm.be gestuurd. De top drie van onderwerpen waarover vragen gesteld werden zijn de Mestbank, de rechten van voorkoop en de ruilverkaveling. Deze vragen werden behandeld door de inhoudelijke experts waardoor weinig van deze vragen nog tot een formele klacht hebben geleid. Een greep uit de vragen die via dit kanaal ontvangen en behandeld werden: een vraag tot het maaien van een perceel, vragen met betrekking tot de voortgang van projecten, een vraag tot het sensibiliseren van enkele bedrijven langs een fietsverbinding zodat zij rekening zouden houden met de fietsers bij het in- of uitrijden. Gezien de vragen op het infokanaal ontvangen worden in een gewone mailbox is het moeilijk om hier verder analyses op uit te voeren en zich een globaal beeld te vormen over de informatie waarnaar de burger op zoek is of om na te gaan of deze infovragen raakvlakken tonen met de inhoud van de geregistreerde klachten en of er bepaalde tendensen te onderkennen zijn in deze klachten en infovragen. Dat de meeste vragen gesteld werden over de Mestbank stemt overeen met het feit dat ook bij de klachten de Mestbank de grootste inhoudelijke categorie uitmaakt. Het aantal vragen over ruilverkaveling weerspiegelt zich niet in het aantal klachten erover. Over de rechten van voorkoop werd dit jaar geen enkele klacht formeel geregistreerd.

Ook via de sociale media ontving de VLM in 2021 verschillende (kritische) vragen en opmerkingen. Deze worden beantwoord op een klantvriendelijke manier door de Dienst Communicatie of doorgestuurd naar de inhoudelijke experts voor verdere behandeling. Indien deze vragen eerder als klacht te beschouwen zijn, worden deze door de dienst Communicatie doorgestuurd naar het klachtenadres van de VLM waar ze verder behandeld worden door de klachtenbehandelaars. Dit geldt ook voor de vragen ontvangen op het infokanaal. Deze berichten hebben dit jaar zelden tot formele klachten geleid.

Deze berichten op de sociale media worden momenteel niet geïnventariseerd en bevinden zich zeer versnipperd over de verschillende sociale mediakanalen.

In 2019 voerde de VLM ook een tevredenheidsbevraging uit over de kwaliteit van de dienstverlening van de VLM tijdens de inrichtingsprojecten (landinrichting, natuurinrichting, ruilverkaveling en openruimteprojecten) die plaatsvonden in het kader van het meerjarenplan 2014-2019. De VLM wil zo een helder beeld krijgen van de tevredenheid van de leden van de adviesinstanties die betrokken zijn bij deze projecten en over de kwaliteit van de dienstverlening van de VLM. Hun tevredenheid wordt beoordeeld op basis van een set vragen met evaluatiecriteria die gericht zijn op een beoordeling van de projectkwaliteit, de omgevingskwaliteit en (specifiek voor de leden van de planbegeleidingsgroepen) de toepassing van het decreet landinrichting.

De resultaten van de tevredenheidsbepaling vormen het vertrekpunt voor het formuleren van aanbevelingen om de projectwerking te verbeteren. Volgende vragen vormen hiervoor de basis: waar liggen de verbeterpunten, met welke acties en met welke prioriteit kunnen we die realiseren en hoe meten we de vooruitgang? Een eenvoudig antwoord op deze laatste vraag is om voor het ondernemingsplan 2020-2024 een nieuwe tevredenheidsbevraging te organiseren met dezelfde evaluatiecriteria, dezelfde doelgroep en een gelijkaardige methodiek. De resultaten van de huidige bevraging kunnen als nulmeting dienen, zodat de evoluties gemeten kunnen worden. Opgemerkt dient te worden dat het hier gaat om een algemene bevraging waardoor het niet de bedoeling is om

conclusies en aanbevelingen op het niveau van de individuele projecten op te nemen. Daarom is het aan te bevelen om met regelmaat een evaluatiemoment in te bouwen in de loop van het traject van de inrichtingsprojecten zelf.

De doelgroep van deze bevraging waren de leden van de projectorganen en adviesinstanties die in deze periode betrokken waren bij lopende projecten. Globaal gezien hebben de leden van deze instanties en organen een positief oordeel over de dienstverlening van de VLM in haar gebiedsgerichte inrichtingsprojecten. De top vijf categorieën waar de VLM positief op scoort zijn: 'kennis en expertise', 'mogelijkheden tot inspraak', 'gegeven inspraak', 'draagvlak' en 'samenwerking'.

Naast de positieve punten werd er op basis van de resultaten van de klantenbevraging ook een rapport met aanbevelingen opgesteld.

In de aanbevelingen komen interessante verbeterpunten naar voren die ook wel eens opduiken in de geregistreerde klachten. Zo wordt als aanbeveling geformuleerd dat het proces en de resultaten van het inrichtingsproject niet altijd overeenstemmen met de verwachtingen die de bevrageden hadden. Verwachtingen worden niet altijd uitgesproken en soms worden ze pas expliciet gemaakt bij discussies. Daarom is het belangrijk dat de scope en de doelstellingen van het inrichtingsproject samen met de adviesinstantie zo helder mogelijk afgelijnd worden opdat er geen ruimte voor interpretatie meer bestaat. Verschillen in interpretatie en dus ook verwachtingen geven immers aanleiding tot ontevredenheid.

Een ander verbeterpunt uit de bevraging – dat ook wel eens aan bod komt in de geregistreerde klachten - is dat sommige respondenten verwachten dat de VLM na de inrichting ook het beheer van de maatregelen in de projecten (mee) voor haar rekening zal nemen. Daarom is het belangrijk om de doelstellingen van het inrichtingsproject en de precieze opdracht van de VLM in de inrichtingsprojecten zo helder mogelijk af te lijnen. Zo kunnen tegenstrijdige verwachtingen zo vroeg mogelijk weggenomen worden. Dit neemt niet weg dat de VLM de verantwoordelijkheid heeft om de terreinbeheerders in haar inrichtingsprojecten zo goed mogelijk te ondersteunen en te 'ontzorgen' in hun beheeropdracht. De VLM neemt deze opdracht nu al ter harte, maar er liggen nog bijkomende kansen open. Het aanbevelingenrapport bevat daarom een lijst met mogelijke opties die de VLM zou kunnen toepassen op maat van het inrichtingsproject.

III.5. Klachtenbeeld Platteland 2021

In totaal werd 1 klacht genoteerd over het thema platteland. De klacht die in dit thema werd ingediend, had betrekking op **beheerovereenkomsten**. Deze klacht werd ontvankelijk en gegrond bevonden. De klacht werd volledig opgelost.

De gegronde klacht betrof het langdurig uitblijven van een antwoord op het bezwaar dat verzoeker had ingediend. Verzoeker was het niet eens met de beslissing tot beëindiging van zijn beheerovereenkomst door de VLM. Hierop diende hij bezwaar in bij de bevoegde dienst. Er gelden geen wettelijke beroepstermijnen voor de bezwaarbehandeling inzake beheerovereenkomst (willig beroep). Desondanks wordt er intern gestreefd om binnen een termijn van vier maanden deze bezwaren te beantwoorden.

Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek dat het antwoord langer op zich heeft laten wachten wegens een samenloop van onvoorziene omstandigheden namelijk de onvoorziene langdurige afwezigheid door ziekte van de dossierbehandelaar en een opeenvolging van verlofperioden van de betrokken medewerkers. De verzoeker mocht na iets meer dan zes maanden een antwoord

ontvangen. Aan de betrokken dienst werd daarom gevraagd om de termijn van vier maanden voor bezwaarbehandeling, te respecteren, zodat bezwaarindieners binnen een redelijke termijn het antwoord op hun bezwaar vernemen.

Dat het hier gaat om een klacht wegens uitzonderlijke omstandigheden blijkt uit de evaluatie van de bevoegde dienst. Eén van de kwaliteitsindicatoren die de dienst nastreeft is dat de termijn tussen 'ontvangst bezwaar' en 'versturen beslissing', gemiddeld, niet meer dan 120 kalenderdagen mag bedragen. Voor het jaar 2021 blijkt uit de evaluatie van de betrokken dienst dat deze termijn gemiddeld 114 kalenderdagen bedroeg ondanks de langdurige afwezigheid en dus de langere behandeltermijn van dossiers. De bevoegde dienst blijft dus globaal gezien onder de vooropgestelde norm.

III.6. Klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T

Drie personeelsleden dienden via de functionaris van gegevensbescherming een klacht in met betrekking tot het invoeren en de werking van een nieuwe wagenparkreservatietool van de VLM. Uit de klachten bleek dat de personeelsleden vonden dat er te weinig en te laat werd gecommuniceerd over de beweegredenen van de invoering van het reservatiesysteem en ze waren bezorgd over de omvang van persoonsgegevens die geregistreerd worden in functie van de vooropgestelde doelstelling en vonden dat de invoering van een dergelijk GPS-trackingsysteem het vertrouwen tussen werkgever en personeelsleden aantast. Deze klachten werden onderzocht in overleg tussen de klachtenbehandelaar en de functionaris voor gegevensbescherming.

Gezien een gedeelte van deze klachten betrekking had op het registreren en verwerken van persoonsgegevens door de nieuwe reservatietool werd dit deel van de klacht verder onderzocht door de functionaris voor gegevensbescherming die binnen de organisatie belast is met het toezien op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het kader van dit toezicht heeft de functionaris verder onderzocht of het registreren en het verwerken van bepaalde persoonsgegevens door dit systeem in overeenstemming was met de bepalingen van de AVG en heeft hij in dit kader informatie en advies verstrekt aan de VLM als verwerkingsverantwoordelijke.

Daarnaast bleek uit het verdere onderzoek van de klacht door de klachtenbehandelaar dat het proces van invoering van het nieuwe wagenreservatietool, niet optimaal is verlopen en voor verbetering vatbaar is dit werd ook zo opgenomen in een aanbeveling aan de bevoegde diensten.

Over de invoering van het nieuwe reservatiesysteem van dienstwagens op zich werd meermaals gecommuniceerd naar de personeelsleden o.a. via het intranet en via het actieplan dat gekoppeld was aan de uitvoering van het vervoersbehoefteplan in 2019. Deze vernieuwing werd ook besproken met de overlegorganen.

Bij de invoering van de nieuwe wagenreservatietool werd het "Algemeen Reglement Dienstwagens" waarvan de nieuwe reservatietool een onderdeel is, onvoldoende aangepast aan de invoering van de nieuwe reservatietool en de voortgangscntrole van het gebruik door dit systeem. Het wagenreglement bepaalde wel dat de voortgangscntrole van het gebruik voortaan zou gebeuren via een GPS-trackingsysteem maar het vermeldde niet welke gegevens voor welke doelstellingen inzake gebruik en rapportering daarvoor zouden worden geregistreerd zoals gevraagd wordt in het kader van de AVG.

Het wagenreglement was ook niet helemaal in overeenstemming met het geldende model van wagenreglement dat geldt voor de Vlaamse overheid en de toepasselijke omzendbrief. In het geldende model van wagenreglement van de Vlaamse overheid zijn de rechten en verplichtingen van de werknemers en de beheerder uitvoeriger omschreven bij het gebruik van een dienstvoertuig in

functie van de verwerking van persoonsgegevens door het nieuwe reservatiesysteem dat als doelstellingen heeft het (gebruiks)beheer van het wagenpark, het ecologisch en duurzaam gebruik te stimuleren van de beschikbare vloot, het voldoen aan de verzekeringsverplichtingen, het betalen van boetes of andere overtredingen door de gebruiker met betrekking tot het ter beschikking gesteld voertuig of het voldoen aan de rapporteringsverplichtingen van de hoger vermelde omzendbrief.

Daarnaast kwamen in deze klachten ook een aantal vragen naar voren over de praktische werking van deze reservatietool. Deze werden allen beantwoord en opgelost door de bevoegde dienst.

Op basis van het advies van de functionaris van gegevensbescherming en de aanbeveling van de klachtenbehandelaar, werd een nieuw wagenreglement uitgewerkt en goedgekeurd door de interne overleg- en beslissingsorganen. Het nieuwe wagenreglement werd in overeenstemming gebracht met de bepalingen inzake verwerking van persoonsgegevens. Zo werd het verwerkingsregister aangepast met deze specifieke verwerking. Verder werd een verwerkersovereenkomst voorbereid en ondertekend tussen de VLM als verwerkingsverantwoordelijke en de externe firma als verwerker van deze persoonsgegevens waarin de voorwaarden werden vastgelegd voor de verwerking van deze gegevens. Het wagenreglement bevat ook een luik privacybeleid m.b.t. het gps-lokalisatiesysteem. Verder werd dit nieuw wagenreglement in overeenstemming gebracht met het model van wagenreglement van de Vlaamse overheid en de toepasselijke omzendbrief.

Dit jaar registreerden we ook twee klachten over de op bepaalde momenten moeilijke of niet bereikbaarheid van de (regionale) diensten. Een klager beklaagde er zich over dat hij geprobeerd had verschillende regionale diensten telefonisch te bereiken maar dat hij steeds een wachtmuziekje hoorde zonder verder doorgeschakeld te worden. De betrokkene wou een melding doen bij de bevoegde dienst over een mogelijke overtreding op het Mestdecreet. De betrokkene werd uiteindelijk wel doorgeschakeld naar de bevoegde dienst.

Een andere burger trachtte tevergeefs gedurende 2 dagen een medewerker van een ruilverkavelingsproject te bereiken zowel via het persoonlijke nummer als op het algemeen nummer van de VLM. Na onderzoek bleek dat de niet-bereikbaarheid op het persoonlijk nummer te maken had met de verlofperiode van de medewerker en de afleiding van het telefoonnummer. De niet-bereikbaarheid op het algemeen nummer had te maken met de invoering en de werking van het nieuwe telefonische onthaalsysteem van de VLM.

Deze klachten hebben wel een onderliggend probleem blootgelegd namelijk het niet naar behoren werken van het nieuwe telefonische onthaalsysteem dat werd uitgerold in april 2021. Uit verder onderzoek bleek dat er tijdens het jaar meerdere problemen geweest zijn met de werking van het systeem en dat het daardoor aannemelijk is dat het aantal werkelijke klachten hierover hoger ligt dan het aantal geregistreerde klachten.

De problemen met de bereikbaarheid hebben voornamelijk te maken met het aangeleverde softwarepakket dat op bepaalde momenten vastloopt waardoor het onthaal gedurende een bepaalde periode moeilijk of niet bereikbaar is evenals het ontbreken van een aantal technische mogelijkheden die essentieel zijn bij een normale telefoonafhandeling. Tijdens het jaar werd door de bevoegde dienst de telefoonprovider hierover op verschillende wijzen herhaaldelijk aangesproken (ook op dwingende wijze door ingebrekestelling) alsook de ontwikkelaar van de software gezien deze werking veel frustratie veroorzaakt bij de onthaalbedienden en de burger en tot imago schade leidt van de VLM.

Er werden de voorbije maanden door de bevoegde dienst veel inspanningen geleverd om te komen tot een verhoging van de betrouwbaarheid en een verbeterde werking van het systeem en een

terugdringen van het aantal incidenten door het laten verhelpen van een aantal systeemfouten door de telefoonprovider en toeleveranciers. Het systeem is evenwel nog niet feilloos maar er wordt in de komende maanden nog verder gewerkt om de laatste problemen weg te werken en tot een oplevering te kunnen komen van het project. Ook werd er voorzien in een back-up systeem dat ervoor moet zorgen dat in geval van problemen van telefonische bereikbaarheid er onmiddellijk kan geschakeld worden. De werking van het systeem zal verder opgevolgd worden in 2022.

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

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III en de bespreking “Controle Viewer” onder punt III.3 voor wat betreft het project inzake informatie-uitwisseling tussen de verschillende handhavingsactoren in Vlaanderen.

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. 3. Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

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.