

I. Klachtenrapport werkjaar 2022

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

Klachtencoördinator: **Hilde Janssens**

Contactgegevens klachten coördinator: klachten@vlm.be

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: **18**

Aantal ontvankelijke klachten: **13**

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: **7** *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Gegronde klachten : **3**

Deels gegronde klachten : **4**

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing	/
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	/
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening:	1
Andere:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Efficiënte coördinatie	1
Gelijkheid & onpartijdigheid	1
Overeenstemming met het recht	1

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: **7**

Opgeloste klachten : **7**

Deels opgeloste klachten : /

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.

III.2. Algemeen klachtenbeeld 2022

Er werden 18¹ klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2022 tot 31 december 2022. Dit zijn 26 klachten minder dan in 2021.

Van de 18 klachten zijn 13 klachten ontvankelijk en 5 klachten onontvankelijk. Bij de 5 onontvankelijke klachten is de reden: "beleid en regelgeving" (1 – klacht Mestbank), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (2 – klachten Mestbank), "VLM onbevoegd (2 – klacht FIT & Staf en klacht Mestbank).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde klachten dan ongegronde klachten: 4 deels gegronde, 3 gegronde klachten en 6 ongegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: de 7 (deels) gegronde klachten werden 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-T² en de Stafdiensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 14³) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (7) gevolgd door de klachten m.b.t. de Afdeling FI-T en Stafdiensten (3), de Landinrichting (1), Platteland (2) en de Grondenbank (1).

Door de bepaling die werd ingevoegd in artikel II.88 van het Bestuursdecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij een overheidsinstantie over het functioneren van de Vlaamse Overheid, over het beleid van de Vlaamse Regering en over de Vlaamse regelgeving. De behandeling van meldingen werd door de wetgever niet vastgeklikt aan de klachtenbehandeling in het Bestuursdecreet. De uitgebreide procedurele waarborgen van de

¹ In het klachtensysteem werden ook nog verscheidene meldingen geregistreerd die werden behandeld door de bevoegde diensten (zie verder in het verslag)

² Afdeling Facility, Informatiemanagement en -Technologie

³ Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld

klachtenprocedure zouden immers overbodig zijn aangezien een melding niet noodzakelijk een conflictsituatie impliceert waarin de burger beschermd dient te worden tegen de (volgens de burger) tekortschietende overheid.⁴

Het klachtenmailadres is een van de vele kanalen waarlangs de burger zich tot de VLM kan wenden. In 2022 werden 28 meldingen ontvangen via dit kanaal. De meldingen ontvangen bij de VLM worden rechtstreeks overgemaakt aan de betrokken diensten die contact opnemen met de melder om er het juiste gevolg aan te geven. Dit zorgt ervoor dat deze meldingen efficiënter afgehandeld kunnen worden door personen met kennis ter zake. Op deze manier wordt de burger sneller geholpen. Aangezien deze meldingen niet als een klacht beschouwd worden, worden deze niet geregistreerd in het klachtenbeheersysteem van de VLM. Dit neemt niet weg dat deze meldingen wel aanleiding kunnen geven tot een verbetering van de dienstverlening. Deze meldingen worden goed opgevolgd binnen de organisatie.

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat hieraan gegeven werd door de bevoegde diensten.

Een melding die via het klachtenmailadres ontvangen werd ging over problemen met de automatische mails die verstuurd worden na indiening van een nieuwe aanvraag in het e-voorkooploket. De melder had deze niet ontvangen. Na controle door de bevoegde collega's bleek dat de mails wel verzonden waren. Aan de melder werd geantwoord naar welke mailadressen de mails zouden zijn verstuurd alsook werd gevraagd om de spamfolder te controleren. Daarnaast werden de mails voor de volledigheid naar het mailadres van de melder gestuurd en werd er gevraagd om problemen in verband met de applicatie in de toekomst rechtstreeks te sturen naar het e-mailadres van het e-voorkooploket.

Een andere melding ontvangen via het klachtenmailadres ging over natuurverbeteringswerken uitgevoerd in de buurt van de A11. Een moeraszone werd verbeterd via inrichtingswerken. Door de werken zou volgens de melder veel groen weggenomen zijn waardoor de vijvers in dit gebied zeer zichtbaar zijn. Dit is volgens de melder niet wenselijk voor de zilverreigers in dit gebied die liever beschermd zitten. Na rondvraag bij de bevoegde collega's blijkt dat de struiken enkel gesnoeid werden om toegang te verlenen naar de moeraszone voor de nodige werken. De struiken zullen snel weer groeien om de zone dicht te maken. De melder werd telefonisch gecontacteerd door de bioloog die meer duiding gaf bij de werken.

Daarnaast ontving de VLM vorig jaar een melding over een beekkant die aangetast werd door pesticiden. Volgens de melder volledig is dit in strijd met de wetgeving. De VLM is echter niet bevoegd om inbreuken op het gebruik van pesticiden vast te stellen. De melding werd daarom overgemaakt aan de bevoegde inspectiediensten van een andere overheidsinstantie.

Naar aanleiding van werken in de buurt van een woning, kreeg de VLM bericht van een melder over het overmatige opvliegende stof dat overlast veroorzaakte. Eerder werd er water gespoten om de hinder te beperken. De melder vraagt of er nieuwe maatregelen genomen kunnen worden. De bevoegde diensten hebben de melder hierover gecontacteerd en hebben opnieuw gebruik gemaakt van water om de overlast te verminderen.

Een andere melding via het klachtenmailadres van de VLM ging over de beschadigingen aan een fietsenparking door een voorjaarsstorm. De melder vraagt dat de VLM de nodige maatregelen neemt om deze te herstellen. Na rondvraag bij de bevoegde diensten bleek dat de fietsenparking aangelegd werd door de VLM, maar het onderhoud hiervan ligt bij een andere overheidsinstantie. Deze

⁴ Memorie van Toelichting bij het Bestuursdecreet p. 103-104.

instantie werd op de hoogte gebracht van de nodige herstellingen en de melder werd in kennis gesteld van deze doorzending.

Via het klachtenmailadres van de VLM werd ook melding gemaakt van een slechte verkeerssituatie voor fietsers bij werken voor de aanleg van een nieuw fietspad. De fietsers dienden door de werken zich te begeven op onverharde en onverlichte stukken weg met slechte verkeersaanduidingen. Door de bevoegde diensten werd deze melding besproken op de werfvergadering van het project. De melder werd daarna ook persoonlijk gecontacteerd over de genomen maatregelen om de veiligheid van de fietser te verbeteren tijdens de werken.

Op het klachtenadres worden ook meldingen ontvangen met betrekking tot mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Deze meldingen worden niet geregistreerd in het klachtensysteem maar veel van deze meldingen hebben betrekking op de dienst Handhaving en 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 aantal concrete en gerichte vragen. Een gelijkaardige mogelijkheid wordt de burger geboden op de webpagina "klachten" van de VLM waar ook een mogelijke overtreding van het Mestdecreet kan gemeld worden. 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.

III.3. Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2022

In totaal werden 11 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Van deze 11 klachten werden er 4 onontvankelijk en 7 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijk verklaarde klachten waren er 1 gegrond, 4 ongegrond en 2 deels gegrond.

De cijfers duiden op een verderzetting van de vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met de voorgaande jaren. In 2019 werden er 96 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Dit aantal zakte tot 42 in 2020 en verminderde nog verder in 2021. Hierbij dient wel aangestipt te worden 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 dat jaar 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. In 2020 waren deze pijnpunten duidelijk weggewerkt wat leidde tot een aanzienlijke vermindering van het aantal behandelde klachten. Voor 2021 waren er 34 geregistreerde klachten. De meest aannemelijke reden voor deze vermindering betrof het feit dat er in 2021 geen noemenswaardige wijzigingen waren aan de mestregelgeving, alsook het gegeven dat de Mestbank omwille van corona een meer flexibele houding had ten opzichte van bepaalde termijnen en deadlines.

Dit jaar zet de trend van minder geregistreerde klachten zich verder en is er een aantal van 11 geregistreerde klachten. De reden voor de verdere daling is niet met 100% zekerheid vast te stellen. Maar het lijkt dat verschillende elementen hebben bijgedragen aan de vermindering van het aantal klachten.

Een eerste element dat het lagere aantal klachten zou kunnen verklaren betreft het openbaar onderzoek dat gevoerd werd naar aanleiding van de Vlaamse PAS en het bijhorende plan-MER. Tijdens dit onderzoek konden alle belanghebbenden hun opmerkingen en bezwaren uiten met

betrekking tot de Vlaamse PAS en het bijhorende plan-MER. Veel aspecten van de PAS hadden betrekking op elementen van het mestbeleid en de mestregelgeving. Op deze wijze was het dan ook mogelijk voor de betrokken landbouwers om via een andere weg dan de klachtenprocedure hun ongenoegen kenbaar te maken. Gelet op het grote aantal bezwaren dat werd ingediend is het niet ondenkbaar dat verschillende landbouwers ervoor opteerden om hun ongenoegen te uiten via het openbaar onderzoek, waar ze dit normaliter via de klachtenprocedure zouden hebben gedaan.

Een tweede element betreft het gegeven dat er in het jaar 2022 geen significante beleids-of regelgevingswijzigingen plaatsvonden. Het is een weerkerend fenomeen dat nieuwe regelgeving leidt tot een toename van het aantal klachten. Dit omwille van het feit dat de nieuwe regelgeving vaak botst met de gebruiken of gewoonten van bepaalde landbouwers, maar ook omwille van het feit dat nieuwe regelgeving in veel gevallen leidt tot de aanpassing van bepaalde applicaties bij de Mestbank, wat niets steeds meteen perfect verloopt. Dit jaar was er echter geen significante nieuwe regelgeving, waardoor er dus geen toename was van het aantal klachten.

Verder werd in 2022 ook een nieuw initiatief genomen om de berichtgeving vanuit de Mestbank verder te optimaliseren. In juni werd het Mestbankloket uitgebreid met een berichtenbox.

Met de berichtenbox wordt op het Mestbankloket een tool aangeboden om op een overzichtelijke manier de communicatie van landbouwers met de Mestbank te beheren. Het grote voordeel van de berichtenbox, is dat alle berichten van de Mestbank met betrekking tot de landbouwer of uitbater, op 1 centrale plek terug te vinden zijn op het Mestbankloket. De berichten worden onderverdeeld in actieberichten, belangrijke meldingen en overige berichten. Bij elk actiebericht is een einddatum zichtbaar. Voor het werken met de berichtenbox is ook een handleiding beschikbaar ten behoeve van de gebruikers ervan.

Terzijde kan ook de aandacht gevestigd worden op het feit dat niet alle berichten die de VLM via het klachtenmailadres ontvangt, beschouwd worden als klachten. Zo werden vorig jaar 36 berichten ontvangen via het klachtenmailadres, waarvan er 8 beschouwd werden als klacht en 28 als gewone meldingen. Die meldingen hadden betrekking op een veelheid van onderwerpen: een buur die mest op de verkeerde wijze uitrijdt, een vraag om informatie of de melding dat een bepaalde applicatie niet naar behoren werkt, deze meldingen werden door de klachtenbehandelaars naar de inhoudelijk betrokken diensten doorgestuurd voor verdere behandeling.

Een overheersend thema is er dit jaar niet bij de klachten die betrekking hebben op de Mestbank. Door de afwezigheid van een grote hervorming of aanpassing van de relevante regelgeving dient dit niet te verwonderen. Ook werkten de verschillende applicaties van de Mestbank, die in het verleden wel eens het onderwerp konden zijn van een groot aantal klachten, in het jaar 2022 naar behoren. De onderwerpen van de klachten in 2022 waren zeer gevarieerd. Het ging hierbij onder meer over het functioneren van het kunstmestregister, het aantal bezoeken dat de toezichthouders van de Mestbank aan een bepaald bedrijf brachten, de toepassing van de regeling inzake de nulbemesting (die in bepaalde gebieden geldt) of een meer algemeen ongenoegen over de negatieve aspecten van de vanggewasverplichting.

Uit de analyse van de klachten inzake de werking van de Mestbank blijkt wel dat de klachtenprocedure nog steeds zijn meerwaarde heeft. Eén van de klachten die gegrond werd verklaard, betrof de volgende situatie: aan een landbouwer werd een administratieve geldboete opgelegd wegens het niet voldoen aan de vanggewasverplichting in 2021. De landbouwer in kwestie tekende hier bezwaar tegen aan en stelde dat hij verkeerdelijk op zijn aangifte had aangegeven dat hij bepaalde vanggewassen niet had ingezaaid, maar dat de vanggewassen in werkelijkheid wel degelijk tijdig waren ingezaaid. Bij zijn bezwaar en daaropvolgend willig verzoek voegde de

landbouwer in kwestie verantwoordingsstukken toe die zijn standpunt moesten ondersteunen. Nadat de Mestbank zowel zijn bezwaar als willig verzoek ongegrond had verklaard richtte de landbouwer zich tot de klachtendienst van de VLM. Die stelde dat de klacht van de landbouwer gegrond was. De klachtenbehandelaar kwam tot deze conclusie niet zozeer op basis van de verantwoordingsstukken, maar wel op basis van het gegeven dat een familielid van de klager zich (wat de relevante feiten betrof) in exact dezelfde situatie bevond. Ook dit familielid had een administratieve boete opgelegd gekregen wegens het niet voldoen aan de vanggewasverplichting in 2021 en had daaropvolgend de nodige verantwoordingsstukken voorgelegd. In tegenstelling tot de klager was het willig verzoek van dit familielid echter wel gegrond verklaard. De klachtenbehandelaar concludeerde dat, gelet op het gegeven dat er hier sprake was van een verschillende behandeling van twee identieke gevallen, de klacht gegrond was.

De kracht van de klachtenbehandeling komt hier duidelijk naar voor. Waar de administratie zich vooral concentreerde op de argumenten die specifiek betrekking hadden op de verzoeker in kwestie, voerde de klachtenbehandelaar een meer uitvoerig onderzoek, waar hij ook andere elementen, in casu de ongelijke behandeling van twee gelijke gevallen, in overweging nam om zo tot een conclusie te komen.

III.4. Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2022

In totaal werden 2 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. De 2 klachten werden ontvankelijk verklaard, 1 klacht was ongegrond en 1 was deels gegrond.

In de categorie **landinrichting** werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk en deels gegrond.

De deels gegronde klacht betrof fouten die de VLM volgens de verzoeker zou hebben begaan bij de uitvoering van werken in het kader van één van haar landinrichtingsplannen. Zo zouden er werkzaamheden aangevat zijn wanneer er enkel een voorlopige omgevingsvergunning voorhanden was maar nog geen definitieve. Daarnaast werd, volgens de verzoeker, de bekendmaking van het openbaar onderzoek over de aanvraag van de omgevingsvergunning niet aangeplakt op de voorgeschreven gele A2 affiche en ook niet op alle plaatsen waar het project grenst aan de openbare weg. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek dat er inderdaad voorlopige werkzaamheden werden uitgevoerd, namelijk de tijdelijke opslag van grond op een terrein. De VLM heeft zich bij de verzoeker hiervoor verontschuldigd en deelde mee dat er geen andere voorlopige werken zouden plaatsvinden. De opslag van de grond op het terrein gebeurde vervolgens conform de verleende omgevingsvergunning. Voor de aanplakking heeft de VLM de geldende regelgeving betreffende de omgevingsvergunning gevolgd. Aangezien binnen het landinrichtingsplan een veelheid van werken zou worden uitgevoerd op locaties en wegen die allemaal verbonden zijn met één centrale straat, werd gekozen om aan het begin en het einde van deze centrale straat een affiche te hangen. De verzoeker diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht niet verder behandeld aangezien de verzoeker vooral misnoegd bleek te zijn over het project zelf.

Met betrekking tot categorie **grondenbank** werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk was, maar ongegrond.

De ongegronde klacht betrof de aankoop door de VLM van drie gronden gelegen in bosgebied via haar voorkooprecht natuur. De verzoeker haalt aan dat de VLM slechts op twee van de drie gronden een voorkooprecht bezit. De verzoeker dient voorrang te krijgen om de derde grond te kunnen

verwerven. Na rondvraag bij de bevoegde diensten bleek dat de drie percelen gelegen zijn in de uitbreidingsperimeter van een Vlaams natuurreserveaat. De VLM heeft deze percelen aangekocht via haar recht van voorkoop natuur. Op deze manier kan bijgedragen worden aan de instandhoudingsdoelstellingen binnen dit natuurreserveaat waaronder “het realiseren van een aaneengesloten habitatwaardige boskern van 42ha”. De gronden worden na de aankoop overgedragen aan het Agentschap voor Natuur en Bos. De verkoper verkocht drie gronden. De instrumenterende notaris kan beslissen dat wanneer de gronden één ruimtelijk geheel vormen deze niet gesplitst worden bij verkoop, maar allen worden aangeboden aan de houder van een Vlaams voorkooprecht. Bij aanvaarding oefent de koper het Vlaamse voorkooprecht voor het volledige goed uit en niet enkel voor het deel waarop het voorkooprecht rust. Dit wordt bepaald in artikel 9, tweede en derde lid, van het decreet van 25 mei 2007 houdende de harmonisering van de procedures van voorkooprechten. De verzoeker liet weten dat hij het antwoord van de VLM aanvaardt

III.5. Klachtenbeeld Platteland 2022

In totaal werden 2 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op **beheerovereenkomsten**. Beide klachten werden ontvankelijk bevonden. 1 klacht is deels gegrond en 1 klacht is ongegrond.

De ongegronde klacht betrof de vrees voor brandgevaar op een van de gronden gelegen achter de tuin van de klager. Deze grond maakt het voorwerp uit van een beheerovereenkomst tussen de VLM en de eigenaar-landbouwer. Het perceel is gelegen binnen het beheergebied van het soortenbeschermingsprogramma akkervogels. Met de beheerovereenkomst wordt voldoende voedsel- en nestgelegenheid gecreëerd voor de bedreigde akkervogels. Door de lange aanhoudende droogte in de zomer van 2022 vreest de verzoeker voor brandgevaar op het perceel. De VLM begreep de bezorgdheden van de verzoeker, maar binnen de gesloten beheerovereenkomst kon zij geen maatregelen nemen om hieraan te verhelpen. Van de bevoegde diensten werd wel gevraagd om de brandveiligheid zoveel als mogelijk te waarborgen in de toekomst.

De verzoeker heeft vervolgens klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. Op vraag van de Vlaamse ombudsman heeft de VLM de betrokken landbouwer gecontacteerd. Binnen de gesloten beheerovereenkomst mag de landbouwer vanaf 15 augustus maaien op het perceel. Telefonisch liet de landbouwer weten dat hij het perceel zou maaien vanaf de toegestane datum, te beginnen met de stroken langs de perceelsgrens. In augustus nam de VLM opnieuw contact op met de landbouwer nadat verzoeker aangaf dat er niet werd gemaaid. De landbouwer zou onmiddellijk overgaan tot maaien bij een zachter klimaat, omwille van de droogte kon er nog niet veilig gemaaid worden. De verzoeker werd op de hoogte gebracht van het antwoord van de landbouwer.

De Vlaamse Ombudsman wees de VLM op de mogelijkheid om de factor ‘brandgevaar’ mee in rekening te nemen bij onze projecten en overeenkomsten door bv. vrije stroken zonder beplanting voorzien tegen de perceelsgrens. Om bij toekomstige projecten de factor ‘brandgevaar’ mee in rekening te brengen wordt er een interne aanbeveling voorbereid.

De deels gegronde klacht kwam van een landbouwer die een beheerovereenkomst had gesloten met de VLM. Hij wou het zelf geen klacht noemen, maar eerder “kleine opmerkingen over de werking van de VLM voor de verbetering van de dienstverlening”. Vooreerst betreunde hij de lange wachttijd tussen de terreincontrole en een uiteindelijke behandeling van zijn bezwaar. Van de VLM, zo vond de verzoeker, mag verwacht worden dat zij de bezwaren binnen een redelijke termijn behandelt. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek inderdaad dat de landbouwer na 5 maanden een antwoord mocht ontvangen over diens bezwaar in plaats van binnen de gebruikelijke termijn van 4 maanden.

De vertraging bij de behandeling van het bezwaar was te wijten aan de afwezigheid wegens ziekte van de betrokken medewerker van de VLM. Er zijn geen wettelijke termijnen voorgeschreven voor de behandeling van dergelijke bezwaren (willig beroep). De betrokken dienst werd daarom gevraagd om de gebruikelijke termijn van 4 maanden zoveel als mogelijk te volgen. Verder was het voor de landbouwer ook niet duidelijk welke sanctie hem werd opgelegd naar aanleiding van de terreincontrole. Hij had hier graag meer informatie over gehad en vond dat de VLM hem hierop voorhand beter over diende te informeren. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek dat zij hierover al contact hadden opgenomen met de landbouwer. Zijn vragen omtrent de sanctie werden inmiddels beantwoord.

III.6. Klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T 2022

Een verzoeker kon de VLM gedurende een voormiddag niet bereiken omdat het antwoordapparaat was blijven opstaan van de avond ervoor. De klacht was gegrond en werd onmiddellijk opgelost.

In 2021 registreerden we ook twee klachten over de op bepaalde momenten moeilijke of niet bereikbaarheid van de (regionale) diensten. Die klachten legden in 2021 wel een onderliggend probleem bloot namelijk het niet naar behoren werken van het nieuwe telefonische onthaalsysteem dat werd uitgerold in april 2021.

De problemen met de bereikbaarheid hadden voornamelijk te maken met het aangeleverde softwarepakket dat op bepaalde momenten vastliep waardoor het onthaal gedurende een bepaalde periode moeilijk of niet bereikbaar was. Er ontbraken eveneens een aantal technische functionaliteiten die essentieel zijn voor een normale telefoonafhandeling. Tijdens het jaar 2021 werd door de bevoegde dienst de telefoonprovider hierover op verschillende wijzen aangesproken (ook op dwingende wijze door ingebrekestelling) alsook de ontwikkelaar van de software gezien deze werking veel frustratie veroorzaakte bij de onthaalbedienden en de burger en tot imagoschade van de VLM leidt.

Er werden in het jaar 2021 door de bevoegde dienst bij de VLM al 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 was in 2021 nog niet feilloos maar werd wel verder opgevolgd om zo de laatste problemen te kunnen wegwerken en te komen tot een oplevering van het project in 2022 wat ook gelukt is. De bevoegde dienst blijft dit project wel continue opvolgen en blijft waakzaam bij updates en nieuwe versies van de software. Om die reden werd ook voorzien in een back-up systeem dat ervoor moet zorgen dat in geval van problemen van telefonische bereikbaarheid er onmiddellijk kan geschakeld worden en de bereikbaarheid van de centrale onthaalnummers verzekerd zijn. Er is ook een constante monitoring voorzien door de onthaalmedewerkers van problemen met betrekking tot de bereikbaarheid. Deze problemen worden gelogd en opgevolgd in het systeem van de telefoonprovider zodat het probleem kan achterhaald en opgelost worden.

Een andere gegronde klacht had betrekking op het onhoffelijk rijgedrag van een medewerker. De verzoeker meldt dat hij in een fietsstraat rakelings ingehaald werd door een voertuig met logo van de VLM waardoor de verzoeker even de controle verloor over de fiets.

Na onderzoek blijkt dat het inderdaad ging om een medewerker van de VLM die met een dienstvoertuig reed. De klacht werd overgemaakt aan de betrokken leidinggevenden van de medewerker om er het nodige gevolg aan te geven. De leidinggevenden hebben het betrokken

personeelslid tijdens een gesprek hierover aangesproken en de verdere inhoud van de klacht met de betrokken medewerker besproken.

De medewerker betreurde dit voorval en beseftte dat dergelijk gedrag ten overstaan van de fietser niet hoffelijk was.

Tijdens het gesprek werd duidelijk gemaakt door de leidinggevenden dat een onhoffelijk rijgedrag en een rijgedrag dat indruist tegen de verkeersregels door een medewerker die een dienstvoertuig gebruikt, niet getolereerd kan worden en een weerslag kan hebben op het imago van de VLM en het vertrouwen van het publiek in de VLM kan schaden.

De medewerker was bereid zijn excuses telefonisch over te brengen aan de verzoeker. De verzoeker vond dit niet nodig en was tevreden over het feit dat er een gesprek was gevoerd met de leidinggevenden over het voorval en dat de medewerker zich realiseerde dat zijn gedrag niet zo hoffelijk was op dat moment.

Een onontvankelijke klacht had betrekking op een eigenaar van een appartement die zich erover beklaagde dat hij schade had aan zijn gevel door aflopend regenwater van zijn buur. De VLM is hier niet voor bevoegd en de klager werd doorverwezen naar andere instanties.

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.

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 verzoeker meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel. In het antwoord aan de verzoeker 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

/