

KLACHTENRAPPORT

WERKJAAR 2024

Entiteit	Vlaamse Landmaatschappij (VLM)
Klachtencoördinator	Hilde Janssens
Contactgegevens klachtencoördinator	klachten@vlm.be

1 CIJFERGEGEVENS

- Totaal aantal klachten: 24
- Aantal ontvankelijke klachten: 19
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
(Deels) gegronde klachten: 10 (7 gegrond, 3 deels gegrond)
- Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman (per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden aangeduid)

Niet-correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Efficiënte coördinatie	0
Gelijkheid & onpartijdigheid	0
Overeenstemming met het recht	3
Deugdelijke correspondentie	2

- Opgeloste klachten: 9
- Deels opgeloste klachten: 1

2 TOELICHTING

2.1 ALGEMEEN KLACHTENBEELD 2024

Er werden 24 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2024 tot 31 december 2024.

Van de 24 klachten zijn 19 klachten ontvankelijk en 5 klachten onontvankelijk. Bij de onontvankelijke klachten is de reden: “VLM niet bevoegd” (4) en “beleid en regelgeving” (1).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) is quasi gelijk: 9 ongegronde en 10 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: de 10 (deels) gegronde klachten werden deels opgelost (1) en volledig opgelost (9).

Wat betreft de verdeling van de ontvankelijke klachten over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Projectrealisatie

(Natuurinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank) en de Stafdiensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorieën beheerovereenkomsten en Leaderprojecten.

De ontvankelijke klachten (totaal 19) werden ongeveer gelijk verdeeld over de volgende inhoudelijke categorieën Mestbank en Mestbeleid (5), Platteland (5), Projectrealisatie (6) en de Stafdiensten (3).

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 vastgekleit aan de klachtenbehandeling in het Bestuursdecreet. De uitgebreide procedurele waarborgen van de 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.

2.2 INHOUD KLACHTEN

2.2.1 Meldingen

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat eraan gegeven werd door de bevoegde diensten. Het gaat om 7 meldingen o.a. over de algemene werking van de VLM (2), over de afdeling Landinrichting (1) en over de afdeling Platteland (2).

Daarnaast werden er ook meldingen ingediend waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn (2). Het klachtenmailadres is een van de vele kanalen via dewelke de burger zich tot de VLM kan wenden. Langs dit kanaal worden ook meldingen ontvangen. Deze meldingen worden overgemaakt aan de betrokken diensten die rechtstreeks contact opnemen met de melder. Dit zorgt ervoor dat deze meldingen efficiënter afgehandeld worden door medewerkers met kennis ter zake. 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 zodat een goede opvolging onontbeerlijk is.

In het jaar 2024 zijn verschillende Vlaamse overheidsinstanties, waaronder de VLM, overgeschakeld naar het Digipost-systeem voor de verdeling van fysieke poststukken. Met de digitalisering van de inkomende (analoge) post via Digipost, biedt Het Facilitair Bedrijf een gemeenschappelijke dienstverlening aan voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid. Analoge poststukken worden centraal in Brussel ontvangen door Het Facilitair Bedrijf, ingescand en digitaal doorgestuurd naar de bestemming.

De VLM sloot hiervoor twee contracten met Bpost waardoor de post die vroeger ontvangen werd op de VLM-kantoren te Brugge en te Herentals voortaan in Brussel aangeboden dient te worden. Voor de VLM is het belangrijk dat deze contracten goed worden uitgevoerd aangezien klanten regelmatig dossiergebonden documenten in allerlei procedures dienen te bezorgen binnen welbepaalde deadlines. De VLM mocht begin 2024 enkele meldingen ontvangen waarbij haar klanten de poststukken, die ze verzonden naar Brugge of Herentals, terug hadden ontvangen al dan niet met een sticker 'de VLM ontvangt geen post meer op het aangegeven adres'. Daarnaast legden sommige poststukken een lange weg af tussen de regionale kantoren van de VLM en het postkantoor om zo

uiteindelijk laattijdig bij Het Facilitair Bedrijf in Brussel aan te komen. De VLM heeft de laattijdig ingediende poststukken van klanten wel behandeld aangezien deze konden aantonen, via het bewijs van aangetekende zending, dat de poststukken tijdig aan Bpost werden aangeboden.

Voor de VLM is het van belang om vlot bereikbaar te zijn voor haar klanten. De gebrekkige uitvoering van de gesloten contracten is dus niet wenselijk voor de VLM en dient opgelost te worden. De VLM heeft daarom meermaals een klacht ingediend via het klachtenformulier van Bpost bij problemen. Bpost reageerde dat de werking zou verscherpt worden, maar desondanks diende de VLM nog een aantal klachten over te maken over de uitvoering van de contracten. Hierdoor besliste de VLM in augustus om de problemen aan te kaarten bij de Ombudsdienst voor de Postsector. De VLM bezorgde haar logboek van problemen aan deze ombudsdienst. Na onderzoek liet de ombudsdienst weten dat Bpost de zendingen enige tijd heeft opgevolgd en geen fouten meer mocht noteren.

Daarnaast zouden volgens Bpost en de Ombudsdienst voor de Postsector enkele problemen te wijten zijn aan zendingen die door Het Facilitair Bedrijf zelf teruggezonden zijn naar Bpost met als reden 'Retour onduidelijk geadresseerd'. De VLM heeft dit teruggekoppeld met Het Facilitair Bedrijf en na verder onderzoek is gebleken dat de oorzaak toch bij Bpost lag.

Via de Ombudsdienst voor de Postsector ontving de VLM uiteindelijk de gegevens van een rechtstreekse contactpersoon bij Bpost mochten nieuwe problemen zich voordoen. De VLM ontving eind oktober nog een melding van foute doorzending en heeft deze doorgegeven aan deze contactpersoon. Er kan voorlopig geconcludeerd worden dat na de tussenkomst van de Ombudsdienst voor de Postsector de uitvoering van de contracten beter verloopt maar wel nog opvolging vereist in het komende jaar.

Een melding die via het klachtenmailadres ontvangen werd, ging over de onkruidoverlast die verzoekers ervaarden van een akker in eigendom van de VLM waaraan hun perceel grenst. Verzoekers vroegen of de VLM kon voorzien in een regelmatig onderhoud van het onkruid langs de perceelsgrens. Verzoekers contacteerden de VLM in 2023 met eenzelfde melding die toen werd opgelost. De VLM nam ook dit jaar na de melding contact op met de landbouwer die het perceel in gebruik heeft. De landbouwer gaf aan reeds met een klepelmaaier gemaaid te hebben, maar deze kwam volgens de melders onvoldoende tot tegen de perceelsgrens waarna de landbouwer instemde om nog eens met een bosmaaier langs te gaan. De VLM heeft aan de landbouwer gevraagd om dit tijdens het jaar te herhalen. Het bovenstaande werd meegedeeld aan de verzoekers. De VLM mocht geen verder bericht ontvangen over deze melding.

Een andere melding die de VLM ontving, kwam vanuit de dienst Infrastructuur van een gemeente. De dienst had een melding ontvangen dat de berm van een smalle weg kapotgereden was door zwaar werfverkeer. De dienst vermoedde dat het werfverkeer kwam van werken in opdracht van de VLM. De bevoegde collega's binnen de VLM deelden mee aan de dienst dat er inderdaad werken werden uitgevoerd in het gebied, maar de aannemer gaf aan niet door de berm gereden te hebben. Daarnaast werd al het werkmateriaal reeds voor de melding geleverd in het gebied en reed de aannemer enkel nog met een bestelwagen ter plaatse. De VLM maakte zelf ook al melding van rijsporen die regelmatig gemaakt werden in de betrokken straat, maar mocht hierover nog geen antwoord ontvangen van de dienst. De dienst Infrastructuur ging alle informatie intern bespreken en

rechtstreeks contact opnemen met de bevoegde collega's binnen de VLM indien nodig.

Via het klachtenmailadres mocht de VLM ook een melding ontvangen van twee verzoekers die een project wilden indienen binnen de oproep Volkstuinen in het kader van Leader. Tijdens het ingeven van hun project kregen verzoekers foutmeldingen in het Plattelandsloket en kwamen ze niet onmiddellijk bij de juiste personen terecht voor een oplossing. Deze melding werd doorgestuurd naar het algemeen mailadres Plattelandsloket@vlm.be. Uit onderzoek bleek dat verzoekers ook rechtstreeks contact opnamen met de Leader-contactpersoon binnen de provincie, die hen reeds een antwoord bezorgde in verband met de foutmeldingen. De foutmeldingen zouden niet te wijten zijn aan de werking van het Plattelandsloket, maar aan het foutief ingeven van de nodige gegevens in het loket. Het antwoord dat de Leader-contactpersoon bezorgde was opgesteld in samenspraak met de betrokken collega's binnen de VLM. Vanuit de VLM werd daarom meegedeeld dat de melding als behandeld beschouwd werd. Als reactie hierop gaf de verzoeker aan dat de VLM zich hier verschool achter het antwoord van een andere persoon om zo de melding af te schuiven zonder verder onderzoek. De verzoeker deelde dit mee in een bericht aan de VLM en de Vlaamse Ombudsdienst, met een aantal verwijten aan het adres van de klachtenbehandelaar van de VLM. Vanuit de VLM werd daarom een bericht bezorgd waarin stond welke acties de VLM allemaal ondernomen had naar aanleiding van de melding. Zo had de VLM intern de bevoegde collega's bevestigd en de Leader-contactpersoon, hieruit bleek dat het antwoord dat de Leader-contactpersoon aan de verzoeker bezorgde volledig gevormd werd door informatie afkomstig van de diensten van de VLM. De bevindingen van de VLM en het antwoord van de Leader-contactpersoon hadden dus eenzelfde inhoud. Dit werd meegedeeld aan de verzoeker samen met de vraag om personeelsleden van de VLM in de toekomst met meer respect te behandelen. Verzoeker heeft geen nieuw bericht bezorgd.

In een andere melding haalde verzoeker de gebrekkige opvolging en onderhoud aan van een opvangbekken gelegen binnen een ruilverkaveling. De verzoeker kreeg geen gehoor bij de gemeente die instaat voor het beheer van het wachtbekken. De melding van verzoeker werd daarom overgemaakt aan de secretaris van het ruilverkavelingscomité met de vraag om de gemeente te wijzen op de berichten van verzoeker en een antwoord te bezorgen. De VLM bracht de verzoeker hiervan op de hoogte en mocht geen nieuw bericht meer ontvangen.

Naast meldingen ontvangt de VLM ook informatievragen via haar klachtenmailadres. Een vraag om informatie kan erop wijzen dat er onvoldoende met de burger gecommuniceerd wordt binnen projecten. Informatievragen komen echter weinig voor op het klachtenmailadres van de VLM aangezien het mailadres info@vlm.be bestaat en omdat belanghebbenden vaak beschikken over de contactgegevens van de dossierbehandelaar binnen de VLM.

Een voorbeeld van een informatievraag die via het klachtenmailadres ontvangen werd ging over ruilverkavelingsverrichtingen. De belanghebbende vroeg of het mogelijk was om een private weg die niet opgenomen werd in een vroegere verkoopovereenkomst nu wel op te nemen in het overzicht van de eigendommen bij de ruilverkaveling. Aangezien het ruilverkavelingscomité hierover een beslissing dient te nemen werd het bericht doorgestuurd naar hun secretaris met de vraag om het bericht verder te behandelen en contact op te nemen met de belanghebbende.

Zo ontving de VLM ook, op verschillende momenten, de vraag van 2 verzoekers om een nieuw aangelegde veldweg te maaien. De VLM contacteerde de aannemer en deze maakte de veldweg vrij. Verzoekers bedankten voor de snelle afhandeling van hun vraag. Uit deze vragen blijkt dat de burger niet altijd de juiste communicatiekanalen gebruikt om zich tot de VLM te wenden. Zo begint het bericht van een van de verzoekers ook met 'dit is geen klacht, maar een vriendelijk verzoek'. Het mailadres info@vlm.be is meer geschikt voor het ontvangen en registreren van dergelijke vragen. Naar aanleiding van dit soort berichten zal in het volgende jaar nader bekeken worden of de informatie op de website van de VLM over haar communicatiekanalen voldoende duidelijk is voor de burger.

Daarnaast kreeg de VLM ook een melding in verband met stukken van een akker die via een beheerovereenkomst werden ingezaaid. Volgens verzoeker wandelden veel personen met hond of paard over de ingezaaide stukken, hetgeen verzoeker toch even wou melden aan de VLM. Deze melding werd binnen de VLM overgemaakt aan de bevoegde dienst met de vraag om de melding te onderzoeken en na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de ingezaaide stukken beter te beschermen. De bevoegde dienst nam rechtstreeks contact op met de verzoeker.

De VLM ontving ook een telefonische melding van een verzoeker die wateroverlast wenste aan te kaarten die men ervaarde door een wachtbekken. Na interne rondvraag blijkt dat de VLM geen projecten in het gebied had en het wachtbekken niet plaatste. De VLM heeft daarom de vraag van verzoeker overgemaakt aan de secretaris van de bevoegde Watering en het bekkensecretariaat van de Maas. Telefonisch heeft de VLM meegedeeld aan de verzoeker dat deze instanties op de hoogte werden gebracht van de overlast, maar dat de VLM zelf geen maatregelen kon nemen in het gebied. Verzoeker bedankte voor het antwoord en zou een telefoontje van de bevoegde instanties afwachten. Later kreeg de VLM bericht dat de VMM contact had opgenomen met de verzoeker. De melding werd dan ook afgesloten bij de VLM.

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. 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.

2.2.2 Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2024

In totaal werden in 2024 6 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Van de 6 klachten was 1 klacht onontvankelijk en 5 klachten ontvankelijk. Van de 5 ontvankelijk verklaarde klachten waren er 1 gegrond en 4 ongegrond.

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. Ook in 2022 en 2023 zette deze vermindering zich voort en werden er respectievelijk 7 en 11 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid.

Een eenduidige verklaring voor het dalende aantal klachten is er niet meteen. Verschillende elementen lijken hierbij een impact gehad te hebben.

Eén van die aspecten, die ongetwijfeld zijn impact heeft op het aantal geregistreerde klachten, heeft betrekking op het feit dat de VLM op verschillende manieren omgaat met de eventuele klachten en opmerkingen die er zijn rond haar werking en haar kerntaken.

De activiteiten van de VLM maken namelijk dat veel van de medewerkers van de VLM in rechtstreeks contact staan met de burger. Zo zijn bijvoorbeeld een aantal van onze medewerkers regelmatig op het terrein aanwezig, is de VLM vertegenwoordigd op landbouwbeurzen, organiseren we toelichtingen, gaan we regelmatig in overleg met de diverse stakeholders en middenveldorganisaties, Kortom, de VLM gaat op allerlei wijzen in dialoog met de betrokken burgers.

Deze permanente interactie met de betrokkenen maakt dat bezorgdheden, eventuele ongenoegens, ontevredenheid, die leven op het terrein, door de medewerkers snel en op een informele manier gedetecteerd kunnen worden.

Deze informelere manier van klachtenbehandeling komt in de rapportering naar de ombudsdienst minder naar voor, maar maakt wel een wezenlijk onderdeel uit van de werking en dienstverlening van de VLM.

Met een luisterend oor en extra duiding kunnen vaak al veel van de zorgen weggenomen worden. De signalen die onze medewerkers op het terrein doorkrijgen, kunnen ook leiden tot bijstellingen in onze werking of aanpassingen in het gevoerde beleid.

Zo wordt er bijvoorbeeld al gedurende verschillende jaren intensief gewerkt rond communicatie. In het verleden bleek nl. dat veel klachten hun oorsprong vonden in communicatie die gemist werd, die niet correct begrepen werd of waarop (te) laat gereageerd werd. Om dergelijke klachten te vermijden, zijn er verschillende aanpassingen gebeurd aan de wijze waarop door de Mestbank gecommuniceerd wordt. Zo bijvoorbeeld wordt de communicatie voorafgaand gescreend aan de "heerlijk helder" criteria. De heel technische en complexe aard van de materie maakt dat ook de te voeren communicatie vaak ingewikkeld is. Desondanks wordt er steeds getracht om zo helder en eenvoudig mogelijk te communiceren, zodat de boodschap voor eenieder verstaanbaar is. Sinds enkele jaren kan de landbouwer al de aan hem gerichte communicatie ook terugvinden in zijn

berichtenbox op het Mestbankloket. Als er een nieuw bericht op het loket geplaatst wordt, wordt de landbouwer hier ook met een mail op geattendeerd. Veel communicatie gebeurt ook in bulk en met een zekere regelmaat (veelal jaarlijks). Dit laat toe om de individuele en gerichte communicatie vergezeld te laten gaan van bijvoorbeeld een persbericht in de gespecialiseerde vakpers. Ook worden de vertegenwoordigers van het middenveld (o.a. de landbouwconsulenten) voorafgaand geïnformeerd, aangezien landbouwers voor hun administratieve verplichtingen vaak op hen een beroep doen.

Specifiek voor het afgelopen jaar kan de aandacht wel gevestigd worden op het gegeven dat de landbouwer wel degelijk zijn ongenoegen heeft laten blijken, maar dat dit ongenoegen gekanaliseerd werd via andere procedures of acties. In de eerste plaats gaat het dan over de protesten met betrekking tot het Stikstofdecreet en meer in het algemeen de boerenprotesten van begin 2024.

Zo werd voor wat betreft het Stikstofdecreet, veel ongenoegen gecapteerd via het openbaar onderzoek in 2023 met betrekking tot de PAS (Programmatistische Aanpak Stikstof). In 2024 werden hieromtrent ook een aantal webinars georganiseerd. Daarnaast was er ook een specifieke webpagina, beheerd door het Departement Omgeving, met onder meer een rubriek “vragen en antwoorden” en een apart mailadres (stikstof@vlaanderen.be).

Het is niet onlogisch te denken dat deze massale uiting van ongenoegen via deze specifieke procedure geleid heeft tot een verminderd aantal klachten, ook in 2024, via de klachtenprocedure.

Daarnaast werd 2024 ook gekenmerkt door verschillende boerenprotesten. In februari 2024 werd de Europese wijk in Brussel tijdelijk bezet door, naar schatting, 1000 tractoren. De onvrede onder de landbouwers had betrekking op onder meer de ingewikkelde regelgeving, vanuit Europese maar ook vanuit Belgische hoek. Dit ongenoegen werd niet zozeer geventileerd via de klachtenprocedure maar wel via meer andere kanalen, zoals straatprotesten en demonstraties. In reactie hierop werd door de beleidsmakers overleg gepleegd met vertegenwoordigers van de landbouworganisaties en werden in dat kader een aantal afspraken gemaakt. Dit heeft onder meer geleid tot de bijsturing van het Mestdecreet via het decreet van 29 maart 2024 tot wijziging van het Mestdecreet van 22 december 2006.

Tenslotte en niet onbelangrijk, kan ook verwezen worden naar de bezwaren die werden ingediend via de bezwaarprocedure in het kader van de annulering van de niet-ingevulde nutriëntenemissierechten (hierna: NER). Kort samengevat had deze maatregel tot gevolg dat de NER die niet gebruikt werden voor het houden van dieren (slapende NER), geannuleerd werden. Deze maatregel kaderde in het realiseren van de doelstellingen van de Nitraatrichtlijn en van het Stikstofdecreet en was controversieel binnen de landbouwsector. Het algemene ongenoegen dat bestond binnen de landbouwsector over deze maatregel werd gecapteerd door de bezwaarprocedure, waar er ongeveer 2000 bezwaren werden ontvangen. Binnen de klachtenprocedure werden hier geen klachten over ontvangen. Voortgaand op deze vaststelling kan dus niet gesteld worden dat het feit dat er geen klachten waren over de annulering van de slapende NER leidt tot de conclusie dat er hieromtrent geen ongenoegen bestond. Er bestond wel degelijk ongenoegen over deze maatregel, maar dit ongenoegen werd geuit via de bezwaarprocedure van de maatregel in kwestie.

Het is mogelijk dat eenzelfde redenering ook opgaat voor andere aspecten van de werking van de Mestbank of van het mestbeleid. In 2023 werd er bijvoorbeeld veel ongenoegen gecapteerd via het openbaar onderzoek met betrekking tot het Stikstofdecreet. Het is niet onlogisch te denken dat deze

massale uiting van ongenoegen via deze specifieke procedure geleid heeft tot een verminderd aantal klachten over het Mestdecreet, ook in 2024, via de klachtenprocedure.

Via het klachtenadres werden in 2024 6 klachten ontvangen en behandeld die betrekking hadden op de werking van de Mestbank of op het Mestbeleid. Van deze klachten werd er één klacht gegrond verklaard. De klacht betrof een situatie waarbij een administratieve fout in het kader van de mestverwerkingsplicht geleid had tot een hoge boete. In overleg met de betrokken administratie werd besloten dat, onder meer ook omwille van het feit dat er zich vanuit milieukundig oogpunt geen problemen stelden, de boete kwijtgescholden werd.

De overige klachten werden onontvankelijk of ongegrond beschouwd. Drie van deze klachten hadden betrekking op een boete wegens aangifteverzuim of wegens het laattijdig indienen van de aangifte. Deze boete bedraagt 250 euro, in recidive 500 euro. Kort samengevat hadden deze klachten onder meer betrekking op het gegeven dat de boete onevenredig hoog was voor een, volgens de verzoekers, administratieve fout. Al deze klachten werden ongegrond verklaard. Echter, naar aanleiding van de boerenprotesten werden er, in overleg met de landbouwsector, wijzigingen voorgesteld aan de betreffende mestregelgeving. Met deze wijzigingen werd ook een soort van waarschuwingssysteem geïntroduceerd. Voor het niet voldoen aan bepaalde administratieve verplichtingen werd er niet langer voorzien in een onmiddellijke boeteoplegging, maar wordt er, onder bepaalde voorwaarden, eerst een waarschuwing gegeven. In dit geval waren de drie klachten in kwestie een indicatie van het algemene ongenoegen binnen de landbouwsector over de hoogtes van de boetes betreffende bepaalde administratieve verplichtingen.

2.2.3 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2024

In totaal werden 9 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie waaronder de Grondenbank, de ruilverkaveling en natuurinrichting en 2 klachten in de categorie “Andere”. Van de 9 klachten werden 3 onontvankelijk bevonden (1 klacht met betrekking tot de Grondenbank en 2 klachten in de categorie “Andere”). Bij de 6 ontvankelijke klachten waren 3 klachten ongegrond (2 klachten met betrekking tot de Grondenbank en 1 klacht met betrekking tot de ruilverkaveling), 1 klacht was gegrond (met betrekking tot de categorie Grondenbank) en 2 klachten waren deels gegrond (1 klacht met betrekking tot de categorie natuurinrichting en 1 klacht met betrekking tot de categorie ruilverkaveling).

Binnen de categorie **ruilverkaveling** werden 2 ontvankelijke klachten geregistreerd waarvan 1 klacht deels gegrond was en de behandeling van 1 klacht werd voorlopig ongegrond verklaard.

Bij de deels gegronde klacht liet een verzoeker aan de VLM weten dat er wateroverlast ontstond kort na de aanleg van een fiets- en wandelverbinding tussen het centrum van een gemeente en een park. Het water van hoger gelegen gronden zocht een weg over het pad waardoor dit glad werd bij vriesweer en zorgde voor de groei van bruine glibberige algen. Dit maakte het pad onveilig voor gebruikers. Doordat het fietspad werd aangelegd binnen een ruilverkaveling werd het bericht van verzoeker doorgestuurd naar het betrokken ruilverkavelingscomité. In samenspraak met de gemeente werd beslist om de verbinding te reinigen en de nodige maatregelen te nemen om het water te laten afvloeien. De verzoeker werd op de hoogte gebracht van deze bemiddeling en werd voor verder contact doorverwezen naar de gemeente als uitvoerder van de werken.

Een tweede klacht binnen de categorie ruilverkaveling, mocht de VLM ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Verzoekers waren het niet eens met de voorgestelde toedeling van de eigendommen binnen de ruilverkaveling en met de manier waarop dit aan hen gecommuniceerd werd. De Vlaamse ombudsman vroeg daarom verhaal bij de VLM over de feiten alsook over de fase van de ruilverkaveling. Op het moment van de klacht bevond de ruilverkaveling zich in de fase van bezwaarbehandeling in verband met de toedeling. Verzoekers hadden ook een bezwaar ingediend met hierin dezelfde ontevredenheden als deze in het bericht aan de Vlaamse ombudsman. Hierdoor werd beslist om de procedure van bezwaarbehandeling niet te doorkruisen met deze van de klachtenbehandeling, en de klachtenbehandeling dus op te schorten totdat verzoeker de behandeling van zijn bezwaar mocht ontvangen. Verzoeker werd aangeraden om rechtstreeks contact op te nemen met de leden van het ruilverkavelingscomité om zijn situatie te bespreken. Omdat verzoeker aanhaalde niet tevreden te zijn met de manier waarop door de projectleider gecommuniceerd werd, werd ook de mogelijkheid meegegeven om met andere leden van het ruilverkavelingscomité of medewerkers van de VLM in gesprek te gaan. Voorlopig werd de klachtenbehandeling niet verdergezet.

Met betrekking tot de categorie **grondzaken** werden 4 klachten geregistreerd waarvan 1 klacht onontvankelijk en 3 klachten ontvankelijk zijn. Van de ontvankelijke klachten was 1 klacht gegrond en 2 klachten ongegrond.

Een klacht diende onontvankelijk verklaard te worden wegens onbevoegdheid van de VLM. Verzoekster deelde mee aan de VLM dat er verschillende wegenwerken gelijktijdig werden uitgevoerd rond haar bedrijf. Door de verschillende omleidingen hierbij werd haar bedrijf ingesloten door files en was het bijna onbereikbaar. Na intern onderzoek blijkt dat één van de opgesomde werken inderdaad uitgevoerd werd door de VLM, maar dat de VLM niet verantwoordelijk was voor de verkeerssituatie die hierdoor ontstond. De VLM heeft daarom de klacht van verzoekster overgemaakt aan de gemeente en de stad waar de werken plaatsvonden aangezien zij elk voor hun grondgebied verantwoordelijk waren voor de omleiding en de nodige signalisatievergunningen verleend hebben voor de werken. Daarnaast werd het bericht van verzoekster ook overgemaakt aan het Agentschap Wegen en Verkeer als wegbeheerder van de betrokken weg. De stad liet weten deze klacht verder op te nemen. Later werd de VLM nog op de hoogte gebracht dat verzoekster de door de stad genomen acties onvoldoende vond. De stad antwoordde de situatie nog verder te bekijken met de bevoegde afdeling. De VLM werd niet betrokken bij verder mailverkeer hierover.

De gegronde klacht betrof een dossier waarbij een kapitaalschadecompensatie werd aangevraagd. Verzoeker is ontevreden omdat er niet tijdig een beslissing werd genomen over het dossier en omdat de verzoeker, na meermaals de VLM gecontacteerd te hebben, onvoldoende informatie kreeg over de stand van zaken over het dossier. De klacht is gegrond om de volgende redenen:

- De VLM heeft de procedure voor het volledig verklaren van de aanvraag niet correct toegepast.
- De VLM heeft niet tijdig een ontwerpbeslissing genomen over de kapitaalschadecompensatie. Er is geen ontwerpbeslissing genomen binnen de

voorgeschreven termijn.

- De VLM heeft niet correct gecommuniceerd met de verzoeker.

De betrokken dienst van de VLM erkende het probleem en excuseerde zich voor de wijze waarop de aanvraag werd behandeld. Doordat de betrokken dienst onderbemand was ten gevolge van langdurige afwezigheden door ziekte en door het vertrek van enkele medewerkers, werd het dossier niet correct afgehandeld. Maar zelfs in dergelijke omstandigheden dient de VLM alles in het werk te stellen om zich aan de vastgestelde termijnen te houden. Aan de betrokken dienst werd gevraagd om de nodige maatregelen te nemen zodat deze aanvraagdossiers tijdig worden behandeld. Het dossier van verzoeker werd ondertussen behandeld en de beslissing over de aanvraag werd bezorgd aan verzoeker. Een ongegronde klacht betrof de vraag van verzoeker om de aankoop van een landbouwgrond door de Grondenbank stop te zetten. Dit omdat het bod van de Grondenbank volgens verzoeker meer bedroeg dan de plaatselijke grondprijzen. Vanuit de VLM werd meegedeeld dat zij haar onderhandelingen niet kon stopzetten omdat er nog andere geïnteresseerde kandidaat-kopers waren. De VLM deed beroep op de Vlaamse Belastingdienst voor een onafhankelijke schatting van de grondprijs. De grond zal ingezet worden als ruilgrond en in landbouwgebruik blijven. Verzoeker heeft geen nieuwe reactie bezorgd.

De tweede ongegronde klacht werd door de verzoeker rechtstreeks bezorgd aan de Vlaamse minister van Omgeving en Landbouw en de Vlaamse ombudsman. De verzoeker was het niet eens met de werkwijze die een medewerker van de VLM had gehanteerd door rechtstreeks contact op te nemen met de pachter van de gronden en niet rechtstreeks met hem als de betrokken makelaar. Verzoeker stelde zich vragen over het gebruik van persoonsgegevens door de VLM via databases, onder andere de raadpleging van de database van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij.

Aangezien de klacht betrekking had op de werking van de VLM heeft het kabinet deze voor verdere behandeling overgemaakt aan de VLM. Overeenkomstig de omzendbrief VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling, behandelen de kabinetten enkel klachten die betrekking hebben op hun eigen werking en maken zij andere klachten over aan de bevoegde overheidsinstantie. Na het uitsturen van de ontvangstmelding door de VLM liet verzoeker zijn twijfel uitschijnen over de onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling van zijn verzoek aangezien de VLM volgens hem zowel partij als rechter was in deze. Hierop werd aan verzoeker alvast toegelicht dat overheidsinstanties, waaronder de VLM, overeenkomstig o.a. artikel II.81 en II.86 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 dienen te voorzien in een neutrale en onafhankelijke klachtenvoorziening in eerste lijn. Indien verzoeker niet akkoord zou zijn met het antwoord dat men na onderzoek ontvangt, dan kan verzoeker zich ook nog tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden in tweede lijn.

Na intern onderzoek van de klacht bleek dat de bevoegde medewerker binnen de VLM de advertentie op een openbare vastgoedwebsite had opgemerkt waarbij gronden werden aangeboden door de verzoeker als makelaar. De VLM was geïnteresseerd in slechts een deel van de gronden en vond de vermelding in verband met het einde van de pacht in de omschrijving van de advertentie onduidelijk. Het leek dan ook opportuun om contact op te

nemen met de pachter om hierover meer informatie in te winnen. Verzoeker haalde aan dat de VLM hiervoor onterecht toegang heeft verkregen tot de persoonsgegevens die zij via verschillende databases kan raadplegen. Op basis van de kaart die in de advertentie gebruikt werd, was het echter mogelijk om het adres van het landbouwbedrijf van de pachter te achterhalen alsook zijn naam en telefoonnummer. Deze gegevens waren openbaar beschikbaar via Geopunt in combinatie met een eenvoudige zoekopdracht in Google. Toen de VLM contact opnam met de pachter bleek dat deze nog niet in kennis was gesteld van de advertentie waarin zijn landbouwbedrijf en de omliggende gronden te koop aangeboden werden. Omdat de advertentie reeds openbaar op een vastgoedwebsite werd gepubliceerd ging de medewerker van de VLM ervan uit dat alle betrokken partijen hiervan op de hoogte waren. Het is gebruikelijk dat de medewerkers van de VLM binnen hun wettelijke taak in het kader van de grondverwerving alle nodige informatie inwinnen bij de betrokken partijen alvorens interesse te tonen in de aangeboden gronden. De medewerker van de VLM is hier naar oordeel van de VLM de bevoegdheden niet te buiten gegaan.

Naast het gebruik van de persoonsgegevens van de pachter in het specifieke dossier, stelde verzoeker zich ook vragen bij het algemeen gebruik door medewerkers van de VLM van persoonsgegevens die ze verkrijgen via verschillende databases, waaronder deze van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij en hoe dit zich verhoudt tot de GDPR-wetgeving. De GDPR-Verordening bepaalt dat de instantie over een rechtsgrond dient te beschikken voor de verwerking van persoonsgegevens. Voor de VLM ligt deze rechtsgrond onder andere in het decreet van 16 juni 2006 betreffende het oprichten van de Vlaamse Grondenbank en houdende wijziging van diverse bepalingen. Daar wordt bepaald dat de Vlaamse Grondenbank persoonsgegevens mag gebruiken binnen haar wettelijke taken van 'prospectie van de markt van onroerende goederen' en 'het voeren van de onderhandelingen'. Daarnaast voorziet ook het decreet van 22 december 2006 houdende inrichting van een gemeenschappelijke identificatie van landbouwers, exploitaties en landbouwgrond in het kader van het meststoffenbeleid en van het landbouwbeleid, in een rechtsgrond voor de VLM voor de verwerking van persoonsgegevens van landbouwers in samenwerking met het Agentschap Landbouw en Zeevisserij. Om dit verder uit te werken werd een machtiging verleend door de Vlaamse Toezichtscommissie en sloten beiden instanties een protocol af om zo de uitwisseling van deze persoonsgegevens te regelen. Daarnaast heeft de VLM deze afspraken in verband met de elektronische mededeling van persoonsgegevens verder uitgewerkt in een interne afsprakennota zodat duidelijk is welke afdeling binnen haar werking, voor welke doeleinden, toegang kan nemen tot deze persoonsgegevens. De betrokken medewerkers van de VLM kunnen bijgevolg gebruik maken van de beschikbare databases om de persoonsgegevens van o.a. een pachter te raadplegen binnen de aan hen toegekende wettelijke taken. Voor de voorliggende klacht was de informatie, zoals hoger vermeld, publiek beschikbaar waardoor de database van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij niet werd geraadpleegd. De klacht van verzoeker werd dan ook als ongegrond beschouwd. Verzoeker reageerde hierop door de klachtenbehandelaar van partijdigheid te beschuldigen. Naast persoonlijke verwijten bevat de reactie geen inhoudelijke tegenargumenten waardoor vanuit de VLM de reactie niet verder behandeld werd.

Binnen de categorie **natuurinrichting** werd 1 ontvankelijke en deels gegronde klacht

geregistreerd.

Deze klacht ging over de onderbreking van een lokale GR-verbinding door werken uitgevoerd door de VLM ter hoogte van een gemeente. Verzoeker haalde aan dat voor fietsers een omleiding werd voorzien, maar niet voor wandelaars. Na onderzoek antwoordde de VLM aan verzoeker dat er geen andere omleiding voorzien kon worden voor wandelaars, hierdoor moesten wandelaars gebruik maken van de fietsomleiding. Het bericht van verzoeker werd eerst als een melding beschouwd, maar in zijn vervolgbericht ging verzoeker verder in op een aantal andere elementen. Hierdoor werd diens vervolgbericht als een klacht behandeld. Zo bezorgde verzoeker een voorstel van een wandelomleiding die volgens hem wel mogelijk was, was verzoeker van mening dat er duidelijk diende aangegeven te worden ter plaatse dat wandelaars de fietsomleiding dienden te volgen, dienden de werken in de toekomst beter en voldoende lang op voorhand bij de buurtbewoners gecommuniceerd te worden en kon het niet dat de VLM en Natuurpunt een 100-tal bomen kapt in het gebied zonder de buurtbewoners in te lichten. Na intern onderzoek liet de VLM aan verzoeker weten dat de voorgestelde wandelomleiding geen alternatief was doordat deze deels het militair domein doorkruiste en hierdoor niet toegankelijk was. De VLM had via het stadsmagazine, een persbericht op verschillende nieuwssites en een infobord ter plaatse de nodige inspanningen geleverd om de buurtbewoners op de hoogte te brengen van de werken. Wat betreft de kap van de bomen hadden zowel het projectuitvoeringsplan, het natuurbeheerplan als de omgevingsvergunningsaanvraag een openbaar onderzoek doorlopen. De VLM oordeelde dat zij hierdoor voldoende aan haar informatieplichten had voldaan. Verzoeker haalde wel terecht aan dat er bordjes geplaatst konden worden die duidelijk maakten dat wandelaars ook de fietsomleiding dienden te volgen. Deze bordjes werden ondertussen voorzien alsook werden de werken gemeld aan het GR-secretariaat zodat zij hierover verder kunnen communiceren.

In verband met deze werken werd nog een andere klacht ingediend bij de politie. Deze klacht is via de politie en de media tot bij de VLM gekomen en niet via een rechtstreekse klacht bij de VLM. In het kader van een natuurinrichtingsproject dienden, ter bescherming van een eeuwenoud veenpakket, verschillende werken uitgevoerd te worden waaronder het dempen van enkele oude vijvers. Begin september stelde de VLM een firma aan om de vijvers leeg te vissen en sleuven aan te leggen tussen de vijvers en de beek in het gebied. Wanneer de dempingswerken in oktober aanvingen merkte een buurtbewoner op dat er nog vissen in de vijver zaten, waarop deze de politie contacteerde die de werken liet stilleggen en de VLM hierover contacteerde. De VLM heeft naar aanleiding van deze klacht bij de politie een tweede leegvissing van de vijver georganiseerd waarbij een groep kleinere vissen werd gevonden die zich waarschijnlijk door de eerste leegvissing zich hadden verplaatst naar het oud takkenhout en het slib. De VLM dankte de buurtbewoner en de politie voor het snelle handelen waardoor zij de gepaste maatregelen kon nemen om te verhelpen aan de situatie.

Naast de gebruikelijke categorieën mocht de VLM ook 2 klachten ontvangen in de categorie **“Andere”** in verband met verzekeringen die beide onontvankelijk verklaard zijn wegens onbevoegdheid van de VLM.

Zo contacteerde de verzekeraar van een motorrijder de VLM in verband met een ongeval dat

had plaatsgevonden omwille van een lokaal nat wegdek dat waarschijnlijk veroorzaakt werd door een verstopte drainagebuis. De verzekeraar van de gemeente had de verzekeraar van de motorrijder verder doorverwezen naar de VLM, maar na verder onderzoek binnen de VLM kon er geen aanknopingspunt gevonden worden met één van de lopende projecten. De VLM is of was geen eigenaar van de betrokken percelen en heeft geen werken in het gebied uitgevoerd in de periode dat het ongeval plaatsvond. De verzekeraar werd hiervan in kennis gesteld.

In een tweede geval contacteerde een verzekeraar de VLM voor schade aan een woning ten gevolge van een elektrische overspanning die veroorzaakt werd door het gebruik van zware machines om het water in de beek naast de woning te laten circuleren. Ook hier bleek na interne rondvraag dat er geen projecten van de VLM werden uitgevoerd in de omgeving van het schadegeval, alsook bevatten de bijlagen een verwijzing naar de Vlaamse Milieumaatschappij als beheerder van de betrokken beek. Nadat dit gemeld werd aan de verzekeraar mocht de VLM geen nieuw bericht meer ontvangen.

2.2.4 Klachtenbeeld Platteland 2024

In totaal werden 5 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op de categorie **beheerovereenkomsten** (3) en de categorie **Leader** (2). De vijf klachten werden ontvankelijk bevonden. Hiervan werd 1 klacht gegrond bevonden, 2 klachten deels gegrond en 2 klachten ongegrond.

Met betrekking tot de categorie beheerovereenkomsten werden 3 klachten geregistreerd die ontvankelijk waren en waarvan 1 klacht gegrond was en 2 klachten ongegrond.

De gegronde klacht in verband met de categorie **beheerovereenkomsten** ging over de ontevredenheid van verzoekster met de manier waarop haar dossier werd behandeld door een medewerker van de VLM. Verzoekster wenste een beheerovereenkomst af te sluiten. Tijdens de voorbereidende gesprekken in 2023 werd uitgegaan van de situatie dat het betrokken perceel de vereiste status zou verkrijgen in 2024 waardoor de beheerovereenkomst in 2024 kon voorbereid worden. Later deelde de medewerker mee dat pas in 2025 de nodige voorbereidingen getroffen konden worden. Dit gaf verzoekster het gevoel dat ze een jaar van de beheerovereenkomst verloor door een nalatigheid van de betrokken medewerker. Verzoekster uitte haar ontevredenheid in een bericht via het infomailadres van de VLM waarna het werd overgemaakt aan de klachtenbehandelaars.

Na onderzoek bleek het hier te gaan om een combinatie van miscommunicatie en een gebrek aan informatie. Uit verder onderzoek van de VLM-medewerker bij de bevoegde instanties bleek dat het perceel pas in 2025 de nodige status zou verkrijgen en niet reeds in 2024. Dit betekende dat alle afspraken die gemaakt werden met verzoekster met een jaar zouden opschuiven. Verzoekster werd ingelicht over de verschuiving van de afspraken, maar niet over de reden hiervoor, hetgeen begrijpelijk als onterecht aanvoelde. Nadat verzoekster op de hoogte werd gebracht van de reden dat de beheerovereenkomst pas in 2025 zou afgesloten worden, bedankte verzoekster de VLM voor het antwoord en zou ze de afspraken in 2025 afwachten.

Een ongegronde klacht in verband met beheerovereenkomsten is een jaarlijks terugkerende klacht. Verzoekers wonen achter een perceel waarop een beheerovereenkomst werd afgesloten tussen de betrokken landbouwer en de VLM. Tijdens de zomermaanden maakten verzoekers zich zorgen over het mogelijke brandgevaar van het perceel en de overlast die zij ervaren door het onkruid en ongedierte afkomstig van dit perceel. Net zoals voorgaande jaren heeft de VLM aangegeven dat zij geen handelingen kan stellen op de eigendom van de landbouwer. Wat zij wel kan is de landbouwer contacteren met de vraag om vanaf de wettelijk toegestane datum van 15 augustus het perceel te maaien. De landbouwer gaf aan ook dit jaar zo snel als toegelaten het perceel te maaien. De VLM deelde dit mee aan verzoekers en ontving geen tegenbericht.

In een tweede ongegronde klacht gaf verzoeker aan een beheerovereenkomst te willen sluiten voor een stuk landbouwgrond van zijn bedrijf. Verzoeker was niet akkoord met het feit dat zijn eerder verzoek om een bedrijfsplanner of ecooloog te sturen om het terrein te onderzoeken werd afgewezen door de VLM. Verzoeker verwees o.a. naar “regulitis en bureaucratische absurditeit”.

Uit het onderzoek van de klacht kon geconcludeerd worden dat het antwoord van de bevoegde dienst correct was. De aanvrager van een beheerovereenkomst dient geregistreerd te zijn bij het Agentschap voor Landbouw en Zeevisserij en hoort jaarlijks een verzamelaanvraag in te dienen. Dit wordt bepaald vanuit de Verordening 2021/2116. Deze voorwaarden hebben als doel om de correcte aanwending van Europese middelen te kunnen controleren. Zonder deze voorwaarden kan men geen subsidies voor een beheerovereenkomst ontvangen. Aangezien het bedrijf van verzoeker sinds 2020 vrijgesteld is van het indienen van een verzamelaanvraag met betrekking tot de aangeboden grond is het dus niet mogelijk om hiervoor een beheerovereenkomst af te sluiten. Indien verzoeker geen gebruik maakt van deze vrijstelling en een verzamelaanvraag indient is het wel mogelijk om een beheerovereenkomst te laten afsluiten. Een bezoek van een bedrijfsplanner of ecooloog heeft enkel tot doel om de graslandfase van een perceel te bepalen terwijl voor het betrokken perceel al bepaald werd welk pakket ontwikkeld kan worden binnen een beheerovereenkomst. Bovenstaande bevindingen werden meegedeeld aan de verzoeker. De VLM mocht geen verder bericht ontvangen.

Met betrekking tot de categorie Leader werden 2 klachten geregistreerd over het indienen van projecten die beiden ontvankelijk en deels gegrond werden bevonden.

Het gaat om twee klachten van eenzelfde verzoeker met eenzelfde inhoud en met betrekking tot eenzelfde softwaresysteem, maar voor verschillende projecten. Hierdoor werd beslist om beide klachten samen te behandelen. Verzoeker probeerde voor de deadline van 1 oktober 12 uur enkele projecten in te dienen in het Plattelandsloket in het kader van een Leader-oproep. Twee projecten konden niet tijdig ingediend worden, hetgeen volgens verzoeker te wijten was aan softwareproblemen in het Plattelandsloket. Verzoeker bezorgde zijn klachten enkele dagen na de indieningsdeadline van 1 oktober en vermeldde hierbij dat men op 30 september en 1 oktober ook een bericht verstuurd had naar het klachtenmailadres van de

VLM, maar hier nog geen antwoord op mocht ontvangen. De berichten van 30 september en 1 oktober werden als een melding behandeld, maar doordat verzoeker in zijn latere berichten wijst op het stilzwijgen van de VLM werden deze verder als klacht behandeld. Daarnaast haalde verzoeker aan dat men geregeld een foutmelding mocht ontvangen bij het versturen van berichten naar het klachtenmailadres van de VLM.

Een eerste element dat onderzocht werd door de klachtenbehandelaar is het uitblijven van een antwoord van de VLM op de berichten van verzoeker van 30 september en 1 oktober. Na interne rondvraag bleek dat de twee berichten ontvangen en behandeld werden door de bevoegde collega's. In deze berichten wees verzoeker op mogelijke softwareproblemen in het Plattelandsloket. Intern nam de bevoegde dienst contact op met de Leader-coördinator binnen de betrokken provincie. De Leader-coördinator is de contactpersoon voor projectindieners in verband met vragen over het indienen van hun projecten in het loket. De Leader-coördinator liet aan de VLM weten dat er op 30 september en 1 oktober rechtstreeks contact is geweest met de verzoeker. De inhoud van de berichten die de verzoeker aan de VLM bezorgde, werd behandeld door de Leader-coördinator op deze dagen. Hierop oordeelde de VLM dat de melding van verzoeker voldoende behandeld werd door de Leader-coördinator als meest bevoegde persoon. Verzoeker haalde terecht aan dat hij niet op de hoogte werd gebracht van dit interne onderzoek van de VLM. De VLM bood haar excuses aan voor het onbeantwoord laten van deze berichten langs haar kant. Ondanks dat de melding van verzoeker behandeld werd door de juiste persoon, was het voor verzoeker niet duidelijk welk onderzoek de VLM naar aanleiding van zijn meldingen had gevoerd.

De softwareproblemen die de verzoeker aanhaalde werden verder onderzocht vanuit de VLM samen met de contactpersoon binnen het Leader-gebied. De verzoeker haalde een drietal problemen aan alsook enkele algemene opmerkingen die te maken hadden met de software van het Plattelandsloket. Vanuit de VLM konden geen fouten gevonden worden in het loket. De softwarefouten die verzoeker aanhaalde waren te wijten aan het fout invullen van de gegevens in het loket en niet aan de software. Van andere projectindieners werden geen soortgelijke meldingen ontvangen, alsook kon verzoeker twee andere projecten wel correct indienen in het loket. Zonder concreet bewijs van de melding kon de VLM geen softwareprobleem opsporen.

Als derde element ontving verzoeker regelmatig een foutmelding bij het versturen van zijn berichten naar het klachtenadres van de VLM of naar een individuele medewerker van de VLM. Deze foutmeldingen werden onderzocht door de ICT-dienst, maar deze kon enkel vaststellen dat deze berichten van verzoeker nooit de externe server van de VLM bereikten. De foutmelding kwam dus door een externe oorzaak waar de ICT-dienst geen zicht op heeft. Verzoeker stuurde zijn berichten vanuit verschillende mailadressen. Er werd met verzoeker afgesproken dat alle communicatie van en naar de VLM in verband met de klachten via een welbepaald mailadres van verzoeker zou gebeuren. Via dit mailadres werden geen foutmeldingen meer vastgesteld.

Wat betreft de softwareproblemen bezorgde verzoeker nog enkele opmerkingen na het antwoord van de VLM, maar geen nieuwe informatie of bewijsstukken. De bevoegde dienst

en de Leader-coördinator kwamen hierdoor niet tot andere bevindingen. Aan de verzoeker werd gevraagd om specifieke gegevens of printscreens aan te leveren indien hij verder onderzoek wou. Verzoeker bezorgde ook de uitkomst van een test die hij op de software van de VLM had laten lopen. De resultaten van deze test werden opgevraagd en bezorgd aan de ICT-dienst van de VLM. Verzoeker bezorgde naast de resultaten van de test, geen andere gegevens.

2.2.5 Klachtenbeeld Stafdiensten 2024

Voor de Stafdiensten werden 4 klachten ontvangen waarvan 1 klacht onontvankelijk was en de anderen ontvankelijk en gegrond.

Eén ontvankelijke en gegronde klacht had betrekking op het gebruik van afkortingen op de website van de VLM en meer bepaald ergerde verzoeker zich aan het feit dat afkortingen werden gebruikt met betrekking tot het Mestdecreet zonder dat éénmaal de naam of het begrip voluit werd geschreven alvorens de afkorting te gebruiken.

De bevoegde dienst bedankte de verzoeker voor zijn opmerkzaamheid en constructieve opmerking. Afkortingen hebben het voordeel dat ze kernachtig zijn. Ze kunnen kort en precies verwijzen naar een bepaald woord, een bepaalde naam of term. De Mestbank gebruikt diverse afkortingen om naar onderdelen van het Mestbankloket te verwijzen, bijvoorbeeld Staalname-applicatie (SNapp) en het Mest Transport Internet Loket (MTIL). Het zou kunnen dat het hier en daar is fout gelopen en niet alle afkortingen voldoende geduid werden.

In de communicatie streeft de VLM ernaar om zo weinig mogelijk afkortingen te gebruiken die niet voor iedereen duidelijk zijn. Bij het schrijven van de teksten voor de website wordt de regel gehanteerd om het woord eerst voluit te schrijven, met de afkorting tussen haakjes en daarna pas de afkorting zonder meer. Blijkbaar is dit hier en daar aan de aandacht ontsnapt. In 2024 bestond reeds het voornemen om de website te controleren op dode linken. Die gelegenheid zou nu ook aangegrepen worden om bepaalde afkortingen bijkomend te duiden of te verwijderen door de begrippen voluit te schrijven. Tijdens de vakantieperiode heeft een jobstudent de meeste pagina's op de website hierop gescreeend. Op basis van zijn verslag werden de webpagina's aangepast door de communicatieverantwoordelijken.

De VLM ontving dit jaar ook 2 klachten die betrekking hadden op het gedrag van medewerkers van de VLM ten aanzien van een derde in een werkgerelateerde situatie. Telkens werd door de leidinggevenden het gesprek aangegaan met de betrokken medewerker om deze te horen en duidelijk te maken dat dergelijk gedrag niet aanvaardbaar is.

Eén onontvankelijke klacht had betrekking op een gemeenschappelijke muur tussen 2 gebouwen. De verzoeker werd doorverwezen naar de bevoegde stadsdienst.

3 KLACHTENMANAGEMENT

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

Daarnaast kunnen de klachtenbehandelaars 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 jaarverslag 2024 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.

3.1 KNELPUNTEN

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.2 REALISATIES

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.

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 klachtensysteem voor het registreren van klachten.

3.2.1 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.

De mogelijkheid bestaat om de klachtenbehandeling binnen de VLM op de agenda te plaatsen van 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 regionale 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 verzoeker verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan.

3.3 AANBEVELINGEN EN VERBETERACTIES

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 het beleid en 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 verzoeker wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.