

KLACHTENRAPPORT

WERKJAAR 2025

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

1 CIJFERGEGEVENS

Totaal aantal klachten: 17

Aantal ontvankelijke klachten: 15

Aantal gegronde/deels gegronde klachten:

- Gegronde klachten: 5
- Deels gegronde klachten: 6

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman¹:

Niet-correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening:	
Andere: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Efficiënte coördinatie Gelijkheid & onpartijdigheid Overeenstemming met het recht Deugdelijke correspondentie	9

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:

- Opgeloste klachten: 8
- Deels opgeloste klachten: 2

¹ Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden aangeduid.

2 TOELICHTING

2.1 INLEIDING

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 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.

2.2 ALGEMEEN KLACHTENBEELD 2025

Er werden 17 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2025 tot 31 december 2025.

Van de 17 klachten zijn 15 klachten ontvankelijk en 2 klachten onontvankelijk. Bij de onontvankelijke klachten is de reden: "VLM onbevoegd" en "Anoniem".

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde dan ongegronde klachten: 11 (deels) gegronde en 4 ongegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: de 11 (deels) gegronde klachten werden deels opgelost (2) en volledig opgelost (8). 1 klacht bleef onopgelost.

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 het Mestbeleid, Platteland, Afdeling Landinrichting en Grondenbank (Landinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank) en de afdeling FI-T.² De klachten in verband met de categorie Platteland hadden betrekking op de categorieën Beheerovereenkomsten, de werking van het Plattelandsloket en de WORG.³ De klacht over de werking van het Plattelandsloket had ook deels betrekking op de afdeling FI-T (telefonische bereikbaarheid van de diensten) en wordt verder besproken onder het klachtenbeeld van de inhoudelijke categorie Platteland.

De ontvankelijke klachten (totaal 15⁴) handelden voornamelijk over de Mestbank en het Mestbeleid (7) gevolgd door de klachten over Projectrealisatie (5), daarna de klachten over Platteland (3) (met 1 klacht die deels ook betrekking had op de afdeling FI-T).

Overeenkomstig 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 decreetgever heeft de behandeling van meldingen niet vastgeklikt aan de klachtenbehandeling in het Bestuursdecreet. De uitgebreide procedurele waarborgen van de klachtenprocedure zouden immers

² Afdeling Facility, Informatiemanagement en –Technologie

³ WORG : Watergevoelige Openruimtegebieden.

⁴ Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld.

overbodig zijn aangezien een melding niet noodzakelijk een conflictsituatie impliceert waarin de burger beschermd dient te worden tegen de (volgens de burger) tekortschietende overheid.⁵

Het klachtenmailadres is één 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.

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat eraan gegeven werd door de bevoegde diensten. Er worden 3 meldingen besproken over de algemene werking van de VLM (1) en over de afdeling Landinrichting en Grondenbank (2). Daarnaast worden er 3 meldingen besproken waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn (3).

Een melding, ontvangen via het klachtenmailadres, ging over de onkruidoverlast die verzoekers ervaren 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 nadat ze dit in 2023 en 2024 ook gemeld hadden met positief gevolg. De VLM nam contact op met de landbouwer die het perceel in gebruik heeft en vroeg waarom het maaien niet structureel gebeurde. De landbouwer gaf aan op de hoogte te zijn van de problematiek en dat het nog steeds zijn intentie is om structureel te maaien, maar dat dit omwille van de drukte niet gelukt was in het begin van 2025. De landbouwer zou er binnen de week voor zorgen. Het bovenstaande werd meegedeeld aan de verzoekers. De VLM mocht geen verder bericht ontvangen over deze melding.

Een andere melding werd ontvangen nadat in opdracht van de VLM werken uitgevoerd werden aan een fiets- en wandelpad. De verzoeker had twee opmerkingen. Ten eerste bleef er bij regenweer water op de nieuwe bruggen en de weg staan en ten tweede bevatten de borden die geplaatst werden geen informatie over de bomenskap. Na rondvraag bij de bevoegde dienst werd aan verzoeker geantwoord dat wat de eerste opmerking betrof er inderdaad plassen konden ontstaan bij hevige regenval, maar dat tot eind 2025 afgewacht werd om na te gaan hoe de waterhuishouding zich in de zone zou zetten. Aanpassingswerken waren nog mogelijk in een volgende werffase. Wat de tweede opmerking betrof, de bomenskap verderop in het gebied had betrekking op een apart uitvoeringdossier bij een andere aannemer en had dus niets te maken met de werken aan het fiets- en wandelpad. Het antwoord werd aan de verzoeker bezorgd; de VLM ontving geen reactie meer.

Zoals de vorige melding ontving de VLM ook enkele opmerkingen na de aanplant van een fruitboomgaard. Volgens verzoeker werd één van de fruitbomen dood geplant, bevatte de deels nieuw aangelegde kasseiweg te weinig aanvulzand waardoor de kasseien geregeld loskwamen, lagen in de fruitboomgaard verschillende bakstenen in de grond en werden de poorten niet gemonteerd. Deze melding werd behandeld door de bevoegde dienst zelf die het best geplaatst was om de opmerkingen te onderzoeken. Zo bleek dat een deel van de opmerkingen al aangepakt werd op datum van ontvangst van de melding en dat de andere werken al gepland stonden. Dit werd meegedeeld aan verzoeker. Verzoeker nam na het antwoord geen contact meer op met de bevoegde dienst of de klachtendienst van de VLM.

Daarnaast werden drie meldingen ontvangen waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn.

⁵ Memorie van Toelichting bij het Bestuursdecreet p. 103-104.

Een melding had betrekking op vier omgevallen bomen. Verzoeker vroeg om de bomen te laten verwijderen omdat deze over de beek en in de (maai)weide lagen. Na onderzoek binnen de bevoegde dienst bleek dat noch de VLM, noch een andere instantie van de Vlaamse overheid eigenaar is van het betrokken perceel. De vraag werd dan ook overgemaakt aan de betrokken gemeente, hetgeen meegedeeld werd aan de verzoeker. De VLM mocht niets meer vernemen over deze melding.

Een tweede melding waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn ging over de vraag tot verwijdering van distels op een perceel gelegen langs het tuinperceel van verzoeker. Na een telefoongesprek met de verzoeker alsook na verdere opzoeken door de bevoegde dienst van de VLM bleek dat het Agentschap Natuur en Bos recent eigenaar was geworden. Verzoeker werd daarom doorverwezen naar het Agentschap.

De laatste melding waarvoor de VLM de verzoeker diende door te verwijzen naar een andere instantie betrof de opmerking dat het bosplantsoen binnen een gemeente niet groeide en vervangen zou moeten worden. Aangezien de VLM niet betrokken was bij de aanplant van dit bosplantsoen heeft zij voor deze melding contact opgenomen met het Agentschap voor Natuur en Bos en de betrokken gemeente. Het Agentschap voor Natuur en Bos heeft de boswachter van het gebied op de hoogte gebracht van de melding. De verzoeker kon voor verdere vragen bij het Agentschap en de boswachter terecht.

Op het klachtenadres worden regelmatig 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. Ook 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.

2.3 KLACHTENBEELD MESTBANK & MESTBELEID 2025

In totaal werden 7 klachten ingediend over de Mestbank en het Mestbeleid, waarbij alle klachten ontvankelijk werden verklaard. Van deze 7 klachten bleken er 4 ongegrond, 2 gedeeltelijk gegrond en 1 gegrond.

2 klachten hadden betrekking op de nitraatresiducampagne van 2025. In beide gevallen waren de indieners ontevreden over het feit dat hun landbouwbedrijf geselecteerd was voor de bedrijfsevaluatie van het nitraatresidu. Concreet houdt deze selectie in dat bedrijven volgens de Mestbank verplicht stalen moeten laten nemen op hun percelen. Hoewel beide indieners van de klachten hun ongenoegen uitten, verschilden hun argumenten licht. De eerste indiener gaf aan dat hij in het verleden steeds goede resultaten behaalde, geen dieren houdt, weinig kunstmest gebruikt, geen eerdere overtredingen heeft en slechts over een beperkte bedrijfsoppervlakte van 10 hectare beschikt. Bij de tweede indiener lag de nadruk vooral op het feit dat, ondanks eerdere goede resultaten en vrijstellingen, er opnieuw verplichte staalnames moesten worden uitgevoerd.

Deze klachten moeten worden geplaatst binnen de context van een door de Mestbank gewijzigde werkwijze in 2025 omtrent het nitraatresidu. In tegenstelling tot voorgaande jaren moeten vanaf 2025 enkel de landbouwbedrijven die door de Mestbank worden geselecteerd, een bedrijfsevaluatie uitvoeren (in plaats van een meer algemeen verplicht systeem). Die selectie gebeurt op basis van een risicoanalyse, wat inhoudt dat een bedrijf voldoet aan bepaalde criteria die dat jaar in de selectie werden opgenomen (op basis van informatie van teelten, gebiedstype, mestproductie, aanvoer van mest, ...). Beide indieners van de klachten vielen dus binnen deze selectie voor 2025. Ondanks dat hun bezorgdheden werden aangehoord, werd vastgesteld dat de regelgeving correct was toegepast. Beide klachten werden dan ook ongegrond verklaard.

Een andere klacht had betrekking op de zogenaamde 'nulbemesting', meer bepaald op de kennisgevingen hierover en het ontbreken van een compensatievergoeding voor deze maatregel. In gebieden die onder nulbemesting vallen, is het uitrijden van mest in principe verboden, buiten de aanwezigheid van 2 GVE/ha (Grootvee-eenheden). De indiener van de klacht beschikt over landbouwpercelen die onder deze nulbemestingsmaatregel vallen, waardoor de mogelijke landbouwactiviteiten op deze gronden sterk beperkt zijn. De indiener gaf aan dat de VLM hem destijds onvoldoende had geïnformeerd over het feit dat zijn percelen onder de nulbemesting vielen alsook over het feit om een correctieaanvraag in te dienen. Daarnaast vroeg hij alsnog om een compensatievergoeding.

Naar aanleiding van deze bezorgdheden werd de briefwisseling van de VLM uit de periode 1998–1999 (toen de percelen onder nulbemesting kwamen te liggen) nagekeken. Uit de verzonden brieven bleek dat de bezwaarmogelijkheid wel degelijk was meegedeeld. Bovendien werd vastgesteld dat de toenmalige eigenaar van één van de betrokken percelen effectief van deze bezwaarmogelijkheid gebruik had gemaakt.

Wat betreft het verzoek tot een compensatievergoeding werd aan de indiener meegedeeld dat de regelgeving dit in zijn dossier niet toelaat. De indiener verwees naar het feit dat er vandaag wél compensatievergoedingen worden toegekend voor percelen die nu onder nulbemesting komen te vallen, terwijl dat destijds niet het geval was. Er werd verduidelijkt dat de situatie van toen niet gelijkgesteld kan worden met die van vandaag, aangezien zowel de juridische als feitelijke context volledig verschillend zijn. Bovendien worden de huidige vergoedingen uitsluitend toegekend voor percelen die nog steeds intensief worden gebruikt, omdat de omzetting naar nulbemesting een aanzienlijke kost met zich meebrengt. De klacht werd dan ook ongegrond verklaard.

De volgende klacht had betrekking op een verzoek om documenten door te sturen naar een derde partij. De verzoeker, zaakvoerder van mestverwerkingsbedrijf, beschikte zelf al over de betrokken documenten, namelijk de verslagen van de bedrijfsdoorlichtingen uit 2024 en 2025 waarbij werd meegedeeld dat er eventuele opgelegde sancties of boetes mogelijk waren. Toch vroeg hij om deze documenten rechtstreeks naar zijn nieuwe volmacht houder over te maken. De Mestbank wees dit verzoek af, omdat hij de documenten al in zijn bezit had en ze zelf kon doorsturen. Tegen deze beslissing diende hij vervolgens een klacht in.

De klachtenbehandelaar oordeelde dat het standpunt van de Mestbank niet in strijd was met de beginselen van behoorlijk bestuur of met de regelgeving. In deze situatie kan het immers niet als onbehoorlijk worden beschouwd dat een overheidsinstelling weigert informatie door te sturen naar een derde wanneer de betrokkene zelf over deze informatie beschikt. Anderzijds werd ook vastgesteld dat de Mestbank evenmin foutief zou hebben gehandeld als zij het verzoek wél positief had beantwoord. De klachtenbehandelaar legde de vraag opnieuw voor aan de betrokken diensten en, als uiting van klantvriendelijkheid, werd beslist de documenten alsnog digitaal door te sturen.

Dezelfde indiener van de eerder besproken klacht diende nog een tweede klacht in. In deze klacht stelde hij dat bij staalnames die door de Mestbank in de effluentbekkens op zijn bedrijfsperceel werden uitgevoerd, het analyseverslag foutief vermeldde dat gebruikgemaakt was van een zijbuisapparaat. Volgens hem werd de staalname echter uitgevoerd met een schepbeker. Hij verwees daarbij naar het Compendium voor bemonsterings- en analysemethodes voor mest, bodem en veevoeder (BAM), dat het gebruik van een schepbeker enkel toelaat voor vloeibare mest met een maximaal drogestofgehalte van 2%, terwijl het effluent in kwestie een drogestofgehalte van 2,95% had. Tot slot stelde hij dat de staalnemer opzettelijk de bezinklaag had bemonsterd, terwijl die volgens hem niet representatief is voor het effluent als geheel.

Naar aanleiding van deze klacht nam de klachtenbehandelaar contact op met de betrokken medewerkers van de Mestbank. Zij bevestigden dat in het analyseverslag inderdaad verkeerdelijk was vermeld dat een zijbuisapparaat werd gebruikt, en dat de staalname effectief met een schepbeker was uitgevoerd. Op dit punt werd de klacht gegrond verklaard. Het ging echter om een louter materiële vergissing, zonder invloed op de uitgevoerde staalname of op de uiteindelijke analyseresultaten.

Wat betreft de vraag of het gebruik van een schepbeker verboden was in deze situatie, werd verduidelijkt dat staalnames en analyses in toepassing van het Mestdecreet dienen te gebeuren overeenkomstig de bepalingen van het BAM. Deel 3/00 van het BAM, dat betrekking heeft op het toepassingsgebied betreffende vloeibare mest, stelt onder meer dat de bemonstering van vloeibare behandelde mest, zoals in casu het geval was, volgens de methodes dient te gebeuren, zoals beschreven in het BAM deel 3/01-C van het Compendium voor monsterneming en analyse van afvalstoffen en bodem (CMA) en het Compendium voor de monsterneming, meting en analyse van water (WAC). Geen van deze methodes stellen dat het gebruik van een schepbeker enkel is toegelaten voor vloeibare mest met een maximaal drogestofgehalte van 2%. Ook andere relevante regelgeving bevat niet een dergelijke bepaling.

Tot slot werd de bewering dat de staalnemer opzettelijk de bezinklaag trachtte te bemonsteren, voorgelegd aan de betrokken staalnemer. Deze ontkende deze aantijging en stelde dat de staalname, zoals steeds, uitgevoerd te hebben overeenkomstig de relevante bepalingen van de vermelde compendia. De klachtenbehandelaar zag geen reden om te twifelen aan de verklaringen van de betrokken staalnemer. De klacht werd dan ook in lijn met het bovenstaande slechts gedeeltelijk gegrond verklaard.

Een klacht had betrekking op het feit dat de Mestbank een boete had opgelegd en nadien een aanmaning tot betaling had verstuurd. De betrokkene had echter op correcte wijze een bezwaar ingediend tegen deze boete, dat op dat moment nog niet was behandeld. Door het ontvangen van de aanmaning had de partner van de betrokkene de boete al betaald. De indiener van de klacht vond deze handelswijze van de Mestbank niet correct.

Uit onderzoek van de klacht bleek dat het bezwaar door een administratieve fout niet correct was geregistreerd. Hierdoor werd in het kader van de normale dossieropvolging automatisch een betalingsherinnering verstuurd. Het bezwaar werd vervolgens opnieuw opgepikt en behandeld. Dat de betrokkene een aanmaning ontving vóór het bezwaar was beantwoord, was niet in lijn met de normale werkwijze van de Mestbank. De klachtendienst van de VLM sprak de Mestbank hierop aan, waarna de Mestbank hiervoor haar oprechte excuses aanbood.

De aanmaning tot betaling had echter geen invloed op de feiten die aan de administratieve geldboete ten grondslag lagen. De vroegtijdige aanmaning kon dan ook geen aanleiding geven tot een andere uitkomst in de bezwaarbehandeling.

Daarnaast gaf de betrokkene aan het vreemd te vinden dat hij zes weken na het indienen van het bezwaar nog geen reactie had ontvangen. Hierbij werd verduidelijkt dat de antwoordtermijn voor bezwaren op grond van het Mestdecreet zes maanden bedraagt. Hoewel begrijpelijk is dat dit als een lange termijn wordt ervaren, is deze termijn noodzakelijk om bezwaren zorgvuldig en grondig te kunnen behandelen, zeker wanneer de aard van de aangehaalde elementen een meer diepgaand onderzoek vereist. Op basis van het voorgaande werd de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

Een andere klacht had betrekking op het feit dat een familielid van de indiener een boete kreeg opgelegd door de Mestbank, ditmaal wegens het laattijdig indienen van de Mestbankaangifte van 2024. Aangezien de toenmalige volmachthouder inmiddels was overleden, werd dit, op vraag van de Ombudsdienst, als een verzachtende omstandigheid beschouwd. Intussen had de betrokkene een nieuwe volmachthouder aangeduid en een adreswijziging doorgegeven, waardoor de boete werd kwijtgescholden.

Daarnaast bleek dat een bezwaar tegen een eerdere boete ten onrechte niet was behandeld. Ook deze boete werd daarom alsnog kwijtgescholden. Gelet op deze feitelijke omstandigheden werd de klacht aldus gegrond verklaard.

2.4 KLACHTENBEELD LANDINRICHTING EN GRONDENBANK 2025

In totaal werden 7 klachten geregistreerd met betrekking tot de afdeling Landinrichting en Grondenbank waaronder de categorieën Landinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank. Van de 7 klachten werden 2 klachten onontvankelijk bevonden (beide met betrekking tot de categorie “Andere”). Bij de 5 ontvankelijke klachten waren 2 klachten gegrond (1 met betrekking tot de categorie Grondzaken en 1 met betrekking tot de categorie Landinrichting) en 3 klachten waren deels gegrond (1 klacht met betrekking tot de categorie Grondzaken, 1 klacht met betrekking tot de categorie Landinrichting en 1 klacht met betrekking tot de categorie Ruilverkaveling).

Binnen de categorie **Ruilverkaveling** werd 1 ontvankelijke klacht geregistreerd. De ontvankelijke klacht werd deels gegrond verklaard.

Met de deels gegronde klacht uitte verzoeker zijn ongenoegen over ruilverkavelingswerken bij een woning van verzoeker. Bij de aanleg van een fietspad enkele jaren geleden diende een waterput verlegd te worden. Sinds de verlegging van de waterput ondervond de verzoeker een verslechtering van de waterkwaliteit. Verzoeker vroeg aan het ruilverkavelingscomité om ofwel een waterleiding aan te leggen en de afvoerleidingen te herstellen of om de oorspronkelijke situatie te herstellen. Uit onderzoek bleek dat de waterput een private putboring betrof om grondwater naar de betrokken woning te leiden. Tijdens de aanleg van het fietspad werd door de aannemer en het betrokken ruilverkavelingscomité geoordeeld dat het niet wenselijk was om deze private putboring te laten liggen onder het fietspad dat tot het openbaar domein behoort. De putboring werd daarom verlegd naast de oprit van de woning, de eigenaar werd hiervan in kennis gesteld.

Na ontvangst van de klacht werd vanuit de ruilverkaveling voorgesteld om een zandfilter in de putboring aan te brengen en de afvoerleiding, waarmee foutief geloosd werd in de gracht naast de woning waardoor dit afvalwater in de putboring kwam, te verlengen. De ruilverkaveling liet ook weten aan verzoeker dat deze manier van afvalwaterlozing geen normale situatie vormt aangezien de woning aangesloten zou moeten worden op het leidingennetwerk via een IBA (Individuele Behandeling van Afvalwater). Het ruilverkavelingscomité zou geen kosten dragen voor het leggen van een waterleiding en het herstel van de afvoerleiding. De verzoeker diende toegang te krijgen tot grondwater van eenzelfde kwaliteit, maar er kan via een ruilverkaveling geen persoonlijke verbeteringen aan de individuele toestand van de belanghebbenden aangebracht worden. Uit

navraag bij de gemeente blijkt dat de correcte aansluiting op het waternetwerk een plicht van de eigenaar is aangezien de woning in een zonevreemd gebied ligt. Daarnaast heeft het ruilverkavelingscomité geen beschadigingen aangebracht aan de bestaande afvoerleidingen. Na goedkeuring door verzoeker werden de nodige voorbereidingen getroffen voor het plaatsen van de zandfilter en het verlengen van de afvoerleiding. De klachtendienst ontving geen bericht meer van verzoeker.

Binnen de categorie **Grondzaken** werden 2 ontvankelijke klachten geregistreerd, waarvan 1 klacht deels gegrond werd bevonden en 1 klacht gegrond werd bevonden.

Bij de deels gegronde klacht zou de VLM volgens verzoeker een perceel bebost hebben zonder nodige vergunning of advies. Daarnaast zou er vanuit de VLM foutief gecommuniceerd zijn over deze bebossing. De verzoeker vroeg om een herstel in de oorspronkelijke toestand. Uit onderzoek bleek dat de VLM in 2023 voor het betrokken perceel overeenkomstig artikel 35bis, §5 van het Veldwetboek een vergunning aangevraagd had bij het college van burgemeester en schepenen van de betrokken gemeente. De VLM mocht geen reactie ontvangen van het betrokken college of de aangeduide adviesinstanties binnen de wettelijk bepaalde termijnen. Overeenkomstig de toepasselijke bepalingen van het Veldwetboek en het Bosdecreet had de VLM hierdoor een stilzwijgende bebossingsvergunning verkregen. De oorspronkelijke toestand diende niet hersteld te worden. Tijdens de werken in 2025 werd de toegang voor de aannemer van de VLM geweigerd door de vorige gebruiker van het perceel. Na enkele telefoongesprekken tussen aannemer en VLM om de situatie uit te klaren bleek dat de vorige gebruiker niet alle informatie over de verleende bebossingsvergunning had ontvangen ter plaatse. De VLM heeft zich dan ook geëxcuseerd voor de verwarring die ter plaatse was ontstaan.

De gegronde klacht betrof een telefonische klacht waarbij verzoeker aangaf dat de termijn voor het bezorgen van een ontwerpbeslissing in het kader van een kapitaalschadecompensatiedossier, met meerdere maanden overschreden werd. Daarnaast bleven enkele mails en telefoontjes van de verzoeker onbeantwoord. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek de vertraging te wijten aan een onderbezetting van de dienst. Dit is echter geen reden om dossiers niet af te handelen binnen de wettelijk voorziene termijnen of om verzoekers geen antwoord te geven. De klacht van verzoeker werd dan ook gegrond verklaard en de VLM bood haar excuses aan ten aanzien van verzoeker. Het dossier van verzoeker werd prioritair behandeld en ondertussen afgerond in nauw contact tussen de verzoeker, de bevoegde dienst en de klachtendienst. Intern werd er vanuit de klachtenbehandeling een aanbeveling geschreven voor de betrokken dienst met de vraag om de dienst zo te organiseren om de dossiers tijdig te kunnen behandelen.

Binnen de categorie **Landinrichting** werden 2 ontvankelijke klachten geregistreerd. 1 klacht werd deels gegrond bevonden en 1 klacht werd gegrond bevonden.

De deels gegronde klacht kwam van een verzoeker die graag meer informatie had over werken die de VLM uitvoerde langs een trambedding. Verzoeker is eigenaar van enkele gronden aanpalend aan het projectgebied. Verzoeker haalde aan dat de werken kaderden binnen een achterhaald landinrichtingsplan van 2014 en de informatie ter plaatse ontoereikend was.

Landinrichtingsprojecten nemen meerdere jaren in beslag waardoor het niet uitzonderlijk is dat de doelstellingen opgenomen in een landinrichtingsplan van 2014 nog steeds actueel zijn in 2025. Wat betreft de informatie ter plaatse had verzoeker gelijk. Doordat de werken uitgesteld werden, werd vergeten het bijhorende infobord te plaatsen. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker werd het infobord geplaatst.

Daarnaast haalde verzoeker ook aan dat er werken plaatsvonden in het gebied binnen het broedseizoen met onvoldoende aandacht voor de soortenbescherming. Na rondvraag bij de bevoegde dienst werd de aannemer die de werken uitvoerde op de hoogte gebracht van het broedseizoen en dat er in deze periode geen nesten verwijderd mogen worden. Tijdens de werken bleek dat er geen nesten aanwezig waren. De werken droegen net bij aan het leefgebied van de meest voorkomende soort in het gebied, de vleermuis.

Volgens verzoeker werden gezonde bomen gerooid en werden vergunningsplichtige werken uitgevoerd. De VLM had dit voor de aanvang van de werken afgetoetst bij de betrokken provincie die eveneens bevestigde dat het om niet-vergunningsplichtige werken ging. Verzoeker ging er onterecht vanuit dat de gemarkeerde bomen gerooid zouden worden. De markering duidde echter aan waar in de bodem er nog onderliggend vuil aanwezig was dat opgeruimd diende te worden. De bemerking van verzoeker dat de weg die de VLM wenste in te richten, uit het register van de jachtterreinen geschrapt moet worden was terecht. Dit werd doorgegeven aan de bevoegde dienst.

Als laatste gaf verzoeker nog enkele persoonlijke bezorgdheden mee in verband met de bloemendiversiteitsweide die verzoeker langs het projectgebied had aangelegd en de toegang die verzoeker heeft tot een private losweg. De bloemendiversiteitsweide en de toegang van verzoeker werden tijdens de werken gerespecteerd, vanuit VLM was er geen reden om deze situatie in de toekomst te veranderen. De VLM mocht na haar toelichting van de werken geen antwoord meer ontvangen van verzoeker.

De gegronde klacht betrof werken die ter uitvoering van een landinrichtingsplan in 2022 gestart zijn aan een vijver, maar waarbij de vijver er in 2025 nog steeds niet goed bij lag. Begin 2022 werd de vijver afgelaten zodat deze voldoende kon uitdrogen voor de werken. Doordat de werken aan een andere vijver binnen het gebied vertraging opliepen konden de werken aan de betrokken vijver pas in 2023 aanvangen. Daarna zorgden enerzijds periodes van broedseizoen en bouwverlof en anderzijds problemen met een te smalle werfdijk en onvoldoende uitgehard slib, voor de ene vertraging na de andere. Bij de vijver was er geen plaats om het slib verder te laten uitdrogen, de VLM vroeg daarom een omgevingsvergunning aan om één van haar nabijgelegen percelen als slibdepot te mogen gebruiken. Deze procedure was lopende op het moment van de klacht. De VLM was het eens met verzoeker dat de vijver er niet netjes bijlag en had ook gehoopt dat de werkzaamheden eerder afgerond waren. De VLM vroeg begrip voor de situatie. Verzoeker nam hierna contact op met de Vlaamse Ombudsdienst en vroeg om nog meer informatie over de situatie in verband met de vijver. Op vraag van de Vlaamse Ombudsman bezorgde de VLM de nodige gegevens waarmee verzoeker de procedure van de omgevingsvergunningsaanvraag kon volgen.

Met betrekking tot de categorie “**andere**” werden 2 klachten onontvankelijk bevonden.

Voor één van de onontvankelijke klachten richtte verzoeker zich tot de VLM in verband met ernstige wateroverlast die enkele eigendommen in de straat ervaarden bij een wolkbreuk. Verzoeker diende herhaaldelijk klacht in bij de gemeente, maar zonder oplossing. Volgens verzoeker zou de gemeente de problemen bij de VLM gemeld hebben. Na intern onderzoek bleek dat er geen projecten van de VLM werden uitgevoerd in het betrokken gebied. Daarom nam de VLM contact op met de betrokken gemeente die meedeelde dat zij in contact stonden met de verzoeker en werken gepland hadden om de wateroverlast aan te pakken. Het was voor de gemeente ook onduidelijk wanneer zij hiervoor naar de VLM zou verwezen hebben. Verzoeker werd hiervan op de hoogte gebracht, waarna deze bedankte voor het antwoord.

De tweede onontvankelijke klacht binnen de categorie “Andere” betrof een anonieme klacht over afvaldumping. Vanuit de klachtenbehandeling van de VLM werd de klacht overeenkomstig artikel II.76, 2°, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 onontvankelijk bevonden wegens anoniem.

Verzoeker bezorgde zijn bericht daarnaast ook via het klokkenluidersmailadres aan de betrokken gemeente en aan de Vlaamse Ombudsdienst. De betrokken gemeente liet weten dat zij contact zouden opnemen met de verzoeker om na te gaan of het om een klokkenluidersmelding ging.

2.5 KLACHTENBEELD PLATTELAND 2025

In totaal werden 3 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op de categorie Beheerovereenkomsten (1), de categorie Watergevoelige openruimtegebieden oftewel “WORG” (1) en een derde klacht had deels betrekking op Platteland en deels op de afdeling FI-T. De 3 klachten werden ontvankelijk bevonden. Hiervan werd 1 klacht deels gegrond bevonden en 2 klachten gegrond.

Met betrekking tot de categorie **Beheerovereenkomsten** werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk was en deels gegrond.

De deels gegronde klacht betrof de vraag van verzoeker om een beheerovereenkomst te mogen afsluiten met de VLM. In 2024 heeft verzoeker een eerste keer contact opgenomen. Verzoeker diende zijn aanvraag in na de wettelijk bepaalde datum van 1 november 2024 waardoor er geen beheerovereenkomst meer afgesloten kon worden. Vanuit de VLM werd meegedeeld dat verzoeker voor het jaar 2025 gecontacteerd zou worden. Dit gebeurde niet waarna verzoeker in oktober 2025 zelf contact opnam met de VLM. Na communicatie tussen verzoeker, die een bedrijfsbezoek ter plaatse wilde, en de VLM, die de verzoeker bij haar op kantoor had uitgenodigd, verstreek de datum van 1 november 2025. Hierdoor kon er in 2025 wederom geen beheerovereenkomst afgesloten worden. Verzoeker diende een klacht in.

Uit onderzoek blijkt dat er inderdaad vanuit de VLM afgesproken werd om in het jaar 2025 zelf contact op te nemen met verzoeker voor het afsluiten van een beheerovereenkomst. Dit is niet gebeurd doordat er enige verwarring rees over de intenties van verzoeker bij het afsluiten van een beheerovereenkomst. Toen verzoeker in oktober 2025 een beheerovereenkomst aanvraag werd dit uitgeklaard en werd er vanuit de VLM een afspraak met verzoeker voorgesteld op het kantoor van de VLM. Verzoeker wees deze uitnodiging af en eiste een bedrijfsbezoek ter plaatse. Hierdoor verstreek de wettelijk bepaalde termijn. Een bedrijfsbezoek is niet verplicht om een beheerovereenkomst te kunnen afsluiten als de VLM voldoende informatie heeft over de betrokken percelen. Naar aanleiding van de aanvraag van een beheerovereenkomst in 2024 werden de nodige voorbereidingen getroffen door de bedrijfsplanner van de VLM. De verzoeker had aldus een beheerovereenkomst kunnen afsluiten als hij voor 1 november 2025 op de uitnodiging voor een afspraak op kantoor was ingegaan. Vanuit de klachtendienst werden excuses aangeboden aan de verzoeker voor het niet naleven van de afspraak om zelf contact op te nemen met de verzoeker en voor het feit dat niet duidelijk bleek uit de communicatie dat een bezoek op kantoor voldoende was om een beheerovereenkomst te kunnen afsluiten. In samenspraak met de bevoegde dienst werd afgesproken dat in de eerste helft van 2026 de VLM actief contact zal opnemen met de verzoeker voor het afsluiten van een beheerovereenkomst die ingaat vanaf 1 januari 2027. De VLM mocht geen antwoord van de verzoeker ontvangen. Naar aanleiding van deze klacht werd een aanbeveling geschreven voor de bevoegde dienst om de dienstverlening naar de burger toe te verbeteren.

Met betrekking tot de categorie **WORG** (watergevoelig openruimtegebied) werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond werd bevonden.

De gegronde klacht had betrekking op het feit dat de verzoeker geen schaderapport mocht ontvangen binnen de wettelijk voorziene termijn, in het kader van de door haar ingediende aanvragen tot het bekomen van een compenserende vergoeding wegens de aanduiding van

gebieden als WORG. Uit navraag bij de bevoegde dienst bleek inderdaad dat de wettelijke termijn overschreden werd. De reden hiervoor is dat de berekeningsmethode van de compenserende vergoeding op twee punten wordt geoptimaliseerd via een besluit van de Vlaamse Regering. De wijzigingen aan deze berekeningsmethode werden op 19 december 2025 voor een eerste keer principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

De aanvragen van verzoeker zullen behandeld worden wanneer het besluit definitief in werking is getreden. De verzoeker stelde vervolgens nog enkele bijkomende, informatieve, vragen die vanuit de VLM werden beantwoord.

Met betrekking tot de categorieën **Platteland** en de **afdeling FI-T** werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond werd bevonden.

Een personeelslid van een stadsdienst had een klacht over de werking van het Plattelandsloket bij het indienen van een project en de telefonische bereikbaarheid van de gecontacteerde diensten. Vooreerst werd zijn naam in het loket automatisch gekoppeld aan een bepaalde organisatie die verzoeker niet kende. De verzoeker had hierover graag meer uitleg gehad maar het Plattelandsloket was niet bereikbaar alsook kreeg hij geen gehoor bij de door hem gecontacteerde algemene diensten van de VLM. De verzoeker had de indruk dat hij zelfs niet in de wachtrij werd gezet en kon nergens een bericht op de website van de VLM vinden waarom de VLM niet bereikbaar was. De verzoeker vond dit niet kunnen op een dag waarop er een deadline was ingesteld voor het indienen van projecten.

De bevoegde dienst heeft onderzocht wat misgelopen is met de telefonische bereikbaarheid van de diensten die ochtend. Voor de lange wachttijd op het nummer van het onthaal van de regio Oost was het zo dat het die ochtend uitzonderlijk druk was niet alleen voor het indienen van projecten van het Plattelandsloket maar ook door andere deadlines in andere materies. De wachttijd op het algemeen nummer van de Centrale Directie was te verklaren door het feit dat dit nummer door intern overleg die ochtend, werd doorgeschakeld naar het onthaal van de Regio West. Er werd bevestigd dat de oproep wel degelijk in de wachtrij werd geplaatst en de oproep wel degelijk werd geregistreerd.

Indien iemand rechtstreeks belt naar een nummer van een medewerker in plaats van naar het onthaal dan hoort die de beltoon overgaan als de medewerker online is. Is de persoon niet online of bezet dan hangt het ervan af wat deze medewerker heeft ingesteld in Teams. Als de medewerker niets heeft ingesteld dan kan de telefoon worden ingehaakt.

De afspraak bij de VLM is dat de medewerker zijn telefoon zelf instelt om zijn afwezigheid op te vangen, dit kan zijn door zijn nummer af te leiden naar het onthaal of door te schakelen naar een voicemail of ander nummer.

Naar aanleiding van de klacht over de telefonische bereikbaarheid van de diensten en in het kader van de verbetering van de dienstverlening werden de afspraken inzake het instellen van de telefoon nog eens in herinnering gebracht bij de personeelsleden. De bereikbaarheid van de diensten via het onthaal werd verder geëvalueerd en opgevolgd door de bevoegde dienst.

Wat betreft de koppeling van de naam van verzoeker aan een onbekende organisatie; dit was te verklaren door het feit dat deze naam in het loket aan verzoeker werd gekoppeld door een eerder project dat voor die vereniging was uitgevoerd. De medewerker heeft verzoeker uitgelegd hoe hij dit zelf kon wijzigen via de aanpassing van het gebruikersprofiel.

2.6 CONCRETE REALISATIES

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt 2.

2.7 CONCRETE REALISATIES INTERN: VERBETERACTIES, AANPASSINGEN AAN PROCESSEN, SPECIFIEKE VOORSTELLEN, AANBEVELINGEN

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt 2.

3 NIVEAU BELEIDSDOMEIN

3.1 KLACHTEN DIE RAAKVLAKKEN HEBBEN MET ANDERE ENTITEITEN BINNEN HET BELEIDSDOMEIN EN EEN GEZAMENLIJKE AANPAK VEREISEN

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt 2.

3.2 KLACHTENBEHANDELING ALGEMEEN: IMPACT OP ORGANISATIE, OP KLACHTENCOÖRDINATOR EN KLACHTENBEHANDELAARS, MOEILIKHEDEN EN KNELPUNTEN

3.2.1 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.

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.

3.2.2 Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

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.

3.2.3 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.

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 klachtenprocedure 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 al 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 VOORSTELLEN TOT VERBETERING KLACHTENMANAGEMENT/KLACHTENRAPPORTERING

In 2026 zal er een uitgebreid webinar gegeven worden aan de personeelsleden om de klachtenprocedure beter kenbaar te maken en de klachtherkenning bij de personeelsleden te verhogen. Sinds de vorige toelichting zijn er al vele nieuwe personeelsleden in dienst getreden die niet zo vertrouwd zijn met de procedure. Daarom werd vorig jaar de informatie over klachtenprocedure ook mee opgenomen in de informatiefiches bij indiensttreding van personeelsleden. De procedure klachtenmanagement werd in 2025 ook geactualiseerd en is beschikbaar op het intranet.