

## I. Klachtenrapport werkjaar 2023

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

Klachtencoördinator: **Hilde Janssens**

Contactgegevens klachten coördinator: klachten@vlm.be

## II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: **21**

Aantal ontvankelijke klachten: **18**

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

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

Gegronde klachten : **0**

Deels gegronde klachten : **4**

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening:	<b>1</b>
Andere: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Efficiënte coördinatie Gelijkheid & onpartijdigheid Overeenstemming met het recht	<b>3</b>

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:

Opgeloste klachten : **3**

Deels opgeloste klachten : **1**

### **III. Toelichting**

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

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

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM.

#### **III.2. Algemeen klachtenbeeld 2023**

Er werden 21 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2023 tot 31 december 2023.

Van de 21 klachten zijn 18 klachten ontvankelijk en 3 klachten onontvankelijk. Bij de 3 onontvankelijke klachten is de reden: "anoniem" (1), "VLM onbevoegd" (2).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 14 ongegronde en 4 deels gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: de 4 (deels) gegronde klachten werden deels opgelost (1) en volledig opgelost (3).

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Landinrichting en Grondenbank en de Stafdiensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 18<sup>1</sup>) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (12) gevolgd door de klachten m.b.t. de Landinrichting (2), Platteland (2) en de Grondenbank (2).

Door de bepaling die werd ingevoegd in artikel II.88 van het Bestuursdecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij een overheidsinstantie over het functioneren van de Vlaamse Overheid, over het beleid van de Vlaamse Regering en over de Vlaamse regelgeving. De behandeling van meldingen werd door de wetgever niet vastgeklikt aan de klachtenbehandeling in het Bestuursdecreet. De uitgebreide procedurele waarborgen van de 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.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld

<sup>2</sup> Memorie van Toelichting bij het Bestuursdecreet p. 103-104.

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

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat hieraan gegeven werd door de bevoegde diensten. Het gaat om 5 meldingen over de algemene werking van de VLM (1), over de afdeling Landinrichting (2) en de afdeling Grondenbank (2).

Een melding die via het klachtenmailadres ontvangen werd ging over het probleem dat een medewerker van een gemeente rechten had gekregen op het e-voorkooploket, maar niet kon inloggen. Deze melding werd intern doorgestuurd naar de collega's van het e-voorkooploket die het probleem onderzochten en konden oplossen.

Een andere melding die de VLM ontving via het klachtenmailadres ging over een grijze container die al meerdere weken buiten stond in de wijk van verzoekster. Verzoekster gaf aan zich zorgen te maken over de overlast die de container bezorgt voor haar en de mensen in haar wijk zoals geurhinder, extra dumpafval, gevaar dat dit in de weg staat ed. Verzoekster wist niet van wie de container was. Na interne rondvraag bleek dat de container daar niet was gezet in het kader van één van de projecten van de VLM. De VLM is dan ook onbevoegd om deze melding te behandelen. De melding werd doorgestuurd naar de betrokken gemeente voor verdere behandeling. Verzoekster werd hiervan op de hoogte gebracht.

Daarnaast ontving de VLM een melding in verband met onkruidoverlast. Verzoekers grenzen aan een grote akker in eigendom van de VLM. Langs hun omheining groeit het onkruid in de hoogte en wordt de omheiningdraad weggeduwd. De vorige eigenaar van het akkerperceel ging enkele keren per jaar langs om het onkruid te bestrijden. Verzoekers vroegen daarom of de VLM kon voorzien in een regelmatig onderhoud van het onkruid langs de perceelsgrens. De bevoegde diensten van de VLM contacteerden de landbouwer die het akkerperceel bewerkt met de vraag of hij de onkruidoverlast kon verhelpen. Vijf dagen na de ontvangst van de melding door de VLM werd door de landbouwer het onkruid verwijderd.

De VLM ontving een melding in verband met de wandelpaden in de Oude Kalevallei. Verzoekster leidt hier regelmatig wandelaars rond, maar enkele van de paden waren zeer modderig geworden en dus moeilijk bewandelbaar. Op sommige delen van de wandellussen begaven de wandelaars zich op de hoger gelegen velden van de landbouwers. Verzoekster vroeg of de meest drassige delen in het wandelgebied opgehoogd konden worden met bijvoorbeeld houthaksel. Na rondvraag bij de bevoegde diensten blijkt dat de VLM niet meer bevoegd was binnen het wandelgebied sinds de uitvoering van de werken 10 jaar geleden. Het aanspreekpunt voor de wandelingen in het gebied is sindsdien de dienst toerisme van de provincie Oost-Vlaanderen. Verzoekster werd op de hoogte gebracht van bovenstaande bevindingen en het mailadres van de dienst toerisme van de provincie Oost-Vlaanderen werd aan haar meegedeeld. Verzoekster bedankte voor het snelle antwoord.

Daarnaast ontving de VLM een informatievraag in verband met de inkleuring van gronden. Verzoeker vernam op een infoavond dat de grond van zijn ouders 'geel/groen gearceerd' ingekleurd werd. Deze verandering houdt mogelijks een kapitaalschade of gebruikersschade in. Na rondvraag bij de

bevoegde diensten kon aan verzoeker meegedeeld worden dat de bestemmingswijziging van de betrokken gronden kadert binnen het ontwerp gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan 'Vallei van de kleine Nete en Aa van Kasterlee tot Grobbendonk' (hierna GRUP). Het openbaar onderzoek in verband met dit GRUP liep nog op het moment dat de VLM de informatievraag ontving. De verzoeker werd daarom ook doorverwezen naar de website van de Vlaamse Overheid in verband met het GRUP voor meer informatie over de voorziene bestemmingswijziging en de mogelijkheid te reageren op het ontwerp van GRUP binnen de termijn van het openbaar onderzoek. Bijlage 4 van het GRUP bevat een register waarin voor de voorziene bestemmingswijzigingen wordt aangegeven of deze aanleiding kunnen geven tot een kapitaalschadecompensatie of een gebruikersschadecompensatie. Indien de bestemmingswijziging aanleiding geeft tot een compensatie dan wordt het bedrag hiervan berekend door de VLM. Voor meer informatie in verband met de berekening van deze compensaties werd verwezen naar de website van de VLM hierover.

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](http://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.

### **III.3. Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2023**

Er waren 13 klachten die betrekking hadden op de werking van de Mestbank. Van deze klachten waren er 12 ontvankelijk en 1 onontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten waren er 9 ongegrond en 3 deels gegrond.

In vergelijking met het voorgaande jaar, toen er 11 klachten werden geregistreerd, is er geen drastische vermeerdering of vermindering van het aantal behandelde klachten vast te stellen. Ook dit jaar is het aantal behandelde klachten eerder beperkt. Zeker indien we ook minder recente jaren in beschouwing nemen. Zo werden er in 2021 34 klachten geregistreerd, in 2020 42 klachten en in 2019 zelfs nog 96 klachten.

Een verklaring voor het gegeven dat er voor het tweede jaar op rij duidelijk minder klachten werden ontvangen, is moeilijk te geven, maar het lijkt weinig toevallig dat er, net als het vorige jaar, geen nieuwe regelgeving van kracht werd. Het is immers een weerkerend fenomeen dat nieuwe regelgeving leidt tot een toename van het aantal klachten. Dit omwille van het feit dat de nieuwe regelgeving vaak botst met de gebruiken of gewoonten van bepaalde landbouwers, maar ook omwille van het feit dat nieuwe regelgeving in veel gevallen leidt tot de aanpassing van bepaalde applicaties en procedures bij de Mestbank, wat niet altijd meteen perfect verloopt. Dit jaar was er echter geen nieuwe regelgeving, wat ook merkbaar is op het vlak van het aantal behandelde klachten.

Wat de klachten van dit jaar betreft, zijn er duidelijk twee onderwerpen te onderscheiden. Enerzijds het kunstmestregister en anderzijds de digitale werking van de overheid.

Vijf klachten, waarvan één onontvankelijk, hadden betrekking op het kunstmestregister. Dit register dient verplicht ingevuld te worden door landbouwers en door iedereen die minstens 10.000 kg N per jaar, uit kunstmest produceert, verdeelt, importeert of exporteert en die levert aan verdelers of

landbouwers. De landbouwers moeten onder meer de ontvangst en het gebruik van kunstmest registreren. De aangifteplichtigen uit het kunstmestregister moeten onder meer elke levering van kunstmest registreren. Door deze verplichtingen krijgt de Mestbank een beter zicht op het gebruik van kunstmest op de Vlaamse landbouwgronden.

Bij de verschillende klachten werden er verscheidene aspecten van het kunstmestregister geïllustreerd.

Zo had een klacht betrekking op het feit dat, volgens de verzoeker, bepaalde percelen niet geactualiseerd waren op basis van de verzamelaanvraag, waardoor de registratie van het gebruik van kunstmest op die specifieke percelen problematisch was. Verder was ook de digitale werking van het kunstmestregister een weerkkerend punt.

Een andere klacht die behandeld werd, had dan weer betrekking op het gegeven dat ook derden het gebruik van kunstmest kunnen registreren. Met name is het zo dat de regelgeving het mogelijk maakt dat niet enkel de gebruiker van het perceel in kwestie, maar ook andere betrokkenen het gebruik van kunstmest op het perceel in kwestie kunnen registreren. Een verzoeker uitte zijn ongenoegen over het gegeven dat de identiteit van diegene die het gebruik van kunstmest had geregistreerd niet steeds zichtbaar was. De Mestbank was zich echter al enige tijd bewust van deze problematiek en had al de nodige stappen gezet om dit euvel te verhelpen. Bij de behandeling van de klacht kon de klachtenbehandelaar dus alleen maar vaststellen dat een oplossing reeds gevonden was.

Verschiedende klachten hadden betrekking op de digitale werking van de overheid en dan met name het digitale karakter van het Mestbankloket alsook van het kunstmestregister. Dergelijke klachten zijn niet nieuw en ook hier stelde de klachtenbehandelaar vast dat, hoewel hij begrip had voor het ongenoegen van burgers die weinig thuis zijn in de digitale wereld, de digitalisering een niet te ontkennen evolutie is die zich de komende jaren alleen maar verder zal ontwikkelen. Ook de burger zal hier voordeel uithalen. Zo zal de verdere digitalisering met name de administratieve lasten voor burgers verminderen en zal er een snellere en betere dienstverlening mogelijk zijn.

Tot slot zal er nog kort stilgestaan worden bij een klacht die betrekking had op de bescherming van persoonsgegevens. Dit thema is actueel en het lijkt niet onwaarschijnlijk dat deze thematiek naar de toekomst vaker het onderwerp zal worden van de ingediende klachten. De klacht in kwestie werd ingediend door een landbouwadviseur die volmachthoudster was voor verschillende landbouwers. In die hoedanigheid was deze adviseur onder andere bevoegd om de mestbankaangifte van de betrokken landbouwers in te vullen en in te dienen. De volmachthoudster had aan de Mestbank een lijst gevraagd van de gegevens van alle personen van wie zij een volmacht had en voor wie zij de mestbankaangifte had ingediend. Nadat de Mestbank dit verzoek had geweigerd, wendde de volmachthoudster zich tot de klachtenbehandeling van de VLM.

De klachtenbehandelaar koppelde hierbij terug met de functionaris voor gegevensbescherming van de VLM en in samenspraak met hem werd aan verzoekster volgend antwoord geformuleerd:

“De in casu voorgestelde verwerking van persoonsgegevens, met name het maken van een lijst met de namen van de volmachtgevers waarvoor de volmachthouder de aangifte heeft ingediend, betreft conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming een nieuwe verwerking van persoonsgegevens die buiten de draagwijdte valt van de volmacht(overeenkomst) alsook buiten het doeleinde waarvoor de persoonsgegevens initieel werden verwerkt door de Vlaamse Landmaatschappij. Een dergelijke verwerking van persoonsgegevens wordt, in de gegeven situatie, door de functionaris voor gegevensbescherming beschouwd als een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens door de volmachthouder. En aangezien het de Vlaamse Landmaatschappij is die juridisch aansprakelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens, kan de Vlaamse

Landmaatschappij bij onrechtmatige verwerking of doorgifte van persoonsgegevens hiervoor gesanctioneerd worden door de toezichthouder, de Vlaamse Toezichtscommissie.”

Zoals reeds aangegeven lijkt het aannemelijk dat dergelijke klachten vaker zullen behandeld moeten worden. Voor de burger is het immers niet steeds duidelijk wanneer de bescherming van de persoonsgegevens in het gedrang komt, zoals in casu ook het geval was.

#### **III.4. Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2023**

In totaal werden 4 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. 3 klachten werden ontvankelijk en ongegrond verklaard. 1 klacht was onontvankelijk.

In de categorie **landinrichting** werden 2 klachten geregistreerd. Eén klacht was ontvankelijk en ongegrond. De andere klacht was onontvankelijk.

De ongegronde klacht betrof de kap van enkele bomen in de Vinderhoutse bossen. Verzoeker stelde vast dat de VLM geen rekening hield met de fauna door boswandelpaden om te bouwen tot fietsostrades. Verzoeker vroeg of het mogelijk is om de kap van gezonde bomen tegen te gaan op andere paden.

Deze klacht bestond uit twee delen, enerzijds een ongenoegen ten aanzien van de kap van de bomen en anderzijds een ongenoegen over het gevoerde beleid in verband met de aanleg van wandel- en fietspaden.

Wat betreft het eerste deel van de klacht begreep de VLM het ongenoegen van verzoeker, maar lichtte zij in haar antwoord toe dat de kap van de productiepopulieren deel uitmaakte van een groter geheel. Ten eerste versterkt de kap de natuurwaarden van het bos en de ontwikkeling van een gevarieerd gemengd loofbos dat beter bestand is tegen klimaatwijzigingen. Ten tweede werden deze bomen gekapt voor de aanleg van wandel- en fietspaden voor de uitvoering van het landinrichtingsplan “Groenpool Vinderhoutse bossen”. Op die manier kunnen twee doelstellingen samen gerealiseerd worden door éénmaal impact uit te oefenen op het betrokken gebied. De contactgegevens van de projectmanager werden bezorgd indien verzoeker nog verdere vragen had over het project.

Voor wat betreft het tweede deel van de klacht was de VLM niet bevoegd. Verzoeker uitte een ongenoegen in verband met de uitoefening van het Vlaamse beleid, in dit geval de uitvoering van maatregelen opgenomen in een goedgekeurd landinrichtingsplan. Verzoeker werd hiervoor dan ook doorverwezen naar de procedure voor het indienen van een verzoekschrift bij het Vlaams Parlement.

Met betrekking tot bovenstaande klacht dient nog het volgende vermeld te worden. Deze klacht werd niet ontvangen via het gebruikelijke klachtenmailadres van de VLM, maar via het mailadres voor meldingen in verband met de klokkenluidersregeling ([internmeldpunt@vlm.be](mailto:internmeldpunt@vlm.be)). Het mailadres van het intern meldpunt is sinds september in voege en bleek niet op regelmatige wijze gecontroleerd te worden. De klacht werd hierdoor later opgemerkt dan wanneer deze via het klachtenmailadres ontvangen zou zijn. Het is begrijpelijk dat een verzoeker zich per vergissing niet via één van de gebruikelijke klachtenkanalen, maar via een van de vele andere communicatiekanalen, tot de VLM wendt. Het is dan ook belangrijk dat er een regelmatige controle gebeurt van alle communicatiekanalen van de VLM opdat klachten en andere belangrijke berichten tijdig opgemerkt worden. Uit dit voorval werd dan ook geleerd.

De onontvankelijke klacht handelde over werken die werden uitgevoerd in het kader van het landinrichtingsplan Wildenburg – Aanwijs. De VLM was niet bevoegd om de klacht te behandelen.

Het betrof de herinrichting van een begraafplaats waarbij tijdens de uitvoering van de werken beplantingen werden verwijderd rond een grafmonument. Aangezien de VLM niet bevoegd is om te oordelen over de reikwijdte van de grafconcessie werd deze klacht behandeld door de betrokken gemeente. In samenspraak met een afgevaardigde van de betrokken familie en de groenexpert van de gemeente werd een ontwerp uitgetekend voor de zone rond het grafmonument. De VLM zal wel meewerken aan de verdere uitvoering van het overeengekomen ontwerpplan.

Met betrekking tot de categorie **grondenbank** werden 2 klachten geregistreerd die ontvankelijk en ongegrond zijn.

Een van de klachten betrof de aanplant van bomen op landbouwgrond van de VLM. De verzoeker kon deze grond al jaren gebruiken voor zijn rundvee en werd volgens hem niet op de hoogte gebracht dat dit vanaf 2023 niet meer mogelijk zou zijn. De verzoeker gebruikte het perceel op basis van een éénjarige pachtovereenkomst die afliep op 31 december 2019 zonder vernieuwing waardoor het perceel vrij van gebruik was toen de beslissing tot bebossing werd genomen.

De andere klacht ging over de ontevredenheid van een verzoeker over een einde van gebruik op een perceel waarover men in 2021 een gebruiksovereenkomst sloot met de Vlaamse Waterweg. Dit perceel werd in 2022 overgedragen aan de VLM voor de uitbouw van een grondreserve in een Sigmagebied, maar met respect voor de gebruiksovereenkomst van verzoeker die een einde nam op 31 december 2023.

Verzoeker haalt aan dat men pas begin december een beslissing van de VLM mocht ontvangen inzake het inzetten van het perceel in het kader van het flankerend beleid hetgeen rechtsonzekerheid met zich meebracht. Daarnaast werd bij het nemen van de beslissing van de VLM bij de toekenning van het perceel aan een getroffen landbouwer volgens verzoeker geen rekening gehouden met het feit dat het perceel aansluit op de huiskavel.

Na rondvraag bij de bevoegde dienst van de VLM bleek dat verzoeker reeds in 2022 op de hoogte werd gebracht van de overdracht van het perceel aan de VLM zodat dit perceel ingezet kon worden in het kader van het flankerend landbouwbeleid. De verzoeker vroeg in november om een verlenging van het gebruik en kreeg begin december het antwoord van de VLM dat dit niet mogelijk was. Deze antwoordtermijn, alsook het feit dat er nooit gesproken werd over een verlenging van het gebruik waardoor een normaal einde van de gebruiksovereenkomst steeds te verwachten was, brengt geen rechtsonzekerheid met zich mee.

Het perceel maakte sinds oktober 2023 deel uit van de huiskavel op basis van een eenjarige bruikleenovereenkomst met de provincie Oost-Vlaanderen. Deze overeenkomst doet geen duurzame relatie ontstaan ten aanzien van het perceel en dateert van na de beslissing in het kader van het flankerend landbouwbeleid. De klacht van verzoeker werd dan ook ongegrond bevonden.

Naast de klachten die de VLM ontvangt via haar klachtenkanalen, krijgt zij ook klachten, meldingen of vragen doorgestuurd vanuit andere instanties.

De VLM heeft onder meer input geleverd voor het antwoord bij een klacht die werd ontvangen door het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB). De klacht ging over de inkleuring van de gronden van een verzoekster als Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN) met recht van voorkoop. Verzoekster haalde aan dat zij nooit via officiële weg van deze inkleuring in kennis werd gesteld en had graag geweten wat het voorkooprecht op deze percelen inhield. Het ANB bezorgde deze klacht aan de VLM via het klachtenmailadres. De VLM voorzag in een antwoord op de vragen van verzoekster over het voorkooprecht binnen VEN-gebied en de dienst voor Afbakening van de Gebieden van de Natuurlijke

en Agrarische Structuur (AGNAS) voorzag een antwoord in verband met het inkleuren van de gronden als VEN-gebied. Beide antwoorden werden door het ANB samengevoegd en aan verzoekster bezorgd.

Daarnaast ontving de VLM dit jaar een melding in verband met een erfdiensbaarheid van doorgang van het departement Omgeving. Verzoeker vroeg om een andere uitweg voor de achterliggende landbouwgrond te voorzien wegens schade. Het departement Omgeving heeft deze melding overgemaakt aan de VLM, maar deze melding kadert ook niet binnen de bevoegdheden of projecten van de VLM. Omdat het voor de VLM duidelijk was wie voor deze vraag bevoegd was- verzoeker had de vraag immers reeds zelf overgemaakt aan de gemeente - bracht zij het departement Omgeving op de hoogte van haar onbevoegdheid en vroeg ze aan het departement om dit verder op te nemen.

### III.5. Klachtenbeeld Platteland 2023

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

Een van de twee klachten betrof de overlast die verzoekers hadden van een broedveld voor vogels achter hun perceel gelegen op basis van een beheerovereenkomst met beheerpakket voedselgewas met ruige kruidenrijke grasstroken. Verzoekers hadden last van onkruid en ongedierte en duiden op mogelijk brandgevaar. Verder hadden verzoekers vragen bij de keuze voor de ligging achter de huizen van vogelweides en broedplaatsen en uitten zij hun ontevredenheid over het beleid van de VLM en nodigden zij de VLM uit om op terrein te komen kijken. In 2021 en 2022 werd de VLM ook gecontacteerd over dezelfde bezorgdheden. Terwijl de VLM in gesprek was met de bevoegde diensten over het antwoord aan verzoekers, contacteerden verzoekers intussen ook de Vlaamse Ombudsman. Aangezien de VLM zich nog binnen de wettelijke antwoordperiode van 45 dagen bevond, heeft de Vlaamse Ombudsman verzoekers gevraagd om geduldig te zijn.

Aan verzoeker werd volgende duiding meegegeven. Vlaanderen heeft binnen het gemeenschappelijk landbouwbeleid de opdracht om een goede balans te vinden tussen landbouwproductie binnen de geldende milieunormen en in een areaal te voorzien waar ruimte is voor biodiversiteit.

Wat betreft de bezorgdheden van verzoekers over de overlast wegens onkruid en ongedierte, en het mogelijke brandgevaar gaf de VLM mee dat zij de bezorgdheden van verzoekers begrijpt, maar binnen haar bevoegdheden niet zelf in een oplossing kon voorzien. De VLM kan immers geen actie ondernemen op andermans eigendom.

Overeenkomstig het beheerpakket dat werd opgenomen in de beheerovereenkomst tussen de betrokken landbouwer en de VLM, mag de landbouwer pas vanaf 15 augustus van het betreffende jaar de grasstrook maaien. Daarbij heeft de VLM evenwel de betrokken landbouwer gecontacteerd en deze gaf aan om onmiddellijk na 15 augustus de strook tegen de huiskavels te maaien. Aangezien de VLM geen problemen heeft vastgesteld met de uitoefening van de beheerovereenkomst door de landbouwer, werd geen bedrijfsplanner naar het desbetreffende perceel gestuurd.

Verzoekers hadden nog een bijkomende vraag op het antwoord van de VLM hierover. Verzoekers haalden aan dat zij graag een brandcorridor wensten tussen hun eigendom en het perceel, hetgeen het vorige jaar wel voorzien werd en op andere plaatsen was er ook een brandcorridor aanwezig.

De brandcorridor uit 2022 waarnaar verzoekers verwezen ging over het maaien van de grasstrook langs de huiskavels door de landbouwer vanaf 15 augustus waarmee de landbouwer ook voor 2023



aangaf deze te maaien. Wat betreft de andere brandcorridors diende de VLM wederom mee te delen dat zij deze niet kon plaatsen in het kader van de beheerovereenkomst en dat de VLM niet betrokken was bij het voorzien van de andere brandcorridors op andere plaatsen.

Bovenstaande klacht wordt jaarlijks ontvangen door de VLM. Daarbij komt de VLM telkens tot dezelfde vaststelling dat “de VLM geen maatregelen kan nemen op andermans grond” en dat “de landbouwer de beheerovereenkomst correct uitvoert”. Van geen van beide partijen kan in het kader van de beheerovereenkomst verwacht worden dat men maatregelen zal nemen. Naar aanleiding hiervan en op aangeven van de Vlaamse Ombudsman werd daarom een aanbeveling geschreven aan de personeelsleden van de dienst beheerovereenkomsten. In deze aanbeveling wordt aangeraden om reeds bij het sluiten van de beheerovereenkomst rekening te houden met de omwonenden van het betrokken perceel. Eventuele klachten over onkruid, ongedierte of brandgevaar kunnen misschien vermeden worden door de beheerovereenkomst niet tot aan de rand van het perceel te laten uitvoeren of door te kiezen voor een andere vegetatie. De aanbeveling vraagt ook om bij het sluiten van de beheerovereenkomst de specifieke situatie op terrein in dit licht te bekijken en na te gaan of het mogelijk is om al dan niet rekening te houden met deze bezorgdheden.

Een tweede klacht handelde over de onbereikbaarheid van een regionale medewerker voor praktische informatie over de uitvoering van de beheerovereenkomst. Navraag bij het diensthoofd van de medewerker maakte duidelijk dat de medewerker afwezig was omwille van medische redenen. De medewerker heeft de verzoeker onmiddellijk na diens afwezigheid gecontacteerd waarna de klacht op vraag van de verzoeker werd ingetrokken.

### **III.6. Klachtenbeeld Stafdiensten2023**

Voor de Stafdiensten werden 2 klachten ontvangen waarvan 1 klacht onontvankelijk was en de andere ontvankelijk en deels gegrond.

De onontvankelijke klacht had betrekking op een selectieprocedure die georganiseerd werd door het Agentschap Overheidspersoneel en het verzoek werd aan dit agentschap overgemaakt voor verdere behandeling.

De andere klacht had betrekking op de uitdiensttreding van een personeelslid dat ook door het Agentschap Overheidspersoneel inhoudelijk verder is behandeld. Bij nader onderzoek bleek dat een deel van de klacht ook betrekking had op de werking van de VLM. Er werd vastgesteld dat de overmaking van de briefwisseling aan de centrale directie te Brussel met het oog op de ondertekening ervan door de gedelegeerd bestuurder, niet zo feilloos is verlopen door een verkeerde routing door Digipost, het nieuwe systeem voor de digitale afhandeling van de post van het Facilitair Bedrijf dat begin november bij de VLM werd ingevoerd. De brief was wel degelijk juist geadresseerd aan de centrale directie maar werd verkeerdelijk door het systeem doorgestuurd naar een regionale afdeling van de VLM waar deze briefwisseling niet meteen werd opgemerkt. Naar aanleiding hiervan is contact opgenomen met de bevoegde diensten om dit voorval te bespreken en om gelijkaardige incidenten voor de toekomst zoveel als mogelijk te vermijden

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

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

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

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

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

#### **IV. Niveau beleidsdomein**

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

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De betrokken 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.

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

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

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

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

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

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

/