

I. Klachtenrapport werkjaar 2023

Entiteit: Vlaamse Milieumaatschappij
Klachtencoördinator Philippe Helon
Contactgegevens klachten coördinator p.helon@vmm.be

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 59
Aantal ontvankelijke klachten: 14
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 4
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)
Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 4

III. Toelichting

Bespreking klachtenbeeld algemeen
(aard klachten, tendensen, ...).

Het klachtenbeeld bij de VMM bestaat voor een belangrijk gedeelte uit klachten omtrent de heffing op waterverontreiniging. Vaak zijn deze ongegrond aangezien het louter de toepassing van de regelgeving betreft. Wel vond er naar aanleiding van een klacht een ambtshalve ontheffing en herrekening van de heffing plaats. Andere gegronde klachten hadden betrekking op de door VMM uitgevoerde werken waarbij er enerzijds problemen waren met de informatieverstrekking naar de buurtbewoners toe en anderzijds er ten gevolge van de werkzaamheden schade was ontstaan. Andere – ongegronde – klachten hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen gaande van het onderhoud van de door VMM beheerde waterlopen tot negatieve ervaringen van burgers met medewerkers van de VMM.

Heel wat van de 'klachten' die ontvangen werden, waren eigenlijk geen klachten over de werking van de VMM. Vaak ging het om klachten waar VMM niet bij betrokken was. De klager werd dan ook doorverwezen naar de juiste instantie en deze klacht is dan ook

onontvankelijk wat VMM betreft. Anderzijds gaat het ook vaak om vragen om informatie waarvoor men de klachtenmanager contacteert. Ook hier werd uiteraard doorverwezen.

De klachten inzake de drinkwaterfactuur vallen buiten de bevoegdheid van de klachtenmanager van VMM en dienen behandeld te worden door de drinkwatermaatschappijen zelf. Er is tweedelijnsbehandeling door de toezichthoudende ambtenaar drinkwater bij VMM. Als klagers zich (foutief) richten tot klachtenmanager@vmm.be worden ze doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Concrete realisaties

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

Het behandelen van klachten verloopt doorgaans binnen een kortere tijdspanne in vergelijking met de in de regelgeving voorziene termijnen. Het is geen uitzondering dat de burger binnen enkele dagen al een antwoord heeft ontvangen.

Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen