

I. Klachtenrapport werkjaar 2025

Entiteit: Vlaamse Milieumaatschappij

Klachtencoördinator: Philippe Helon

Contactgegevens klachten coördinator: p.helon@vmm.be

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 67

Aantal ontvankelijke klachten: 28

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 8

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 8

III. Toelichting

Bespreking klachtenbeeld algemeen

De hoeveelheid ontvangen klachten ligt in dezelfde lijn van de voorgaande jaren. Het aantal ontvankelijke klachten is echter hoger dan anders. Op basis van de aard van de klachten kan ervan worden uitgegaan dat deze stijging toevallig van aard is. Een significant gedeelte van de klachten bij de VMM zijn klachten omtrent de heffing op waterverontreiniging. De meerderheid hiervan was ongegrond aangezien het louter de toepassing van het wettelijk kader betreft. Als naar aanleiding van de klacht duidelijk wordt dat de informatie op basis waarvan de beslissing werd genomen niet correct was of bepaalde informatie ontbrak, kan dat uiteraard wel leiden tot een aanpassing van de heffing. Dat was dit werkjaar in zes klachtendossiers het geval. De twee andere gegronde klachten hadden betrekking op aanvragen om af te wijken van het verbod op het gebruik van pesticiden. Hierbij was de behandeltermijn in twee dossiers te lang. Dit was het gevolg van een personeelstekort. De dossiers werden ondertussen afgehandeld en de achterstand bij de dossierbehandeling werd ingehaald.

Andere klachten gingen over diverse onderwerpen. Zo waren er klachten over de aanduiding van overstromingsgevoelige gebieden, over de erkenning als boorbedrijf, over het gebrek aan klantvriendelijkheid van medewerkers en over werken uitgevoerd door 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. Inhoudelijk gaat het hierbij vaak over onderwerpen als sluikstorten, verontreiniging door (hout)stoken of andere vormen van verontreiniging van het leefmilieu.

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 toezichhoudende ambtenaar drinkwater bij VMM. Als klagers zich (foutief) richten tot klachtenmanager@vmm.be worden ze doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Concrete realisaties

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