

## I. Klachtenrapport werkjaar 2024

Entiteit: Vlaamse Milieumaatschappij  
Klachtencoördinator Philippe Helon  
Contactgegevens klachten coördinator [p.helon@vmm.be](mailto:p.helon@vmm.be)

## II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 56

Aantal ontvankelijke klachten: 11  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 3  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

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

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3

## 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 het wettelijk kader betreft. Als naar aanleiding van 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 twee klachtendossiers het geval.

Jaarlijks komen er ook stevast enkele klachten aangaande het onderhoud (of net het gebrek daaraan) van de door VMM beheerde waterlopen, over de overstromingskaarten, en – negatieve – ervaringen van burgers met medewerkers of procedures 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 – 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.

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