

Vragenlijst voor het verslag 2017 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Vlaamse Milieumaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	18,5d

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	X
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en	

administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

*De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen*

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	16
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	12
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	

! = enkel ontvankelijke klachten; we kregen ook een aantal klachten via de Vlaamse ombudsdienst die niet ontvankelijk waren, vooral over de uitbetaling van certificaten.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- Klachten over medewerkers van VMM
 - ⇒ Communicatie met een medewerker van de Vlaamse Maatschappij die voor de klant niet naar behoren verliep. 1 klacht die deels gegrond werd verklaard en opgelost werd.
 - ⇒ Klacht over een medewerker van de Vlaamse Milieumaatschappij, meer bepaald rijgedrag met een dienstvoertuig. 1 klacht die deels gegrond werd verklaard en deels opgelost.

- Ligging van percelen in overstromingsgebied

Dit is een terugkerende categorie die sinds de invoering van de informatieplicht mbt ligging van percelen in overstromingsgebied elk jaar klachten genereert. Vaak gaat het om klagers die in de situatie verkeren waarbij ze bij de verkoop van hun perceel zich bewust worden van de inkleuring van dat perceel op een bepaalde kaart en kan de aanduiding van hun perceel onvoldoende geplaatst worden naar betekenis toe of zijn ze manifest niet akkoord met die aanduiding. In bepaalde gevallen kan een inkleuring geschrapt worden door een update van de kaart, terwijl in andere gevallen de aanduiding correct is en er enkel bijkomende informatie aan de klager bezorgd kan worden. Het gaat voor 2017 om slechts 2 klachten, wat een duidelijke trend weergeeft ten aanzien van het jaar van invoering van de informatieplicht waar een aanzienlijk groter aandeel van de klachten op dit onderwerp betrekking had, waar het in de opeenvolgende jaren zeer beperkt blijft. Dit kan te wijten zijn aan het ingeburgerd geraken in de patrimoniumpraktijk voor zowel professionelen als particulieren van deze specifieke informatieplicht. 1 deels gegronde klacht en 1 gegronde klacht werden beide opgelost.

- Patrimoniumbeheer

Er werd 1 ongegronde klacht ontvangen over de verkoop door VMM van een stuk oude bedding.

- Klachten over bezwaren tegen de heffing ter bescherming van het oppervlaktewateren om verschillende redenen.

Er werden 5 ongegronde klachten ontvangen en 1 deels gegronde klacht die opgelost werd.

- Klachten over bezwaren tegen de heffing ter bescherming van de oppervlaktewateren die betrekking hebben op de vrijstelling van heffing wegens zuivering van afwater door een individuele behandelingsinstallatie (IBA).

Er werden met betrekking tot dit specifiek onderdeel van de klachten heffing 2 ongegronde klachten ontvangen en 2 deels gegronde klachten waarvan 1 werd opgelost en 1 deels opgelost.

- Andere
 - ⇒ Er werd 1 klacht ontvangen over het gebruik van grondwater door een nabijgelegen manège bij klager. Klacht bleek ongegrond gezien het gebruik gekend was en vergund.
 - ⇒ Er werd 1 klacht ontvangen over een vervuiling in een waterloop die ongegrond verklaard werd. Er werd vooral aan klager bijkomende info verschaft over de lozingsvoorwaarden van het betrokken bedrijf en het advies dat in het kader van de vergunning werd verschaft door VMM. De opvolging van de naleving lag buiten bevoegdheid van VMM, klager werd doorverwezen naar toezichthouder.

3. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het aantal klachten in 2017 toont geen groot verschil met voorgaande jaren. De samenstelling van de klachten vertoont over het algemeen tevens geen grote afwijkingen.

De heffingen genereren jaarlijks een aanzienlijk aandeel van de klachtenwerking van VMM, maar blijken vaak ongegrond gezien de toepassing van de betrokken regelgeving correct verloopt en niet weinig te wijten zijn aan betrokken klagers die zich onvoldoende informeren over de heffing of laattijdig reageren.

Een specifiek aspect van de heffingen dat in 2017 aanleiding gaf tot een aantal klachten is de mogelijkheid op vrijstelling van de heffing door aanwezigheid van een IBA. Hier blijkt het de procedure te zijn om de vrijstelling te bekomen die weinig gekend is bij de betrokkenen en tevens de administratieve last die bij diegene ligt die de vrijstelling wenst te bekomen die aan de grond van de klachten ligt. Dit blijkt vooral voor te komen bij de IBA's die in eigen beheer zijn van de heffingsplichtige in tegenstelling tot de IBA's die in beheer zijn bij exploitanten.

De klachten over ligging van percelen in overstromingsgebied komen ook steeds weer terug. Hoewel dat aantal sterk gedaald is na het jaar van de initiële invoering van de informatieplicht. Naar aanleiding van deze categorie van klachten is er een herzieningsprocedure voor percelen in effectief overstromingsgevoelig gebied en is er een lopende evaluatie van de mogelijk overstromingsgevoelige categorie.

Ook in 2017 zijn er dan nog klachten die betrekking hebben op heel uiteenlopende onderwerpen.

→ Klachten over medewerkers worden opgenomen met de betrokken afdelingen en de klagers worden daar van op de hoogte gebracht zodat zij weten dat met hun klacht effectief aan de slag wordt gegaan.

→ Er werd een klacht over vervuiling van een waterloop ontvangen. Hoewel dergelijk specifieke situatie een ander traject behoeft dan klachtenbehandeling werd de klager zo grondig mogelijk geïnformeerd en op de hoogte gebracht van de betrokken instanties voor opvolging van de lozing die aanleiding gaf tot de situatie in de klacht.

→ Er was een klacht bij de verkoop van een stuk oude bedding door 1 van de aangelanden die naar aanleiding van de verkoop te kennen gaf tevens geïnteresseerd te zijn in aankoop. Gezien echter de onderhandelingen reeds afgerond waren en er geen specifieke verplichtingen zijn tav VMM voor openbare verkoop werd de klacht ongegrond bevonden.

→ Eén klacht kwam voort uit bezorgdheid naar de toestand van grondwater en het gebruik daarvan in professionele context (manège) en de aanhoudende droogte. Gezien echter de droogte van eind 2016 tot zomer 2017 geen specifiek probleem was van de betrokken regio van de klager werd de klacht ongegrond bevonden. Er werd bijkomende informatie meegedeeld aan de klager mbt de gekende toestand ter plaatse en de effecten van droogte op de grondwaterlagen.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er werd naar aanleiding van de klachten mbt de vrijstellingsprocedure voor heffing bij IBA overlegd met de betrokken afdeling binnen VMM en gekeken naar mogelijke oplossingen die kunnen geboden worden voor die specifieke situatie voor de IBA's in eigen beheer van de heffingsplichtige. Een stuk van de administratieve last die bij de heffingsplichtige ligt, kan worden weggenomen doordat na de aanvraag bij de gemeente voor de conformverklaring van de IBA door de heffingsplichtige geen verdere stappen meer moeten genomen worden. Na de conformverklaring wordt de verdere behandeling opgenomen door de gemeenten en de VMM. In tegenstelling tot de verdere opvolging door de heffingsplichtige na het bekomen van het nodige attest bij de gemeente.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Een wetswijziging is in opmaak die via verzameldecreet zal verlopen.

5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...).

/

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2017 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2017 met klachtenbehandeling begonnen is.

.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)