

## I. Klachtenrapport werkjaar 2021

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

## II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 67

Aantal ontvankelijke klachten: 10  
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 2  
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

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

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 2

## III. Toelichting

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

Het klachtenbeeld bij 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 was er een klacht waarbij ten gevolge van het uit deze klacht voortvloeiende onderzoek de heffing werd herrekend. Uit de klachtenbehandeling doorheen de jaren omtrent de heffingsdossiers blijkt dat veel burgers jaren een heffingsbiljet krijgen zonder dit te controleren. Ze dienen nooit een bezwaar in of reageren niet op een maning. Als er dan toch een reactie komt, is men ontevreden over het feit dat de melding laattijdig is – want niet binnen de bezwaartermijn van drie maanden – ingediend.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan betreffen het onderhoud en beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is en waar de overstromingen van het afgelopen jaar ook hun rol hebben in gespeeld.

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 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](mailto:klachtenmanager@vmm.be) worden ze doorverwezen naar de bevoegde partijen.

#### Concrete realisaties

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

Hoewel het antwoord op de klacht niet altijd datgene was wat de klager graag wou horen, zijn we er meestal in geslaagd om spoedig een antwoord te bezorgen. Dat gebeurde meestal binnen enkele dagen, en soms al op de dag van de klacht zelf. De interne samenwerking verloopt dus vlot wat resulteert in een spoedige afhandeling.

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

Bij werken aan waterlopen was er de afgelopen jaren de tendens dat door burgers meer en meer een klacht werd ingediend terwijl het inhoudelijk eerder om een melding ging. Om hieraan tegemoet te komen, werd ervoor geopteerd om het meldingsformulier voor problemen met waterlopen te linken aan de klachtenpagina zodat het onderscheid tussen beide duidelijker werd.