

I. Klachtenrapport werkjaar 2020

Entiteit: Vlaamse Milieumaatschappij

Klachtencoördinator Philippe Helon

Contactgegevens klachten coördinator p.helon@vmm.be / 053 72 63 21

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 43

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 uit deze klacht voortvloeiende – nieuwe – gegevens 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. In een aantal gevallen herrekent VMM de heffing toch nog:

- Meestal wordt gemeld dat ze geen eigen waterwinning hebben. Indien de stopzetting eerder aan de watermaatschappij gemeld werd maar niet aan de VMM dan wordt de heffing ook bij VMM herrekend vanaf de melding bij de watermaatschappij.

- Indien de watermaatschappij verkeerdelijk aan de VMM heeft laten weten dat er op een bepaald adres een eigen waterwinning is maar dat blijkt achteraf niet het geval te zijn dan wordt de heffing herrekend door de VMM.
- Bij afmelding van een eigenwaterwinning bij een (gerenoveerde) woning met een nieuwe bewoner wordt de heffing herrekend door VMM als wordt aangegeven dat er geen eigenwaterwinning (meer) is.
- Indien blijkt dat de heffingsplichtige naast de eigen waterwinning ook aangesloten is bij de watermaatschappij dan wordt de heffing herrekend naar 10 m³ per persoon.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan betreffen het onderhoud en beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is.

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 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 vaak 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

Gelet op de vlotte interne afhandeling van de klachten zijn aanpassingen momenteel niet aan de orde.

IV.Niveau beleidsdomein

Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

XXXXX

Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten

XXXXX

Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

XXXXX