

I. Klachtenrapport werkjaar 2022

Entiteit: Vlaamse Milieumaatschappij
Klachtencoördinator Philippe Helon
Contactgegevens klachten coördinator p.helon@vmm.be

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 71

Aantal ontvankelijke klachten: 12

(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 en dan meer concreet werd beslist om binnen het wettelijk voorziene kader via ambtshalve ontheffing ook de voorgaande heffingsjaren te herzien. Uit de klachtenbehandeling doorheen de jaren omtrent de heffingsdossiers blijkt nog steeds dat veel burgers 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. De afgelopen maanden zijn er daarnaast ook heel wat meldingen geweest over valse e-mails betreffende een rioolbelasting die bedrijven ontvangen. De bedrijven die hiermee te maken krijgen, zijn niet altijd heffingsplichtig maar deze phishing-berichten zorgen vaak voor ongerustheid en verwarring.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan

betreffen het onderhoud en beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is. Andere klachten gaan eerder over negatieve ervaringen van burgers met personeelsleden van VMM (bijvoorbeeld het rijgedrag met dienstwagens).

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 doorgaans veel vlugger dan toegestaan door de in de regelgeving voorziene termijnen. De klager ontvangt meestal binnen enkele dagen een antwoord. De interne samenwerking verloopt dus vlot wat resulteert in een spoedige afhandeling.

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

Momenteel is men intern aan een systeem aan het werken om het digitaal factureren van het heffingsbiljet mogelijk te maken. Deze bijkomende mogelijkheid heeft geen enkel mogelijk negatief gevolg voor de heffingsplichtige maar verkleint de kans op discussies over het al dan niet ontvangen van een zending via de post.