



Jaarverslag 2015

MEE DEEL
ZIJN VAN DE
OPLOSSING

**Commissie voor Leefmilieu,
Natuur, Ruimtelijke Ordening,
Energie en Dierenwelzijn**

4 mei 2016

Inhoud

I.	Uittreksel uit <u>Jaarverslag 2015</u> Vlaamse Ombudsdienst	
	- Inleiding: Leeswijzer	3
	- Energie, Water en Omgeving	4
	- Armoede	7
II.	Uittreksel uit <u>Klachtenboek 2015</u>	
	Leefmilieu, Natuur en Energie	
	Klachtenboek p.156 t.e.m. p.193	9

UITTREKSELS UIT HET JAARVERSLAG 2015 VLAAMSE OMBUDSDIENST

Leeswijzer

1. Ook dit jaar is het jaarverslag afgestemd op de werking van het Vlaams Parlement: de verschillende hoofdstukken zijn ingedeeld volgens het werk-terrein van de verschillende parlementaire commissies. Daarbij richt het eerste hoofdstuk zich op de parlementaire commissie Mobiliteit, omdat het Vlaams Klachtenboek het grootst aantal klachten rapporteert bij deze parlementaire commissie. De volgorde van de verdere hoofdstukken respecteert daarna de dalende volgorde van het aantal gerapporteerde klachten in het Vlaams Klachtenboek.

Want inderdaad, u leest dit jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2015. Dat boek is de door de Vlaamse ombudsman telkens op 1 maart vrijgegeven bundeling van de rapporteringen die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen klachtenmanagement. Die Klachtenboeken, en dus ook het Klachtenboek 2015, vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”.

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag respecteren vooral ook de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten. Zij vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Verschillende beleidsdomeinen zijn in 2015 aan de slag gegaan met de Servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst. Die servicemeter is het instrument, dat de Vlaamse ombudsman ontwikkelde, om de kwaliteit van hun klachtenmanagement te evalueren. Daarom vindt de lezer in dit jaarverslag tal van verwijzingen naar het Klachtenboek.

2. Voorts wil dit jaarverslag een aantal thema's onder de aandacht brengen van parlement en regering. Om één en ander bevattelijk te houden, kiest de Vlaamse Ombudsdienst er nu al enkele jaren voor om toch vooral de dynamiek van ons werk te brengen, zonder al teveel in herhaling te vallen. Dit jaar bijvoorbeeld, legt het jaarverslag – gelet op de ontwikkelingen in het jaar 2015 – een wat grotere nadruk op mensenrechten en armoede.

Aan de andere kant gaat dit jaarverslag niet in op al bij het Vlaams Parlement bekende informatie, zoals onze jaarplanning of onze eigen begroting en rekeningen, die aan bod komen in aparte parlementaire stukken (met telkens het vaste nummer 45). Dit jaarverslag heeft ook maar summier aandacht voor klachtenbeelden die voldoende onder de aandacht zijn van het parlement.

Dit jaarverslag somt ook niet alle 316 individuele verzoeningen op waarover we het hele jaar communiceren via onze bekende kanalen, www.vlaamseombudsdienst.be en de verschillende sociale media van de Vlaamse Ombudsdienst.

Energie, Water en Omgeving

2.655 klachten in Klachtenboek (p. 155 tot 278)

- *Energiepremies netbeheerders: meer garanties vergroten het vertrouwen* 18
- *Ook bruin drinkwater compenseren* 19
- *Zet in op een betere kwaliteit in de vergunningverlening* 21
- *Het blijft uitkijken naar een vlotte planschaderegeling* 22
- *Toezicht klasse 2-bedrijven tussen de mazen van het net* 23

Energie (viceminister-president Annemie Turtelboom)

Reguliere energiegereguleerder voldeed niet in 2015

1. Het Klachtenboek (p. 178) vertelt over een mooie samenwerking tussen de Vlaamse ombudsman en het Vlaams Energieagentschap (VEA), waardoor alsnog een zeventigtal slachtoffers van het faillissement van enkele plaatsingsfirma's voor spouwmuurisolatie hun energiepremie krijgen (dossier 2015-01895, 2015-01903, 2015-02503, 2015-02510).

Dit succes was een lichtpuntje in een jaar met exploderende energiekklachten, waarin het ook voor de ombudsman alle zeilen bijzetten was, telkens als de reguliere overheidscommunicatie niet voldeed.

- 1.1. *De Vlaamse energielening* – Zo lanceerde de Vlaamse overheid begin 2015 een Vlaamse energielening die niet zo Vlaams bleek te zijn als de naam deed uitschijnen. Burgers uit maar liefst 28 Vlaamse gemeenten bleken de premie niet te kunnen aanvragen. Dan staat ook de Vlaamse ombudsman maandenlang met de mond vol tanden tegenover een alleenstaande mama met twee jonge kinderen (dossier 2015-52), die woont in een gemeente waar de lening uiteindelijk pas in oktober 2015 ter beschikking zou komen. Ondertussen moest ze de aannemers in augustus betalen, zodat ze haar hypothecaire lening moest laten herzien tegen een heel wat hogere rentevoet dan die van de Vlaamse energielening.

De ombudsman en het VEA verzamelden ondertussen contactgegevens van burgers die in hun gemeente nog geen energielening konden aanvragen om deze burgers dan naderhand te informeren wanneer er een oplossing was voor hun gemeente. Maar daar heeft zo'n mama vanzelfsprekend geen boodschap aan.

De minister engageerde zich in het parlement om die blinde vlekken weg te werken tegen 1 maart 2015, maar op dat moment waren maar 3 gemeenten extra aangesloten. Na veel inspanningen ging uiteindelijk op 1 februari 2016 de Vlaamse energielening van start in de 26ste van de 28 gemeenten.

- 1.2. *Prosumententarief* – Toen de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) eind 2014 besliste om het prosumententarief in te voeren voor eigenaars van een kleine PV-installatie (zonnepanelen), leverde dit een eerste golf aan vragen en klachten op. Maar die golf bleek slechts de voorbode van een storm door heel 2015.

In een samenwerking tussen Vlaamse ombudsman en VREG ging een reeks met veel gestelde vragen online, om bijkomend te informeren en foutieve veronderstellingen te corrigeren.

- 1.3. *Afschaffing groenestroomcertificaten voor nieuwe installatie van zonnepanelen ≤ 10 kW* – Ondanks die afschaffing medio juni 2015 kregen vervolgens 150 burgers een automatisch bericht dat hun installatie toch recht gaf op certificaten. En dan wordt het natuurlijk ook voor de ombudsman een hele klus om mensen te laten inzien dat ze echt wel geen recht meer hebben op die certificaten (dossier 2015-2307).

- 1.4. *Eenmalige registratie met elektronische identiteitskaart in certificatendatabank* – Midden de zomer liep een VREG-mailing uit de hand. De Vlaamse ombudsman deed zijn best om de mensen gerust te stellen, maar moest al gauw mee met de burger vol onbegrip het hoofd schudden, toen bleek dat de VREG geen plan B had voor de grote groep burgers zonder elektronische kaartlezer.

De ombudsman vroeg en bekwam bijkomende registratiemogelijkheden in de klantenkantoren van de distributienetbeheerders. Maar het kwaad was dan al geschied, met onder andere een stortvloed aan telefoons bij de Vlaamse Infolijn 1700, op de brugdag richting Nationale Feestdag. In 2015 hadden meer dan 17.000 mensen contact met de Vlaamse Infolijn over die elektronische registratie. Het werd daarmee inzake energie met zeer grote voorsprong het meest gebruikte script bij de Vlaamse Infolijn.

- 1.5. *Verhoogde bijdrage voor het energiefonds* – Zo begon op 20 oktober 2015 de eerste e-mail aan de Vlaamse ombudsman hierover:
"Er werd aangekondigd dat er een maatregel in de maak is om een nieuwe heffing in te voeren met als doel het overschot aan groenestroomcertificaten weg te werken. Omdat dit de zoveelste stijging in rij is van de energie-factuur, die ik bovendien compleet onrechtvaardig vind, had ik daarover graag mijn ongenoegen geuit." (dossier 2015-3832).

Beleidsklachten over deze bijdrage behandelt de ombudsman niet, maar hij moest uiteindelijk wel zelf online gaan om een lijst met veel gestelde vragen tot bij de mensen te brengen. De teller van de dossiers over die verhoogde bijdrage bij de ombudsman staat ondertussen, 1 maart 2016, op 74. Het wedervaren met het prosumentarief indachtig, mogen we ervan uitgaan dat het ergste nog moet komen.

- 1.6. *Aangekondigde grondige hervorming van het stelsel van de energiepremies tegen 1 juli 2016* – De Vlaamse ombudsman kijkt uit naar deze hervorming en rekent erop dat het beleid oog zal hebben voor totaalrenovaties, in de zin dat burgers met renovatieplannen graag op voorhand een totaal financieel plaatje maken. De burger rekent met andere woorden vooral op regelrust zodat hij enkele jaren vooruit kan plannen.

Bovendien vermijdt dat veel onzekerheid, want van die onzekerheid maken handige marketeers en aannemers momenteel gebruik om mensen snel over de streep te trekken en op korte termijn veel contracten binnen te rijden. Sinds de aankondiging van de hervorming door de minister bereikten al verschillende van zulke e-mails en acties de ombudsman. Bij dergelijke acties kan de uitvoering op het terrein vaak niet volgen, zodat het beloofde financiële plaatje van de burger vaak niet klopt: hij zal geconfronteerd worden met een eindfactuur op het ogenblik dat de minder aantrekkelijke premie van kracht is.

Energiepremies netbeheerders: meer garanties vergroten het vertrouwen

2. De Vlaamse ombudsman wees er al op en herhaalt: netbeheerders horen niet enkel te rapporteren over de uitbetaalde energiepremies, maar ook over de geweigerde premies en de reden van weigering. Het beleid lijkt deze boodschap op te pikken. Het zou goed zijn om een vergelijkbare rechtsbescherming uit te werken, zoals die bestaat voor gelijksoortige premies (vb. renovatiepremie) die door de Vlaamse overheid zelf worden afgehandeld.

In die zin verwacht de ombudsman dus dat er in de brieven waarbij een aanvraag voor een energiepremie geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, wordt verwezen naar een eerstelijnsklachtenmogelijkheid, hetzij bij het VEA, hetzij bij de distributienetbeheerder zelf.

Bij de afsluiting van een dossier in eerstelijnsklachtenmanagement, moet worden verwezen naar de tweedelijnsklachtenmogelijkheid bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Een minimum minimorum is ook een website waarop burgers bijkomende informatie kunnen vinden over de energiepremies, zoals veel gestelde vragen, een bijkomende toelichting over hoe bepaalde bepalingen juist begrepen moeten worden en lijsten van materialen, toestellen en aannemers die aan specifieke voorwaarden voldoen.

Voor de energiepremies, die vaak een veelvoud bedragen van de premies van Wonen Vlaanderen, bestaan deze kwaliteitswaarborgen momenteel niet. Deze aanbeveling wordt des te relevanter nu de distributienetbeheerders altijd maar meer taken toegeschoven krijgen en het aangewezen is om erop te kunnen vertrouwen dat deze taken ook behoorlijk ingevuld worden.

Armoede

5. De volgende klachtenbeelden tonen hoe armoede ook in Vlaanderen en ook in het werk van het klachtenmanagement en de Vlaamse ombudsman, heel erg aanwezig zijn.

- 5.1. *Uithuiszettingen* – In de commissie Wonen, Armoedebelid en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement was er in 2015 veel aandacht voor de uithuiszettingen bij woninghuur.

Binnen de sociale huur, want enkel daarvoor is de ombudsman en het Klachtenmanagement momenteel bevoegd, zijn de cijfers van uithuiszetting sterk teruggedrongen door het inzetten van preventieve woonbegeleiding en bemoeizorg door Centra Algemeen Welzijn.

Twee sociale huurders bedreigd met uithuiszetting na vonnis van de vrederechter, richtten zich in 2015 tot de Vlaamse Ombudsdienst. Hun vraag was om het vonnis (voorlopig) niet uit te voeren, omwille van het verzet/hoger beroep. Nieuw Sint Truiden (2015-873) ging akkoord. SHM Denderstreek (2015-831) heeft niet verder willen uitstellen, omdat er al een zeer lang traject met de huurster was afgelegd.

Maar ook zonder uithuiszetting, zijn er pijnlijke dossiers. We rapporteerden in ons vorig jaarverslag al over een gezin met zeven kinderen (1-16 jaar), dat al heel erg veel jaren lang in een noodwoning van het OCMW Eeklo woont en die helemaal niet aangepast is aan zo'n groot gezin. Ook in Landen (2015-187) woont een gezin met zeven kinderen in een drieslaapkamerwoning. De woning is duidelijk overbezet, maar de sociale huisvestingsmaatschappij heeft geen oplossing. En de Vlaamse Ombudsdienst? Ook die kan enkel vaststellen dat er niets verandert, terwijl oplossingen via modulair wonen toch mogelijk zouden moeten zijn.

- 5.2. *Afsluiting van de water- en energietoevoer* – De cijfers uit het Statistiekenrapport van de Vlaamse Milieumaatschappij zijn zorgwekkend. Elk jaar moeten ongeveer 3000 Vlaamse gezinnen het – soms langdurig – stellen zonder leidingwater, ondanks de bescherming die de procedure bij de lokale adviescommissie (LAC) biedt.

Enkele pijnpunten in de LAC-procedure, zijn inmiddels weggewerkt. Uit de schaarse klachten over (dreigende) afsluitingen die de Vlaamse ombudsman zelf ontvangen heeft, konden eigenlijk weinig nieuwe lessen getrokken worden.

In één dossier leek het eerder te gaan om een inhoudelijke discussie dan om een sociale problematiek; de ombudsman heeft meermaals, maar vergeefs, aan de verzoeker mee trachten uit te leggen dat de aangerekende bedragen correct waren en hij de naderende afsluiting niet kan tegenhouden (die er uiteindelijk niet gekomen is). In een ander dossier volstond één mailtje naar Waterlink om billijke heraansluitingsvoorwaarden te verkrijgen. In een derde dossier was het ombudspleidooi gericht aan het OCMW, want de sociale functie van een drinkwatermaatschappij stopt ergens natuurlijk.

De afgesloten of bijna afgesloten klant vindt moeilijk de weg naar extra bijstand. Elk jaar staat in het Statistiekenrapport zelfs te lezen dat de meesten niet eens aanwezig zijn, op de LAC-zitting waarop hun dossier besproken werd. Het is dan ook positief dat met de steun van het departement LNE een project opgestart is, om onder meer uit te zoeken waarom klanten de uitgestoken hand van de LAC zo dikwijls niet zien of aannemen. Een en ander moet leiden tot een Code Goede Praktijk voor LAC's.

In afwachting daarvan kunnen we alvast de lectuur aanbevelen van het nieuwe tweejaarlijkse armoedeverslag 'Publieke diensten en Armoede' van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>). De Vlaamse Ombudsdienst werkte het afgelopen jaar mee aan dit verslag en in hoofdstuk 6 wordt specifiek ingegaan op de problematiek van water- en energiarmoede.

Want ook de bekommernis over de stijgende kostprijs van de elektriciteitsfactuur kwam een heel jaar lang in talloze e-mails aan bod. Niet verwonderlijk, de VREG rekende uit dat de elektriciteitsfactuur voor een gezin met een gemiddeld verbruik op iets meer dan 1 jaar met meer dan 330 euro zal stijgen. De analyse over de verschillende maatregelen, zowel op Vlaams als federaal niveau, is al veelvuldig gemaakt en het is erg uitkijken nu naar het aangekondigde energie-armoedepan van viceminister-president Annemie Turtelboom. De situatie is immers acuut want volgens de Vlaamse Armoedemonitor 2014 hebben in Vlaanderen 260.000 gezinnen af te rekenen met energie-armoede en leven 280.000 gezinnen oftewel 680.000 personen onder de armoederisicodrempel (60% mediaan inkomen).

- 5.3. De ongeveer 40.000 eigen waterwinners dan weer, moeten zich vooral zorgen maken over de kwaliteit van hun putwater: slechts 26% is zonder meer drinkbaar voor volwassenen en kinderen. Het 'Actieplan Putwater' van de VMM (Vlaamse Milieumaatschappij) en het agentschap Zorg en Gezondheid is dus meer dan welkom.

Maar recent wees een verzoekster er de Vlaamse ombudsman op dat het in haar geval gewoon een kwestie van centen is. Ze wil overschakelen naar leidingwater, maar wordt geconfronteerd met een hoge factuur van 18.000 euro voor uitbreiding van het net. Woningen zonder een tappunt met drinkbaar water voldoen niet aan de elementaire kwaliteitsvereisten van de Vlaamse Wooncode, wat een argument is om na te gaan of huisvestingspremies een deel van de oplossing kunnen zijn.

Verdoken armoede: gespreid betalen

- 5.4. Maar armoede zit soms ook verdoken in de kleine, verdere uithoeken van het klachtenbeeld, denk bijvoorbeeld aan wat het Klachtenboek en dit jaar-verslag op enkele andere plaatsen schrijven over afbetalingsplannen of het kunnen en mogen betalen in schijven.

Zie op dat vlak, bijvoorbeeld het werk van Vlabe en Vlaamse ombudsman rond afbetalingen bij belastingschulden (Klachtenboek, p. 521), en ook het voorstel om het jaarabonnement van De Lijn te kunnen betalen in maandelijkse schijven (jaarverslag, p. 10).

Het verdient zeker aanbeveling voor de verschillende onderdelen van de Vlaamse overheid, om veralgemeend stil te staan bij de manier, waarop de moderne technologie kan gebruikt worden om ervoor te zorgen dat burgers grotere bedragen kunnen spreiden (en ja, deze aanbeveling slaat ook op bedragen van enkele tientallen euro).

Leefmilieu, Natuur en Energie

2.648 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
Departement Leefmilieu, Natuur en Energie	
VMM	25
ANB	27
VREG	47 + 762*
VEA	17
VLM	45
OVAM	18
AQUAFIN	418
DEPARTEMENT LNE	10
DE WATERGROEP	1279

*Wij ontvingen 762 vragen en klachten over het prosumementarief. Het ging zowel om vragen als om klachten waarbij PV-eigenaars vragen stelden of hun ongenoegen uitten.

	0-45 dagen:	
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	VMM	25
	ANB	26

	VREG	809
	VEA	15
	VLM	29
	OVAM	17
	AQUAFIN	394
	DEPARTEMENT LNE	10
	DE WATERGROEP	578
	meer dan 45 dagen:	
	VMM	0
	ANB	1
	VREG	0
	VLM	16
	OVAM	1
	AQUAFIN	24
	DE WATERGROEP	190
	gemiddelde:	
	VMM	14
	ANB	35
	VREG	8.5
	VEA	8
	VLM	36
	OVAM	7
	AQUAFIN	10
	DE WATERGROEP	29

Aantal onontvankelijke klachten:	
VMM	8
ANB	5
VREG	2

VEA	6
VLM	16
OVAM	7
AQUAFIN	59
DEPARTEMENT LNE	6
DE WATERGROEP	1275

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	VMM	4
	OVAM	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	VEA	1
	OVAM	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	ANB	1
	VREG	1
	OVAM	3
	Geen belang:	
	VLM	1
	Anoniem:	
	VMM	2
	Beleid en regelgeving:	
	VREG	1
	VEA	4
	VLM	12
	OVAM	2

	Geen Vlaamse overheid/andere entiteit VO:	
	VMM	2
	ANB	4
	VEA	2
	VLM	3
	AQUAFIN	59
	DEPARTEMENT LNE	4/2
	DE WATERGROEP	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
VMM	17
ANB	22
VREG	807
VEA	10
VLM	29
OVAM	11
AQUAFIN	359
DEPARTEMENT LNE	4
DE WATERGROEP	4

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	VMM	4
	ANB	7
	VREG	41
	VLM	5
	OVAM	6
	AQUAFIN	251
	DE WATERGROEP	606

	deels gegrond:	
	VMM	7
	ANB	9
	VLM	3
	OVAM	3
	AQUAFIN	17
	DEPARTEMENT LNE	2
	ongegrond:	
	VMM	6
	ANB	6
	VREG	766
	VEA	10
	VLM	21
	OVAM	2
	AQUAFIN	91
	DEPARTEMENT LNE	2
	DE WATERGROEP	653

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	VMM	4
	ANB	15
	VREG	40
	VLM	7
	OVAM	9
	AQUAFIN	247
	DEPARTEMENT LNE	2
	DE WATERGROEP	593
	deels opgelost:	
	VMM	7

	VREG	1
	VLM	1
	AQUAFIN	6
	DEPARTEMENT LNE	1
	onopgelost:	
	ANB	1
	AQUAFIN	15
	DEPARTEMENT LNE	1
	DE WATERGROEP	13

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:	
ANB	1
AQUAFIN	9
DE WATERGROEP	58
Te lange behandeltermijn:	
ANB	5
OVAM	1
AQUAFIN	6
DE WATERGROEP	86
Ontoereikende informatieverstrekking:	
VMM	7
ANB	5
AQUAFIN	8
DE WATERGROEP	155
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	

ANB	3
AQUAFIN	3
DE WATERGROEP	24
Onheuse bejegening:	
ANB	1
VREG	41
OVAM	1
AQUAFIN	3
DE WATERGROEP	83
Andere:	
ANB	1
VMM	4
OVAM	4
AQUAFIN	239
DE WATERGROEP	200

VLM	1
DEPARTEMENT LNE	4
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
OVAM	1
VMM	1
Actieve dienstverlening:	
VMM	1
VLM	3
Deugdelijke correspondentie:	
VLM	2
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
VLM	3
OVAM	7
DEPARTEMENT LNE	4
Redelijke behandeltermijn:	
OVAM	1
DEPARTEMENT LNE	1
Efficiënte coördinatie:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	VEA	2
	VLM	6
	AQUAFIN	9
	DE WATERGROEP	14
	mail:	
	VMM	17
	VEA	15
	VLM	25
	OVAM	18
	AQUAFIN	151
	DEPARTEMENT LNE	10
	DE WATERGROEP	299
	telefoon:	
	VLM	14
	AQUAFIN	131
	DE WATERGROEP	21
	fax:	
	VLM	1
	DE WATERGROEP	1
	bezoek:	
	AQUAFIN	3
	andere:	
	VLM	3
	tevredenheidsonderzoek:	
	AQUAFIN	93
	derden:	
	AQUAFIN	1
	Website:	
	AQUAFIN	30
	DE WATERGROEP	446

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks burger/bedrijf:	
	VMM	12

	VEA	14
	VLM	43
	OVAM	16
	AQUAFIN	295
	DEPARTEMENT LNE	7
	DE WATERGROEP	674
	via kabinet:	
	VMM	2
	VLM	5
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	VEA	3
	VMM	4
	VLM	4
	OVAM	2
	AQUAFIN	2
	DEPARTEMENT LNE	3
	DE WATERGROEP	59
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	
	VLM	1
	AQUAFIN	16
	Andere:	
	VLM	2
	AQUAFIN	5
	DE WATERGROEP	48

! = 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.

VMM

- Betwisting van heffing om uiteenlopende redenen:
 - Ongegrond: 1
 - Deels gegrond: 4
 - Gegrond: 1
 - Opgelost: 5
 - Deels opgelost: 1
- Ligging in overstromingsgebied: 5 deels gegronde klachten, 5 deels opgeloste klachten
- Andere: - problemen bij onderhoud van onbevaarbare waterlopen (gegrond, VMM was hier op tijdstip van klacht zelf reeds mee bezig); Opgelost
 - Aanvechting waterbouwkundige werken (deels gegrond); (onopgelost, gerechtelijke procedure loopt)
 - Aanwezigheid van VMM voertuigen op privé-eigendom (deels gegrond, VMM had toestemming tot gebruik privéweg van vorige eigenaar); (opgelost)
 - Gebrekkig onderbouwde kritiek op wetenschappelijk gehanteerde methodiek door MIRA (ongegrond) (opgelost)
 - Gebruik online-tool watertoets (werd behandeld als klacht, maar probleem situeerde zich bij gebruik door instrumenterende ambtenaar) (deels opgelost)

ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					
	2014					Totaal 2014
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Adviezen						0
Jacht					2	2
Kapmachtigingen						0
Toegankelijkheid domeinen				1		1
Subsidies					1	1
Toezicht en handhaving			1			1
Terreinbeheer bos			3	2	1	6
Terreinbeheer natuurgebied	1		2		1	4
Terreinbeheer park						0
Andere		1				1
Eindtotaal	1	1	6	3	5	16

VREG

In 2015 ontvingen we 807 ontvankelijke en 2 onontvankelijke klachten, waarvan 762 vragen en klachten over het prosumementarief. Het ging zowel om vragen als om klachten waarbij PV-eigenaars vragen stelden en hun ongenoegen uitten.

Het aantal ontvankelijke klachten steeg sterk (231 in 2014) terwijl het aantal onontvankelijke klachten daalde (11 in 2014).

Aantal ontvankelijke klachten:

- 765 niet-correcte beslissing
- 43 onheuse bejegening

806 van de 807 vragen/klachten die in 2015 werden ingediend zijn opgelost.

Eén complexe klacht (PV-installatie in een vakantiepark) zal pas in de loop van 2016 kunnen opgelost worden. De VREG is hiervoor met Eandis in gesprek.

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:

- 41 gegronde
- 0 deels gegronde
- 766 ongegronde

Gegronde klachten:

De meeste gegronde klachten hebben betrekking op de invoering door de VREG van een eenmalige registratie met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze eenmalige registratie werd einde juli gecommuniceerd, waarbij de indruk gecreëerd werd dat niet-tijdige registratie zou leiden tot een definitieve blokkering van de desbetreffende certificatenrekening in de certificatenbank. Deze klachten zijn gegrond omdat onze communicatie inderdaad onduidelijk was. Tevens hadden een aantal klachten betrekking op het registratieproces zelf (mensen die hun pincode niet meer vonden, registratie die moeilijk verliep door verouderde internetbrowsers, enz.)

Deels gegronde klachten:

- dossierbehandeling zonnepanelen

Ongegronde klachten:

- PV-eigenaar gaat niet akkoord met aanrekening prosumementarief (762 klachten)
- PV-eigenaar wil informatie over groenestroomcertificaten terwijl hij niet als eigenaar geregistreerd is (4 klachten)

Opmerking:

Klachten over de niet-uitbetaling van certificaten worden als onontvankelijk beschouwd. Dit gaat niet om klachten tegen de VREG, maar om klachten tegen de netbeheerder. Het zijn immers de netbeheerders die de certificaten uitbetalen, niet wij.

Alle ontvankelijke klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn op één na, opgelost.

VEA

NVT: in 2015 werden er bij het Vlaams Energieagentschap geen gegronde klachten ingediend. 2 klachten zijn echter nog in behandeling zodat over die klachten nog geen oordeel is geveld.

VLM

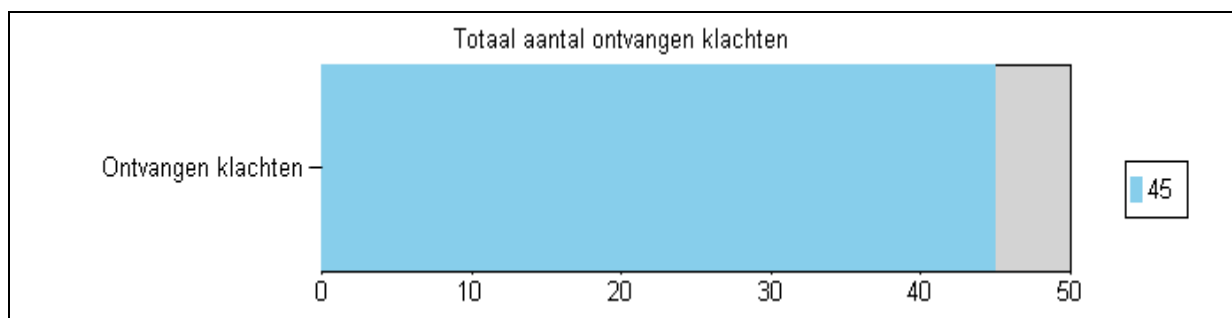
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

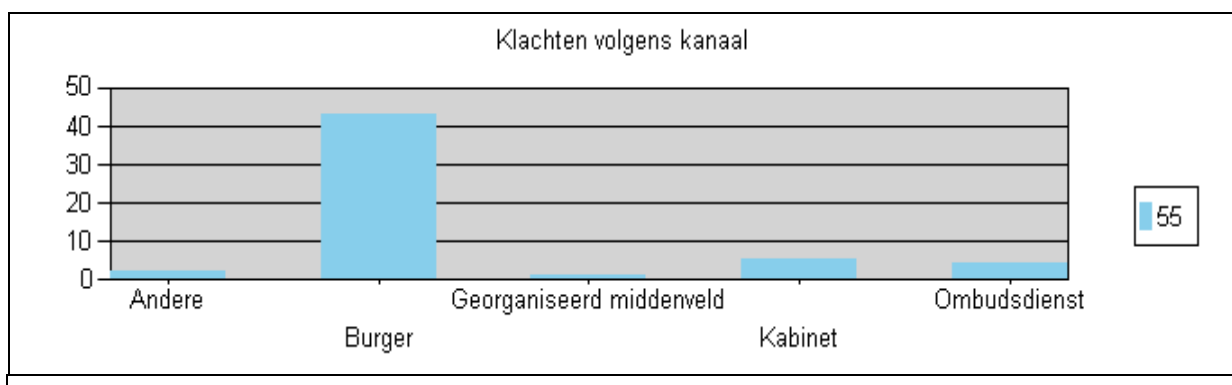
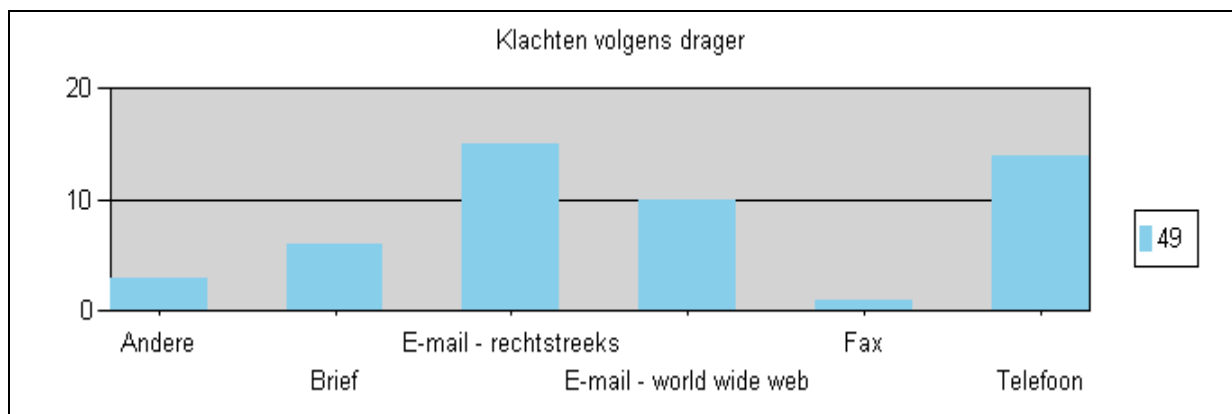
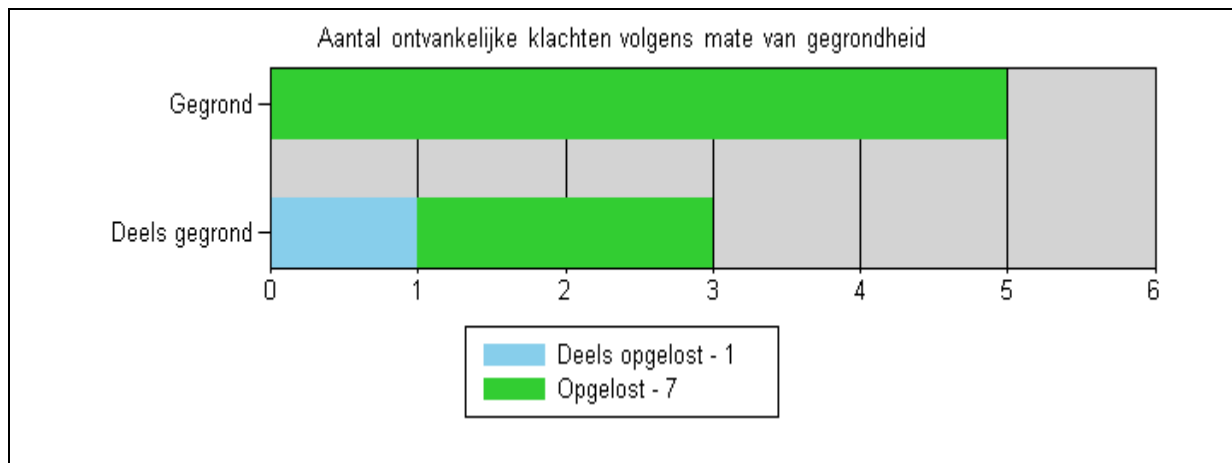
29

Mestbank	14
Deels gegrond	2
Gegrond	4
Ongegrond	8
Platteland - beheerovereenkomsten.	4
Ongegrond	4
Platteland - andere	1
Ongegrond	1
Projectrealisatie - natuurinrichting	2
Deels gegrond	1
Ongegrond	1
Projectrealisatie - grondenbank	4
Gegrond	1
Ongegrond	3
Projectrealisatie - landinrichting	1
Ongegrond	1
Projectrealisatie - ruilverkaveling	3
Ongegrond	3

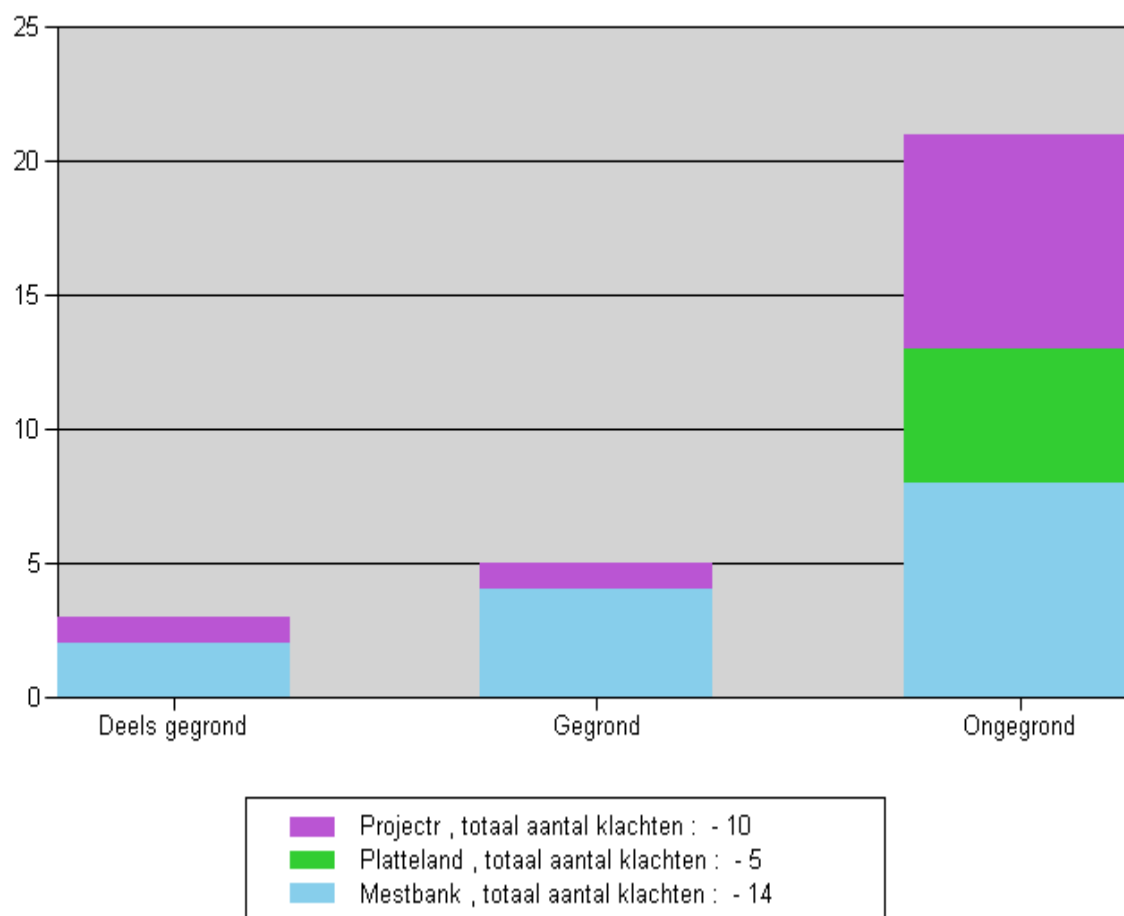
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)	8
Projectrealisatie - grondenbank	1
Opgelost	1
Mestbank	6
Opgelost	6
Projectrealisatie - natuurinrichting	1
Deels opgelost	1

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		9
Projectrealisatie - grondenbank		1
Gegronnd		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Mestbank		6
Gegronnd		4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Actieve dienstverlening	2	
Deels gegrond		2
Actieve dienstverlening	1	
Deugdelijke correspondentie	1	
Projectrealisatie - natuurinrichting		2
Deels gegrond		2
Deugdelijke correspondentie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	

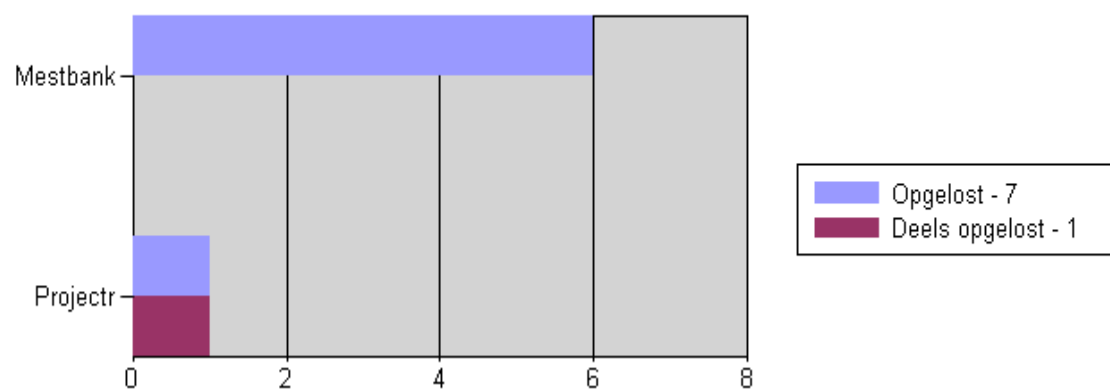




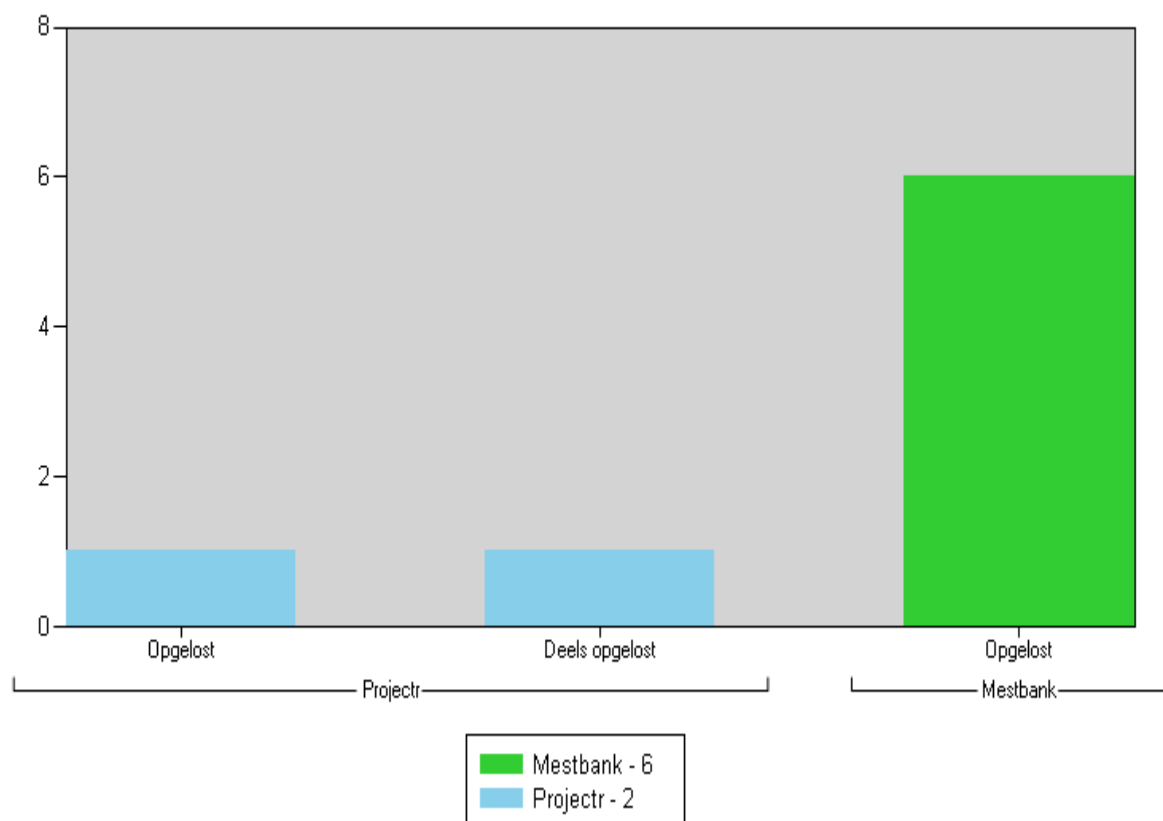
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

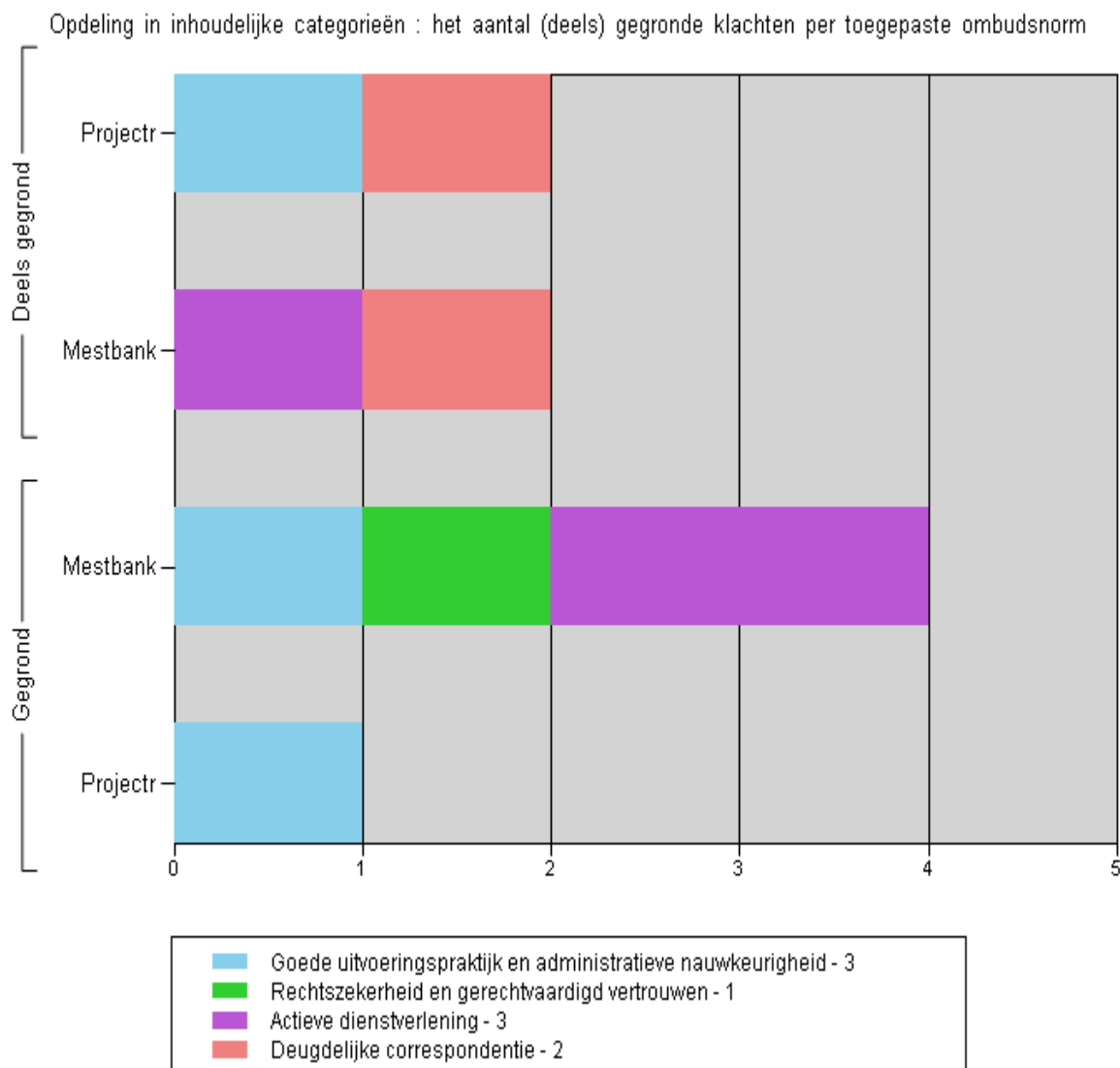


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)





OVAM

Klachten over het thema Afval- en materialenbeheer

In 2015 werden 6 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 1 is onontvankelijk
- 5 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 0 deels geground en 4 geground

De onontvankelijke klacht heeft betrekking op het gevoerde beleid voor het selectief inzamelen van afvalstoffen dat door de OVAM wordt nagestreefd; en de inzamelwijze/tarifering die door de containerparken hiervoor wordt gehanteerd.

De ongegronde klacht heeft betrekking op een door de OVAM uitgevoerde controle in het kader van de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid. De klager vond de opgelegde maatregelen niet in verhouding tot de inbreuk. De OVAM hanteert echter een duidelijke beleidslijn inzake controles. Deze werd meegedeeld aan de Ombudsdienst, waarna de klacht door de Ombudsdienst zonder gevolg werd geklasseerd.

De 4 gegronde klachten zijn geïsoleerde klachten van uiteenlopende aard, en werden alle 4 opgelost:

- Een bug in het nieuwe systeem voor online-registratie van vervoerders. Na aanpassingen aan het systeem werd dit opgelost.
- Een telefonische interactie die door de klager als onbeleefd werd beschouwd; de OVAM-medewerker werd hierop aangesproken en zal hierover ook in de persoonlijke evaluatie op worden beoordeeld.
- Het niet-vermelden van de referte van de aanvrager op afgeleverde grondstofverklaringen waarbij de klager niet onmiddellijk reactie verkreeg van de betrokken dienst; dit werd aangepast.
- Een te lange behandeltermijn voor een informatieve vraag. Het behandelende team werd hierop aangesproken. De procedure rond informatievragen werd herwerkt naar aanleiding van de oprichting van een team klantenbeheer, dat op 4 januari 2016 van start is gegaan.

Per ombudsnorm: 1 redelijke behandeltermijn, 1 correcte bejegening en 2 goede uitvoeringspraktijk

Opvallend is dat klachtencoördinator in 2015 veel mails ontving over milieu-inbreuken en het niet naleven van de voorwaarden uit de milieuvergunning. Het betreft hier geen klachten ten aanzien van de OVAM, maar zaken die gemeld moeten worden aan de politie, de milieu-inspectie of de milieu-ambtenaar. Er werd door de klachtencoördinator steeds contact opgenomen met de bevoegde instanties en de klager werd hiervan op de hoogte gesteld.

Klachten over het thema Bodem

In 2015 werden 9 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 5 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 0 ongegrond, 3 deels gegrond en 1 gegrond.

De 5 onontvankelijke klachten kenden verschillende redenen:

- Een klacht over het niet kunnen aanvragen van een bodemattest door een particulier – deze mogelijkheid bestaat echter wel;
- Een klacht over een schadegeval bij uitvoering van ambtshalve werken; dit valt onder de verantwoordelijkheid van de aannemer;
- Repercussies bij de verkoop van een verontreinigd terrein; dit is een gevolg van het gehanteerde beleid en de bestaande regelgeving;
- Een klacht over het statuut onschuldig eigenaar die reeds meermaals werd ingediend en waarvoor nog een procedure lopende is;
- Een klacht over een erfenisproblematiek; dit is een gevolg van het gehanteerde beleid en de bestaande regelgeving, en de procedure daarover is nog lopende.

De 4 ontvankelijke klachten zijn 3 deels gegronde klachten en 1 gegronde klacht i.v.m. het afleveren van bodemattesten.

De 3 deels gegronde klachten hadden verschillende oorzaken:

- Aflevering van een bodemattest voor een nieuw perceel, waarvan de informatie-uitwisseling met het kadaster nog niet was voltooid; dit werd opgelost na het inwinnen van bijkomende informatie uit het kadaster. In het algemeen werkt de OVAM aan het verhogen van de vlote en snellere uitwisseling van informatie met het kadaster.
- Onduidelijkheid over de overdracht van een deel van een perceel; de procedure werd toegelicht aan de klager.
- Onduidelijkheid over de juistheid van de datum die vermeld wordt op de bodemattesten – de datum bleek correct en dit werd toegelicht aan de klager.

De gegronde klacht betrof het niet-correct toezenden van attesten; er werd 1 attest te veel toegezonden en aangerekend. Deze administratieve fout werd rechtgezet.

De klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’. Ze zijn hoofdzakelijk als deels gegrond omschreven omdat altijd de meest recente voor de OVAM beschikbare informatie werd gehanteerd. Vanuit het standpunt van de klager is het echter niet duidelijk dat de OVAM zich moet beroepen op informatie die door derden wordt aangeleverd.

Ter informatie: In 2015 werden er net geen 240.000 bodemattesten afgeleverd. Audit Vlaanderen evalueerde bovendien in 2015 de opzet en de implementatie van organisatiebeheersing voor het proces bodemattesten. Hierbij werden procesrisico’s geïdentificeerd en werd de mate waarin de bestaande beheersmaatregelen deze risico’s inperken, geëvalueerd. De auditresultaten tonen aan dat het proces bodemattesten in het algemeen ‘onder controle’ is. De risico’s inherent aan het proces zijn gekend en doeltreffende beheersmaatregelen zijn aanwezig met het oog op het vermijden of terugdringen van deze risico’s. Om de integriteit van de data in de Mistral-toepassing te waarborgen werd één aanbeveling geformuleerd die betrekking heeft op het ondersteunend proces ‘wijzigingsbeheer’. Medio december 2015 werden de concrete acties goedgekeurd en werden de voorgestelde beheersmaatregelen geïmplementeerd i.v.m. opvolging van de aanwezige controles en het preventief detecteren van non-conformiteiten.

Algemene ondersteuning

In 2015 werden 3 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- 1 klachten zijn onontvankelijk
- 2 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 0 deels gegrond en 1 gegrond.

De ongegronde klachten betroffen:

- Een klacht over geluidshinder bij het OVAM-personeelsfeest. Uit eigen geluidsmetingen en uit een controle door de politie van Mechelen bleek alles volgens de regels te verlopen.
- Een klacht in verband met de niet-gunning van een opdracht aan de klager en de gevolgde procedure. Uit de door de OVAM geleverde stukken bleek dat zowel de procedure als de gunning correct verliepen, en dat bovendien de klager geen gebruik had gemaakt van de procedureel voorziene beroepsmogelijkheden.

De gegronde klacht betrof een verkeerd facturatie-adres; dit werd aangepast.

De klacht werd ingedeeld volgens de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’.

AQUAFIN

ZIE BIJLAGE.

DEPARTEMENT LNE

Het klachtenbeeld ligt in lijn met dat van de voorgaande jaren, ondanks het feit dat er slechts 10 klachten bij de klachtenbehandelaar werden ingediend. De behandelde klachten waren divers en heel locatie- of situatie gebonden. Concreet gaat het o.a. over:

- ✓ Klager gaat er niet mee akkoord dat naast het behalen van een specifiek diploma er nog een retributie dient betaald te worden voor de uitoefening van het toezicht op de erkenning als milieucoördinator. Op basis van de informatie ontvangen van de afdeling Milieuvergunningen werd aan klager werd meegedeeld dat de retributie die geheven wordt voor de uitoefening van het toezicht op de erkenning verschuldigd is door elke persoon die in het bezit is van een erkenning. Indien men erkend is als milieucoördinator moet men deze retributie betalen, ongeacht

de erkenning gebruikt wordt of niet. De retributie is niet gekoppeld aan het beschikken over een diploma/getuigschrift van de aanvullende vorming voor milieucoördinatoren. Ook als men beslist de erkenning stop te zetten, blijft het diploma geldig en kan men op basis daarvan in de toekomst opnieuw de erkenning aanvragen.

- ✓ Klacht betreffende hinder van bij een buur ten gevolge van het verbranden van afval in de kachel en in de tuin (illegaal stoken). Klager maakt tevens melding van roetaanslag in de tuin. De afdeling Milieu-inspectie heeft contact opgenomen met de milieudienst van de gemeente Bekkevoort. De milieudienst heeft het "illegaal stoken" vastgesteld en zal het dossier verder opvolgen.
- ✓ Klager is het oneens met de opgelegde bestuurlijke boete. Bijkomend werd door klager opgemerkt dat bijna 3 jaar na de kennisgevingsbrief een bestuurlijke boete werd opgelegd. Op grond van de informatie van de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer werd aan klager meegedeeld dat zijn opmerking terecht is, maar dat in de boetebeslissing van AMMC reeds werd aangegeven dat de beslissingstermijn van 180 dagen een termijn van orde betreft waarvan de overschrijding niet gesanctioneerd wordt. AMMC blijft bevoegd om te beboeten tot vijf jaar na de datum van het PV. AMMC heeft evenwel rekening gehouden met deze termijnoverschrijding bij de berekening van de alternatieve bestuurlijke geldboete en het boetebedrag is hierdoor verlaagd. Bij aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging werd klager in kennis gesteld van de bestuurlijke geldboete. Bij deze beslissing werd meegedeeld dat bij niet akkoord binnen de 30 dagen een administratief beroep kon ingediend worden bij het Milieuhandhavingcollege. Klager heeft echter van deze beroepsmogelijkheid geen gebruik gemaakt, waardoor de boete nu definitief is. Een verzoek tot heroverweging of kwijtschelding is dus niet meer mogelijk. Klager heeft uiteindelijk de boete betaald.
- ✓ Vraag naar het al dan niet vergunning plichtig zijn van baggerwerken en indien vergunning plichtig stand van zaken handavingsprocedure. Klager dient klacht in daar hij van mening is dat de redelijke antwoordtermijn is overschreden. Na grondig intern onderzoek werd betrokkene duidelijk geïnformeerd over zijn vragen. Klager bleef daarna herhaaldelijk op het dossier terugkomen en heeft zelf een procedure ingesteld bij de beroepscommissie in het kader van openbaarheid van bestuur. In overleg werd de verdere correspondentie met de klager overgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst.
- ✓ Bezorgdheid rond vrijgekomen asbestvezels of asbeststof bij afbraakwerken van een asbest dak. De afdeling Milieu-inspectie heeft de klacht onderzocht en stelde voor om bij de politie navraag te doen of er een proces-verbaal werd opgesteld en welke vaststellingen in het proces-verbaal zijn opgenomen. Klager heeft geen gehoor gevonden bij de milieudienst, de burgemeester of er hebben geen verdere politieonderzoeken plaats gehad.
- ✓ Klager huurt zonnepanelen van een energiemaatschappij uit milieubewustzijn. Jaarlijks moet klager van de energiemaatschappij een bedrag bijbetalen, zonder dat zij destijds enige vergoeding of premie heeft ontvangen voor het installeren van de zonnepanelen. Klager is van mening dat hierop een uitzondering zou moeten gemaakt worden voor mensen die geen premie hebben ontvangen. Klacht werd voor verdere afhandeling bezorgd aan de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG).
- ✓ Klager is van mening dat er in een hangar nog asbest zou aanwezig zijn en vraagt een eventuele inspectie. Op basis van de bevindingen en de beschikbare gegevens bij de afdeling Milieu-inspectie werd een klager meegedeeld dat de mogelijke hinder werd veroorzaakt door een inrichting die volgens de huidige milieuwetgeving onder het toezicht valt van de gemeentelijke overheid. De klacht werd voor verder gevolg bezorgd aan de desbetreffende burgemeester.
- ✓ Klacht betreffende regelmatig spanningsverschil waardoor verschillende toestellen, voornamelijk deze met adapters, vernield zijn. Klacht werd voor verdere afhandeling bezorgd aan de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG).
- ✓ Geluidshinder van een bedrijf dat volgens klager de geluidsnormen niet zou respecteren. Volgens klager komt het geluid van de fabriek zelf of van de windmolens bij wind vanaf 3 beaufort. Naar aanleiding hiervan werd het bedrijf door de afdeling Milieu-inspectie aangemaand om een volledig akoestisch onderzoek uit te voeren; hetgeen uitgevoerd werd in het voorjaar 2012. In opvolging van dit onderzoek werden in de loop van 2012 en reeks saneringen uitgevoerd. Uit

controlemetingen die door de erkende geluidsdeskundige werden uitgevoerd begin 2014 bleek dat er op alle meetpunten werd voldaan aan de geldende richtwaarden/geluidsnormen. Het dossier wordt echter verder van kortbij opgevolgd door de afdeling Milieu-inspectie.

- ✓ Meerdere klachten ingediend bij de gemeentelijke milieudienst betreffende opslag van mest. De klachten bleven zonder gevolg en dit zonder gevolg. Er is blijkbaar geen opvang voorzien voor hemelwater en voorziene uitwerpselen van vee, bij hevige regenval loopt gewoon in openbare riolering. Aan klager werd meegedeeld dat dergelijke hinder, conform de huidige milieuwetgeving, onder de bevoegdheid valt van de gemeentelijke overheid. De klacht werd dan ook voor verder gevolg bezorgd aan de burgemeester met de vraag klager op de hoogte te brengen van de behandeling van de klacht.

DE WATERGROEP

ZIE BIJLAGE

3. Klachtenbeeld 2015

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

VMM

De klachten inzake heffingen betroffen geen fundamentele klachten. In de meeste gevallen ging het om misverstanden die gemakkelijk rechtgezet konden worden door het bestuur.

De klachten inzake ligging in overstromingsgebied en de daaraan gekoppelde informatieplicht kregen momentum door de behandeling van een klacht door de Vlaamse Ombudsdienst na ongunstige behandeling door de klachtenmanager van de VMM. Door aandacht voor deze problematiek in de media volgend op het rapport genereerde dit bijkomende klachten waardoor dit op het geheel van de behandelde klachten een grotere 'klachtencategorie' werd tegenover voorgaande jaren (ondanks dat de invoering van de informatieplicht dateert van 2013 en sedertdien toegepast dient te worden).

ANB

Het klachtenbeeld 2015 ligt in lijn met dat van de voorgaande jaren, zowel wat aantal als diversiteit betreft. Dit jaar waren er 16 gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten, in lichte stijging ten opzichte van de 14 vorig jaar. Een klacht is nog in behandeling (binnen de wettelijke termijn), de andere werden opgelost.

In de eerste jaarhelft registreerde en behandelde het Agentschap voor Natuur en Bos de klachten decentraal via zes klachtencoördinatoren, één centraal in Brussel en één per Vlaamse provincie. Ten gevolge van een reorganisatie van het agentschap (zie hieronder) werd in de tweede jaarhelft de klachtenregistratie en opvolging gecentraliseerd met één klachtencoördinator in Brussel.

De klachten zelf betreffen schade door al dan niet omgevallen bomen, modderige wandelpaden, onbegrip over uitgevoerde werken, afschieten van everzwijnen, aanvragen van jachtverloven enz.

Op één klacht na werden de klachten binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld.

VREG

Alle klachten die we in 2015 ontvingen, zijn afkomstig van zonnepaneleneigenaars.

De grote stijging van het aantal klachten is te wijten aan onze tariefbeslissingen van 19 december 2014. Deze bevatte ook de invoering van een prosumententarief vanaf 1 juli 2015 en leidde tot heel wat ongenoegen. Hierover kwamen 762 vragen en klachten binnen. We hebben onmiddellijk gereageerd met een overzicht van de meest gestelde vragen op de [website](#) alsook duidelijke scripts opgesteld voor de telefonische dienstverlening door de Vlaamse Infolijn.

Meest gestelde vragen/klachten over het prosumentarief:

- Dit is contractbreuk (sic)
- Waarom moet ik betalen voor de fouten uit het verleden?
- Waarom wordt een prosumentarief aangerekend?
- Hoeveel bedraagt het prosumentarief?
- Hoe wordt het prosumentarief voor zonnepaneleneigenaars met terugdraaiende teller berekend?
- Waarom krijg ik geen extra vergoeding voor de stroom die ik op het net injecteer?
- Ik betaal al een distributienettarief op mijn verbruik, moet ik nog een extra vergoeding betalen
- Waarom wordt de extra vergoeding voor zonnepanelen volgens het vermogen van de omvormer(s) berekend en niet volgens het geproduceerd aantal kW?
- Kan ik kiezen voor een slimme meter of een meter die niet meer terugdraait?
- Ik heb zonnepanelen geplaatst, maar ik krijg geen groenestroomcertificaten. Moet ik het prosumentarief ook betalen?
- Wat is de wettelijke basis voor de aanrekening van het prosumentarief?
- Waar vind ik de tariefbeslissingen?
- Waar kan ik een beroep indienen tegen deze beslissingen?
- Hoe zit het met de grote bedrijven? Moeten zij ook betalen?
- Ik heb een zonnepaneleninstallatie met batterijen én met terugdraaiende teller. Moet ik betalen?

Een andere grote hoeveelheid klachten was te wijten aan de communicatie in juli 2015 betreffende de invoering door ons van een eenmalige registratie met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze registratie met eID kadert in het veiliger maken van de certificatedatabank, in lijn met het Vlaamse IT-veiligheidsbeleid. In dit kader adviseerde de Privacycommissie om registratie met eID te verplichten, zijnde het authenticatie-instrument bij uitstek en in het bezit van elke Belg. Deze eenmalige registratie werd einde juli gecommuniceerd, waarbij onbedoeld en onterecht de indruk gecreëerd werd dat niet-tijdige registratie zou leiden tot een definitieve blokkering van de desbetreffende certificatenrekening in de certificatedatabank. Tevens leidde de registratieprocedure zelf tot een aantal problemen (mensen die hun pincode van hun eID kwijt waren, registratieprocedure die haperde, enz.)

De Vlaamse ombudsman heeft naar aanleiding van deze situatie een aanbeveling aan de VREG gepubliceerd op 22 juli 2015. Wat betreft de communicatie heeft de VREG lessen getrokken door de toon van zijn nieuwsbrieven en mailberichten nog grondiger te checken op klantvriendelijkheid. Wat betreft de registratieprocedure zelf met eID heeft de VREG enerzijds in samenwerking met de netbeheerders de mogelijkheid tot registratie in hun klantenkantoren georganiseerd en anderzijds een registratie op papier mogelijk gemaakt (door het toesturen aan de VREG van (oa.) een fotokopie van de identiteitskaart). Ook werd overlegd met de federale overheidsoverheidsdienst die bevoegd is voor de authenticatie met eID.

Verder ontvingen we een klacht met betrekking tot de communicatie via onze nieuwsbrief over het afschaffen van de groenestroomcertificaten voor zonnepanelen tot en met 10 kW op 14 juni 2015. De communicatie hierrond is niet goed verlopen. We ontvingen daarover een rapport van de ombudsman op 17 juli 2015. In reactie hierop hebben we een aantal punten aangekaart bij het kabinet van de bevoegde minister (tijdige communicatie van wetswijzigingen, praktische haalbaarheid implementatietermijn) alsook de termijnen voor softwarematige aanpassingen in de certificatedatabank geherevalueerd. Ook de communicatie van nieuwsberichten op onze website werd herbekeken.

Ten slotte heeft een klein aantal klachten te maken met de dossierbehandeling van zonnepanelen.

VEA

3.1. Sinds haar oprichting en operationalisering in 2006 zag het klachtenbeeld van het Vlaams Energieagentschap jaarlijks tot en met het jaar 2009 een gestage stijging van het aantal klachten. De voor het eerst in het jaar 2010 vastgestelde daling in het aantal klachten zette zich echter ook in 2011 door (23 in 2011 t.o.v. 40 in 2010 en 58 in 2009). Het jaar 2012 zag echter weer een toename van het aantal klachten naar 31 (+34% t.o.v. 2011). Sinds 2013 daalt het aantal klachten jaarlijks gestaag (26 in 2013, 20 in 2014 en 17 in 2015).

35% van het totaal aantal in 2015 ingediende klachten waren onontvankelijk, waarbij 23% van het totaal aantal klachten beleidsklachten waren. Deze beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2015 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande REG-premies,

en EPC.

3.2. Parallel met de rechtstreekse bij het Vlaams Energieagentschap ingediende klachten, werd het Vlaams Energieagentschap ook rechtstreeks door de Vlaamse ombudsdienst aangesproken voor bepaalde thema's zoals:

- Zo trok de Vlaamse ombudsdienst de behartiging van de belangen van slachtoffers van failliete aannemers in het kader van de premie van de netbeheerders voor de na-isolatie van een spouwmuur naar zich toe. Een van de reglementaire voorwaarden om voor de REG-premie in aanmerking te komen is dat de werken moeten uitgevoerd en gefactureerd worden door een aannemer die staat op de lijst met installateurs die werken volgens STS 71.1. De vakman moet immers een verklaring uitreiken dat hij werkt conform de eisen van de Technische Specificatie STS 71.1. Samen met de Vlaamse ombudsdienst en de netbeheerders, werd binnen het wettelijke kader door het Vlaams Energieagentschap in een 70tal dossiers naar een pragmatische oplossing gezorgd, waardoor deze benadeelden mogelijks alsnog in aanmerking komen voor de REG-premie.
- Met betrekking tot de Vlaamse energielening betroffen de tussenkomsten van de ombudsdienst bij het Vlaams Energieagentschap in hoofdzaak het feit dat in begin van het jaar in bepaalde gemeenten het instrument van de energielening niet toegankelijk was, daar de desbetreffende gemeenten nog geen aansluiting hadden gezocht bij een energiehuis, en de evolutie hiervan doorheen 2015. Daarnaast werd het agentschap ook geïnterpelleerd over de beschikbaarheid en toegankelijkheid van correcte gegevens (hieromtrent) op de website www.energiesparen.be, over de gelijkschakeling van de lijst van toegestane investeringen zodat deze in alle energiehuisen dezelfde is, evenals over verdere regelgevende wijzigingen.

VLM

3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door het volgende klachtenteam:

Hilde Janssens: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Gilles Fourneau: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave en Bavo Dispersyn: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clirieck: klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2015

In totaal werden 45 (33 in 2014) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2015 tot 31 december 2015. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2014.

Van de 45 klachten zijn 29 klachten ontvankelijk (24 in 2014) en 16 klachten onontvankelijk (9 in 2014). Bij de 16 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (12 t.o.v. 5 in 2014), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 2 in 2014), "geen belang" (1). De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2014 gestegen van 11 dagen naar 16 dagen. Het gemiddelde aantal dagen voor het behandelen van klachten is gedaald van 45 naar 36 in vergelijking met 2014.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer

ongegronde klachten dan gegronde klachten: 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2014 waren er 20 ongegronde klachten en 4 gegronde klachten. (totaal 24).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is als volgt: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. In 2014 was de oplossingsgraad : van de 4 gegronde klachten werden 3 klachten opgelost en 1 klacht bleef onopgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd driemaal (2 keer in 2014) geschonden. De ombudsnorm “actieve dienstverlening” werd eveneens driemaal geschonden. De ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” werd tweemaal geschonden (1 keer in 2014). De ombudsnorm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” werd slechts 1 maal geschonden zoals in 2014.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Tot in 2011 was de telefoon steeds de meest gebruikte drager voor het indienen van een klacht. Opvallend is dat de e-mail via het klachtenadres op de website en de rechtstreekse e-mail de klassieke dragers meer en meer verdringen: op de 49 klachten (35 keer in 2014) werden 25 klachten (18 in 2014) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 14 keer als drager gebruikt (11 keer in 2014) en slechts 6 keer de brief (4 keer in 2014). Drie klachten werden volgens een andere wijze ingediend.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 43 van de 55 (t.o.v. 29 van de 35 in 2014) door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Uit de gegevens over de drager en het kanaal blijkt dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM. Vijf klachten werden doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 1 klacht in 2014), 4 klachten werden overgemaakt door de Ombudsdienst, 2 klachten werden via een andere weg ingediend (t.o.v. 4 in 2014) en zoals in 2014 werd 1 klacht overgemaakt door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland en Projectrealisatie. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en op de categorie “andere”. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting, landinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 29 t.o.v. 24 in 2014) handelt over de taken van de Mestbank (14 t.o.v. 15 in 2014) gevolgd door de klachten m.b.t. Projectrealisatie 10 in totaal (5 in totaal in 2014): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (geen in 2014), 4 op de grondenbank (3 in 2014), 3 op ruilverkaveling (2 in 2014) en 1 op landinrichting (geen in 2014). Daarna volgen de klachten over Platteland : 5 in totaal (4 in 2014) waarvan er 4 betrekking hadden op beheerovereenkomsten (3 in 2014) en 1 klacht werd ingedeeld onder de categorie “andere” (1 in 2014).

3.3. Mestbank 2015

Er werden in het totaal 26 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een verhoging met vijf klachten in vergelijking met het voorgaande jaar. Twaalf van deze 26 klachten werden onontvankelijk verklaard. Van de 14 ontvankelijke klachten werden er 4 als gegrond, 2 als deels gegrond en 8 als ongegrond beschouwd.

Verhoudingsgewijs waren er in 2015 relatief veel onontvankelijke klachten. Daarenboven werd voor al deze klachten de categorie “beleid en regelgeving” als reden van onontvankelijkheid opgegeven. De oorzaak hiervan ligt vermoedelijk in het feit dat in 2015 het mestbeleid en de mestregelgeving heel wat wijzigingen ondergaan hebben. Vierjaarlijks wordt namelijk in uitvoering van de Nitraatrichtlijn een nieuw mestactieprogramma opgemaakt. In 2015 is het vijfde mestactieprogramma (hierna MAP 5) gestart. Vooral de aanpak rond de nitraatresidustaalnames werd grondig gewijzigd. Dit is ook te merken bij de onontvankelijke klachten. Maar liefst zes van de twaalf

onontvankelijke klachten hebben betrekking op de regelgeving rond de nitraatresidustaalnames.

Twee van deze onontvankelijke klachten hebben weliswaar betrekking op een aspect van de regelgeving dat ongewijzigd is gebleven in MAP 5, zijnde de termijnen en mogelijkheden om een tegenstaalname uit te voeren.

Drie klachten hebben betrekking op de status van focusbedrijf. In het MAP 5 is er onder andere gekozen voor een meer gebiedsgerichte aanpak. In dit kader worden bedrijven die met het grootste gedeelte van hun gronden gelegen zijn in focusgebied (zijnde gebieden waar de waterkwaliteit onvoldoende is), als focusbedrijf aangemerkt en worden hen strengere normen opgelegd. De betrokken klagers werden allen op basis van deze regel als focusbedrijf aangemerkt en vonden dit niet rechtvaardig. Hoewel deze klachten onontvankelijk zijn, hebben de klachtenbehandelaars de betrokken klagers de ratio legis van de betrokken decreetsbepalingen toegelicht en hen ook geïnformeerd over de mogelijkheden voor een focusbedrijf om een vrijstelling te krijgen van de kwalificatie als focusbedrijf.

Vijf onontvankelijke klachten hadden betrekking op het beleid om steeds vaker via digitale weg met de betrokken burgers te communiceren. Drie van deze vijf klachten waren afkomstig van medewerkers van een adviesbureau. Zowel in het Mestdecreet zelf als in de beleidsvisie van de huidige Vlaamse Regering, wordt er ingezet op een meer digitale communicatie. Een steeds groter gedeelte van de communicatie van de Mestbank gebeurt dan ook digitaal. Het omschakelen naar een meer digitale werkwijze is echter een proces dat tijd vergt. De Mestbank analyseert op regelmatige basis het gevoerde communicatiebeleid en past waar nodig de werkwijze aan. De signalen die via de klachtenprocedure verzameld worden, zijn hierbij een hulpmiddel.

Betreffende de onontvankelijke klachten is het klachtenbeeld zeer divers. De verschillende onontvankelijke klachten hadden betrekking op een grote verscheidenheid aan aspecten betreffende de werking van de Mestbank. In elk van deze gevallen werd er door de betreffende klachtenbehandelaar diepgaand onderzoek verricht naar de mogelijke oorzaken en oplossingen van deze klachten. Uiteindelijk werden er 4 klachten als gegrond beschouwd, 2 klachten als deels gegrond en 8 als ongegrond.

Van de vier gegronde klachten hadden er twee betrekking op een bug in een computerapplicatie. Dit leidde er toe dat in bepaalde omstandigheden de ontheffing op het bemestingsverbod niet correct werd toegekend. Na onderzoek bleek dat er inderdaad een fout was gebeurd in de verwerking. De gegevens van de betrokken landbouwers werden dan ook aangepast.

Van de onontvankelijke klachten waren er eveneens drie klachten die verband hielden met uitgevoerde controles op de naleving van de mestregelgeving. Quasi elk jaar zijn er wel enkele klachten rond dit thema. Dit is voor een deel inherent aan de aard van het thema. Controles worden immers zelden als aangenaam ervaren en kunnen bovendien vaak zware gevolgen hebben. Desalniettemin wordt steeds nagegaan of er aanpassingen aan de werkwijze kunnen gebeuren die tegemoet komen aan de opmerkingen van de betrokkenen. In dat kader werden ten gevolge van deze drie klachten twee aanbevelingen gemaakt.

Een eerste aanbeveling had betrekking op een controle van een staalname. Hoewel er bij de controle geen tekortkomingen werden vastgesteld, gaf de betrokken staalnemer aan dat hij de verplichtingen rond het bemonsteren van percelen met een harde ondergrond onvoldoende duidelijk omschreven vond. Om hieraan tegemoet te komen, zal in de instructies hieromtrent een aantal voorbeelden gevoegd worden op grond van ervaringen en praktijkkennis van staalnemers en toezichthouders, die illustreren wat er in een dergelijk geval van de staalnemer verwacht wordt en wat dient begrepen te worden onder de richtlijn dat “de monsternemer het maximaal mogelijke moet doen om te bemonsteren tot de vereiste diepte”. De huidige formulering kan in de praktijk, bijvoorbeeld bij controles, namelijk leiden tot onduidelijke situaties waarbij toezichthouder en staalnemer het oneens zijn over de te leveren inspanning.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op de inhoud van het proces-verbaal. In elk proces-verbaal wordt standaard vermeld of er bij de betrokkene reeds eerder inbreuken op het Mestdecreet zijn vastgesteld. Men vermeldt hierbij enkel of er voorheen reeds administratieve geldboetes zijn opgelegd en of er reeds eerder een proces-verbaal werd opgemaakt. Er wordt echter niet weergegeven wat de verdere gevolgen zijn van deze eerdere inbreuken. In casu was aan betrokkene een administratieve geldboete opgelegd, die momenteel voor de rechtbank betwist wordt. In het proces-verbaal werd echter enkel vermeld dat er een boete opgelegd was. Het feit dat er nog een rechtszaak lopende is aangaande een eerder opgelegde boete, verhindert niet dat deze boete vermeld zou worden in het proces-verbaal. De klachtenbehandelaar was echter van oordeel dat het aangewezen is om, voor zover bekend, hierbij ook de stand van zaken van de betreffende inbreuk te vermelden. Gelet hierop werd aan de betrokken dienst de aanbeveling gegeven om na te gaan welke extra informatie hieromtrent in een proces-verbaal kan opgenomen worden. Met dien

verstande dat, aangezien de gevolgen die aan inbreuken op het Mestdecreet verbonden worden, niet allen door de Mestbank opgelegd worden, de toezichthouder niet altijd een volledig zicht heeft op de verdere gevolgen van eerdere inbreuken.

3.4. Projectrealisatie 2015

In totaal werden 13 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 3 onontvankelijk en 10 ontvankelijk werden verklaard.

Bepaalde klachten konden ook informeel en snel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld. Zo bijvoorbeeld het geval van de verzoeker die vroeg of het gedeelte van een tuinafsluiting dat bij de werken in het kader van een inrichtingsproject werd verwijderd, snel kon worden hersteld. De medewerker verantwoordelijk voor de inrichtingswerken heeft kort nadien met de verzoeker ter plaatse een passende vervanging voor de verwijderde afsluiting afgesproken.

In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden 3 klachten geregistreerd. Van de 2 ontvankelijke klachten was er 1 ongegrond en 1 deels gegrond. De deels gegronde klacht betrof een geval waarin de verzoeker liet verstaan dat er bij de brieven die worden verstuurd in het kader van de uitvoering van een natuurinrichtingsproject onnodig een bepaald formulier wordt gevoegd met de vraag om dit in te vullen en terug te sturen naar de VLM. Na onderzoek van de klacht werd aan de verzoeker meegedeeld dat dit inderdaad in bepaalde gevallen niet zinvol was en dat hiervoor een oplossing zou worden gezocht. Wat dat betreft, werd in eerste instantie in de brief zelf verduidelijkt dat in welbepaalde gevallen het desbetreffende formulier niet hoeft te worden ingevuld en terug gestuurd. De suggestie van de verzoeker zal verder ook worden meegenomen bij een herwerking van het computerprogramma dat wordt gebruikt voor het automatisch aanmaken en samenstellen van de zendingen.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ontvankelijk. Eén van de 3 ongegronde klachten betrof een geval waarbij de verzoeker zijn ongenoegen had geuit over de uitoefening van het recht van voorkoop met betrekking tot een bepaald perceel. De verzoeker wenste namelijk het desbetreffende perceel te verkopen aan de buurman die er dan zijn dieren zou kunnen op laten grazen. Na het antwoord op de klacht en een tussenkomen van de Vlaamse Ombudsdienst begreep de verzoeker beter waarom het recht van voorkoop werd uitgeoefend en dat het alsnog mogelijk was om voorlopig het perceel in gebruik te geven aan de buurman via een overeenkomst met de VLM.

De gegronde klacht in de categorie grondenbank ging over de werking van het e-voorkooploket waarbij een notaris een bijlage niet kon openen. Deze bijlage bevatte een overzicht van aanbiedingsdossiers waarbij belangrijke activiteiten in het e-voorkooploket worden geregistreerd in het kader van aanbiedingsdossiers waarbij de notaris als aanbieder was betrokken. Deze klacht werd opgelost en de notaris verkreeg snel de vereiste informatie.

In de categorie “Projectrealisatie – landinrichting” werden 2 klachten geregistreerd. Eén van deze klachten was onontvankelijk, de andere was ontvankelijk maar ongegrond. De onontvankelijke klacht betrof een project waarbij de VLM wel betrokken was maar niet bevoegd was voor de klacht aangehaald door de verzoeker. Hier werd de verzoeker nog meegegeven welke instantie wel bevoegd was, welke rol de VLM opnam in het project en waar er hierover eventueel meer informatie terug te vinden te vinden was.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden 3 klachten geregistreerd. Deze 3 klachten waren allen ontvankelijk maar ongegrond.

3.5. Platteland

In totaal werden 5 klachten genoteerd over het thema platteland. Vier klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op het mestbeleid (thema Platteland – andere). Al deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

OVAM

In de loop van 2015 registreerde de klachtenmanager 18 klachten. Van deze klachten werden er 11 ontvankelijk verklaard. 6 klachten bleken uiteindelijk gegrond, 3 deels gegrond en 2 ongegrond.

Het aantal klachten daalt ten opzichte van 2014 (24) en ligt in lijn met het aantal klachten van 2013 (17).

De klachten zijn van uiteenlopende aard en er kunnen op basis van deze klachten geen algemene aanbevelingen ter optimaliseren van het gehanteerde beleid of de bedrijfsprocessen gedetecteerd worden. Het valt op dat er zeer veel meldingen binnen komen over milieudelicten, welke geen materie zijn voor de OVAM, maar voor de milieu-inspectie, de politie of de milieu-ambtenaar.

De klachtenmanager stelde net als vorige jaren een grote bereidheid vast bij de OVAM-medewerkers om zo snel mogelijk een gepaste oplossing aan te reiken wat de gemiddelde tijdsduur voor het beantwoorden van een klacht bracht op 7 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit is voor het vierde jaar op rij dalend (14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013, 11,5 in 2014). Daarnaast wordt de klachtenmanager door de OVAM-medewerkers proactief op de hoogte gebracht van bepaalde situaties die kunnen leiden tot een klacht. 1 klacht (onontvankelijk) heeft een antwoordtermijn van meer dan 45 dagen, gezien de procedure en informatie-uitwisseling nog lopende is.

Verder blijft het belangrijk te vermelden dat de directie van de OVAM veel belang hecht aan een correcte en klantgerichte dienstverlening wat mee afstraalt op de houding van haar medewerkers. Jaarlijks legt de klachtenmanager het klachtenrapport voor aan de directie van de OVAM en indien aangewezen, worden aanbevelingen geformuleerd. Ook wanneer de klachtenmanager signalen opvangt wat een onmiddellijke aanpak vereist, signaleert ze dit aan de interne diensten en betreffende directieleden voor gepast gevolg. De directie besliste om de klantgerichtheid nog verder te verhogen door verschillende teams onder te brengen in een nieuw centraal team klantenbeheer; dit team is operationeel sinds 4 januari 2016.

Als conclusie kan de klachtenmanager stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

AQUAFIN

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2015. Algemeen zijn de klachten die Aquafin ontvangt op te splitsen in 2 grote groepen. Enerzijds zijn er de klachten met betrekking tot de infrastructuurwerken die wij uitvoeren: de afwerking van private percelen, de netheid van de werf of de informatieverstrekking over de onbereikbaarheid van de woningen, zijn enkele typische categorieën die aan deze groep zijn toe te schrijven. Anderzijds ontvangen we ook klachten met betrekking tot onze operationele infrastructuur. Types categorieën in deze groep zijn geurhinder, wateroverlast en (gebrekkig) groenonderhoud. Hierna volgt een gedetailleerde bespreking van de belangrijkste klachtencategorieën, gerangschikt van hoog naar laag in hun relatief aandeel ten opzichte van het totaal aantal klachten, tot een minimaal aandeel van 5%.

1. Herstel bebouwd privaat domein (13,09%)

Hoewel we in deze categorie toch een licht dalende trend kunnen vaststellen ten opzichten van 2014, blijft ze toch voor het grootste aandeel van de klachten zorgen. Als we de cijfers verder ontleden, zien we dat 43% van de klachten in deze categorie ingediend zijn via de tevredenheidsenquête die aan het einde van de werken aan de mensen ter beschikking wordt gesteld, hetzij in hard copy, hetzij digitaal op de website van Aquafin. De timing van deze enquête geeft mogelijk een verkeerd beeld van de werking van Aquafin, maar is toch cruciaal om mogelijk vergeten pijnpunten aan het licht te brengen. Op het moment dat Aquafin actief de mensen bevraagt of ze tevreden waren over de werken, moet de eigenlijke rondgang met de aannemer om de openstaande punten te overlopen, vaak nog plaatsvinden. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zeker zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat een impact kan hebben op de afwerking van de private gronden. Zo moet bijvoorbeeld voor een optimale aansluiting van de oprit op het openbaar domein, eerst de wegenis volledig hersteld zijn. Een terechte, onderbouwde strategie die echter vaak verkeerd geïnterpreteerd wordt door de burgers van wie de tuin of de oprit nog niet (naar behoren) hersteld is. Zij voelen zich vergeten of in de steek gelaten. Hoewel veel van de klachten die op die manier bij Aquafin binnenkomen reeds gekend zijn bij de aannemer en het projectmanagement en dus ook op het 'to-do-lijstje' van de aannemer staan, is het van cruciaal belang dat de burgers die effectief 'vergeten' zijn zich in deze fase laten horen, om een spoedig herstel van het perceel te bekomen. Gebeurt de melding na de rondgang of na het officiële einde der werken, dan is het veel moeilijker om de aannemer nog ter plaatse te krijgen om de nodige herstellingen te doen, zeker als hiervoor groot materieel nodig is. Vandaar dat de timing van het tevredenheidsonderzoek bewust wordt aangehouden. 43% van de klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête. Het grote aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld is ook te verklaren door het feit dat de werken op of aan private percelen het meest ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van de burgers. De meeste klachten binnen deze categorie gaan over de afwerking van of de schade aan opritten. Bij de realisatie van huisaansluitingen is een

beperkte opbraak ervan vaak onvermijdelijk. Een tijdig en vakkundig herstel zijn cruciaal om klachten te vermijden. Voorts vinden we in deze categorie veel schademeldingen met betrekking tot omheiningen, gazons, brievenbussen, boordstenen, ...

2. Wateroverlast (10,86%)

Door de klimaatverandering is de intensiteit en/of de duur van de regenbuien aanzienlijk verhoogd. Door de overvloedige neerslag treedt er vanzelfsprekend vaker wateroverlast op. De bijzonder natte maand januari en een aantal zomerzonnedagen in augustus 2015 bevestigden deze globale trend, wat zich vertaalt in het aantal klachten met betrekking tot wateroverlast. Burgers leggen namelijk snel de link met de “te beperkte” afvoercapaciteit van het openbaar rioleringsstelsel en wijzen naar Aquafin als verantwoordelijke. Wij gaan onze verantwoordelijkheid echter niet uit de weg door alles af te schuiven op de klimaatverandering. Waar de wateroverlast (mede) veroorzaakt is door een structureel falen van de infrastructuur, dan zal hiervoor steeds een gepaste oplossing worden uitgewerkt. Van de 39 klachten over wateroverlast hadden er 21 betrekking tot kelders, ofwel 53%. De kelders verdienen dan ook aparte aandacht in deze bespreking, aangezien zij voor een specifieke problematiek zorgen. Waar bij rioleringswerken een oude, lekke riolering vervangen wordt door een nieuwe, wordt vaak ook het drainerend effect van die oude, lekke leiding teniet gedaan. Hierdoor kan de grondwaterspiegel stijgen en ervaren omwonenden insijpeling van grondwater in hun kelders. Omdat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het waterdicht maken van hun kelder, kan dit leiden tot het ongegrond verklaren van de klacht. Dat betekent echter niet dat alle klachten met betrekking tot natte kelders automatisch geseponeerd worden. De kelder is ook de eerste ruimte die getroffen wordt bij een overstroming en kan in die zin dan weer gelinkt worden aan de klimaatverandering. Elke klacht wordt hoe dan ook afzonderlijk bestudeerd om na te gaan of Aquafin hier (gedeelte) verantwoordelijkheid draagt.

3. Lawaai- en trillingshinder (9,75%)

Binnen deze categorie zien we twee duidelijk afgebakende groepen: enerzijds de klachten met betrekking tot onze infrastructuurwerken, en anderzijds klachten met betrekking tot onze operationele infrastructuur. De tweede groep kunnen we verder onderverdelen in klachten met betrekking tot losliggende putdeksels (40% van de klachten in deze categorie), pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties.

Deksels die rammelen wanneer er verkeer over rijdt, vormen dus het grootste aandeel binnen deze categorie. De oorzaak zal bepalend zijn voor de doorlooptijd van deze klachten: moet er slechts een steentje verwijderd of een rubber vervangen worden, dan kan het euvel snel verholpen worden; moet de hele kader uitgedrukt en vervangen worden, dan zal de doorlooptijd verhogen.

De klachten met betrekking tot pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties zijn quasi altijd te wijten aan een technisch defect. De aard en de grootte van het defect zal steeds bepalend zijn voor de doorlooptijd om tot de implementatie van een oplossing te komen.

4. Toegankelijkheid & netheid (9,47%)

Deze klachten zijn integraal toe te schrijven aan de werken voor de aanleg van de nodige waterzuiveringsinfrastructuur (riolering, collectoren, pompstations en zuiveringsinstallaties). Toch kunnen we ook binnen deze categorie twee duidelijke groepen identificeren, namelijk de klachten met betrekking tot de algemene staat van de werf enerzijds, en de klachten over de onbereikbaarheid van de woningen anderzijds. In de eerste groep vinden we klachten over modder of stof, hopen zand of puin die zijn achtergebleven of putten in de weg. Voor de klachten over de bereikbaarheid van woningen of handelszaken speelt de informatie en communicatie ook een grote rol: hoe beter de mensen voorbereid zijn op de bijna onvermijdelijke tijdelijke onbereikbaarheid, hoe minder klachten dit zal genereren. Op deze problematiek wordt later in een afzonderlijke categorie ingezoomd. Binnen de laatste groep kunnen we ook de klachten terugvinden over de ophaling van het huisvuil, wegens onbereikbaar.

Opnieuw is communicatie de sleutel tot het oplossen van deze klachten, zowel met de bewoners als met de intercommunale ophaaldienst.

5. Geurhinder (7,52%)

Hoewel de klachten over geurhinder steeds betrekking hebben op onze operationele infrastructuur, zien we binnen een duidelijk afgebakende groep klachten dat de burgers zelf de link leggen met de werken die Aquafin er in een recent verleden heeft uitgevoerd. Daarbij dient verder onderscheid gemaakt te worden tussen de geurhinder die optreedt binnenshuis en die buitenshuis. Geurhinder in de woning is vaak een rechtstreeks gevolg van de aanleg van een gescheiden stelsel in de straat, waarbij een strikte scheiding van afval- en regenwater wordt nagestreefd. In het oude, gemengde stelsel, waren ook de dakgoten en dergelijke aangesloten op de riolering, zodat kwalijke geurtjes via deze weg konden ontsnappen. Nu de dakgoten aangesloten zijn op het regenwaterstelsel, zoekt de geur een uitweg langs de afvoerbuizen van de woningen. Vaak valt dit euvel eenvoudig op te lossen door het plaatsen van een sifon, die dan als geurfilter fungeert. Lukt dit niet, dan is een afzonderlijke ontluchting van het private afwateringssysteem aangeraden. Hoe dan ook vallen deze ingrepen onder de verantwoordelijkheid van de bewoners

zelf.

Is de geurhinder afkomstig van het openbaar rioleringsstelsel, een pompstation of een rioolwaterzuiveringsinstallatie, dan onderzoekt Aquafin of dit te wijten is aan een structurele tekortkoming dan wel aan een technisch defect, om zo spoedig mogelijk een passende oplossing uit te werken. De aard en omvang van het probleem beïnvloeden dan ook de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten.

6. Herstel openbaar domein (6,96%)

Bij de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel, wordt voor de opvang en afvoer van het regenwater bij voorkeur een open systeem zoals langsgrachten gebruikt. 40% van de klachten in deze categorie hebben betrekking op de afwerking van deze grachten, met name de taluds die vaak inkalven alvorens het gras is ingezaaid of voldoende heeft kunnen groeien om de wanden te verstevigen. Ook de (gebrekkige) afwerking van de grachten met kopmuren ter hoogte van de private percelen, zorgt geregeld voor ergernis bij de burgers. Verder vinden we binnen deze categorie klachten over afwerking van het voetpad en de inspectieputten in de straat.

7. Informatie – communicatie (6,41%)

In deze categorie vinden we de klachten over de gebrekkige, ontoereikende, niet-correcte of zelfs onbestaande communicatie met betrekking tot de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Het beperken van de hinder voor de omwonenden begint namelijk met tijdige en correcte informatieverstrekking. Als het daar schort, dan leidt dit onvermijdelijk tot klachten. Vooral wat betreft de (on)bereikbaarheid van de woningen is het belangrijk dat deze informatie minstens enkele dagen op voorhand schriftelijk wordt verspreid. Aquafin heeft deze voorwaarde verankerd in haar bestekken voor de aannemers, maar blijkbaar wordt deze regel niet consequent nageleefd.

8. Besteksconformiteit / afspraken

In deze categorie vinden we de klachten met betrekking tot het niet naleven van gemaakte afspraken. Deze afspraken kunnen formeel zijn, zoals de vastgelegde vergoedingen voor innemingen, of informeel, zoals een mondeling akkoord met de aannemer over de afwerking van een perceel. Ook wanneer door omstandigheden de vooropgestelde timing van de werken niet gehaald kan worden, interpreteren burgers dit soms als het niet naleven van gemaakte afspraken.

DEPARTEMENT LNE

Zie bespreking onder punt 2.

DE WATERGROEP

Zie bijlage.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

VMM

Op dit moment loopt de klachtenbehandeling binnen de Vlaamse Milieumaatschappij vlot. Naar aanleiding van de nota van de Vlaamse Ombudsdienst inzake ligging in overstromingsgebied werd de interne communicatie tussen de klachtenmanager en de Afdeling Integraal Waterbeleid en de Afdeling Operationeel Waterbeheer beter afgestemd en geïntensifieerd gezien vaak particulieren met vragen zaten die op dat moment nog geen formele klacht vormden.

ANB

In verschillende gevallen volstond het om (extra) informatie te bieden aan de indiener van de klacht, o.a. over het waarom van bepaalde beheerwerken of situaties op terrein.

Eén van de voorstellen betreft de concrete aanpak voor de aanleg van hengelsteigers die gemakkelijk bereikbaar en bruikbaar zijn voor andersvaliden.

Na herhaald vandalisme op een vogelkijkhut werd het initiatief genomen om een volledig nieuw concept te ontwikkelen zodat de toekomstige kijkhutten minder aantrekkelijk zijn voor hangjongeren (drugsgebruik) en vandalisme.

In het geval de van terugkerende overlast bij diverse bivakzones werden afspraken gemaakt met de lokale politie en werd gezorgd voor intensievere opvolging/controle van de betreffende zones.

VREG

De communicatie in onze nieuwsbrieven en op de website wordt nog beter gescreend op begrijpelijkheid en klantvriendelijkheid.

Ook de overzichtelijkheid van de website is verbeterd.

Wat betreft de dossierbehandeling van zonnepanelen, wordt deze in de loop van 2016 overgedragen naar de netbeheerders. In de aanloop hiervan werd de betrouwbaarheid van de certificatedatabank verhoogd door het invoeren van een eenmalige registratie met eID. De klachtenstroom die hiermee gepaard ging, had te maken met de toon van de communicatie maar ook met de onwennigheid bij de Vlaming om dit instrument te gebruiken.

VEA

N.a.v. de onder 3.2 besproken interventies werd informatie op de website van het agentschap aangepast of verduidelijkt.

VLM

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- Voorstelling jaarverslag 2014 Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 1 april 2015;
- Toelichting in het Vlaams Parlement voor het Netwerk Klachtenmanagement Vlaamse overheid op 1 april 2015 door Hilde Janssens, klachtencoördinator VLM, over de doorwerking van het klachtenrapport in de organisatie.
- Netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 27 oktober 2015 met als thema “Omgaan met klachten bij VRT, Bpost en de Vlaamse Infolijn.

OVAM

De aard van de klachten was in 2015 zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan bepaalde bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. In het algemeen blijft de OVAM systematisch streven naar het verhogen van de kwaliteit.

AQUAFIN

Per klachtencategorie zijn er in 2015 een aantal concrete acties genomen:

1. Herstel privaat domein

a. In overleg met de betrokken directie werd opnieuw de aandacht op dit hekel punt gevestigd. Er werd afgesproken om de afwerking van de percelen consequent als agendapunt op te nemen tijdens het wekelijks werfoverleg.

b. Naar aanleiding van het hoge aantal klachten in de categorie “herstel onbebouwd privaat domein” werd bij de werftoezichers, onderhandelaars en projectmanagers gevraagd toe te zien op een snellere afwerking van de betrokken percelen, onder andere door gebruik te maken van de voorziene besteksposten. Met succes, want we zien het aandeel van deze categorie dalen van 6,08% naar 3,34%.

2. Wateroverlast

a. Via de opmaak van hemelwaterplannen voor gemeenten, werkt Aquafin aan creatieve oplossingen voor de wateroverlast ten gevolge van de klimaatsverandering. Verder wil Aquafin haar partners, in het bijzonder de lokale besturen, sensibiliseren rond de collectieve verantwoordelijkheid om ruimte te geven aan water. Hierdoor groeit ook bij hen het besef dat er investeringen en creatieve oplossingen

nodig zijn om het hoofd te kunnen bieden aan de gevolgen van de klimaatverandering.

b. Specifiek met betrekking tot de problematiek van de kelders, wil Aquafin de burgers op voorhand voldoende inlichten over het potentiële risico. Deze problematiek wordt dan ook uitvoerig toegelicht in de infobrochure “Minder hinder, de meest gestelde vragen” die wij bij de start van elk project ter beschikking stellen van de omwonenden. Waar er extra indicaties zijn van een verhoogd risico, worden de bewoners sinds 2015 nadrukkelijk verwittigd via de infobrieven.

3. Lawaai- en trillingshinder

a. Reeds van bij het ontwerp wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de potentieel kritische onderdelen die geluidsoverlast kunnen veroorzaken. Toch kan een technisch defect of uitzonderlijk veel verkeer voor de nodige overlast zorgen. Als dit technisch defect te wijten is aan een gebrekkige aanleg van bijvoorbeeld putdeksels, dan moet dit zich vertalen in een strikter toezicht op de naleving van de voorschriften opgenomen in het Standaardbestek 250.

4. Toegankelijkheid en netheid

a. Door deze categorie op te nemen in het wekelijks werfoverleg, kunnen klachten beter voorkomen worden. Gecombineerd met een goede communicatie, duidelijke afspraken en degelijke signalisatie, kan aan het gros van de klachten in deze categorie een antwoord geboden worden.

5. Geurhinder

a. Alle klachten in deze categorie worden steeds aan een nauwgezet onderzoek onderworpen, om te bepalen of Aquafin hier een (gedeelte) verantwoordelijkheid draagt. Dit onderzoek omvat bijvoorbeeld het plaatsen van loggers die de dosis waterstofsulfide registreren. Zulk onderzoek is tijdrovend maar essentieel om de juiste oorzaak en omvang van het probleem te kunnen achterhalen. Bovendien is de implementatie van de bijhorende oplossingen vaak onderhevig aan budgettaire kwesties. Beide argumenten vertalen zich in de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten.

6. Informatie en communicatie

a. De procedure met betrekking tot de minder hinder communicatie en de taakverdeling werd in 2015 herbekeken om tot een betere standaard en een minimum dienstverlening te komen. Verder dienen er op het wekelijks werfoverleg goede afspraken gemaakt te worden met de aannemer omtrent de communicatie naar de aangelanden.

Verder werden in 2015 binnen Aquafin acties ondernomen die direct of indirect kunnen leiden tot een vermindering van het aantal klachten:

- Aannemers en ingenieursbureaus kregen een set posters ter beschikking om op te hangen op de werkplek, met daarop cartoons die de meest voorkomende klachten op een ludieke manier kenbaar maken. U vindt hiervan enkele voorbeelden in bijlage van dit rapport. Via deze weg willen we deze zaken bij onze partners top-of-mind en bespreekbaar maken.
- Per kwartaal wordt, specifiek voor de klachten met betrekking tot de operationele infrastructuur, een balans opgemaakt van de doorlooptijden, aangezien voor deze klachten vaak meer onderzoek en overleg nodig is om tot een structurele oplossing te komen.
- Aquafin houdt haar personeel en technische partners (aannemers en studiebureaus) via kennisdagen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen inzake technieken en procedures die omgevingsvriendelijk werken faciliteren.
- Aquafin heeft in 2015 verder gewerkt aan het kwaliteitsbeoordelingssysteem voor ingenieursbureaus en aannemers. De vragenlijst voor de beoordeling van aannemers werd gestandaardiseerd en beschikbaar gesteld via een gebruiksvriendelijke webtool. Het invullen van deze vragenlijst gebeurt door het projectteam en wordt tussentijds teruggekoppeld naar de aannemer. Op die manier ontstaat er tijdens de uitvoering van een project regelmatig een formeel moment waarbij wordt stilgestaan bij de geleverde kwaliteit inzake veiligheid, milieu, minder hinder en algemene kwaliteit. Aquafin wil vanaf 2016, zodra het wetgevend kader hiervoor bestaat en het aantal beschikbare kwaliteitsscores significant is, de kwaliteit als gunningscriterium hanteren bij de toewijzing van opdrachten, waardoor het belang van de tussentijdse en eindbeoordeling alleen maar zal toenemen.
- In deze context werd inmiddels voor de 8^{ste} keer de Minder Hinder award toegekend aan de aannemer die de beste totaalscore haalt op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Omdat het vermijden van hinder begint bij een goed ontwerp, reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit voor ingenieursbureaus.
- Omdat de communicatie met de burgers vaak via de projectmanagers verloopt, krijgt elke nieuwe werknemer van Aquafin binnen die functie een opleiding klantvriendelijke communicatie en een vervoltraining waarbij ook stilgestaan wordt bij ‘omgaan met agressie’.

DEPARTEMENT LNE

In het verleden werden alle klachten via de schriftelijke procedure afgehandeld. Gezien de complexiteit van een aantal klachten, werd vanuit de klachtenmanager het initiatief genomen om alle betrokken partijen uit te nodigen op een overlegmoment. Dergelijk overleg heeft geleid tot een oplossing waarin alle partijen zich konden vinden. Naast het oplossingsgerichte ervaart klager dit als een blijk dat zijn dossier inhoudelijk ter harte wordt genomen.

In 2015 werden concrete initiatieven genomen naar de afdeling Milieu-inspectie.

In 2015 ontving de afdeling Milieu-inspectie 2469 milieuklachten van burgers en bedrijven over de diverse milieuthema's heen. In de tabel hieronder vindt u een gedetailleerd overzicht. De bulk van de klachten heeft betrekking op geur, geluid, exploitatie, water- en luchtverontreiniging.

Geur	Geluid	Exploitatie	Water	Lucht	Afval	Bodem/ grondwater	Mest	Lichtbinder	Veiligheid
1028	613	598	287	207	147	43	26	25	22

Tabel : overzicht van het aantal ontvangen milieuklachten per milieuthema (n.v.d.r.: één milieuklacht kan handelen over meerdere milieuthema's)

De afdeling Milieu-inspectie van het departement Leefmilieu, Natuur en Energie beschikt over een accuraat registratie- en dossieropvolgingssysteem waarin het informatie over alle milieuklachten op systematische wijze registreert, waaronder: persoonsgegevens van de klager, de omschrijving van de klacht, de milieuthema's waarover de klacht handelt, de klasse van de betrokken inrichting, het tijdstip waarop en de frequentie van hinder en/of verontreiniging.

Bij de afhandeling opteert de afdeling Milieu-inspectie ervoor om uitvoering te geven aan de beleidsbrief van de minister door een klantvriendelijk, redelijk en oplossingsgericht klachtenbeheer te organiseren waarbij de klachten hetzij zelf behandeld (in hoofdzaak de klasse 1 inrichtingen) worden, hetzij doorgegeven worden aan de betrokken gemeente(n) (in hoofdzaak klasse 2 en 3 inrichtingen) en administratie(s), steeds met terugkoppeling aan de klagers.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst, 1°) ervoer dat klagers zich soms miskend voelden, 2°) er maar weinig klachtendossiers naar de Vlaamse Ombudsdienst of naar de klachtenmanager van het DLNE doorstroomden; en 3°) omdat de visie van de Vlaamse Ombudsdienst, waarbij nogal sterk gepleit wordt voor een versnelde inzet van bestuurlijke maatregelen; en dit niet altijd strookte met deze van de afdeling Milieu-inspectie waarbij in eerste instantie geopteerd wordt voor de toepassing van het zachte instrument van de aanmaning, werd hierover een overleg opgestart tussen de afdeling Milieu-inspectie en de Vlaamse Ombudsdienst. Vanuit de afdeling Milieu-inspectie werd hierbij vooral de complexiteit van de problematiek benadrukt. De problematiek die leidt tot milieuklachten zoals geuroverlast, geluidsoverlast, milieuverontreiniging is vaak zeer complex en dikwijls is een grondige analyse/ doorlichting van de bedrijfsprocessen en bedrijfsvoering essentieel om de oorzaak van het probleem te achterhalen, wat nodig is om tot een duurzame oplossing te komen. De afdeling Milieu-inspectie benadrukt dat het gros van de bedrijven streeft naar zulke duurzame oplossingen zodat de aanmaning het instrument bij uitstek is om terugkeer naar het normvoorschrift te bewerkstelligen. De afdeling Milieu-inspectie zet het harde instrument van de bestuurlijke maatregel vooral in bij specifieke omstandigheden die daartoe noodzaken, zoals bijvoorbeeld bij exploitatie zonder de vereiste milieuvergunning of wanneer recalcitrante overtreders de aanmaningen negeren of bij dreigend en ernstig gevaar voor mens en milieu. Immers, het ongebreideld inzetten van het harde instrument van de bestuurlijke maatregel zou, gelet op de vormvereisten gesteld aan een administratieve rechtshandeling, leiden tot een daling van het aantal gecontroleerde bedrijven. Daarnaast zou dit instrument mogelijk ook zijn finaliteit verliezen als het tot norm voor iedere omstandigheid zou verheven worden. De afdeling Milieu-inspectie heeft vanuit deze optiek de Vlaamse Ombudsdienst getracht te overtuigen om hun strakke visie op het gebruik van het instrument van de bestuurlijke maatregel enigszins te nuanceren. Om dit aanschouwelijk te maken en omdat de afdeling een open communicatie nastreeft, heeft zij de Vlaamse Ombudsdienst uitgenodigd voor

overleg en voor kijkstages op de werkvloer.

Naast bilateraal overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Milieu-inspectie werden ook een aantal concrete dossiers met de Vlaamse Ombudsdienst besproken. Op buitendienstniveau werden een aantal dossiers met klachten over milieuhinder besproken om ze beter te kunnen kaderen. Daartoe lichtten de toezichthouders de stand van zaken toe en werden de reeds genomen en de nog te treffen maatregelen ter beperking van de milieuhinder toegelicht en geduid en dit alles in het kader van het beleidsobjectief om een klantgerichte, redelijke en oplossingsgerichte aanpak na te streven.

Een eerste dossier handelde over een puinbreekinstallatie die geluids- en stofhinder veroorzaakte voor de buurt. De exploitant gaf gevolg aan de aanmaning van de afdeling Milieu-inspectie en liet een geluidsdeskundige een uitgebreid geluidsrapport opmaken met voorstellen tot sanering. De implementatie van de in dit onderzoek beschreven saneringsmaatregelen leidde tot een duidelijke verbetering van de geluidssituatie. Ook ter beperking van de stofhinder werden maatregelen genomen.

Een tweede dossier handelde over geluidshinder ten gevolge van een herstelwerkplaats voor landbouwvoertuigen. Aangezien het een klasse 2 inrichting betrof, was het handhavend optreden van de afdeling Milieu-inspectie in belangrijke mate gericht op het ondersteunen van het lokale niveau. Onder meer door de samenwerking tussen lokale en gewestelijke toezichthouders kon een aanvaardbare oplossing voor het probleem bekomen worden.

Over een derde dossier waarover Milieu-inspectie van één klager meerdere milieuklachten over een houtverbrandingsinstallatie van klasse 2 ontving, is meermaals met de Vlaamse Ombudsdienst gecommuniceerd. Vooral over de meetresultaten en de zelfcontrole metingen is uitleg verschaft. De onderrichting van Milieu-inspectie die beoogt dat het toezicht op dergelijke installaties in gans Vlaanderen uniform gebeurt, werd uitgebreid toegelicht.

Omdat de afdeling Milieu-inspectie nog verder wou gaan in het voeren van een open communicatie met de Vlaamse Ombudsdienst, heeft zij de Vlaamse Ombudsdienst uitgenodigd voor een kijkstage op de werkvloer. In november 2015 werden door een vertegenwoordiger van de Ombudsdienst een aantal controles bijgewoond; meer bepaald n.a.v. milieuklachten, maar ook routinematige controles met o.m. een monsterneming, bij klasse 1 en bij de potentieel meest milieu verontreinigende GPBV-bedrijven. Daarnaast heeft de Ombudsdienst ook als waarnemer opgetreden bij een hoorzitting ter voorbereiding van een bestuurlijke maatregel. Zo'n hoorzitting stelt de exploitant in de mogelijkheid om zijn verweermiddelen kenbaar te maken. De toezichthouder maakt op zo'n zitting afspraken over de inhoudelijke aspecten van het bevel dat door middel van een bestuurlijke maatregel zal worden betekend. De complexiteit waarnaar eerder al werd verwezen bleek ook uit een behandelde geluidsklacht. Via een aantal geluidsmetingen kwam de toezichthouder tot de conclusie dat niet het aangeklaagde maar wel een ander bedrijf de geluidshinder veroorzaakte. Uit de besprekingen op dat bedrijf bleek dat zij zich niet bewust waren van de veroorzaakte overlast; dat zij de laatste jaren geregeld geluidsmetingen lieten uitvoeren die het probleem niet aan het licht brachten; dat zij een erkend deskundige zouden opdragen om de geluidsproblematiek in kaart te brengen maar dat de sanering tijd zou vergen gelet op het grote aantal potentiële bronnen. Ook was er aandacht voor de aanpak van een geurklacht.

Door middel van deze kijkstage heeft de Vlaamse Ombudsdienst een beter beeld gekregen van de werking van de Milieu-inspectie en van haar klantgerichte, redelijke en oplossingsgerichte aanpak. Tijdens deze kijkstage hebben de toezichthouders alle gestelde vragen beantwoord en hun keuze over de wijze van afhandelen toegelicht.

De afdeling Milieu-inspectie heeft in 2015 hoge prioriteit gegeven aan een accurate behandeling van relevante milieuklachten van klasse 1 bedrijven en zal in het kader van haar streven naar voortdurende verbetering haar klachtenonderrichting in de loop van 2016 verder actualiseren en optimaliseren. Hierbij beoogt de afdeling tevens lering te trekken uit mogelijke verbeteringsvoorstellen van de Vlaamse Ombudsdienst en zal zij elke inbreng die kan uitmonden in voorstellen ter verbetering van haar werking implementeren in haar interne onderrichting m.b.t. klachtenbehandeling.

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,...).

ANB

Er werd voorgesteld om een BVR aan te passen om het aanvragen van een digitaal jachtverlof wettelijk te regelen.

VREG

Tijdige communicatie van wetswijzigingen.

Rekening houden met de praktische haalbaarheid van implementatietermijnen van wetswijzigingen.

VEA

Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving. In 2015-2016 zal worden gewerkt aan de evaluatie van deze reglementering, waarbij ook middels klachten gesignaleerde problemen deel zullen uitmaken van die evaluatie zodat er remediërende regelgevende aanpassingen kunnen worden voorgesteld.

VLM

Onontvankelijke klachten die betrekking hebben op kritiek op de regelgeving worden in de mate van het mogelijke op informele wijze doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

AQUAFIN

Klimaatadaptatie

In 2015 ontving Aquafin 39 klachten over wateroverlast, exact evenveel als in 2014. We merken hierdoor niet alleen dat de toenemende neerslag, zowel in duur als in hevigheid, bestendigt, wat volgens Aquafin veroorzaakt wordt door de klimaatsverandering, maar ook dat de burgers toch vaak een schuldige zoeken en niet zelden daarvoor in de richting van Aquafin wijzen. Zoals reeds eerder aangekaart is de bestaande rioleringsinfrastructuur niet bestand tegen deze overvloed van water. De aanpassing van de code van goede praktijk, waardoor nieuwe rioleringen gedimensioneerd zijn voor buien die maar eens om de 20 jaar voorkomen (in plaats van eens om de 5 jaar), was alvast een stap in de goede richting maar biedt enkel een oplossing voor nieuw aangelegde leidingen en dus niet voor de bestaande infrastructuur. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk, los van de vraag of de scheiding van afvalwater en regenwater wel altijd de beste oplossing is; dit moet namelijk steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden. Daarom blijft Aquafin voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem, over de gemeentegrenzen heen. We moeten rekening houden met de waterhuishouding in het algemeen om zowel wateroverlast als bodemverdroging te voorkomen. Een “hemelwaterplan” hoeft niet altijd een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water. Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een geïntegreerde visie rond hemelwaterbeheersing.

Transparantie van de watersector

We merken dat het voor de meeste burgers nog niet duidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden zijn toebedeeld aan de verschillende actoren in de watersector, of zelfs specifiek in de rioleringssector. Een gerichte informatiecampagne vanuit de overheid zou dit kunnen verduidelijken.

Budget voor vervangingen, verbeteringen en aanpassingen

Hoewel de Kaderrichtlijn Water hoog op de politieke agenda moet blijven staan via de verdere uitbouw van de waterzuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen, dient ook de nodige aandacht besteed te worden aan de kosten die nodig zijn voor het onderhoud van het bestaande, steeds groeiende patrimonium. Herstellingen van defecte infrastructuur die geur- of lawaaihinder veroorzaakt, kunnen om budgettaire redenen niet altijd binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd. Het beleid is zich hier duidelijk van bewust en stelt reeds een aantal middelen ter beschikking. Aquafin pleit voor het verder verhogen van de beschikbare middelen voor vervangingsinvesteringen, verbeteringen en aanpassingen.

DEPARTEMENT LNE

Er werden in 2015 geen aanbevelingen naar het beleid geformuleerd.

DE WATERGROEP

OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2015

- Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en inzake klantgericht handelen.

De uitvoering van dit actiepunt werd uitgesteld omwille van de verhoogde werkdruk in de klantendiensten ingevolge de ingebruikneming van een nieuw facturatieprogramma.

- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek “waterverkoopreglement” voor klantendienstmedewerkers.

De uitvoering van dit actiepunt werd uitgesteld ingevolge de langdurige afwezigheid van de medewerker die deze opdracht kreeg toegewezen.

- Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.

De opmaak van een lastenboek werd voorbereid in een werkgroep met medewerkers uit klantendiensten, communicatie afdeling, juridische dienst en klachtendienst. De gunningsprocedure is lopende.

- Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.

Deze communicatie is gebeurd n.a.v. de communicatie inzake de jaarlijkse vaststelling van de tarieven voor de gemeentelijke saneringsvergoedingen en –bijdragen.

- Vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.

In 2015 werden in totaal een tiental km waterleidingen vernieuwd in Wingene.

ACTIEPUNTEN 2016

In 2016 zal er vooral aandacht gaan naar:

- Uitvoering van de twee actiepunten die in 2015 on hold werden gezet (opleidingen en elektronisch handboek voor klantendienstmedewerkers).

- Verdere uitbouw van een degelijk e-loket met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem.

- Verdere vernieuwing van de leidingnetten in de regio Wingene met als doel binnen een vijftal jaren (rekening houdend met de synergiewerken met andere nutsbedrijven) alle verouderde leidingen uit dienst te nemen .

- Sensibilisering van de aannemers die werken in opdracht van De Watergroep voor wat betreft de snelle en correcte opvolging van klachten over laattijdig en slecht herstel van stoepen, opritten, ..

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

ANB

Door een ingrijpende reorganisatie van het ANB in de loop van 2015 werd de procedure voor de klachtenbehandeling aangepast aan de nieuwe structuur. De oorspronkelijk geografische opdeling in provinciale diensten plus een centrale dienst in Brussel werd verlaten; thans telt het ANB tien entiteiten die in sommige gevallen

wel geografisch opgesplitst zijn, maar niet volgens de Vlaamse provinciale realiteit en bijhorende VAC's.

De klachten worden wel lokaal behandeld door de daartoe aangewezen persoon, net als vroeger, maar de ontvangst, registratie en opvolging van de klacht gebeurt enkel door één centrale klachtencoördinator in Brussel.

VLM

Er is een jaarlijkse actualisatie van de personeelsleden die klachten kunnen registreren in het geïnformatiseerd klachtensysteem waarbij een goede verdeling over de verschillende taken en afdelingen wordt nagestreefd.

OVAM

De aard van de klachten was in 2015 zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan het afvalstoffen-, materialen-, of bodembeleid detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer.

Wel opvallend is het groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning, terwijl dit de bevoegdheid is van de milieu-inspectie, de politie of de milieu-ambtenaar. De vraag stelt zich of bedrijven en burgers voldoende op de hoogte zijn van waar ze met een melding van hun klacht terecht kunnen.

AQUAFIN

- In het kader van de toekenning van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagementsysteem geauditeerd door het certificeringsbureau BSI. Uit deze audit bleek dat er onvoldoende objectief gemeten wordt of de verbeteringsvoorstellen effectief tot een daling van het aantal klachten leidt. Bovendien was er geen differentiatie tussen klachten onderling wat betreft de risico's op reputatieschade. Op basis van de aanbevelingen uit deze audit werd een risico-beoordeling opgenomen in het klachtenregistratiesysteem, en worden voortaan trendings gerapporteerd met betrekking tot het specifieke klachtenpatroon. U vindt hiervan een voorbeeld in bijlage.

DEPARTEMENT LNE

Waar mogelijk/nodig worden alle betrokken partijen uitgenodigd op een overleg.

Suggesties?

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

Gelieve te overwegen om een vak op te nemen waar opmerkingen gegeven kunnen worden rond de aanpak van de Vlaamse Ombudsdienst door de klachtenbehandelaars naar aanleiding van concrete dossiers, voor opmerkingen die in se niet direct thuishoren in het jaarverslag van de ombudsman.

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](#)

