



Jaarverslag 2016

2648
verzoeningsresultaten

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

Inhoud

Uittreksels uit Jaarverslag 2016 Vlaamse Ombudsdienst, zie ook www.vlaamsparlement.be (Stuk 2016 2017 nr. 41/1 met bijlage)

Aanbiedingsbrief (p. 3) jaarverslag, alsmede de luiken

- Energie, Water en Omgeving (p.10-p.18) en
- een passage over een aanbod rond openheid bij lokale en verzelfstandigde structuren (p.32-p.33)

Rapport Vlaamse Ombudsdienst 'Milieutoezicht – 75.000 klasse 2-bedrijven: Ombudsman bezorgd' van 11 maart 2016 (p.1-p.7)

Uittreksel uit Klachtenboek 2016 (zie ook bijlage jaarverslag)

Voorbladen (p.1 en p.2)

Klachtenboek (p.164 tot p.281)

Geachte Parlementsvoorzitter,
Geachte Minister-President,

2.648 verzoeningsresultaten

Na het bewogen jaar 2016, met als triest dieptepunt de aanslagen van 22 maart, past nederigheid. De hier gepresenteerde verzoeningsresultaten vormen een bescheiden voetnoot bij het antwoord van de democratie op deze aanslag op de democratie.

Tegelijk toont dit jaarverslag de ambitie van het in 2016 verlengde mandaat van de Ombudsman (en van zijn beleidsplan 2016-2022 "scherper, dieper, ruimer", zie pagina 50) met een absolute focus op 2.648 concrete verzoeningsresultaten uit 2016, die de richting tonen voor het Vlaams klachtenmanagement en de ombudswerking. De Ombudsman is ervan overtuigd dat die 2.648 verzoeningsresultaten een ernstige onderrapportering zijn van het belangrijke werk dat succesvolle klantendiensten leveren. De ambitie moet zijn om de komende jaren veel grotere aantallen verzoeningsresultaten te tonen en om vooruitgang te boeken bij de beleidsdomeinen die vandaag ter plaatse trappelen.

Het nieuwe beleidsplan getrouw is dit jaarverslag ook pittiger. Het staat daarbij in het teken van de volgende 3 thema's:

- bezorgdheid om de rechtsbescherming wanneer Vlaamse subsidies, belastingen en zelfs handhaving steeds vaker consumentenzaken worden en de Vlaamse overheid de regie uit handen geeft;
- een aanbod rond open (inter)lokale structuren;
- de Ombudsvrouw gender herinnert eraan dat mensenrechten burgers toelaten om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Tot slot, vraagt de Ombudsman dat 6 parlementaire commissies de Ombudsman zouden horen, telkens samen met de bevoegde minister: bestuurszaken, omgeving, welzijn, mobiliteit, gelijke kansen en financiën.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman

Verzoenen is EHBO en verbinden

Verbind, maar toon ook het verband

- Regie en rechtsbescherming
- Openheid
- Volwaardig deelnemen aan het samenleven

Vlaamse
Ombudsdienst

Energie, Water, Omgeving, Onroerend Erfgoed en Wonen

3.635 klachten

Energie

Dit onderdeel van het jaarverslag start met twee verzoeningsresultaten, bereikt in samenwerking met de Energieminster.

Zo was er eerst het rapport 2016-7 van de Ombudsman over de premies voor elektrische auto's. Hier ziet het ernaar uit dat 50 à 60 burgers uiteindelijk alsnog een premie zullen ontvangen, die ze eerder dreigden mis te lopen. Wel blijft het merkwaardig dat deze premie op de subsidiemodule van het Vlaams Energieagentschap (VEA) nog steeds verborgen zit achter een keuze tussen "nieuwbouw" of "renovatie". En belangrijker: het moment is niet rijp voor de exclusief digitale aanvraagprocedure die hier van toepassing is. De Ombudsman blijft een bijkomend alternatief vragen.

Het tweede verzoeningsresultaat ligt bij het onthaal van het rapport 2016-6B van de Ombudsman over de foutieve berekening van de energieheffing bij leverancierswissel. De regelgeving werd ondertussen bijkomend verduidelijkt, al blijft het uitkijken naar verdere implementatie.

Energie met stip de stijger in het klachtenbeeld

Want inderdaad en helaas: de verzoeningsresultaten kunnen niet verhinderen dat energie met stip de stijger blijft in het Vlaamse klachtenbeeld. Het ongenoegen concentreert zich op de fel gestegen energiefactuur.

"Geachte, Op 100m van mijn huis heb ik een garage met aparte elektriciteitsaansluiting. Het verbruik is extreem laag. De laatste jaarafrekening was 27 kWh voor 12 maanden. Voor een verbruik van 2,70 euro krijg ik evenwel een factuur van meer dan 100 euro. Kan u me zeggen onder welke formule ik voor een redelijke prijs af en toe in mijn garage het licht kan aansteken en een paar keer per jaar kan stofzuigen?".

Schrijnend zijn vooral de verhalen rond (verdoken) energiearmoede. Mensen die node hun energiefacturen betalen, maar daardoor op andere posten schulden maken of die uit schrik voor de energiefactuur hun verbruik lager houden dan goed is voor hun gezondheid en/of de toestand van de woning. Vlaanderen schaarde zich achter de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties waarin uitdrukkelijk staat: "Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen".

Ook de Vlaamse Ombudsman rekent erop dat het energiearmoedepplan een wezenlijke bijdrage kan leveren tot de blijvende realisatie van deze doelstelling. De Ombudsman pleit ervoor om op Vlaams niveau de doelgroep van de beschermde afnemers uit te breiden tot de gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of als cliënt van een erkende dienst voor schuldhulpverlening.

Dat moet echter dit keer wel zonder Mattheüseffect, dat zich manifesteert wanneer de factuur componenten bevat die energieprijzen en sociale beschermingsmaatregelen financieren. De huidige doorrekening via de energiefactuur doet mensen in energiearmoede op die manier veel meer bijdragen omdat juist zij vaak wonen in kwalitatief slechte woningen, omdat zij niet kunnen investeren in energiezuinige toestellen, daardoor een hoog energieverbruik hebben en bovengemiddeld bijdragen, zonder de vruchten te kunnen plukken van hun bijdrage.

Problematische rechtsbescherming

Uiteindelijk kan de Ombudsman parallel aan de situatie van het rekeningrijden (zie hoofdstuk mobiliteit, zie ook hoofdstuk fiscaliteit van dit jaarverslag), niet heen om de vaststelling dat de elektriciteitsfactuur meer een meer een belasting via een klantrelatie is.

Wie dus protesteert, krijgt niet het klachtenmanagement van de overheid tegenover zich, maar wel de energieleverancier die zwaait met (1) contractueel vastgelegde (innings)kosten bij niet of niet-tijdige betaling en (2) finaal zelfs met het droppen van de burger bij de distributienetbeheerder aan een duur tarief.

Problematisch bij zo'n belasting via een klantrelatie is dan ook de rechtsbescherming. Nog daargelaten de vaststelling dat het gaat om een transformatie en herfederalisering van een Vlaamse belasting in een federaal consumentenrecht, is er zware druk op allerlei individuele rechtsbeschermingsmechanismen (niet-betaling betwist bedrag, bezwaarprocedure, ontheffing, klachtrecht en bemiddeling, gerechtelijke controle, ...); en ook op meer algemene rechtsbescherming (openbaarheid, toezicht, uniforme interpretatie, ...).

Een vergelijkbaar patroon ziet de Vlaamse Ombudsman bij de energiepremies. Er is hier ondertussen wel bijna een oplossing voor de problematiek van de rapportering over geweigerde energiepremies, maar het eerder gesignaleerde probleem op het vlak van de rechtsbescherming is er nog steeds. Want natuurlijk horen aanvragers van energiepremies vergelijkbare rechtsbescherming te genieten als aanvragers van gelijksoortige (woon-)premies die door de Vlaamse overheid zelf worden afgehandeld. In die zin verwacht de Ombudsman dus in de brieven die een aanvraag voor een energiepremie geheel of gedeeltelijk afwijzen, een verwijzing naar een eerstelijnsklachtenmogelijkheid, hetzij bij het VEA, hetzij bij de distributienetbeheerder zelf. En het antwoord op een eerstelijnsklacht hoort te verwijzen naar de Vlaamse Ombudsman.

Omdat het hieraan mankeert, belanden burgers met een (deels) afgewezen premie-aanvraag bij de distributienetbeheerders zelf, bij VEA, bij Test-Aankoop, bij hun gemeente, bij de consumentenombudsdienst, bij de inspecteur (radio 2), bij de ombudsdienst voor Energie, een nieuwsredactie of een volksvertegenwoordiger ...

Water

De klimaatverandering dringt door tot in het Klachtenboek. 'Wateroverlast' is de belangrijkste categorie in het rapport van Aquafin, niet verwonderlijk na een jaar dat neerslagrecords brak. En net zoals bij de verkeersdrukke, is het niet de eigenlijke oorzaak die het in de klachten moet ontgelden, maar wel, in dit geval, Aquafin.

Al is er ook goed nieuws: het aantal klachten over water in kelders is sterk gedaald. Volgens Aquafin werpen de communicatie-acties van de afgelopen twee jaar duidelijk hun vruchten af. Het klachtenrapport van Aquafin toont ook de meerwaarde van het netwerk van de Vlaamse klachtenmanagers. Zo ging de eigen ombudsman van Aquafin onder meer te rade bij de klachtendienst van VDAB, die over een efficiënte registratietool beschikt.

In een kwalitatief klachtenrapport erkent De Watergroep de eigen problemen met behandeltermijnen. Het rapport besteedt op heldere wijze aandacht aan 935 klachtdossiers met samen 1333 klachtaspecten. De rapportering laat toe om passende conclusies te trekken en gerichte verbeteracties op te zetten. Zo waren er stijgende aantallen klachten over slecht of laattijdig herstel van opritten, stoepen enz. Die stijging leidde tot extra toezicht op werken die bij particulieren worden uitgevoerd

door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten over die werken is daardoor sterk gedaald in 2016.

Ongetwijfeld zal ook de recent uitgevoerde enquête klantentevredenheid nuttige informatie opleveren. Aquafin meldt bijvoorbeeld dat de helft van de klachten over het herstel van bebouwde percelen van particulieren binnenkwam via de tevredenheidsenquête. De Watergroep kijkt in 2017 vooral uit naar de verdere uitbouw van een degelijk e-loket en een vernieuwde website. Het bestek voor die dienstenopdracht is met de nodige aandacht voor klantgerichtheid uitgeschreven.

Hierna toetst de Vlaamse Ombudsman de klachtenrapporten aan zijn eigen tweedelijnsklachtenbeeld. De Ombudsman maakt daarbij een onderscheid tussen klachtenbeelden die leiden tot een beleidsaanbeveling en andere klachtenbeelden, waar de Ombudsman vooral goede praktijken in de kijker zet.

Beleidsaanbevelingen water

Verfijn het regime van de sociale vrijstelling in het Drinkwaterdecreet – Over het algemeen ziet de Ombudsman billijkheid bij alle drinkwatermaatschappijen in dit klachtenbeeld.

Zij aanvaarden inderdaad iets te late aanvragen voor een sociale vrijstelling. In principe worden die dan wel automatisch toegekend, maar als dat misloopt moet de klant de vrijstelling schriftelijk aanvragen bij de drinkwatermaatschappij en het nodige attest bijvoegen. Het Drinkwaterdecreet hanteert als deadline 31 december van het jaar zelf, op straffe van verval. Doorgaans loopt de automatische gegevensuitwisseling vlot, maar zeker in het eerste jaar dat men recht heeft op een vrijstelling, loopt het geregeld mis. De Vlaamse Ombudsman vraagt nogmaals om de deadline te versoepelen, in plaats van de burger verder te laten afhangen van de goodwill van de drinkwatermaatschappijen.

De aanpassing kan het best ook een oplossing brengen voor wie pas na jarenlang procederen de erkenning krijgt van het statuut dat recht geeft op een vrijstelling, met terugwerkende kracht, zoals recent nog in ombudsdossier 2017-57. Dat dossier is dankzij de welwillendheid van de PIDPA ondertussen toch opgelost.

In ombudsdossier 2016-1509 kon de Ombudsman geen oplossing bereiken. Het gezin had wel een attest van een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%, maar dat attest geeft geen recht op een vrijstelling. Het volstaat wel voor de energiesector, en dat verschil krijgt de Ombudsman niet uitgelegd. Een gelijkschakeling is aangewezen.

Daarnaast zijn er nog een hele reeks aanbevelingen, die best meegenomen worden bij de aangekondigde evaluatie van het Algemeen Waterverkoopreglement.

Zo is er stijgende onvrede over het gebruik van niet-actuele domiciliegegevens bij kortingen. Het aantal gedomicilieerden wordt nu bepaald op 1 november, en het aantal heeft een grotere impact op de eindfactuur, vooral door de invoering van een hoog comforttarief op het gedeelte boven het normale verbruik per gedomicilieerde.

Ook met een soepele interpretatie van het Algemeen Waterverkoopreglement kunnen de drinkwatermaatschappijen geen correctie doorvoeren bij gezinsuitbreidingen na 1 november. Bij geboorte maar vooral bij nieuw samengestelde gezinnen, die soms met meerdere personen komen inwonen bij de bestaande abonnee, maakt dat een groot verschil. De Ombudsman rekent op een aanpassing.

De Watergroep signaleert dat ook personen met een co-ouderschapsregeling misnoegd waren: slechts één van de twee kan genieten van de korting voor gedomicilieerde personen. Dit pijnpunt is in andere sectoren, zoals de sociale-woonsector, al geruime tijd opgelost.

Andere aandachtspunten voor de evaluatie zijn beleidsmatiger van aard. Reeds in januari 2016 wendde een alleenstaande zich tot de Ombudsman met een 'klacht over degene die de nieuwe waterfactuur bedacht heeft' (ombudsdossier 2016-480). Hij noemde het huidige systeem van vastrecht met gezinskortingen een regelrechte belasting op alleen wonen. Het werd een veelgehoorde klacht in 2016, ook in de energiesector trouwens.

Verder vermeldt De Watergroep een klacht over de toepassing van de vaste vergoeding per wooneenheid in een studentengebouw. Ook de Ombudsman heeft er meerdere ontvangen, onder meer via de Ombudsvrouw Antwerpen en in enkele gevallen kon de Ombudsman ook verzoening bereiken. Het blijvende ongenoegen over de volle toepassing van het comforttarief op het waterverbruik van een kotstudent slaat hier echter op een beleidskeuze, waarover de Ombudsman niet kan bemiddelen bij de drinkwatermaatschappij.

Betwistbaar is de praktijk die De Watergroep en ook andere drinkwatermaatschappijen hanteren bij klanten die al meerdere jaren geen meterstand doorgegeven hebben, en die ook niet thuis geven bij plaatsbezoeken van een meteropnemer. De raming van het verbruik wordt dan met enkele honderden m³ verhoogd wat dan een erg hoge verbruiksfactuur oplevert. De abonnee schrikt zich een hoedje en geeft meteen de werkelijke meterstand door. Op basis daarvan wordt dan een correcte factuur opgesteld. Er bestaat nochtans een reglementair correcte oplossing voor het probleem: de opstart van een afsluitingsprocedure wegens de weigering om toegang te verlenen tot de ruimte waar de watermeter opgesteld is. Maar eigenlijk maakt alleen Water-link er geregeld gebruik van. De andere drinkwatermaatschappijen vinden die procedure te omslachtig, voor henzelf maar zeker ook voor de LAC die eigenlijk niet bedoeld is voor dit soort zaken. Ook dat is een aandachtspunt voor de evaluatie van het Algemeen Waterverkoopreglement.

En dan is er nog de evergreen onder de drinkwaterklachten: het abnormaal hoog waterverbruik. Er is discussie over de interpretatie van de term 'gedeelte abnormaal hoog volume'. Door een ongelukkige wijziging van het Algemeen Waterverkoopreglement is de oorspronkelijke verduidelijkende zin verdwenen, en dat maakt de huidige tekst dubbelzinnig. Moet de abnormaal hoge factuur nu tweemaal of driemaal zo hoog liggen als de normale factuur? Dat verdient inderdaad verduidelijking.

Maar echt belangrijk is vanzelfsprekend toch de aanpak van extreem hoge facturen. Zoals al aangekaart in het Jaarverslag 2014, leidt een rigide toepassing van de huidige criteria tot onbillijke situaties, waarvoor eigenlijk alleen de PIDPA duidelijk past. Dat blijkt ook uit het Statistiekenrapport 2015, met 479 inwilligingen op 650 aanvragen.

De Ombudsman zag zelf in ombudsdossiers 2016-3451 en 2016-3899 dat de PIDPA de facturen van respectievelijk 5000 euro en 11.800 euro al gehalveerd had, hoewel niet aan de voorwaarde van een verborgen lek voldaan was. Andere drinkwatermaatschappijen zijn slechts heel uitzonderlijk milder dan de minimumregeling in het Algemeen Waterverkoopreglement. Een bijsturing van die regeling zelf is aangewezen.

Goede praktijken in de kijker

De verschillende klassiekers passeerden in 2016 de revue en de Ombudsman overloopt vooral de goede praktijken (en hier en daar een pijnpunt). De Ombudsman start bij de afsluitingen wegens wanbetaling, waar de drinkwatermaatschappijen de afsluitingsprocedures correct kennen en volgen. Maar er zijn twee pijnpunten:

- a) Heraansluiting – Er mag echt geen twijfel over bestaan, ook niet bij de Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant, dat een afgesloten klant heraangesloten moet worden zodra (opnieuw) een redelijk afbetalingsplan afgesproken is. Dat is ook zo wanneer de klant afgesloten werd omdat hij een eerder afbetalingsplan niet volgde. Eisen dat de volledige openstaande schuld vooraf betaald wordt, gaat te ver.
- b) De drinkwatermaatschappij mag niet zomaar voortgaan op verouderde domiciliegegevens om na te gaan of de LAC-procedure gevolgd moet worden. In ombudsdossier 2016-6759 bijvoorbeeld sloot de Intercommunale Waterleidingsmaatschappij van Veurne Ambacht eind september 2016 de afvoer af zonder LAC-procedure omdat volgens de domiciliegegevens van 1 november 2015 niemand op dat adres gedomicilieerd was. Ondertussen woonde er wel een gezin dat plots zonder water zat. De Ombudsman bereikte een verzoening door de terugbetaling van de afsluitings- en heraansluitingskosten en de belofte dat vooraf extra gecontroleerd zal worden op actuele bewoning.

De voorafgaande communicatie moet meer zijn dan wat het Algemeen Waterverkoopreglement als minimum omschrijft. Maar algemeen moet vooral het OCMW zijn verantwoordelijkheid nemen om het aantal afsluitingen van gedomicilieerden maximaal te beperken en de heraansluitingsperiode zo kort mogelijk te houden. De OCMW-medewerkers en -mandatarissen kunnen daarvoor putten uit de uitstekende inspiratienota die Samenlevingsopbouw Antwerpen onder begeleiding van een werkgroep begin 2017 opgesteld heeft. De Ombudsman zal de nota als toetssteen gebruiken bij de beoordeling van klachten over het OCMW.

Zoals elk jaar ergeren veel burgers zich aan de kosten van de herinneringsbrief en de aanmaning om de drinkwaterfactuur te betalen (respectievelijk 7,50 euro en 15 euro). Een langere betaaltermijn dan de huidige 15 kalenderdagen plus enkele werkdagen voor de verzending, lijkt toch aangewezen, zeker in de zomervakantie. En wie zelf kordaat de korte betaaltermijnen doet respecteren door de klant, moet minstens het goede voorbeeld geven. De Watergroep erkent in haar klachtenrapport dat zij daar niet altijd in geslaagd is. Bij 28 van de 33 klachten oordeelde haar klachtendienst dat een redelijke (terug)betalingstermijn overschreden werd.

Een ander jaarlijks terugkerend probleem is dat van de verhuizers. Het gaat dan om situaties waarbij de overname van de watermeter niet correct aan de drinkwatermaatschappij meegedeeld werd. En dan staat er op het nieuwe adres plots een gerechtsdeurwaarder aan de deur die aanmaant om facturen te betalen die (1) ze tot dan niet gezien hebben, en die (2) bovendien slaan op het verbruik op het vorige adres door de nieuwe bewoners.

De Vlaamse Ombudsman signaleerde het al: een beetje actieve dienstverlening door de drinkwatermaatschappij kan hier veel verschil maken. En vooral: watermaatschappijen gaan heel verschillend om met deze situatie. De meest pragmatische en efficiënte methode is die van watermaatschappijen die factureren op basis van een eigen raming van de meterstand op het moment van de verhuis. Dat leidt tot een rechtvaardig resultaat waarbij ieder zijn eigen verbruik betaalt.

Tot slot, is er de problematiek uit het jaarverslag 2015 rond bruin leidingwater als gevolg van verouderde gietijzeren leidingen. De Ombudsman heeft uit een recente

werkvergadering met de drinkwatermaatschappijen en de Vlaamse Milieumaatschappij geleerd dat de problematiek van roestwater wijd verspreid is en ook niet op middellange termijn volledig opgelost zal zijn. En toch worden duidelijke inspanningen geleverd. Zo schrijft De Watergroep in haar klachtenrapport dat de vervanging en renovatie van het leidingennet in Wingene volop aan de gang is, met als einddoel dat binnen een vijftal jaren alle verouderde leidingen daar uit dienst zijn.

De Ombudsman herhaalt opnieuw met nadruk dat klanten die geregeld duidelijke hinder hebben van roestwater een ruimere compensatie verdienen dan nu mogelijk is, ook als dat water conform de kwaliteitsnormen is. Niemand wil koken of zich douchen met roestwater. Farys geeft in ombudsdossier 2016-3061 een eerste aanzet tot een passende compensatie, met een dubbele servicevergoeding per jaar hinder (50 euro) en een gedeeltelijke kwijtschelding van de laatste drinkwaterfactuur.

Omgeving

De gecoördineerde klachtenrapportage van het departement LNE miste andermaal de deadline, waardoor de inhoudelijke analyse ervan door de Vlaamse Ombudsdienst ontbreekt in dit jaarverslag. In algemene termen blijft de vaststelling al enkele jaren dezelfde. Behalve enkele uitstekende voorbeelden als de VLM en OVAM, is het klachtenmanagement van zowel het departement LNE als het departement RO pover. Van operationele klachtennetwerken geen spoor.

De Vlaamse Ombudsdienst verwacht dat de oprichting van een nieuw omgevingsdepartement ook een nieuw klachtenbehandelingshoofdstuk inluidt. Het regeerakkoord bevat immers volgende passage:

“Bij vermeende hinder door geluid, geur, trillingen en dergelijke zorgen we voor een klantvriendelijk klachtenbeheer via een ombudsdienst die niet alleen klachten opneemt maar ook doorgeeft aan de betrokken gemeente(n) en administratie(s) (zoals milieu- of natuurinspectie) en terugkoppelt naar de klagers.”.

Het spreekt voor zich dat de Vlaamse Ombudsdienst bereid is om de nodige inspiratie en ondersteuning te bieden vanuit de tweede lijn.

Op dit moment is het tweedelijnsklachtenbeeld omgeving bij de Ombudsman gevarieerd. Het handvol klachten over dierenwelzijn gaat voornamelijk over het uitblijven van een (zichtbare) reactie op gemelde dierenverwaarlozing (ombudsdossiers 2016-4443, 2016-4436), maar gaf vooralsnog geen aanleiding tot uitgebreide aanbevelingen ten gronde.

2016 kenmerkte zich ook door een bovengemiddeld aantal klachten over afval, die intussen allen correct werden beantwoord door de OVAM (ombudsdossiers 2016-695, 2016-728, 2016-1944).

En naar verwachting gaf de publicatie van rapport 2015-7a van 30 oktober 2015, waarin de Ombudsman duidelijkheid vroeg over vastgoedpubliciteit bij wateroverlast, ook in 2016 nog aanleiding tot klachten (ombudsdossiers 2016-695, 2016-728, 2016-1944, 2016-1996). In opvolging van het rapport van de Ombudsdienst en een bevraging van de sector, werd beslist om het overstromingssymbool enkel nog voor vastgoed in effectief overstromingsgevoelig gebied te gebruiken. Aan de overige aanbevelingen werd vooralsnog geen opvolging gegeven.

Maar de grote bulk van de omgevingsklachten zit toch elders, ook bij de Ombudsman. Zo stoorden veel verzoekers zich aan de geur en het geluid van naburige bedrijven; vaak ging het om bedrijven die onder de toezichtsbevoegdheid van lokale handhavers vielen (zie hierna). Af en toe kon de Ombudsman enig soelaas

brengen, zoals in die ene gemeente waar de Ombudsman momenteel een tijdelijke wapenstilstand bedong van de kant van een verzoeker met persistente klachten in afwachting van een structurele oplossing.

Planmatig toezicht Klasse 2: ongerustheid stijgt

Begin maart 2016 publiceerde de Ombudsman een onderzoeksrapport 2016-2 waarin hij zijn bezorgdheid uitte over het milieutoezicht op klasse 2-bedrijven. In de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement werd het rapport besproken en de Ombudsman hoorde consensus over de nood aan bijkomende budgettaire ondersteuning voor de lokale besturen om deze taak waar te kunnen maken.

Helaas, die bijkomende ondersteuning kwam er niet. Ondertussen maakte de Vlaamse Ombudsdienst nieuwe berekeningen, gebaseerd op cijfers van het Milieuhandavingsrapport 2015 van de Vlaamse Hoge Handhavingsraad voor Ruimte en Milieu (VHRM). Hieruit blijkt dat een lokale toezichthouder op jaarbasis gemiddeld nog geen volledig uur per bedrijf kan besteden aan genoemd toezicht.

Een gemeente heeft gemiddeld 1,39 toezichthouders, die 20% van hun tijd besteden aan handhaving: 75% reactieve controles naar aanleiding van klachten en meldingen, en 25% proactief, op eigen initiatief.

De 308 Vlaamse gemeenten huisvestten 47.082 klasse 2-inrichtingen, wat neerkomt op een gemiddelde van 152,9 klasse 2-bedrijven per gemeente.

Gemiddeld kan een lokale handhaver (1,39 per gemeente) dus slechts 2,6 uur per week aan planmatig toezicht op deze bedrijven besteden, of nog geen volledig uur per bedrijf op jaarbasis.

De Ombudsman ziet niet in hoe een kwalitatief planmatig toezicht binnen dat tijdsbestek mogelijk zou zijn. Doordat het zwaartepunt op die manier naar het reactief toezicht verschuift, dreigt het toezicht op klasse 2-bedrijven aan efficiëntie en effectiviteit in te boeten.

Risicogericht toezicht en programmatisch handhaven hebben immers als doel om de financiële middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten zodat het hoogste milieurendement kan worden behaald, zo zegt ook de VHRM. Dit betekent dat handhaving vooral daar dient te worden ingezet waar hetzij overtredingen verwacht kunnen worden of waar de milieuschade bij een schending relatief groot zou kunnen zijn.

Dat bij 77% van de in 2015 uitgevoerde milieuhandavingscontroles geen overtreding werd vastgesteld kan volgens de VHRM eveneens wijzen op een gebrek aan risicogerichte benadering en doelgericht toezicht.

Bovendien is ook de reactieve toezichtcapaciteit bijzonder begrensd, wat maakt dat daarmee slechts zeer beperkt opgevangen wordt wat niet (langer) programmatisch voorzien wordt. Dat uit een VHRM-bevraging bleek dat niet minder dan 160 van de responderende gemeenten aangaf kennis te hebben van in totaal 9176 niet-vergunde inrichtingen op hun grondgebied, is ongetwijfeld eveneens het gevolg van dit absolute tijdgebrek. Het betreft hier inrichtingen die op basis van het VLAREM geclassificeerd kunnen worden als zijnde een klasse 1, klasse 2 of klasse 3 inrichting, maar nog niet werden vergund en dus niet legitiem worden uitgebaat.

Ruimtelijke ordening: maak de ruimtelijke handhaving zichtbaar

Bij de ruimtelijke handhaving blijkt niet alleen een planmatige maar zelfs een reactieve aanpak meer dan eens te veel gevraagd van de lokale overheid. Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsman meerdere klachten van burgers die menen dat de gemeente niets doet met hun melding van een bouwovertreiding. Doorgaans gaat het om zaken in woongebied, waarvoor de gemeenten in principe instaan volgens de taakverdeling met het Gewest.

De Ombudsman toonde zich in zijn Jaarverslag 2013 verheugd over het ontwerp van wat kort daarna het decreet van 25 april 2014 betreffende de handhaving van de omgevingsvergunning geworden is. Met het decreet, dat hopelijk weldra in werking treedt, hebben de handhavende overheden een alternatief handhavingssysteem, geïnspireerd op wat al enkele jaren geldt voor milieuhandhaving. Bij de commissiebesprekingen van de ontwerp teksten viel te horen dat de overheid voortaan kordaat, snel en correct moet handelen bij nieuwe bouwovertreidingen, goed beseffend hoe preventief en draagvlakverhogend zo'n aanpak werkt. Het nieuwe handhavingssysteem is alvast een argument minder voor gemeenten om bouwovertreidingen blauwblauw te laten.

Het Handhavingsprogramma Ruimtelijke Ordening promoot zachte handhaving, voornamelijk door middel van aanmaningen. Sommige gemeenten beweren ook effectief veel op te lossen met dit instrument, en verbaliseren nooit. Jammer genoeg blijkt die zachte handhaving dan net in de gevallen die bij de Ombudsman aangekaart worden, bijna nooit te lukken.

Hetzelfde Handhavingsprogramma heeft het over monitoring van de aanmaning en de inzet van alle handhavingsinstrumenten. De Vlaamse Ombudsman acht het aangewezen om de gegevens per gemeente openlijk te rapporteren. In de concrete klachtendossiers over een gebrek aan handhaving blijft hij namelijk nog altijd erg uiteenlopende reacties van de betrokken gemeenten zien, die met totaalcijfers weggevlakt worden.

Zo deelt Lommel begin 2017 nog mee dat zij de gemelde bouwovertreidingen, onder meer een tweede oprit en tweede garage zonder vergunning, inmiddels geverbaliseerd heeft én dat zij twee extra mensen aanwerft om het lokale handhavingbeleid, de communicatie errond en de juridische afhandeling van de inbreuken en misdrijven inzake ruimtelijke ordening en milieu beter op te volgen. Lommel formuleert duidelijk de intentie om in de toekomst meer en strenger in te zetten op dit soort misdrijven.

In dezelfde week erkent Kampenhout dan weer dat er politiek geen draagvlak is om zelf handhavend op te treden. Blijkbaar is er ook geen bereidheid of menskracht om voor ruimtelijk kwetsbare gebieden oren en ogen open te houden ten behoeve van de Vlaamse bouwinspectie (AIHRO). De gemeente beperkt zich ertoe melders door te verwijzen. Daarenboven is er geen lokale buurtbemiddelaar. De Ombudsman verwijst nochtans graag door naar een lokale buurtbemiddelaar, en ziet meer en meer gemeenten zelf die mogelijkheid aanbieden.

Het vermijden van inbreuken en misdrijven in de toekomst is één van de drie hoofddoelstellingen van het Handhavingsprogramma. Doorgedreven monitoring laat niet alleen een evaluatie en bijsturing van de werking en het beleid toe. Openheid helpt ook om tegenover burgers en bedrijven aan te tonen dat er wel degelijk en voldoende kordaat gehandhaafd wordt. Dat gevoel ontbreekt momenteel in Vlaanderen. Gemeenten en Vlaamse overheid, toon dus uw handhaving, maak uw handhaving zichtbaar. Een preventiever instrument is er niet.

Stedenbouwkundige vergunning – toezicht op de aanplakking

Niet alleen voor handhaving moet de lokale ambtenaar de dorpsstraat in, maar ook voor de controle van de verplichte aanplakking van een bericht over een openbaar onderzoek of een afgeleverde vergunning.

Buren die beweren niets te hebben zien hangen en de gemeente naar enig bewijs van aanplakking vragen, nemen uiteraard geen genoegen met een verklaring op eer van de opdrachtgever. En dat doet ook de Raad voor Vergunningsbetwistingen al enkele jaren niet. Een gemeentelijke controle op de aanplakking neemt de twijfel weg, en die rechtszekerheid over de start van de beroepstermijn van 30 dagen is ook in het voordeel van de vergunninghouder. Dat wordt geïllustreerd in ombuds-dossier 2016-893, waarin de deputatie het beroep, dat vijf maanden na het attest van aanplakking ingediend was, toch tijdig beschouwde omdat dat attest alleen op een verklaring van eer van de opdrachtgever gebaseerd was. De deputatie verklaarde het beroep nadien wel ongegrond, maar door de opschortende werking van het beroep moest de vergunninghouder wel onverwacht de werken enkele maanden stilleggen, met extra kosten als gevolg. Sindsdien controleert Assenede elke aanplakking zelf.

Voor beschouwingen over de inhoud van vergunningsbeslissingen verwijst de Ombudsman naar zijn vorige jaarverslag, en de aanbeveling daar om te investeren in een meer verfijnde monitoring van de kwaliteit van vergunningen, om de lokale vergunningverleners positief te blijven coachen en ondersteunen, én om alert te durven reageren bij knipperlichten.

Polders en Wateringen

Traditiegetrouw ontvangt de Ombudsman elk jaar enkele hilarische klachten over de fiscale strapatsen van de 66 Polders en Wateringen.

De burger is terecht alert als hem gevraagd wordt te betalen. Een wakkere burger (dossier 2016-2658) legt het knutselwerkje (een aanslagbiljet) voor van Het Schulensbroek en vraagt of dit een poging tot oplichting is. Opmerkelijk waren: de vermelding van Ministerie Vlaamse Gemeenschap op het aanslagbiljet maar zonder logo, geen e-mailadres van de Vlaamse overheid, een privé-adres als contact ... Een andere burger wil bezwaar indienen maar vindt daarover geen informatie op zijn aanslagbiljet (dossier 2017-733). De Ombudsman herhaalt: onderbrengen bij Vlabel, die handel.

Onroerend Erfgoed

Onroerend Erfgoed kende in 2016 een stijgend aantal klachten, zowel in eerste lijn bij het Agentschap, als in tweede lijn, bij de Ombudsdienst. Hoewel de Ombudsman de klachtendienst van het agentschap kent als behoorlijk en performant, stelt de klachtenrapportage dit jaar teleur. Inhoudelijke analyse ontbreekt en de rapportage focust op hetgeen fout liep aan klagerszijde, terwijl de meerwaarde voornamelijk zou moeten liggen in het kijken in de eigen spiegel. Bovendien weet de Ombudsdienst dat een aantal van de klachten voortkwam uit inhoudelijke problemen met de archeologienota, die de minister dan ook bijstuurt in overleg met de sectoren. Dit is een uitgelezen voorbeeld van de waarde van klachten, die als signaal kunnen fungeren voor het bijsturen van de regelgeving. Jammer dus, dat de eigen klachtendienst dit niet oppikte.

werkwijze als over de inhoud van de beslissingen, frustratie kan wegwerken én rechtszaken bij de Raad van State kan voorkomen.

Een aanbod rond openheid bij lokale en verzelfstandigde structuren

Omstreeks het schrijven van dit jaarverslag (medio februari 2017) is er maatschappelijke beroering rond openheid bij intergemeentelijke samenwerking en bestuurlijke (lokale) verzelfstandiging. Er was al een actualiteitsdebat in het Vlaams Parlement.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst behandelt vaak dossiers over intergemeentelijke samenwerking. De bekendste daarvan situeren zich in de domeinen energie en water: verschillende watermaatschappijen zijn intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en energiepremies gaan via EANDIS en INFRAAX. In deze domeinen is de Vlaamse Ombudsman bevoegd via de zogenaamde medebewindsbevoegdheid. Die bevoegdheid maakt hem Ombudsman vanuit de tweede lijn van alles wat de Vlaamse overheid uitbesteedt aan lokale overheden en andere verzelfstandigde structuren.

Er waren verschillende verzoeningsresultaten in 2016. Zo leidde een klacht via de Ombudsman tot meer correcte tarifiering voor milieubewuste alleenstaanden bij Limburg.Net (ombudsdossier 2016-719). En elk jaar opnieuw heeft de Vlaamse Ombudsman ook verschillende – op zich onontvankelijke – klachten over de toepassing van lokale belastingreglementen. De Ombudsman kan dan vaak frustratie wegwerken en rechtszaken voorkomen door bevattelijk toe te lichten dat de gemeente het reglement correct toepast. De onafhankelijke stem van de Ombudsman boezemt nu eenmaal meer vertrouwen in dan die van de interne gemeentelijke klachtenvoorziening. De gemeente Boom heeft in een discussie over reispassen alsnog een schadevergoeding betaald na een informele aanbeveling van de Vlaamse Ombudsman. En zo zijn er nog voorbeelden in Omgeving en elders.

Maar het moet het gezegd: die medebewindsbevoegdheid van de Vlaamse Ombudsman geeft hem een eerder rommelig, onvolkomen mandaat in die lokale en verzelfstandigde sector. Ombudswerk haalt, in die omstandigheden, niet het volle potentieel.

Denk bijvoorbeeld aan de zaak, die de Ombudsman al beschreef in het jaarverslag 2015 en die nog verderliep in 2016 (2016-96). Een medewerker van een intergemeentelijke samenwerkingsverband zoekt klokkenluidersbescherming bij de Vlaamse Ombudsman, maar die kan die niet geven omdat hij daar niet bevoegd voor is in het kader van een intergemeentelijk samenwerkingsverband. Audit Vlaanderen kan ook geen onderzoek voeren. De minister maakt wel, via het bestuurlijk toezicht, het ontslag van deze medewerker ongedaan. Maar vervolgens moet ook de Ombudsman vanaf de zijlijn mee toezien hoe betrokkene, in afwachting van het arrest van de Raad van State over het ministerieel optreden, zijn job niet kan uitoefenen en zonder inkomen wordt gezet.

Het brengt de Ombudsman tot zijn aanbod inzake lokaal bestuur, een aanbod dat de Ombudsman eerder al deed via zijn beleidsplan 2016-2022. Dat aanbod vertrekt vanuit de vaststelling dat sowieso ook heel wat verzelfstandigde Vlaamse overheidsdienstverlening buiten het Klachtenboek valt en bij de lokale en verzelfstandigde structuren ligt. Bij dat medebewind heeft de Vlaamse Ombudsman vandaag dus louter die tweedelijnsklachtenbevoegdheid via het medebewind.

Maar de Ombudsman is zeker bereid om zijn expertise na al die jaren in deze zaken uit te breiden tot lokale besturen die zelf geen eigen Ombudsman aanwijzen, en dit geldt voor de meeste lokale besturen nu slechts een handvol grotere steden een

eigen lokale ombudswerking hebben. Die uitbreiding zou een lacune invullen. Eigen lokaal eerstelijnsklachtenmanagement krijgt zo een tweede-lijnsluitstuk.

De meerwaarde is dat zo dezelfde dynamiek op gang zou kunnen komen als bij de centrale Vlaamse overheid. Daarbij is het aanbod van de Ombudsman ingegeven door de overweging dat het trio klachtenmanagement-ombudswerking-klokkenluidersbescherming de democratische controle en de openheid mee versterkt. Essentieel daarbij is dat het trio leidt tot rapportage aan het democratisch verkozen orgaan; een rapportage die vandaag nog ontbreekt in de Vlaamse lokale decreten (Gemeente, Provincie, OCMW, IGS).

De Vlaamse Ombudsman biedt bijkomend dus aan om in deze organieke decreten aangewezen te worden als de Ombudsman van rechtswege, wanneer het betrokken lokaal bestuur zelf geen eigen Ombudsman aanwijst. De Vlaamse Ombudsman kan dan het tweedelijnsklachtenmanagement op zich nemen en ook de klokkenluidersbescherming (meldingen van binnenuit).

Sowieso is de Vlaamse Ombudsman al langer vragende partij om ook klokkenluiders te kunnen beschermen, die meldingen doen rond alles wat de Vlaamse overheid financiert. De Ombudsman wenst de financieringsstromen te kunnen volgen en melders van publieke en private organisaties te kunnen beschermen. Op dit punt heeft Vlaanderen weliswaar al een stap gezet in het Gemeentedecreet, maar die klokkenluidersbepaling gaat niet ver genoeg omdat ze een al te automatische bescherming verwacht.

Overheidscommunicatie in balans met politieke communicatie

De Ombudsman bereikte ook een verzoeningsresultaat, dat uitgebreid toegelicht wordt in rapport 2017-1, te vinden op de website van de Ombudsman. De essentie van dat verzoeningsresultaat wordt door de Parlementsvoorzitter verwoord in een schrijven aan de minister-president, dat luidt als volgt:

"We zijn het erover eens dat de interpretatie door de Vlaamse Ombudsman van het overheidscommunicatiedecreet van 17 juni 2016 een correcte lezing inhoudt van dat decreet.

Dat betekent dat wordt gestreefd naar een balans tussen het principe van politiek neutrale overheidscommunicatie en de nodige ruimte voor politieke communicatie. Het decreet maakt het dus mogelijk om een communicatie "als minister" te onderscheiden van een communicatie "als politicus", waardoor persoonlijke websites in de partijhuisstijl en eigen sociale media-accounts mogelijk blijven.

Ik noteer ook dat uw diensten werk maken van de uitvoering van de uit het overheidscommunicatiedecreet voortvloeiende aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst en onder meer zullen onderzoeken of de webpagina's van de ministers op www.vlaanderen.be een nuttiger invulling kunnen krijgen, bijvoorbeeld door een lijst met kabinetsmedewerkers te publiceren."

Landbouw, Visserij, Internationaal Vlaanderen, Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Landbouw en Visserij en Internationaal Vlaanderen (124 klachten)

Het beleidsdomein Landbouw en Visserij rapporteert naar gewoonte een relatief constant laag aantal klachten, maar blijft desondanks actief investeren in kwaliteitsvol klachtenmanagement. Vermoedelijk ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst mede daarom nagenoeg nooit een tweedelijnsklacht over dit beleidsdomein.



Milieutoezicht 75.000 klasse 2-bedrijven: Ombudsman bezorgd

Onderzoeksrapport

De Vlaamse regering wil besparen op haar eigen werking, en streeft dus naar een slankere en efficiënte overheid. Daartoe werden de eigen kerntaken scherp gesteld en meer dan 500 processen aangeduid als 'vatbaar voor afbouw, optimalisatie en overheveling naar de lokale besturen'.

Zo zou ook de taak van het planmatig milieutoezicht op de naar schatting 75.000 Vlaamse klasse 2-inrichtingen vatbaar zijn voor overheveling naar de lokale besturen. Dat is opmerkelijk, gezien de Vlaamse overheid al een hele tijd weet dat de meeste lokale overheden over ruimschoots onvoldoende capaciteit beschikken om in een kwalitatief planmatig milieutoezicht op klasse 2-bedrijven te voorzien. Zonder bijkomende versterking mag op basis van een extrapolatie van de cijfers van vandaag verwacht worden dat elk klasse 2-bedrijf hooguit éénmaal per 16 jaar planmatig gecontroleerd zal worden.

In dit rapport argumenteert de Vlaamse Ombudsdienst dat het onbehoorlijk is om deze bijzonder belangrijke toezichtstaak voor gewestelijke besparingsdoelstellingen te verschuiven naar lokale overheden als men heel goed weet dat zij dit evenmin kunnen waarmaken zonder bijkomende mensen/middelen.

Quote Ombudsman:

"Organiseer de toezichtstaak en zet er de nodige middelen tegenover, óf organiseer ze niet, maar geef dat dan ook openlijk aan. Door het pro forma te organiseren zonder er geld voor vrij te maken, frustreer je diegenen die hiermee belast worden op het terrein en verwar je de burger."

Publiek rapport met als specifieke bestemmingen:

- Parlementsvoorzitter (parlementaire commissie Leefmilieu);
- Vlaams minister van Leefmilieu;
- Vlaams minister van Binnenlands Bestuur.

I. Ombudsretroacta

1. De eerste jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst, van 2000 en 2001, gaan al uitvoerig in op de ontoereikende aanpak en handhaving door gemeentelijke overheden van milieuhinder door klasse 2 en 3 inrichtingen en het tekort aan personeel bij Milieu-Inspectie om deze hinder in een tweede lijn (zgn. 'hoog toezicht') adequaat op te volgen. Er wordt vastgesteld dat zowel de gemeentebesturen als de Milieu-Inspectie behoefte hebben aan versterking van hun handhavingsfunctie. Ook Milieu-Inspectie zelf erkent al vroeg dat er een probleem is. In haar milieuhandavingsrapport van 2002 wordt gesteld dat "het eerstelijnstoezicht door de gemeenten op de genoemde (klasse 2 en 3) inrichtingen, op enkele zeer goede uitzonderingen na, niet gebeurt, hetzij door gebrek aan degelijk hiertoe opgeleid personeel, hetzij door manifeste onwil om op te treden tegen de eigen burgers".
2. Nadat men dit gedurende meer dan 10 jaar op allerhande manieren heeft proberen te remediëren, stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat dit vooralsnog niet mocht leiden tot een omvattende, gebiedsdekkende kwalitatieve klasse 2-handhaving. Getuige daarvan de regelmaat waarmee om uiteenlopende redenen wordt geklaagd over het uitblijven van toereikend milieutoezicht door gemeentelijke overheden (bv. recent in dossiers 2015-01235, 2015-01438 en 2015-00557). Aan de hand van zijn ombudspraktijk, stelt de Ombudsdienst vast dat de bekommernis om het lokale economisch weefsel en beperkte afstand tussen handhaver en overtreder inderdaad maken dat gemeentelijke toezichthouders vooral in kleinere gemeenten soms sneller geneigd lijken te zijn om bedrijfseconomische belangen te laten doorwegen, ten koste van de handhaving van de geldende milieuwetgeving.
3. De Ombudsdienst heeft bovendien op basis van zijn klachtenbeeld enkel een zicht op de reactieve handhaving; niet op de planmatige handhaving op eigen initiatief, die de noodzaak aan reactieve handhaving zou moeten verkleinen. Zo kan een deel van de bij de Ombudsdienst geuite onvrede en ongerustheid al weggenomen worden door te verwijzen naar planmatige controles. Buurtbewoners van een klasse 2 biomassa-afvalverbrandingsinstallatie zullen bv. wellicht minder geneigd zijn om opnieuw bij de Ombudsdienst aan te kloppen, wanneer we hen kunnen melden dat er planmatig emissiemetingen uitgevoerd worden, en dat er dan telkens opgetreden wordt tegen vastgestelde overschrijdingen van bv. dioxineconcentraties, zoals Milieu-Inspectie vandaag doet.
4. Op 18 december 2015 bezorgde de Vlaamse ombudsdienst dit rapport in een eerste, besloten versie aan de ministers voor Leefmilieu en Binnenlands Bestuur, om hen de kans te geven inhoudelijk te reageren vooraleer het rapport gepubliceerd zou worden. De reactie van de minister voor Leefmilieu gaf aanleiding tot beperkte wijzigingen in voorliggend publiek rapport. Van de minister voor Binnenlands Bestuur mocht de Vlaamse Ombudsdienst geen reactie ontvangen.

II. Situering

5. Activiteiten die in Vlaanderen op een of andere manier een impact op het milieu kunnen hebben, zijn ondergebracht in een lijst van hinderlijke inrichtingen. Er staan 61 activiteiten (rubrieken) op de lijst, gaande van de opslag van gevaarlijke producten, tot het lozen van afvalwater, metaalbewerkingsmachines, feestzalen, ...

Aan elk van deze rubrieken is een klasse toegekend. In de milieuwetgeving onderscheidt men drie klassen, waarbij klasse 1 het meest, en klasse 3 het minst hinder en milieuverontreiniging veroorzaakt.

De naar schatting 25.000 klasse 1 en 75.000 klasse 2-bedrijven in Vlaanderen hebben een bijzonder groot vervuilend potentieel. Daarom is de overheid verplicht om effectief toezicht op deze bedrijven te verzekeren.

Voor de klasse 1-bedrijven wordt deze toezichtstaak sinds begin jaren '90 door een gewestelijke inspectiedienst ('Milieu-Inspectie') waargenomen; voor de klasse 2-bedrijven verschoof de taak van planmatig toezicht tussen het gewestelijke en het gemeentelijke niveau, om nu opnieuw bij het laatste terecht te komen.

6. Bij de inwerkingtreding van het Milieuvergunningendecreet en Titel I van VLAREM, en later via het Milieuhandhavingsdecreet en -besluit, werd de handhaving op bedrijven verdeeld volgens de klasse-indeling: gemeenten vergunden en controleerden klasse 2-bedrijven terwijl klasse 1-bedrijven vergund werden door de provincie en gecontroleerd werden door de gewestelijke milieu-inspectie.

De handhavingstaak omvatte zowel planmatig toezicht op eigen initiatief als reactief toezicht n.a.v. klachten. In 2009 zette de Vlaamse overheid hier ook wat tegenover: de gemeenten die zich middels een samenwerkingsovereenkomst ('milieuconvenant') engageerden tot (voldoende) toezichtsinspanningen konden rekenen op aanvullende financiering van de Vlaamse overheid.

Deze budgetten werden evenwel nooit aan de gemeenten uitbetaald, en het gewenste resultaat werd – vanzelfsprekend – evenmin gehaald. Vanuit de observatie dat er “wat leek te wringen met de manier waarop lokale milieuhandhaving werd georganiseerd”, bestelde de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving in 2011 een studie naar het gemeentelijk milieutoezicht, in het kader waarvan o.m. een representatieve bevraging van de lokale toezichthouders georganiseerd werd.¹

¹ Sertius en Tritel i.o.v. Vlaamse Overheid – Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving, “De implementatie van het Milieuhandhavingsdecreet op gemeentelijk niveau - eindrapport”, 2012, 137 p.

Enkele opvallende conclusies daaruit:

- er wordt op gemeentelijk niveau over het algemeen weinig tijd en aandacht besteed aan lokaal milieutoezicht. De toezichthouders geven ook aan dat hun takenpakket niet haalbaar is, en dat er te weinig personeelscapaciteit naar toezicht kan gaan.
- ongeveer de helft van de lokale toezichthouders beschikt over te weinig actuele theoretische en praktijkkennis en -ervaring m.b.t. lokale handhaving. Dit gebrek aan kennis maakt de lokale toezichthouder onzeker in de uitoefening van zijn functie, waardoor hij het bestaande arsenaal van toezichtmiddelen niet optimaal of correct gebruikt;
- niet alle gemeenten beschikken over actuele overzichten van milieuvergunningsplichtige inrichtingen.

De bestelde studie bevestigde dus wat reeds vermoed werd: de meeste lokale overheden beschikken over ruimschoots onvoldoende capaciteit voor een kwalitatief planmatig milieutoezicht op klasse 2-bedrijven. Gemeentelijke milieutoezichthouders zijn veelal milieu-generalisten die handhaving erbij nemen, maar er niet voltijds mee bezig (kunnen) zijn.

7. Ook de minister voor Leefmilieu gaf midden 2012 in een conceptnota over de evaluatie van het Milieuhandavingsdecreet aan dat op lokaal niveau nog niet, of althans niet systematisch, werd gewerkt aan programmatorisch handhaven.² Ze stelde zich daarbij ook de vraag of dit überhaupt wenselijk was of kon worden verwacht. Haar conclusie was dat milieurelevante zaken die planmatig aangepakt dienen te worden, dus ook de planmatige handhaving van klasse 2-inrichtingen, best naar het gewest overgeheveld worden. De Vlaamse regering keurde de conceptnota goed, gaf de Vlaamse Hoge Raad voor de Handhaving (VHRM) de opdracht de opgenomen beleidsaanbevelingen verder te concretiseren, en gelastte de minister van Leefmilieu de voorstellen van de VHRM te implementeren middels een wijziging van het Milieuhandavingsdecreet en – besluit.

De VHRM ging bij het formuleren van die voorstellen uit van een effectieve uitvoering van de in de conceptnota voorziene bevoegdheidsverdeling rond lokale milieuhandhaving, met name de overheveling van het planmatig toezicht van klasse 2-inrichtingen naar het gewest, *mits* versterking van de afdeling Milieu-Inspectie, die los moest gezien worden van de besparing van 6% in koppen. De lokale toezichthouders zouden blijven instaan voor reactieve controles en het eerstelijnstoezicht bij klachten. Maar zelfs bij die taakverdeling beval de Raad de Vlaamse Overheid aan om de nodige financiële en/of personele middelen vrij te maken voor een minimuminzet VTE per gemeente voor milieuhandavingstaken, op lange termijn en buiten de toenmalige financiering.³

² VR 2012 2007 DOC.0861/1, Conceptnota aan de leden van de Vlaamse Regering, “Evaluatie van het Milieuhandavingsdecreet”, 2012, 47 p.

³ Voor de volledige lijst met aanbevelingen, zie:
<https://www.milieuinformatie.be/dms/d/d/workspace/SpacesStore/49518c95-a181-48b6-949f-038dba586158/adv-13.2.10002-de-advies-nota-lokale-milieuhandhaving.pdf>

Het lijkt dus logisch dat de Vlaamse overheid in juni 2014 het geweer van schouder veranderde en de planmatige controle van de klasse 2-bedrijven toewees aan de Vlaamse milieu-inspectie, in ruil voor het verdwijnen van de daartoe bestemde gemeentelijke subsidie uit het milieuconvenant.

8. In het kader van het kerntakendebat maakt de Vlaamse overheid evenwel een moeilijk te volgen bocht. Ondanks de eerder gemaakte sterk onderbouwde conclusie dat de meeste gemeenten over onvoldoende capaciteit beschikken om kwalitatief milieutoezicht over klasse 2-bedrijven te verzekeren, besliste de Vlaamse overheid in juli 2015 in het kader van haar 'Generieke besparingen en kerntakenplannen' (VR 2015 1707 DOC.0728) om de planmatige controle van klasse 2-bedrijven opnieuw geleidelijk aan de gemeenten over te laten, mits beperkte ondersteuning door Milieu-Inspectie. De voltooiing van deze omslag wordt voorzien tegen het einde van de huidige legislatuur. En, hoewel de minister eerder in de parlementaire commissie verklaarde dat ze het logisch vond dat de budgetten de bevoegdheid volgen, gebeurt dat ditmaal zonder (de belofte van) bijkomende overheveling van middelen. Het verbaast dan ook niet dat de gemeenten zich hier bij monde van de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG) met uitzondering van Antwerpen niet mee akkoord verklaarden. Ondanks dit niet-akkoord in de schoot van de paritaire commissie decentralisatie, voert de Vlaamse overheid haar wil nu eenzijdig door.

9. Uit de cijfers van Milieu-Inspectie blijkt dat de gemeenten en de intergemeentelijke verenigingen in 2014 samen ong. 4600 controles uitvoerden. Abstractie makend van het feit dat hetzelfde bedrijf vaak meermaals gecontroleerd wordt, en dit dus geen 4600 individueel gecontroleerde bedrijven betreft, evenals van het gegeven dat deze cijfers niet enkel planmatige controles, maar ook reactieve controles behelzen, mag op basis van een extrapolatie van de huidige cijfers vandaag verwacht worden dat dat elk van de 75.000 klasse 2-bedrijven hooguit één keer per 16 jaar gecontroleerd zal worden.

Daarenboven besliste de regering simultaan om ongeveer 5000 klasse 1-bedrijven te 'de-klasseren' naar klasse 2, waardoor de gemeenten waarvan de meeste vandaag reeds ruim onvoldoende uitgerust zijn om hun toezichtstaak kwalitatief op te kunnen nemen, bijkomend toezicht moeten uitoefenen op een groot aantal potentieel sterk vervuilende bedrijven.

10. Op een studiedag eind november 2015 werden door de experts van Milieu-Inspectie een aantal pertinente knelpunten (onvoldoende kritische massa, vragen naar onafhankelijkheid, geen contracten met technische labo's) van gemeentelijke klasse 2 milieutoezicht naar voor geschoven. Daarenboven beschikken gemeenten niet over een evenwaardig sterke handavingsinstrumentarium (bv. geen mogelijkheid tot het opleggen van een bestuurlijke dwangsom). De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook kennis van de inhoudelijke argumenten (subsidiariteit, integratiebeweging in het kader van de omgevingsvergunning, capaciteitsverhoging via intergemeentelijke samenwerking) die de overheid aanhaalt om de taakoverdracht te rechtvaardigen, maar meent dat dit geen afbreuk doet aan het vastgestelde onvermogen van de gemeentelijke overheden om deze taak binnen de huidige context kwalitatief waar te maken.

III. Conclusie en aanbeveling

11. Dit rapport gaat over het milieutoezicht op 75.000 Vlaamse klasse 2 bedrijven. Deze bedrijven zorgen elk voor een 'middelmatische' impact op het milieu, wat vermenigvuldigd met 75.000, vanzelfsprekend een bijzonder grote impact is. Het belang van adequaat overheidstoezicht op deze bedrijven is evenredig aan hun potentiële impact. De Vlaamse Ombudsdienst acht het, mede daarom, onbehoorlijk om deze opdracht in het kader van een kerntakenafbakening en besparingsoperatie, zonder bijkomende mensen/middelen toe te wijzen aan lokale overheden, als men aantoonbaar weet dat zij dit kwalitatief toezicht evenmin kunnen waarmaken.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de bevoegde minister daarom aan om de eigen studies en conclusies consequent te volgen, door het planmatig toezicht van klasse 2-bedrijven opnieuw toe te wijzen aan de afdeling Milieu-Inspectie, en hen daartoe bijkomend en voldoende te ondersteunen.



Bart Weekers
Vlaams Ombudsman



Klachtenboek 2016

1 maart 2017

Vlaamse
Ombudsdienst

Klachtenboek 2016

De verschillende Vlaamse overheidsdiensten hebben allemaal hun eigen klachten- en klantendiensten. Telkens op 1 maart publiceren deze diensten – via de Vlaamse ombudsman - “hun” klachtenboek, dat is de bundeling van de rapporten, die deze klachtendiensten zelf schrijven over hun eigen werk tijdens het afgelopen kalenderjaar. De editie 2016 maakt melding van een record-aantal van 62.928 klachten (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”) en staan dus in het volgende perspectief

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

Legislatuur 2009-2014	2014	2015	2016
242.050 (jaargemiddelde 48.410)	51.110	57.433	62.928

Vlaams klachtenbeeld 2016

Beleidsdomein	Klachten in 2016
Mobiliteit (oa. De Lijn, wegen, kilometerheffing)	46.399
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	4.834
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.635
Werk en Economie	3.018
Welzijn	1.808
Onderwijs	1.494
Belastingen	1.066
Overige, waaronder Gender en Mensenrechten	674
TOTAAL	62.928

Op 8 maart, wanneer de Vlaamse ombudsman zijn eigen jaarverslag voorstelt in het Vlaams Parlement, volgen meer analyse én een repliek van Parlementsvoorzitter Jan Peumans en Minister-President Geert Bourgeois.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 1 maart 2017

Energie, Water, Omgeving en Wonen

3.635 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: **Departement Leefmilieu, Natuur en Energie**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
VEA	20
VMM	12
ANB	52
VLM	38
VREG	51
AQUAFIN	436
OVAM	17
DLNE	22
DE WATERGROEP	1333

*VMM (1 van de klachten is nog in behandeling en kan niet worden meegenomen in de rapportering)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	VEA	19
	VMM	10
	ANB	48
	VLM	35

	VREG	49
	AQUAFIN	385
	OVAM	17
	DLNE	Sterk variërend
	DE WATERGROEP	721
	meer dan 45 dagen:	
	VEA	1
	VMM	1
	ANB	4
	VLM	3
	VREG	1
	AQUAFIN	51
	DLNE	1
	DE WATERGROEP	212
	gemiddelde:	
	VEA	19,1
	ANB	12
	VREG	12
	AQUAFIN	15,7
	OVAM	7
	DLNE	12
	DE WATERGROEP	34

Aantal onontvankelijke klachten:	
VEA	3
VMM	0
ANB	14
VLM	13
VREG	2

AQUAFIN	78
OVAM	3
DLNE	6
DE WATERGROEP	1310

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	OVAM	1
	DE WATERGROEP	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	DE WATERGROEP	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	VLM	1
	VEA	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	ANB	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Schadedossier:	
	DE WATERGROEP	1
	OVAM	1
	Geen belang:	
	ANB	3
	DE WATERGROEP	3
	Anoniem:	
	ANB	1
	VLM	1
	Beleid en regelgeving:	
	VEA	2
	VLM	8
	OVAM	1

	DE WATERGROEP	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	ANB	10
	VLM	3
	VREG	2
	AQUAFIN	78
	DLNE	6
	DE WATERGROEP	14
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
VEA	17
VMM	12
ANB	38
VLM	25
VREG	49
AQUAFIN	358
OVAM	14
DLNE	16
DE WATERGROEP	23

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	VEA	1
	VMM	1
	ANB	17
	VLM	5
	VREG	10
	AQUAFIN	282
	OVAM	7

	DLNE	5
	DE WATERGROEP	632
	deels gegrond:	
	VEA	1
	VMM	4
	ANB	11
	VLM	3
	VREG	5
	AQUAFIN	26
	OVAM	4
	DLNE	4
	ongegrond:	
	VEA	15
	VMM	6
	ANB	10
	VLM	17
	VREG	34
	AQUAFIN	50
	OVAM	3
	DLNE	7
	DE WATERGROEP	678

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	VEA	2
	VMM	1
	ANB	27
	VLM	8
	VREG	15
	AQUAFIN	276

	OVAM	10
	DLNE	1
	DE WATERGROEP	625
	deels opgelost:	
	VMM	4
	AQUAFIN	25
	OVAM	1
	DLNE	8
	onopgelost:	
	AQUAFIN	7
	DE WATERGROEP	7

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
VREG	15
AQUAFIN	21
DE WATERGROEP	82
Te lange behandeltermijn:	
ANB	9
AQUAFIN	20
OVAM	5
DE WATERGROEP	152
Ontoereikende informatieverstrekking:	
ANB	7
AQUAFIN	4
OVAM	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
VMM	1
Afdoende motivering:	
OVAM	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	

DE WATERGROEP	112
Onvoldoende bereikbaarheid:	
ANB	3
AQUAFIN	1
DE WATERGROEP	41
Onheuse bejegening:	
ANB	1
AQUAFIN	9
DE WATERGROEP	107
Andere:	
ANB	6
AQUAFIN	253
OVAM	4
DE WATERGROEP	138

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
VMM	4
VLM	2
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
OVAM	1
Deugdelijke correspondentie:	
VEA	1
VLM	2
OVAM	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
VLM	1
OVAM	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
VEA	1
VLM	4
VREG	15
OVAM	2

Redelijke behandeltermijn:	
VEA	1
OVAM	3
Efficiënte coördinatie:	
OVAM	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
VLM	1

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	VEA	4
	VLM	2
	VREG	1
	AQUAFIN	8
	OVAM	1
	DE WATERGROEP	20
	mail:	
	VEA	16
	VMM	12
	VLM	29
	VREG	49
	AQUAFIN	163
	OVAM	16
	DE WATERGROEP	357
	telefoon:	
	VLM	7
	AQUAFIN	156
	DE WATERGROEP	33
	fax:	
	bezoek:	
	AQUAFIN	2
	andere:	
	VLM	1
	AQUAFIN	107
	DE WATERGROEP	525

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van	
	VEA	18
	VMM	9
	VLM	33
	VREG	44
	AQUAFIN	411
	OVAM	13
	DE WATERGROEP	791
	via kabinet:	
	VLM	1
	OVAM	1
	DE WATERGROEP	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	VEA	1
	VMM	3
	VREG	6
	AQUAFIN	4
	OVAM	3
	DE WATERGROEP	85
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via Vlabel:	
	VEA	1
	andere:	
	VLM	3
	AQUAFIN	3
	DE WATERGROEP	58
	georganiseerd middenveld:	
	VLM	2
	AQUAFIN	18

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

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.

VEA

Twee klachten werden gegrond bevonden:

- 1 klacht betrof de ombudsnormen “deugdelijke correspondentie” & “redelijke behandeltermijn”: dossierbehandelaar EPC had immers nagelaten om op een vraag van een burger een antwoord te verstrekken. Dit werd geremedieerd en de VEA-klachtenbehandelaar heeft dossier naar zich toegetrokken en zowel de klacht behandeld als de vraag inhoudelijk behandeld. Klachtendossier werd als deels gegrond gecatalogeerd omdat aangaande de onderliggende materie de vraag van de burger zelf ongegrond was.
- 1 klacht betrof de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”. Het betrof een klacht tegen een weigering van de EPB-dossierbehandelaar om een hernieuwingsaangifte te laten indienen. Argumenten van de aangifteplichtige om toch tot hernieuwingsaangifte te komen werden door de VEA-klachtenbehandelaar gegrond bevonden en dit werd geremedieerd.

VMM

Betwisting van heffing om uiteenlopende redenen:

Gegrond: 1

Ongegrond: 2

Deels gegrond: 3

Deels opgelost: 3

Opgelost: 4

Ligging in overstromingsgebied

Ongegrond: 2

Andere:

- Bandensporen in berm naast jaagpad door VMM voertuig. Aangelande diende klacht in, hoewel het zijn terrein niet betrof (bermen jaagpaden zijn openbaar). Er werd meegedeeld dat rekening zou gehouden worden met waar het onderhoudsvoertuig in de toekomst zou geparkeerd worden in de mate van het mogelijke.
- Klacht ivm werking wachtbekken. Werking van het wachtbekken in het watersysteem werd volledig uitgelegd aan de klager (klacht had betrekking op door de klager gepercipieerde ‘te late werking van het bekken’). Om optimale werking van de bekkens te verzekeren is het inderdaad mogelijk dat bepaalde bekkens later gevuld worden dan andere. Dit hangt af van de evaluatie van de toestand op het moment.
- Klacht ivm met toestand schanskorven aan pad naast wachtbekken, gevaar voor fietsers gezien nauwe doorgang. Er werd klager gewezen op het feit dat het pad enkel toegankelijk is voor wandelaars en dat dit aan de toegangswegen naar het pad ook zo geafficheerd werd en dat het pad op het onderhoudsplan staat gezien de toestand ter plaatse reeds gekend was.

Ongegrond: 2

Deels gegrond: 1

Deels opgelost: 1

ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen	
		Totaal 2016

	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	Andere	
Communicatie genomen beslissingen			2		1		3
Jacht			1		1		2
Terreinbeheer bos			3	3	1	1	8
Terreinbeheer natuurgebied	1	1			1	2	5
Terreinbeheer park			1				1
Vergunningen					2		2
Visserij					1		1
Erkenningen					1		1
Toegankelijkheid domein					1	3	4
Andere							
Eindtotaal	1	1	7	3	9	6	27

VLM

zie bijlage.

VREG

In 2016 ontving de VREG 49 ontvankelijke en 2 niet-ontvankelijke klachten. Dit is significant minder dan in 2015, toen de invoering van het prosumententariaf een stortvloed aan klachten veroorzaakte (762 klachten). Nog slechts 15 klachten in 2016 gingen over dit onderwerp. Over het prosumententariaf krijgen we wel nog heel veel informatieve vragen (347 vragen in 2016).

Het aantal ontvankelijke klachten betrof 32 klachten met betrekking tot een niet-correcte beslissing en 17 betreffende een onheuse bejegening.

Alle ingediende klachten werden opgelost in 2016.

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:

- 10 gegronde
- 5deels gegronde
- 34 ongegronde.

Gegronde klachten:

De gegronde klachten betreffen ofwel de eenmalige herregistratie van PV-eigenaren in de certificaten-databank (2 klachten) ofwel de schatting die de VREG doet bij PV-eigenaren van wie de productiemeter kapot gaat (8 klachten).

In 2015 voerde de VREG een eenmalige registratie in met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. De in 2016 ingediende klachten hadden betrekking op het registratieproces en de klagers konden hun registratie per brief voltooien in plaats van via de digitaal voorgestelde weg. Wat de klachten

betreffende schatting van productiemeters van zonnepanelen betreft, werd in alle gegrond bevonden klachten een nieuwe schatting gemaakt op basis van bijkomende informatie die door de klagers bezorgd werd.

De deels gegronde klachten hadden betrekking op de herregistratie van zonnepanelen (3), de verandering van eigenaar van zonnepanelen (1) en de afkeuring door de VREG van een meterstand van zonnepanelen (1).

De ongegronde klachten :

Klachten van eigenaars van zonnepanelen:

- PV-eigenaar gaat niet akkoord met het prosumementarief (15)
- PV-eigenaar protesteert tegen schatting van de productie van zijn zonnepanelen nadat zijn meter kapot ging (5)
- PV-eigenaar protesteert i.v.m. herregistratie (3)
- Recht op groenestroomcertificaten na echtscheiding (2)
- PV-eigenaar protesteert tegen de toegepaste bandingfactor (2),
- PV-eigenaar wiens recht op GSC is afgelopen (2)
- Klacht over verandering van eigenaar (1)
- Technische problemen met zonnepanelen (1)

Klachten m.b.t. het Technisch Reglement (1), tariefmethodologie (1) en de factuur van de leverancier (1).

AQUAFIN

ZIE BIJLAGE

OVAM

Klachten over het thema Afval- en materialenbeheer

In 2016 werden 5 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 1 is onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 1 deels gegrond en 2 gegrond

De onontvankelijke klacht heeft betrekking op een klacht die reeds eerder werd ingediend in 2015. Eerst bij de OVAM, daarna bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht na informatieverstrekking door de OVAM afgehandeld zonder gevolg. De klacht werd hierop ingediend bij het kabinet in 2016. De informatie over de voorgaande handelingen werd aan het kabinet bezorgd, waarna de verzoeker hierover door het kabinet werd geïnformeerd.

De ongegronde klacht handelt over het veroorzaken van zwerfvuil door beroepswielrenners, het tonen daarvan op de televisie en het, volgens de verzoeker, niet-optreden door de OVAM. De OVAM heeft in haar antwoord verwezen naar de ondernomen preventie-acties, voorbeeldevenementen, het bestaan van meldpunten en de mogelijkheden die lokale besturen hebben via het GAS-reglement. Op deze manier werd aan de verzoeker aangetoond dat de OVAM wel acties onderneemt om de zwerfvuilproblematiek te bestrijden bij wielervedstrijden.

De deels gegronde klacht betreft het jarenlang illegaal dumpen van afvalstoffen door een bouwfirma. Deze firma is hiervoor veroordeeld door het hof van Beroep te Antwerpen. In het vonnis werd een dwangsom per dag bepaald bij het niet afvoeren van de gedumpte afvalstoffen en de mogelijkheid gelaten aan de stad Mechelen, de OVAM en het Vlaamse Gewest om deze bedragen te vorderen bij een ambtshalve optreden. De verzoeker wenst dat de OVAM deze afvalstoffen ambtshalve verwijderd. De OVAM heeft samen met de Vlaamse Ombudsdienst een overleg gehouden met de verzoeker waarin de OVAM haar beslissingsboom voor dossiers inzake ambtshalve verwijdering van afvalstoffen heeft toegelicht en waarmee afdoende werd gemotiveerd dat voorrang gegeven wordt aan dossiers met een hoog milieurisico- en gezondheidsrisicoprofiel. Een vervolgoverleg met de stad Mechelen, de OVAM, de verzoeker en de Vlaamse Ombudsdienst wordt ingepland voor 2017. Ombudsnorm: andere – afdoende motivering; deels opgelost.

De 2 gegronde klachten:

- De ene klacht gaat over het niet online beschikbaar zijn van de geregistreerde inzamelaars, handelaars en

makelaars van afvalstoffen. Door een conversie van de databank was de toepassing gedurende een halve dag niet online beschikbaar. De verzoeker werd hiervan op de hoogte gesteld. Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; opgelost.

- De andere klacht gaat over een te lange behandeltermijn van een informatieve vraag rond geadresseerd reclaimedrukwerk. Dit werd opgelost in samenwerking met de betrokken dossierhouder. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – deugdelijke correspondentie; opgelost.

Klachten over het thema Bodemsanering

In 2016 werden 6 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

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

De 2 onontvankelijke klachten kenden verschillende redenen:

- Een klacht over de prijs van de bodemattesten; deze is vastgelegd door de Vlaamse Regering.
- Een klacht over het niet snel genoeg afronden van een ambtshalve bodemsanering. De afwerking van het perceel met grasmatten kende vertraging wegens overvloedige regenval.

De ongegronde klacht betreft het niet kunnen opladen van bodemattesten via het webloket door een notaris. Na onderzoek bleek het te gaan om een probleem met de browser van de verzoeker.

De deels gegronde klachten:

- Het ene dossier betreft een verzoekster die als geïnteresseerde burger een bodemsaneringsdossier van een tankstation wenst in te kijken. Bij het inkijken van het dossier merkt de verzoekster op dat een bepaald deelrapport niet beschikbaar is. Er worden tevens bijkomende vragen gesteld met betrekking tot de inhoud van het bodemonderzoeksrapport. Daarop ontvangt de OVAM een klacht met betrekking tot het niet voldoende informeren van de verzoekster. De OVAM toont aan dat het ontbrekende rapport, waarvan sprake in de klacht, niet in het bezit van de OVAM is maar van Bofas, conform het samenwerkingsprotocol OVAM/Bofas. De OVAM erkent dat de administratief bediende dit had moeten melden. Na herhaaldelijk telefonisch contact en mailverkeer met daarin bijkomende vragen van de verzoekster, en antwoorden van de OVAM, stelt de OVAM voor om ofwel in haar kantoren, ofwel bij de verzoekster thuis eventuele bijkomende vragen te beantwoorden. De verzoekster heeft aangegeven momenteel geen gebruik te willen maken van deze optie. Ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking – actieve dienstverlening; opgelost.
- Het andere dossier betreft een verzoekster die niet tevreden is over de onderfundering van haar oprit bij de uitvoering van ambtshalve bodemsaneringswerken. De funderingslaag werd, zoals op voorhand contractueel overeengekomen met de verzoekster, afgewerkt met een toplaag (naar keuze). De funderingslaag (gebroken en gecertificeerd puingranulaat) werd echter na een tijdje zichtbaar door de toplaag heen (kiezelsteentjes). De verzoekster stelde de aannemer hiervoor verantwoordelijk. De aannemer voerde de werken echter uit zoals voorzien in het lastenboek. De OVAM ging ter plaatse en zorgde voor een oplossing door de funderingslaag af te werken met een worteldoek, waarna de toplaag opnieuw kon worden aangelegd. Ombudsnorm: andere – efficiënte coördinatie; opgelost.

De gegronde klacht betreft het veroorzaken en laattijdig opkuisen van vlekken (veroorzaakt door plantaardige olie) op een fietspad/voetpad door de aannemer tijdens een ambtshalve bodemsanering. De verzoeker had het probleem aan de OVAM gemeld, waarna de OVAM contact opnam met de aannemer om de vlekken te verwijderen. Een maand later waren de vlekken echter nog niet verwijderd en was een plaatsbezoek van de OVAM-dossierhouder, samen met de aannemer, nodig om de zaak op te lossen. Ombudsnorm: andere – efficiënte coördinatie; opgelost.

Algemene dienstverlening

In 2016 werden 6 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- De 6 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 1 deels gegrond en 4 gegrond.

De ongegronde klacht betreft het maken en verspreiden van een brochure voor de bekendmaking van een nieuw uitvoeringsplan, wat door de verzoekster werd beoordeeld als papierverspilling. De OVAM koos er in dit dossier voor om het uitvoeringsplan van meer dan 100 blz. enkel digitaal ter beschikking te stellen en een begeleidende brochure op te maken. Deze brochure werd ook digitaal bezorgd aan de primaire doelgroep. Daarnaast werden 150 papieren exemplaren besteld, waarvan er 18 werden bezorgd per post. De overige exemplaren dienden om uit te delen tijdens toelichtingen en informatiesessies, waarbij de genodigden uiteraard zelf kunnen kiezen of ze deze papieren versie in ontvangst wensen te nemen. Dit dossier is net een goed voorbeeld van afvalpreventie.

De deels gegronde klacht betreft een laattijdig antwoord namens info@ovam.be. Standaard wordt vanuit dit adres een ontvangstbevestiging gestuurd, met de melding *“Wij hebben uw bericht goed ontvangen en geregistreerd. Wij streven ernaar uw vraag binnen de 10 werkdagen te beantwoorden. Bedankt voor uw begrip.”*. De verzoeker had na 18 kalenderdagen nog geen antwoord, waarna een klacht werd ingediend. De vraag werd intern-OVAM inderdaad niet doorgestuurd. Het antwoord bereikte de verzoeker uiteindelijk na 20 kalenderdagen. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; opgelost.

De 4 gegronde klachten:

- De verzoeker stelde een vraag per mail die 13 dagen onbeantwoord bleef, en ook op zijn tweede vraag per mail bleef het antwoord uit. Daarom diende hij 22 dagen na zijn tweede vraag per mail een klacht in. Het antwoord werd één werkdag later bezorgd. Een telefoontje had dit kunnen voorkomen. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- Een binnenkomende brief werd niet tijdig beantwoord; daarom diende de verzoeker een klacht in. Na de klacht werd de brief binnen 6 kalenderdagen beantwoord. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- De verzoeker stelde een informatieve vraag via bodem@ovam.be. Na drie werkdagen werd de vraag intern overgemaakt aan de dossierhouder. Een antwoord bleef uit, waarna 7 weken later een klacht werd ingediend. 3 werkdagen na de klacht werd het antwoord aan de verzoeker verstuurd. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- De verzoeker verzocht de OVAM om een formulier terug te sturen inzake de vrijgave van een borgstelling, na een eerdere vraag hierrond. Na 27 kalenderdagen werd het formulier teruggestuurd. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.

DLNE

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Bijkomende klacht in het verlengde van een eerdere klacht gericht naar de afdeling Milieu-inspectie betreffende het gebruik van de geluidsinstallatie op het crosscircuit: de uitbatingsvergunning zou volgens klager niet nageleefd worden voor wat betreft de donderdag-activiteiten.

Verdere interne behandeling door de afdeling Milieu-inspectie gaf aan dat alle voorwaarden uit de uitbatingsvergunning correct worden nageleefd.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klacht betreffende geluid- en stankoverlast luchthaven Deurne.

Verdere interne behandeling door de afdeling Milieu-inspectie gaf aan dat uit de gevraagde simulatieoefening is gebleken dat de luchthaven ook in 2016 nog zou kunnen opereren binnen de huidige vergunningsvoorwaarden (geluidscontouren, aantal gehinderden binnen de verschillende geluidszones). Wat betreft de luchtverontreiniging werden evenmin specifieke elementen vastgesteld.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht betreffende sterke chemische geurhinder in de Reigersbosdreef te Berendrecht

Na verdere interne behandeling werd door de afdeling Milieu-inspectie meegedeeld dat er geen meldingen van onregelmatigheden vanuit omliggende bedrijven en geen andere klachten werden ontvangen. De klacht is opgenomen in de databank van de afdeling Milieu-inspectie. Aan klager werd meegedeeld om bij nieuwe vaststellingen contact op te nemen met de afdeling Milieu-inspectie Antwerpen of met de Blauwe Lijn van de politie Antwerpen.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie

Ombudsman: afdoende motivering/doeltreffende algemene informatieverstrekking

Klager stuurt aan op een evaluatie van een omgevingsveiligheidsrapport opgemaakt naar aanleiding van de milieuvergunningsaanvraag Vynova te Tessenderlo.

Na verdere interne behandeling door de afdeling Milieu- Natuur- en Energiebeleid werd aan klager de vraag gesteld naar verdere verduidelijking van het onderwerp van de klacht gezien hij via verschillende kanalen een klacht heeft ingediend waarvan de inhoud niet altijd gelijklopend is. Geen verdere communicatie meer ontvangen van klager.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: onopgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: overeenstemming met het recht/rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Vraag tot meting van de straling door zendantennes in de werkomgeving van klager. Meerdere keer werd aan klager meegedeeld dat de afdeling Milieu-inspectie geen metingen doet als er geen illegale zendantennes in de omgeving staan. Aan klager werd aangeraden om door een labo, dat dergelijke metingen kan uitvoeren, een rapport te laten opstellen. Als uit dat rapport zou blijken dat er illegale antennes aanwezig zijn, kan het DLNE beoordelen of er zich al dan niet problemen stellen. Wat betreft de gezondheidsaspecten werd klager doorverwezen naar het enige bestaande bevoegde behandelingscentrum in Vlaanderen.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie
Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht betreffende auditieve, visuele en esthetische hinder van bijkomende windmolens

Na verdere interne behandeling werd door de afdeling Milieu-inspectie meegedeeld dat op basis van de akoestische studie moet besloten worden dat het bijplaatsen van 2 bijkomende windturbines geen overschrijding veroorzaakt van de richtwaarden voor windturbines zoals bepaald in de desbetreffende bijlage van Vlarem II.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: correcte bejegening/rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht betreffende de houding van de dienst Milieu-inspectie Limburg bij de problemen met de biovergistingsinstallatie NPG BIO I te Peer. Vraag tot inzake in de risicoanalyse, een onderzoek ter plaatse door AMI en het verslag ervan, het verplichten aan NPG een nieuwe milieuvergunning aan te vragen voor het heropstarten van de installatie.

De afdeling Milieu-inspectie heeft meegedeeld dat uit de risicoanalyse is gebleken dat voldoende herstellende en bijkomende preventieve en beschermende maatregelen zijn genomen om de biogasinstallatie terug op te starten en te exploiteren met een voldoende hoog beschermingsniveau. Er dient evenmin een nieuwe milieuvergunningen aangevraagd te worden.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling

Ombudsnorm: overeenstemming met het recht

Klager stel dat hij onterecht een boete heeft gekregen voor verwaarlozing van een ezel daar zijn hoeven niet op tijd zouden gekapt zijn.

Na verder intern onderzoek stelt de dienst Dierenwelzijn dat het opstellen van een PV een terechte beslissing was. De vastgestelde overtredingen zijn overtredingen op de dierenwelzijn reglementering en in deze zin was een administratieve boete terecht.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klacht omwille van vervuiling tuin klager door slachtafval en klacht geurhinder beiden uitgaande van nv goossens.

Door de afdeling Milieu-inspectie werd PV opgesteld wegens het veroorzaken van abnormale geurhinder. Door het bedrijf werd een erkende deskundige aangesteld om een geuraudit uit te voeren. In opvolging van de geuraudit werden een aantal aanpassingen uitgevoerd aan de luchtzuivering. Teven werd een PV opgesteld voor de bloedlozingen. Het bedrijf werd aangemaand om de oorzaak van dit probleem op te sporen en om de nodige maatregelen te nemen. De afdeling Milieu-inspectie blijft de problematiek verder opvolgen.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: Fouten door de bevoegde administratie/ niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie/uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie/ ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling.

Ombudsnorm: Gelijkheid en onpartijdigheid/ Afdoende motivering/rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/doeltreffende algemene informatieverstrekking/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid/redelijke behandeltermijn/...

Klacht omwille van geur- en rookhinder tuinbouwbedrijf Cepeko BVBA –Lier. Klager blijft de meetresultaten van de afdeling Milieu-inspectie en de stad Lier aanvechten. Naast een persoonlijk onderhoud tussen Klager, klachtenbehandelaar DLNE, diensthoofd en betrokken toezichthouder AMI Antwerpen blijft de situatie onveranderd. Meerdere reacties/antwoorden vanuit de betrokken diensten. De verstandhouding tussen klager en bedrijf is totaal zoek zodat moeilijk tot een oplossing zal kunnen komen. AMI heeft de zaak afgesloten gezien zij in deze enkel een ondersteunende rol hebben. Het toezicht berust bij de stad Lier (klasse 2 bedrijf).

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: onopgelost.

Dossier:

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klachten betreffende geluidsoverlast van het bedrijf DHL Pharma Logistics nv.

Door de afdeling Milieu-inspectie werd meegedeeld dat op basis van de gedane vaststellingen de toezichthouders AMI een PV hebben opgesteld; hetgeen tevens bezorgd werd aan het parket van de procureur des Konings te Leuven. Bijkomend hebben de gewestelijke toezichthouders van AMI een bestuurlijke maatregel uitgevaardigd tegen het bedrijf. Tegen de bestuurlijke maatregel werd door DHL beroep ingesteld bij de minister. DHL geeft aan dat gewerkt wordt aan een oplossing. Eventuele bijkomende geluidsmeting wordt door AMI gepland.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Geluidshinder luchthaven Zaventem. Na verder intern onderzoek werd door de afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu&Gezondheid meegedeeld dat er momenteel in het Vlaamse Gewest geen (gebieds)specifieke normen van kracht zijn in verband met de toegestane geluidimmissie van vliegtuigen die opereren op de luchthaven van Zaventem.

Binnen haar bevoegdheid inzake de bescherming van het leefmilieu, kan het Vlaams gewest weliswaar voorwaarden opleggen met betrekking tot de geluidimmissie van geluidsbronnen. In Vlaanderen zijn er dus geen gelijkaardige of parallelle immissienormen van kracht.

Binnen haar gewestelijke bevoegdheid inzake de milieuvergunning van de nationale luchthaven heeft het Vlaamse Gewest wel bijzondere milieuvergunningsvoorwaarden opgelegd in verband met de toegestane geluidemissie van vliegtuigen.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht aangaande verwaarlozing schapen te Asbeek. In eerste instantie word dit dossier opgevolgd door de dienst Dierenwelzijn en wordt nagegaan of de dienst een dossier van de politie heeft ontvangen om te kunnen beschikken over alle informatie.

Op basis van de bekomen informatie zal de dienst Dierenwelzijn nagaan of de door de politie genomen stappen toereikend waren en of opvolgingscontroles noodzakelijk zijn.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: Uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie/ ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling.

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/overeenstemming met het recht

Verkeersongeval met medewerker VO. Bijkomende schade aan het voertuig werd vastgesteld, maar wordt volgens klager door de VO niet vergoed, gezien hij bij de eerste schadeaanfite een verklaring afstand van alle rechten diende te ondertekenen. Juridische dienst heeft correct gehandeld, gezien op het ogenblik van de herstelling van de wagen er geen bijkomende schade werd vastgesteld. Tevens wordt verwezen naar voormelde verklaring.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/overeenstemming met het recht

Klacht dat er veel te veel schapen op kleine oppervlakte zich bevinden - regelmatig sterfte - inteelt - geen goede schuilplaats - dieren worden gebruikt voor medische proeven.

Door de dienst Dierenwelzijn werd meegedeeld dat er controle werd uitgevoerd waarbij PV werd opgesteld en een inbeslagname van 29 schapen. Later volgde een tweede controle waarbij eveneens PV werd opgesteld. De PV's werden bezorgd aan het parket aangezien enkel een rechter een vonnis kan vellen met een verbod op het houden van dieren.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

Dossier:

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: Uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie

Ombudsnorm: gelijkheid en onpartijdigheid

Klager stelt zich vragen aangaande de gelijke behandeling in de uitvoering van de toekomstige lage-emissiezones in Antwerpen en Gent.

Vanuit de afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu&Gezondheid werden aan aantal misverstanden rechtgezet.

Een lage-emissiezone heeft niet tot doel om de CO₂-uitstoot terug te dringen maar wel om de gezondheidsimpact van luchtverontreiniging door verkeer in die zone te verminderen. Het is een lokale maatregel die idealiter vooral wordt toegepast in zones waar de lucht erg verontreinigd is en waar veel mensen wonen. Voor het terugdringen van de CO₂-uitstoot door verkeer zijn andere maatregelen dan de LEZ geschikter, nl. maatregelen die het aantal gereden voertuigkilometers proberen terug te dringen, zoals een slimme kilometerheffing en maatregelen die de aankoop van zuinigere modellen stimuleren zoals de hervormde belasting op inverkeerstelling en verkeersbelasting.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

VEA

Algemeen:

- Het VEA is slechts een klein agentschap waardoor klachtenbehandeling geen fulltime taak is dat aan een personeelslid kan worden opgedragen. De klachtenmanager is een lid van de staf van de leidend ambtenaar van het agentschap en neemt, wanneer dit qua tijdbesteding/agenda combineerbaar is met diens andere taken, ook steeds deel aan het netwerk klachtenmanagement.
- De klachtenprocedure bij het VEA staat in extenso (stappenplan m.b.t. escalatie procedure van dossierbehandelaar over klachtenmanager naar ombudsdienst, contactgegevens klachtenmanager, link via 1700) uitgeschreven op de website van het agentschap: <http://www.energiesparen.be/klachten>
- In de eindanalyse van de klacht opgenomen in de brieven klachtenmanager wordt standaard verwezen naar de escalatiemogelijkheid naar de Vlaamse ombudsdienst.

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 daalde het aantal klachten jaarlijks gestaag (26 in 2013, 20 in 2014 en 17 in 2015). In 2016 was er weer een kleine toename naar 20 klachten, wat kan worden verklaard doordat in 2016 door de Regering een nieuw subsidiemechanisme (de ZEV-premie) werd opgestart.

15% van het totaal aantal in 2015 ingediende klachten waren onontvankelijk (2 beleidsklachten & 1 administratief beroep niet uitgeput). De beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving. In een aantal andere klachten aangaande de ZEV-premie kwam ook de toepasselijkheid van de regelgeving aan bod, maar die klachten werden niet onontvankelijk verklaard maar wel inhoudelijk behandeld.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2015 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande de ZEV-premie, de 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 in 2015 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. Ook in 2016 liepen deze procedures nog door.

- 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 (Linkebeek, Wezembeek-Oppeem) het instrument van de energielening nog steeds niet toegankelijk was, daar de desbetreffende gemeenten nog geen aansluiting hadden gezocht bij een energiehuis, en de evolutie hiervan doorheen 2016. Wat de andere gemeenten uit het Vlaamse Gewest betreffen, is het systeem in ondertussen volledig dekkend geworden.

VMM

De meerderheid van de klachten situeerde zich in de sfeer van de heffingen op de waterverontreiniging. De evaluatie van de klachten is complex gezien enerzijds de strikte regelgeving is en anderzijds eerder beleidsmatige elementen bij die klachten komen kijken (klagers richten vaak argumenten op de onredelijkheid van de regelgeving). Vandaar dat die klachten vaak als 'deels gegrond' worden geklasseerd. Ondanks hun raakvlak met de beleidsmatige kant worden die klachten wel in hun geheel behandeld en is waarom juridisch mogelijk een gedeeltelijke oplossing voorzien, gericht op de individuele gevallen.

De klachten over ligging in overstromingsgebied zijn ten aanzien van 2015 opvallend gedaald. Met name van 10 klachten in 2015 naar 2 in 2016. Dit is te verklaren door de media-aandacht die door het rapport van de ombudsman in 2015 werd gegenereerd. De informatieplicht is van toepassing sedert 2013 en moet ondertussen voldoende ingeburgerd zijn gelet op de ruime communicatie daarrond. De klachten stellen zich klaarblijkelijk vooral op moment van verkoop.

De overige klachten zijn heel beperkt en zijn vaak opgenomen als klacht terwijl dit eerder gaat om het voorzien van klagers met duidelijke informatie op hun vragen. Dit kunnen alle personen bekomen via het infoloket van VMM dat telefonisch en via email bereikbaar is. De trend is echter dat zij via een zoekopdracht 'klacht' makkelijk terechtkomen bij de klachtenmanager.

De klachten inzake drinkwaterfactuur vallen buiten de bevoegdheid van de klachtenmanager van VMM en dienen behandeld te worden door de drinkwatermaatschappijen zelf. Er is tweedelijsbehandeling door de toezichthoudende ambtenaar drinkwater bij VMM waarnaar door de drinkwatermaatschappijen dient verwezen te worden in hun klachtenbehandeling. Heel vaak gebeurt dit echter niet gezien klagers zich richten tot klachtenmanager@vmm.be. Die personen worden correct doorverwezen naar de bevoegde partijen.

ANB

Sinds de vernieuwde aanpak met centrale registratie van ontvangen klachten door de klachtencoördinator werden beduidend meer formele klachten opgenomen in de databank. Zo stond vorig jaar de teller op 52, ten opzichte van 27 in 2015. Ook in de daaraan voorafgaande jaren schommelde het aantal klachten rond de 30.

Deze trend is in dezelfde mate zichtbaar in het aantal gegronde en deels gegronde klachten: thans 27 ten opzichte van 16 het voorgaande werkjaar. Dit doet vermoeden dat de registratie efficiënter werd door het centraliseren ervan.

In het licht van het aantal beheerde domeinen en de oppervlakte ervan (meer dan 80.000 ha), alsook van de vele duizenden dossiers die het ANB jaarlijks behandelt, is het aantal klachten relatief klein te noemen.

Van de 27 (deels) gegronde klachten neemt terreinbeheer er 18 voor zijn rekening. Hier vinden we de klassieke klachten terug over loslopende honden, de slechte toestand van paden, exploitanten en exploitatie, overhangende takken, enz. Bij vergunningen en erkenningen wordt - soms terecht - een beslissing betwist.

In de meeste gevallen was er effectief sprake van een te lange behandeltermijn of was er ontoereikende informatieverstrekking.

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, Lothar Van Santen 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 raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2016

In totaal werden 38 (45 in 2015) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. Dit zijn 7 klachten minder dan in 2015.

Van de 38 klachten zijn 25 klachten ontvankelijk (29 in 2015) en 13 klachten onontvankelijk (16 in 2015). Bij de 13 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (8 t.o.v. 12 in 2015), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 3 in 2015), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (1) en "anoniem" (1). Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2015 gedaald van 16 klachten naar 3 klachten. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is eveneens gedaald, van gemiddeld 36 dagen in 2015 naar gemiddeld 29 dagen in 2016.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2015 waren er 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost. In 2015 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht werd deels opgelost.

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 viermaal (3 keer in 2015) geschonden. De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd tweemaal geschonden (2 keer in 2015) zoals ook de ombudsnorm "redelijkheid en evenredigheid". De ombudsnormen "doeltreffende algemene informatieverstrekking" en "respect voor de persoonlijke levenssfeer"

werden telkens één keer geschonden.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 39 klachten werden 29 klachten (25 in 2015) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 7 keer als drager gebruikt (14 keer in 2015) en slechts 2 keer de brief (6 keer in 2015). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (3 in 2015).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 33 van de 39 (t.o.v. 43 van de 55 in 2015) door de burger zelf werd 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. 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 5 klachten in 2015), 2 klachten werden overgemaakt door het georganiseerd middenveld (t.o.v. 1 in 2015), 3 klachten werden via een andere weg geregistreerd (t.o.v. 2 in 2015).

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. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 25 t.o.v. 29 in 2015) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 14 in 2015) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (3 t.o.v. 4 in 2015). Met betrekking tot de taken van de afdeling Projectrealisatie werden in totaal 6 ontvankelijke klachten geregistreerd (10 in totaal in 2015): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (2 in 2015), 2 op de grondenbank (4 in 2015), 2 op ruilverkaveling (3 in 2015).

3.3. Mestbank 2016

In 2016 werden er 23 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren (26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 23 klachten werden er 16 ontvankelijk verklaard en 7 onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 3 als deels gegrond en 10 als ongegrond beschouwd.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat van de 23 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, negen klachten verband houden met de nitraatresidustaalnames. Van deze negen klachten zijn er vijf onontvankelijk, vier wegens betrekking hebbend op “beleid en regelgeving” en een vijfde klacht was onontvankelijk aangezien deze anoniem was. De oorzaak van het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten rond nitraatresidustaalnames heeft vermoedelijk te maken met het feit dat in 2015 het vijfde mestactieprogramma (MAP 5) werd gestart, waarin de nitraatresidustaalnames een prominente plaats innemen. Voor veel landbouwers heeft deze nieuwe aanpak rond nitraatresidustaalnames pas effect gegenereerd in 2016, hetgeen geresulteerd heeft in negen klachten hier rond in 2016.

Inhoudelijk gaan de klachten vaak over het aantal en de keuze van de percelen die bemonsterd moeten worden. Om bij een nitraatresidu-evaluatie op bedrijfsniveau een correct beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf dient er, van elk van de teelttypes die op een bedrijf verbouwd wordt, een nitraatresidustaalname te zijn. Dit heeft een aantal gevolgen. Voor kleine bedrijven met een grote variatie aan teelten resulteert dit bijvoorbeeld in een verhoudingsgewijs groot aantal staalnames. Ook betekent dit dat een bedrijf dat een bepaald teelttype slechts op een heel klein gedeelte van zijn bedrijfsareaal verbouwt, voor dat teelttype toch een nitraatresidustaalname moet laten nemen. Het aantal percelen dat minimaal bemonsterd moet worden is echter vastgelegd in het Mestdecreet en ook de keuze van de te bemonsteren percelen dient te gebeuren overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten).

In 2016 waren er ook twee klachten rond nitraatresidustaalnames die betrekking hadden op de slechte weersomstandigheden en de impact die dat had op de landbouw. Ontegensprekelijk waren de

weersomstandigheden in 2016 voor de landbouwers verre van ideaal, hetgeen in bepaalde gevallen resulteerde in percelen die overstromden of waarop de oogst mislukte.

Landbouwers bij wie een dergelijk perceel gekozen was om te bemonsteren, dienden dit aan de Mestbank te melden zodat een nieuw perceel geselecteerd kon worden. De betrokken klagers waren van oordeel dat de Mestbank onvoldoende rekening hield met de uitzonderlijke weersomstandigheden en waren van oordeel dat het gepaster was geweest de nitraatresiducampagne in 2016 te annuleren. Hoewel er een groot begrip is voor de moeilijke weersomstandigheden waarmee landbouwers in 2016 te maken hadden, kon er echter van een volledige annulering van de nitraatresiducampagne geen sprake zijn. De impact van het slechte weer hing immers af van verschillende factoren, zoals ligging van het betrokken perceel, gekozen teelt, tijdstip van bemesten en inzaaien, ... Voor een groot deel van de percelen was er dan ook geen of slechts een beperkte impact en kon het nitraatresidugehalte gewoon bepaald worden. De klachten hierover waren dan ook ongegrond.

Naast de vijf onontvankelijke klachten die betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, waren er ook nog twee andere onontvankelijke klachten. Beide waren onontvankelijk aangezien ze betrekking hadden op “beleid en regelgeving”. Eén van deze klachten had betrekking op de vervoersregelgeving in het Mestdecreet. In het Mestdecreet worden er verschillende types transporten onderscheiden, met elk hun eigen toepassingsvoorwaarden. Gaande van transporten door erkende mestvoerders, over burenregelingen die door één van de betrokken partijen zelf uitgevoerd worden tot transporten van mest naar de eigen landbouwgronden. Voor de transporten die uitgevoerd worden door erkende mestvoerders, gelden de zwaarste toepassingsvoorwaarden. Zo dienen deze transporten vooraf aangemeld te worden bij de Mestbank, dient het transport te gebeuren met een voertuig uitgerust met AGR-GPS, ... De klager, die een erkend mestvoerder is, vond dat de wetgeving voor transporten die door erkende mestvoerders uitgevoerd worden, te streng is. Aangezien dit een klacht is die betrekking heeft op de regelgeving, kon deze echter niet behandeld worden door de klachtenbehandelaar.

Van de zeven onontvankelijke klachten met betrekking tot de Mestbank, waren er aldus zes onontvankelijk wegens “beleid en regelgeving” en was er daarnaast één anonieme klacht.

Bij het behandelen van onontvankelijke klachten wijzen de klachtenbehandelaars deze klachten meestal niet eenvoudig af als onontvankelijk maar trachten de klachtenbehandelaars in de mate van het mogelijke toch dieper in te gaan op de inhoud van de klacht. De klachtenbehandelaars proberen om de klager hierbij een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Er wordt ook meegegeven dat de klager de mogelijkheid heeft om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de onontvankelijke klachten vertoont het klachtenbeeld een grote variatie. Verschillende aspecten van de werking van de Mestbank kwamen aan bod. Elk van deze klachten werd door de betrokken klachtenbehandelaar onderzocht, waarbij de oorzaken van de klacht nagegaan werden. Ook werd steeds nagegaan of aan de klager een oplossing geboden kon worden. Uiteindelijk werden er 3 klachten als gegrond beschouwd, 3 klachten als deels gegrond en 10 als ongegrond. Voor alle zes de (deels) gegronde klachten, kon een oplossing geboden worden.

Vier van de onontvankelijke klachten hebben betrekking op het (niet-) functioneren van het Mestbankloket. Binnen de Vlaamse Landmaatschappij wordt er hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Hierdoor kan er kort op de bal gespeeld worden. Dit zowel door de overheid als door de burger. Van zodra er iets misloopt, krijgen we hier dan ook heel snel klachten over.

Zo werden er in 2016 drie klachten ontvangen over problemen met het Mestbankloket. In één klacht was de klager ontevreden over de werking van het mestbankloket. Het mestbankloket ondervond technische problemen waardoor de klager niet kon beschikken over de informatie die hij wenste te raadplegen. De gevraagde informatie werd later door de bevoegde dienst overgemaakt aan de klager.

Twee andere klachten hadden betrekking op het feit dat het Mestbankloket gedurende enkele uren onbereikbaar was. Bij nazicht bleek dat de oorzaak hiervan niet lag bij de Vlaamse Landmaatschappij. Het mankement was te wijten aan de ondersteunende provider waarbij er een technische storing was opgetreden. De storing heeft evenwel slechts zeer kort bestaan, in de namiddag was het Mestbankloket reeds terug beschikbaar.

In één van de twee klachten werd, naast het probleem van de onbeschikbaarheid van het loket, ook aangekaart dat er geen verdere informatie werd verspreid over de onbereikbaarheid van het Mestbankloket. Bij nazicht hiervan bleek dat er twee mogelijkheden zijn om toegang te krijgen tot het mestbankloket. Slechts bij één van de twee toegangen werd er vermeld dat er een technische storing was en dat alles in het werk werd gesteld om hier zo spoedig mogelijk om oplossing voor te zoeken. Er werd een aanbeveling opgesteld waarin er werd gevraagd om, in geval van een technische storing, bij de beide toegangen duidelijk aan te geven dat er een technische storing is zodanig dat de gebruikers hiervan op de hoogte zijn en hiervoor niet de Mestbank dienen te contacteren.

Daarnaast werden er ook vier klachten ontvangen die betrekking hadden op de handhaving van de mestregelgeving. Het handhaven van regelgeving is vaak een evenwichtsoefening, waarbij verschillende partijen soms tegenstrijdige belangen hebben. De toezichthouders van de Mestbank trachten de mestwetgeving steeds op een correcte manier te handhaven. Doch het is vaak niet eenvoudig om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de verschillende betrokkenen. Dit blijkt ook uit de vier ontvangen klachten.

Twee van deze klachten zijn afkomstig van burgers die zelf gecontroleerd worden, terwijl de twee andere afkomstig zijn van burgers die willen dat de Mestbank optreedt tegen iemand anders. Voor wie zelf gecontroleerd wordt, wordt een controle vaak als onaangenaam ervaren. De sancties of maatregelen die gevraagd of opgelegd worden, worden veelal als te streng beschouwd. Aan de andere kant echter, zijn er burgers die, hetzij uit een algemene bezorgdheid naar het leefmilieu toe, hetzij omdat het niet naleven door een andere burger van de regelgeving voor hen persoonlijk hinder veroorzaakt, mogelijke overtredingen melden. Voor hen is het optreden van de handhavers vaak niet streng genoeg. Een factor hierbij is ook het feit dat het effect van een optreden van een toezichthouder niet steeds onmiddellijk duidelijk is op het terrein. Eén van de betrokken klachten was ook grotendeels onontvankelijk. De melding had namelijk betrekking op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is. Na onderzoek werd in alle vier deze klachten geoordeeld dat de betrokken toezichthouders op een correcte manier geageerd hadden.

Volledigheidshalve dient hierbij vermeld te worden dat er meer meldingen van vermoedelijke overtredingen op het Mestdecreet zijn, dan de twee die hier vermeld worden. In de praktijk gebeurt het regelmatig dat de Mestbank meldingen ontvangt van mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Een loutere melding houdt geen klacht in, in de zin van het klachtendecreet, en is, in het kader van dit verslag dan ook niet behandeld. Als samen met de melding van een vermoedelijke overtreding of in navolging van een melding (waar bijvoorbeeld naar het aanvoelen van de betrokken burger niet adequaat is gereageerd) de betrokken burger kritiek uit op de werkwijze van de Mestbank, houdt dit echter wel een klacht in en is dit dan ook als dusdanig behandeld. Hetgeen in 2016 dus tweemaal het geval was.

De overige vier ontvankelijke klachten waren zeer divers. Eén van deze klachten heeft echter nog geresulteerd in een aanbeveling. De betrokken klager was van oordeel dat de afhandeling van haar dossiers te lang duurde. Uit onderzoek bleek inderdaad dat het maanden duurde vooraleer de betrokkenen een antwoord ontvingen. Doordat verschillende dossiers invloed kunnen hebben op elkaar, gebeurt de verwerking in bulk. Aangezien het resultaat steeds pas effect heeft het volgende jaar, worden er zo veel mogelijk dossiers tegen het einde van het jaar verwerkt, waarna het resultaat hiervan, eind december aan de betrokkenen wordt meegedeeld. Eventuele interferenties tussen verschillende dossiers zijn dan zo veel als mogelijk al gedetecteerd en opgelost. De keuze van de Mestbank om te opteren voor een iets langere behandeltermijn die in een correctere verwerking resulteert, is te verantwoorden. Het is echter aan te bevelen om in dergelijke gevallen, waarin het de verwachting is dat de verwerking van dossiers verschillende maanden in beslag zal nemen, de burger hierover te informeren. Bijvoorbeeld door bij de toelichting bij het aanvraagformulier hierover een alinea in te lassen of door dit op de website te vermelden.

3.4. Projectrealisatie 2016

In totaal werden zes klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, die 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.

In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten handelden over de uitvoering van inrichtingswerken binnen natuurinrichtingsprojecten en waren ongegrond.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ongegrond.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten waren ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een fietspad waarvan de verzoeker stelde dat door de aanleg van dit fietspad onvoldoende parkeerplaats zou zijn voor de aan de mobiliteit van de verzoeker aangepaste gezinswagens. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de nodige, verharde parkeerplaats werd voorzien aan de zijde van de woning van de verzoeker in functie van de aangepaste gezinswagens en dat om redenen van verkeersveiligheid het noodzakelijk was om twee éénrichtingsfietspaden te voorzien in plaats van een tweerichtingsfietspad aan de overkant van de straat.

3.5. Platteland 2016

In totaal werden zes klachten genoteerd over het thema Platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Van de zes klachten die werden geregistreerd, werden er drie onontvankelijk en drie ontvankelijk verklaard.

Twee klachten zijn onontvankelijk verklaard, omdat ze betrekking hadden op de wetgeving. De aanleiding van beide klachten was het niet vernieuwen van de beheerovereenkomst, respectievelijk onder de vorm van een beheerpakket onderhoud houtkant en een beheerpakket onderhoud haag. Bij beide klachten waren de beheerovereenkomsten destijds afgesloten met de verwachting deze na afloop te vernieuwen onder de vorm van ‘onderhoud’. Door de nieuwe regelgeving onder PDPOIII¹ werd dit echter geweigerd. Bij de klacht die betrekking had op het beheerpakket onderhoud haag, kwam er nog bij dat de haag zich op niet-subsidiabele oppervlakte bevond en dus ook om deze reden geweigerd werd.

Van de drie ontvankelijke klachten, waren twee klachten gegrond en zijn deze opgelost.

De twee gegronde klachten hadden beiden betrekking op problemen die ontstonden nadat het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast, werd gesplit in twee percelen. Meer bepaald splitste het Departement Landbouw en Visserij n.a.v. een controle het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast. De splitsing gebeurde omdat een deeltje van het perceel niet in landbouwgebruik was. Op dit deeltje van het perceel kan de beheerovereenkomst niet toegepast worden.

De basisregel bij beheerovereenkomsten is dat één beheervoorwerp steeds correspondeert met één perceel opgenomen in de percelendatabank. Door deze 1-op-1 relatie kan één beheervoorwerp nooit gekoppeld worden aan meerdere percelen. Door de splitsing van het perceel in twee delen werd het beheervoorwerp aan een van deze twee delen gekoppeld (namelijk aan het grootste deel van het gesplitste perceel). Hierdoor werd de oppervlakte van het perceel waaraan de beheerovereenkomst werd gekoppeld kleiner dan de contractoppervlakte van het beheervoorwerp. Dit gaf in één dossier aanleiding tot een financiële sanctie. Voor het kleinste deel van het afgesplitste perceel kon geen beheerovereenkomst worden gesloten. Voor dit deel krijgt de beheerder dus ook geen vergoeding.

In het datasysteem van de VLM is het niet mogelijk om beheervoorwerpen te splitsen en deze dan te koppelen aan nieuwe percelen. De verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat een splitsing van een perceel zulke grote gevolgen heeft voor een gesloten beheerovereenkomst. De klachten zijn gegrond.

Op dit moment wordt er nagegaan of een aanpassing van het datasysteem van de VLM mogelijk is waardoor het splitsen van beheervoorwerpen mogelijk wordt gemaakt. Door de aanpassing van het datasysteem zou bij een splitsing van een perceel ook het beheervoorwerp gesplitst kunnen worden. De gevolgen van het splitsen van een perceel voor een gesloten beheerovereenkomst zouden hierdoor beperkt kunnen worden en het opleggen van

een sanctie zou dan in de meeste gevallen niet meer aan de orde zijn.

In één dossier werd het probleem als volgt opgelost: het oorspronkelijke beheervoorwerp kon alsnog gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. De verzoeker ondertekende ondertussen een aangepaste beheerovereenkomst en zal bijgevolg voor beide beheervoorwerpen een beheervergoeding kunnen ontvangen.

In het andere dossier werd het probleem als volgt opgelost: Het oorspronkelijke beheervoorwerp kon voor één jaar niet gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. Om de gevolgen voor de verzoeker te beperken, werd een dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM.

De overige klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

VREG

Het merendeel van de klachten die we ontvingen in 2016 waren afkomstig van zonnepaneleneigenaars. Een groot deel hiervan betrof het in 2015 ingevoerde prosumentarief dat een financiële impact heeft op de eigenaars van zonnepanelen.

Een aantal klachten had betrekking op de schatting die de VREG doet wanneer de meter van een PV-installatie stuk gaat. Deze schatting gebeurt omdat de PV-eigenaar foutieve gegevens overmaakt aan de VREG en wordt nadien soms gecorrigeerd naar aanleiding van een klacht waarbij de juiste gegevens worden overgemaakt. Vermits de dossierbehandeling van de zonnepanelen sedert november 2016 overgedragen is aan de distributienetbeheerders, zullen deze klachten volledig wegvallen in 2017.

Ook de eenmalige herregistratie van de meer dan 200.000 zonnepaneleneigenaars in de certificatedatabank, die gebeurde in het kader van informatieveiligheid, heeft nog een aantal klachten teweeg gebracht, die allemaal snel opgelost waren.

De overige klachten hadden betrekking op aspecten van de dossierbehandeling van zonnepanelen, een bevoegdheid die nu bij de distributienetbeheerders zit.

AQUAFIN

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2016. Zoals te verwachten zijn de klachten die Aquafin in 2016 ontvangen heeft, op te splitsen in twee grote groepen, die overeen komen met drie van de kernprocessen van Aquafin, met name:

1. betrouwbare en performante installaties
2. de versnelde uitvoering van projecten
3. het transporteren en zuiveren van afvalwater

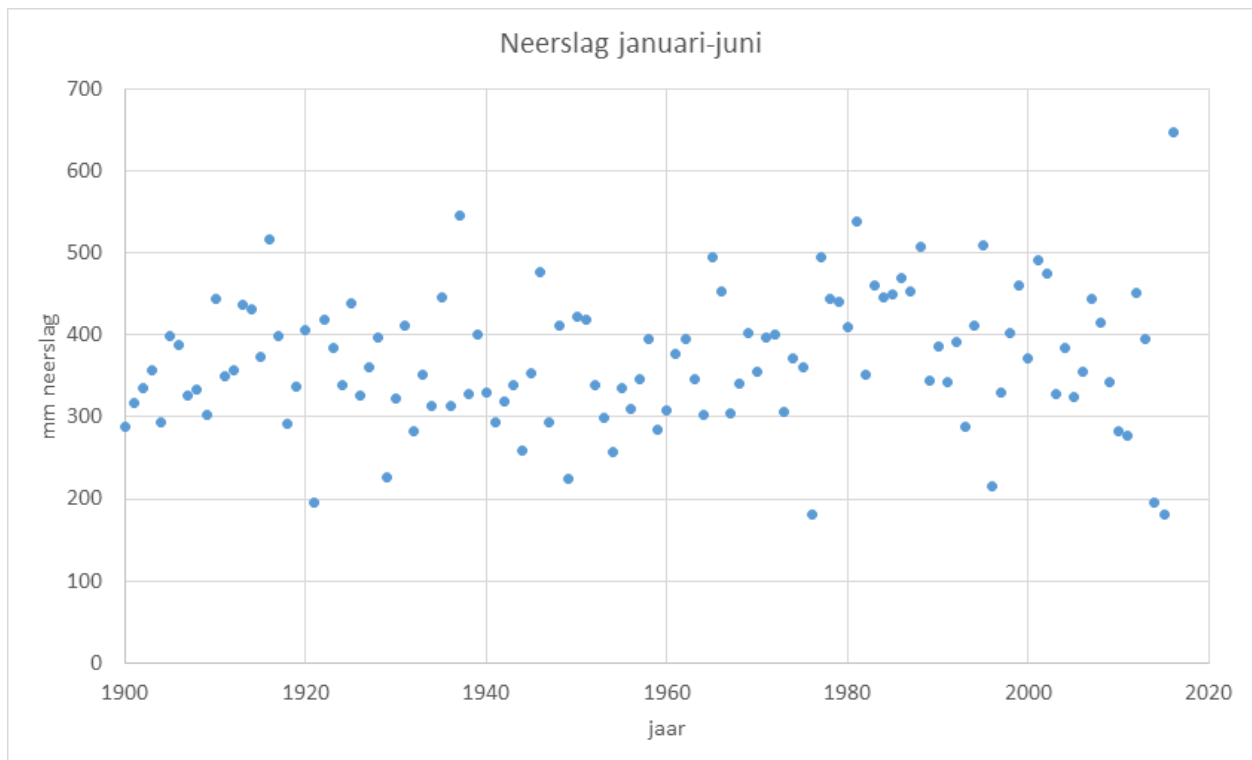
Als we het klachtenbeeld in detail bekijken, kunnen we de volgende categorieën (met een minimaal aandeel van 5% ten opzichte van het totale aantal klachten) toekennen aan bovenstaande kernprocessen:

1. Wateroverlast en geurhinder
2. Herstel (niet-)bebouwd privaat domein, informatie-communicatie, huisaansluiting en toegankelijkheid/ netheid
3. Lawaai-/trillingshinder (en in mindere mate geurhinder)

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. Wateroverlast (15%)

2016 zal de geschiedenisboeken ingaan als een van de natste voorjaren ooit. Op onderstaande grafiek, die de totale neerslag van de maanden januari tot en met juni weergeeft voor elk jaar sinds 1900, is duidelijk te zien dat 2016 niet alleen alle records brak, maar dat ook nog deed met een ruime marge.



Rekening houdend met bovenstaande, mag het dan ook niet verwonderlijk zijn dat “Wateroverlast” de belangrijkste categorie is in het totale klachtenbeeld van 2016. Buien die qua intensiteit volgens de modellen maar eens om de 100 jaar voorkomen, troffen op enkele weken tijd meermaals woonkernen. Als het water uit de riolering omhoog komt, of door verzadiging van het regenwaterafvoerstelsel (buizen of grachten) op straat blijft staan, dan zoekt men een schuldige om met de vinger te wijzen. Niet zelden is dit Aquafin, hoewel we de laatste jaren op dat gebied een verbetering hebben kunnen vaststellen..

Opvallend in deze categorie is dat het aantal klachten over water in kelders sterk gedaald is ten opzichte van de voorgaande jaren. De communicatie-acties die hiervoor zijn opgezet in 2015 en bestendigd werden in 2016, waren duidelijk hun vruchten af.

2. Herstel bebouw privaat domein (12%)

In zijn streven naar continue verbetering, kiest Aquafin er bewust voor om de burgers die te maken kregen met werken in hun straat, actief te bevragen over hun tevredenheid. Hoewel dit tevredenheidsonderzoek als drager aanzienlijk wat klachten genereert (22% van het totale aantal klachten werd gecapteerd via een tevredenheidsonderzoek), blijft Aquafin hierin investeren, omdat het moment waarop deze enquêtes de deur uitgaan, cruciaal is om eventuele “vergetelheden” alsnog te capteren. De bevraging van de bewoners gebeurt namelijk op het einde van de werken, maar nog voor de finale rondgang met de bouwpartners. 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 wegnis 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. De helft van alle klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Bovenstaande verklaart mede waarom de afwerking van opritten zo'n groot aandeel (61%) heeft binnen deze klachtencategorie. Aangezien werken in of aan de oprit vaak invasief zijn ten opzichte van de persoonlijke levenssfeer van de bewoners, worden deze snel met argusogen gevolgd. Ook schade aan tuinen, hekken, brievenbussen of woningen vinden we terug in deze categorie.

3. Lawaai- en trillingshinder (8%)

Ongeveer 30% van de klachten in deze categorie zijn toe te schrijven aan de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Bij het inzetten van groot materieel (kranen, bulldozers, ...) op de werf, komen er occasioneel klachten binnen over trillingen in de huizen. Ook de pompen die op de werf worden ingezet om het grondwater te verlagen (bemalen), wekken al eens wrevel bij de omwonenden omwille van het continu gebrom. Vooral in de zomer, wanneer mensen graag slapen met open raam, verhoogt het risico op klachten over bemalingspompen.

Het grootste deel van de klachten binnen deze categorie wordt echter veroorzaakt door de operationele infrastructuur van Aquafin. Die groep is op zijn beurt op te splitsen in 3 gelijkwaardige bronnen van geluidshinder, met name losliggende riooldeksels, pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties. Bij al deze klachten was de geluidshinder te wijten aan een technisch mankement. De complexiteit van het mankement is bepalend voor de doorlooptijd van de klacht.

4. Geurhinder (7%)

Ruim 60% van de klachten binnen deze categorie, gaan over geurhinder die zich in de woning manifesteert, nadat het regenwater werd afgekoppeld van de riolering. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via de dakgoot, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Indien de private riolering is uitgevoerd volgens de regels van de kunst, dan is er normaal gezien een sifon aanwezig op alle afzonderlijke afvoeren (bad, douche, gootsteen, ...) en een op de huisaansluiting op de riolering. Doordat deze gevuld is met water, fungeert die als geurslot om de kwalijke geuren buiten te houden. Is er geen sifon aanwezig, dan kan er dus geurhinder ontstaan in de woning. Is er wel een geurslot en treedt er alsnog geurhinder op in de woning, dan kan dit veroorzaakt worden door luchtverplaatsingen in het stelsel, die de sifons leeg trekken of duwen. Er zal dus steeds goed onderzocht moeten worden hoe de vork precies in de steel zit.

De overige klachten binnen deze categorie zijn toe te wijzen aan de operationele infrastructuur van Aquafin (pompstations, rioolwaterzuiveringsinstallaties) en vervuild oppervlaktewater.

5. Informatie & communicatie (6%)

Om bij het uitvoeren van infrastructuurwerken klachten te vermijden, is een tijdige en correcte communicatie essentieel. Het aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld illustreert dat zeer goed. Veel van de klachten over informatie en communicatie gaan namelijk over de kwaliteit en de tijdigheid van de informatie, in het bijzonder met betrekking tot de toegang van de straat of bereikbaarheid van de woning. Nochtans is de aannemer verplicht om dergelijke informatie minstens 2 dagen op voorhand te communiceren, aangezien Aquafin dit engagement naar de omgeving verankerd heeft in zijn bestekken. Ook de algemene projectinformatie vanuit Aquafin kan volgens de burgers beter, duidelijker en frequenter.

6. Huisaansluiting

In 2016 mochten we een opvallende stijging noteren van het aantal klachten met betrekking tot huisaansluitingen. Ter vergelijking: in 2015 waren er 9 klachten in deze categorie, in 2016 waren er dat 22, wat dus meer dan een verdubbeling is. Het afkoppelen van het regenwater van de riolering, is al jaren een verplichting opgelegd door Vlarem, voor nieuwbouwwoningen, vergunningsplichtige renovaties en op het moment dat er bij rioleringswerken in de straat een gescheiden stelsel wordt gerealiseerd. De voorbije jaren heeft deze verplichting stelselmatig geleid tot een toename van het aantal afkoppelingen. In 2016 werden in het kader van afkoppelingsstudies maar liefst 2.963 woningen bezocht.

Meer werken op privaat domein resulteren logischerwijs in een toename van het aantal klachten, hoewel deze toename toch zeer opmerkelijk is en tegelijk nog steeds relatief ten opzichte van het totaal aantal uitgevoerde afkoppelingen. Waarover gaan de klachten? Vaak stellen de bewoners na de afkoppelingen een verslechterde waterafvoer vast, wat een fout bij de aansluiting doet vermoeden. In een aantal gevallen werd de aansluiting te hoog geplaatst, waardoor een gravitaire afwatering niet meer mogelijk was. In andere gevallen was de slechte

afvoer dan weer te wijten aan een verstopping. Aquafin streeft hoe dan ook steeds naar een snelle en resultaatgerichte aanpak.

7. Toegankelijkheid/netheid

Vanaf 2016 werd een afzonderlijke categorie in gebruik genomen voor klachten die betrekking hebben op de bereikbaarheid van woningen, zodat we binnen de categorie "Toegankelijkheid/netheid" enkel de klachten vinden die betrekking hebben op de staat van de werf algemeen. Dit geeft de klachtenbeheerders sneller een overzicht van het globale klachtenbeeld, zonder de klachten in detail te moeten analyseren. Binnen deze categorie vinden we, zoals te verwachten, klachten over modder en over onveilige situaties voor voetgangers.

8. Herstel niet-bebouwd privaat domein

De voorbije jaren waren de terreinen voor grondverbetering (waar tijdens de werken grond en steenpuin tijdelijk gestockeerd worden), een opvallende aanwezigheid binnen deze categorie. Om die reden werd beslist om voor deze terreinen een afzonderlijke categorie te maken, die echter in 2016 slechts 2 klachten kreeg toegewezen. Hieruit mogen we alvast besluiten dat de extra aandacht die het klachtenmanagement heeft gevraagd voor de tijdige en correcte afwerking van deze percelen, zijn vruchten afwerpt. De klachten die overblijven in de categorie "Herstel niet-bebouw privaat domein" zijn zeer divers. Slechts enkele onderwerpen komen meermaals terug, met name het tijdig inzaaien van weilanden, beschadigde omheiningen en achtergebleven puin.

OVAM

Het aantal klachten in 2016 ligt in lijn met dat van 2015 (18). Het aantal klachten in 2014 lag iets hoger (24); in 2013 waren er een vergelijkbaar aantal klachten (17).

De klachten zijn van uiteenlopende aard en er kunnen op basis van deze klachten geen algemene aanbevelingen ter optimalisatie van het gehanteerde beleid gedetecteerd worden. Wel valt op dat er in 5 klachten sprake is van een te lange behandeltermijn. Een aantal interne reorganisaties liggen hiervoor mogelijkwerwijs mee aan de basis. Dit is op te volgen naar de klachtenrapportage over het jaar 2017 toe.

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. De gemiddelde termijn is dezelfde als die in 2015 (ter info: 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.

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.

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

DLNE

Net als de vorige jaren blijven de klachten rond hinder in al zijn facetten (rook- geluid- geurhinder) het merendeel van de klachtenbeeld uitmaken, waardoor de afdeling Milieu-inspectie en de afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer en Milieu&Gezondheid het meest worden aangeschreven.

Het feit dat de klachtenbehandelaar van het DLNE meerdere klachten heeft ontvangen aangaande mogelijke overtredingen op de regelgeving aangaande Dierenwelzijn, toont dat de dienst zich op korte termijn heeft kunnen profileren als entiteit/dienst binnen de Vlaamse Overheid.

Sinds 1 september 2016 maakt de Afdeling Inspectie & Handhaving Ruimtelijke ordening en Onroerend erfgoed als afdeling deel uit van het departement LNE. Het rapport dat door deze afdeling is opgemaakt, werd als bijlage gevoegd bij het voorliggend rapport.

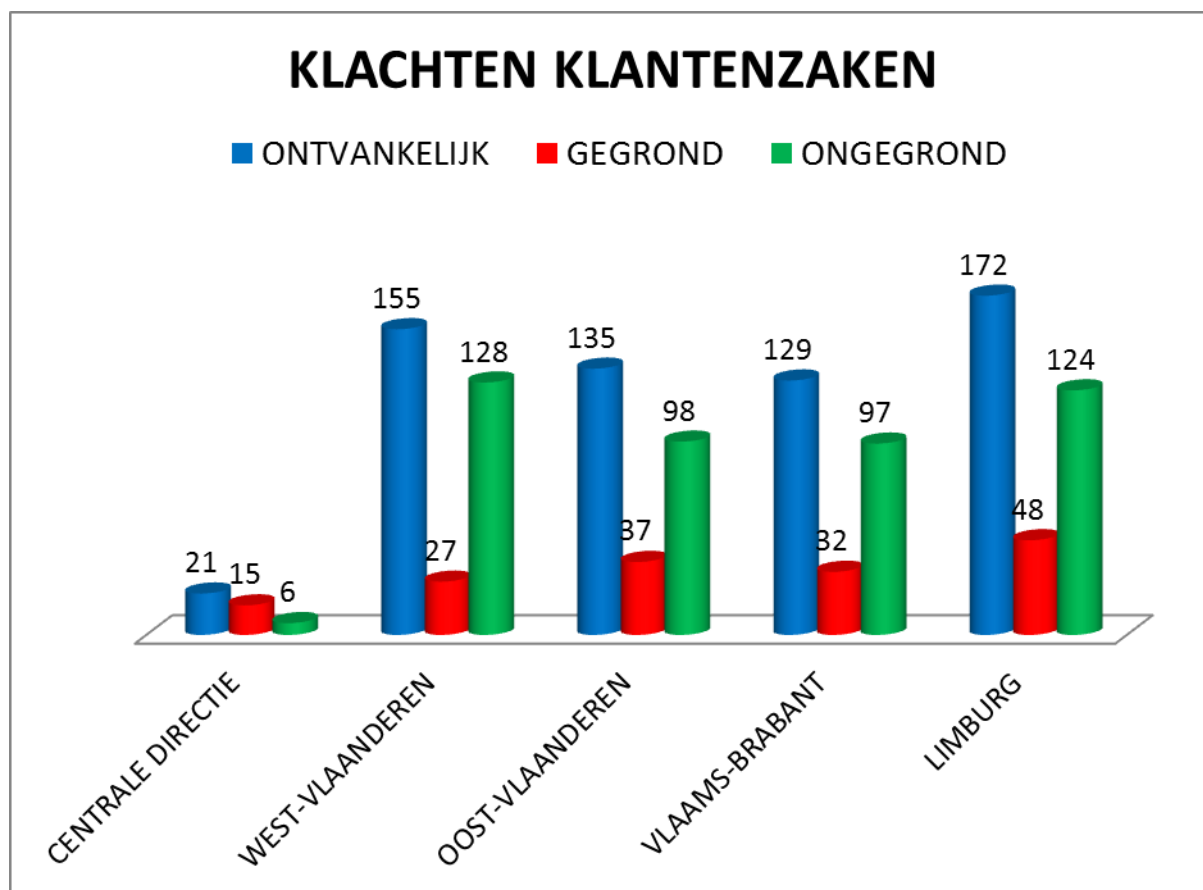
DE WATERGROEP

Klachtenbeeld 2016

		Gegronnd	Ongegrond
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	6+12	51+119
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	6
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
	Berekening gratis verbruik	0	6
	IBA in collectief beheer	0	1
	Kostprijs gemiste afspraak	1	1
	Laattijdige terugbetaling	28	5
	Onjuiste facturatie	51	95
	Onverwerkte verhuismelding	22	43
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	0
	(retroactieve) facturatie aan eigen waterwinners	0	0
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	0
	Verhoogd verbruik	8	82
	IBA	0	2
	Laattijdige activering domiciliëring	0	2
	Sociale vrijstelling saneringsbijdrage	5	1
	Andere	22	33
	Vergoeding eigen waterwinning	1	3
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	12	3
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	68	17
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	21	51
	Onjuiste of onvoldoende informatie	93	47

	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	0	0
	Onvriendelijke medewerkers	97	10
	Slechte telefonische bereikbaarheid	45	0
	Andere	7	10
Technische zaken	Laattijdige huisaansluiting	1	1
	Laattijdige aftakking	16	9
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	5
	Laattijdig stoepherstel	12	1
	Slecht stoepherstel	9	3
	Slecht uitgevoerd werk	19	14
	Te lage druk	13	8
	Te hoge druk	2	2
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	0	7
	Andere	27	19
Waterkwaliteit	Roest	15	1
	Chloor	1	0
	Andere	11	9
Andere		4	8

KLANTENZAKEN



Aanmaningskosten + onterechte aanmaning

In de categorie “aanmaningskosten” werden opgenomen:

- klachten over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling
- klachten over het feit dat er reeds bij de eerste aanmaning kosten worden aangerekend
- klachten over het bedrag van de aanmaningskost

6 klachten waren gegrond, 51 ongegrond.

Tot de categorie “onterechte aanmaning” behoren de klachten van klanten die meenden dat zij onterecht een aanmaning in de bus kregen omdat zij:

- reeds hadden betaald
- de factuur niet hadden ontvangen
- betalingsproblemen hebben
- een betwisting hadden met de watergroep (al dan niet over de facturatie)

12 klachten waren gegrond, 119 klachten ongegrond

Afsluiting wegens wanbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	12	15	11	16	14	8
Gegronnd	9	1	2	5	2	2

Bij de behandeling van klachten i.v.m. onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling, onderzoekt de centrale klachtendienst of de procedure zoals voorzien in het decreet tot regeling van het recht op minimumlevering van water, correct werd gevolgd. De centrale klachtendienst heeft vastgesteld dat de LAC-procedure goed gekend is en correct gevolgd wordt in de klantendiensten.

In 2 van de 8 dossiers was de klacht gegrond. In één dossier werd ten onrechte een overname van het waterleveringscontract geweigerd en werd er afgesloten voor schulden van de vorige klant. In het andere dossier werd geen rekening gehouden met een afbetalingsplan, afgesproken met het OCMW, en werd er ten onrechte afgesloten op basis van een eerdere LAC-beslissing.

Aanrekening afvoerbijdrage

In deze categorie werd, net als vorig jaar, geen enkele gegronde klacht genoteerd.

Berekening gratis verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	7	11	11	4	6
Gegronnd	5	2	5	6	3	0

In deze categorie vinden we de klachten die betrekking hebben op het feit dat er bij gezinsuitbreiding in de loop van het jaar, slechts vanaf 1 januari van het volgende jaar wordt rekening gehouden met het toegenomen aantal gedomicilieerden voor de berekening van het gratis verbruiksvolume.

Ook betwistingen over de pro rata berekening (verdeling van verbruiksvolume over verschillende kalenderjaren) meer vinden we hier terug.

Laattijdige terugbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	18	27	21	26	33
Gegronnd	4	11	17	8	11	28

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel waren dat zij veel te lang dienden te wachten op

terugbetaling na ontvangst van een creditnota of na melding van betaling van een compensatie. Bij 28 van de 33 klachten oordeelde de centrale klachtendienst dat een redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

Kostprijs van een gemiste afspraak

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	3	2
Gegronnd	4	2	1

De Watergroep rekent een kostprijs van 75 euro aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. Er werden hiervoor slechts twee klachten ingediend. Een daarvan was gegrond omdat de mislopen van de afspraak niet was veroorzaakt door de klant.

Onjuiste facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	71	53	106	148	95	144
Gegronnd	35	13	32	32	27	51

In deze klachtcategorie werden 144 ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er fouten staan in de factuur of in het overzicht van de onbetaalde facturatie: persoonsgegevens niet correct, te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, facturatie verkeerd berekend,

Over de aanrekening van een relatief hoge capaciteitsvergoeding werden 15 klachten ingediend. De betrokken klanten hadden zich niet verwacht aan deze aanrekening en meenden – ten onrechte – dat er iets mis was met de facturatie. Deze klachten werden als ongegrond beoordeeld doch de bijhorende klachten over ontoereikende informatie zijn wel gegrond.

Ook de invoering van een nieuwe tariefstructuur heeft bijkomende klachten meegebracht. Bepaalde groepen van klanten voelen zich duidelijk benadeeld:

- Alleenwonenden die meer betalen voor het vast recht dan het gemiddelde gezin,
- Personen met een co-ouderschapsregeling waarvan slechts één van de twee kan genieten van de korting voor gedomicilieerde personen.

De verhuizingen naar nieuwbouw waar reeds een wateraftakking (zonder een koppeling met aantal gedomicilieerde personen aanwezig is) blijven voor klachten zorgen. 20 dergelijke klachten waren gegrond. Deze klanten kregen niet automatisch de gezinskorting op het vast recht en een deel van het verbruiksvolume kwam daardoor sneller in comforttarief. De bedoelde facturen werden gecorrigeerd, na ontvangst van een attest van woonst.

Onverwerkte verhuismelding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	29	30	50	48	58	65
Gegronnd	8	3	3	6	18	22

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor verbruik op een vorig adres menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. Een groot deel van deze klachten is evenwel ongegrond. Vaak verhuizen klanten zonder daarbij de nodige formaliteiten te vervullen en de nodige gegevens door te geven aan De Watergroep waardoor er geen gepaste eindafrekening kan worden gemaakt. Wanneer dan ook de nieuwe klant niets van zich laten horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op zijn oude adres, met alle gevolgen vandien.

In een aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging of kon het dossier worden opgelost na bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant.

In 2015 was er in deze categorie reeds een stijging van het aantal gegronde klachten door de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma. De implementatie van de software bracht onverwachte problemen met zich mee waardoor de administratie abnormale vertraging opliep. Helaas bleek deze toestand niet verbeterd in 2016.

Tussentijdse facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	11	3	5	1	0
Gegronnd	3	0	1	0	0	0

Deze categorie betreft de klachten over het principe van de aanrekening van drie tussentijdse facturen en een jaarlijkse afrekeningsfactuur.

Kennelijk zijn de klanten deze wijze van factureren gewoon geworden. Er werden geen klachten meer genoteerd.

Facturatie eigen waterwinners

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	19	24	23	23	4
Gegronnd	10	4	2	15	4	1

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

Kennelijk heeft ook deze categorie van klanten het feit van de facturatie aanvaard. Het aantal klachten nam sterk af.

De gegronde klacht had betrekking op een adres waar er effectief geen lozing van afvalwater afkomstig, uit de eigen waterwinning, aanwezig was en dat gelegen was buiten een straal van 50 meter rond de gemeentelijke saneringsinfrastructuur.

IBA in collectief beheer

Klanten menen soms (onterecht) dat er geen saneringsvergoeding is verschuldigd voor het gebruik van een individuele behandelingsinstallatie voor huishoudelijk afvalwater die wordt geplaatst en onderhouden door de rioolbeheerder. Men verwacht de regeling van private IBA's met deze van collectief beheerde IBA's.

In 2016 werd er slechts 1 klacht ingediend. Deze was ongegrond.

Vaste vergoeding per wooneenheid

In 2016 werd er slechts één klacht ingediend over een onterechte aanrekening van meerdere vaste vergoedingen voor een studentenhuus. Na een plaatsbezoek bleek de klacht gegrond. Er was een verkeerde interpretatie gegeven aan het begrip wooneenheid, resulterend in een foutieve facturatie.

Verhoogd verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	56	64	76	62	57	90
Gegrond	9	9	10	11	8	8

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 90 klanten een ontvankelijke klacht in. Hiervan werden 82 klachten als ongegrond gekwalificeerd. In slechts 8 dossiers had de klant een terechte klacht over de facturatie en kon zijn factuur worden herrekend, rekening houdend met de lekverliesregeling. Er werden opvallend veel discussies gevoerd over de interpretatie van de term "gedeelte abnormaal hoog volume" zoals opgenomen in artikel 19 van het algemeen waterverkoopreglement.

Laattijdige activatie domiciliëring

Enkele klanten klaagden over het feit dat zij betaling via domiciliëring hadden aangevraagd en toch nog een factuur ter betaling aangeboden kregen. In 2015 werden 5 klachten ingediend waarvan 4 gegrond. In 2016 waren er slechts 2 klachten, beide ongegrond omdat de normale verwerkingstermijn van de bankgegevens niet overschreden was.

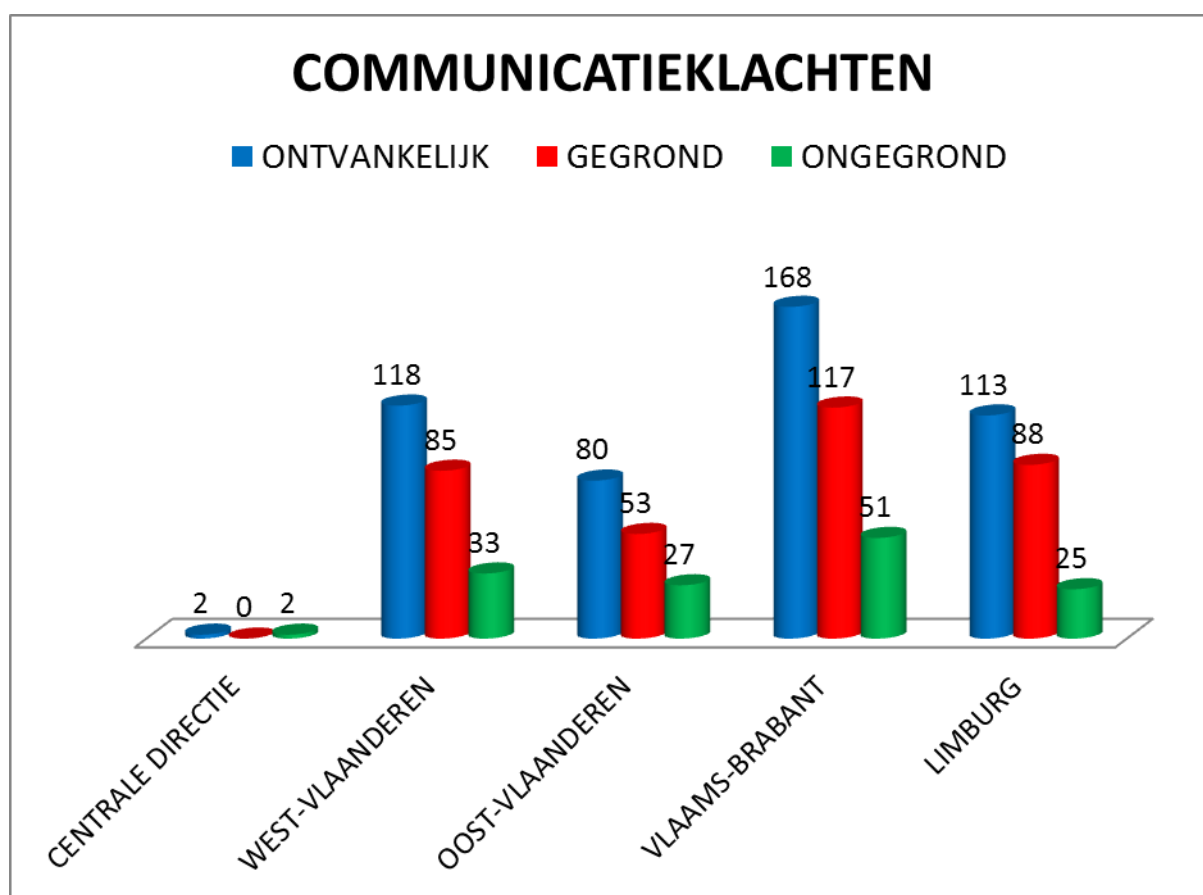
Sociale vrijstelling

Het betreft hier klachten van klanten die meenden dat er in de facturatie geen rekening was gehouden met hun sociale vrijstelling.

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	4	17	6
Gegron	2	14	5

De gegronde klachten hadden te maken met een vertraging in de afhandeling van de administratie hieromtrent.

Communicatie



Afspraak niet nageleefd

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	16	17	22	15
Gegron	11	13	14	12	12

Slechte werking indexweb

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	3	2	0	1	0
Gegron	3	1	0	1	0

Onvoldoende info website

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	1	0	5	0
Gegron	1	1	0	4	0

Laattijdige beantwoording van briefwisseling

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	28	34	64	85
Gegron	8	14	21	37	68

De moeilijkheden door de ingebruikname van het nieuwe facturatieprogramma in 2015, waren in 2016 duidelijk nog niet van de baan, integendeel. Ondanks het feit dat er verschillende acties (zaterdagwerk, extra diensturen na sluitingstijd) werden ondernomen, blijft de achterstand in de administratie een spijtige vaststelling.

Onvriendelijke medewerkers

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	64	163	87	107
Gegron	23	62	156	77	97

De klachten in deze categorie zijn ongetwijfeld eveneens het gevolg van de problemen na de ingebruikname van de nieuwe software. Medewerkers die geconfronteerd worden met de moeilijkheden die het gebruik van het systeem met zich meebrengt, met werkachterstand en de daaruit voortvloeiende toename van het aantal klachten, kunnen al eens hun geduld verliezen bij de telefonische klachtafhandeling. Het is een spijtige zaak en het zou niet mogen gebeuren, maar ook klantendienstmedewerkers zijn mensen en die zitten soms tegen hun limiet aan.

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2012	2013	2014	2015	2016
--	------	------	------	------	------

Ontvankelijk	28	18	20	28	45
Gegronnd	25	14	19	25	45

Ook in deze categorie is er weer een relatie met de softwareproblematiek én met de invoering van de nieuwe tariefstructuur. Een toenemend aantal telefonische vragen en klachten leidt tot een overbelasting van de telefoonlijnen en dus tot een toegenomen aantal gegronde klachten.

Onderbreking van de waterlevering zonder verwittiging

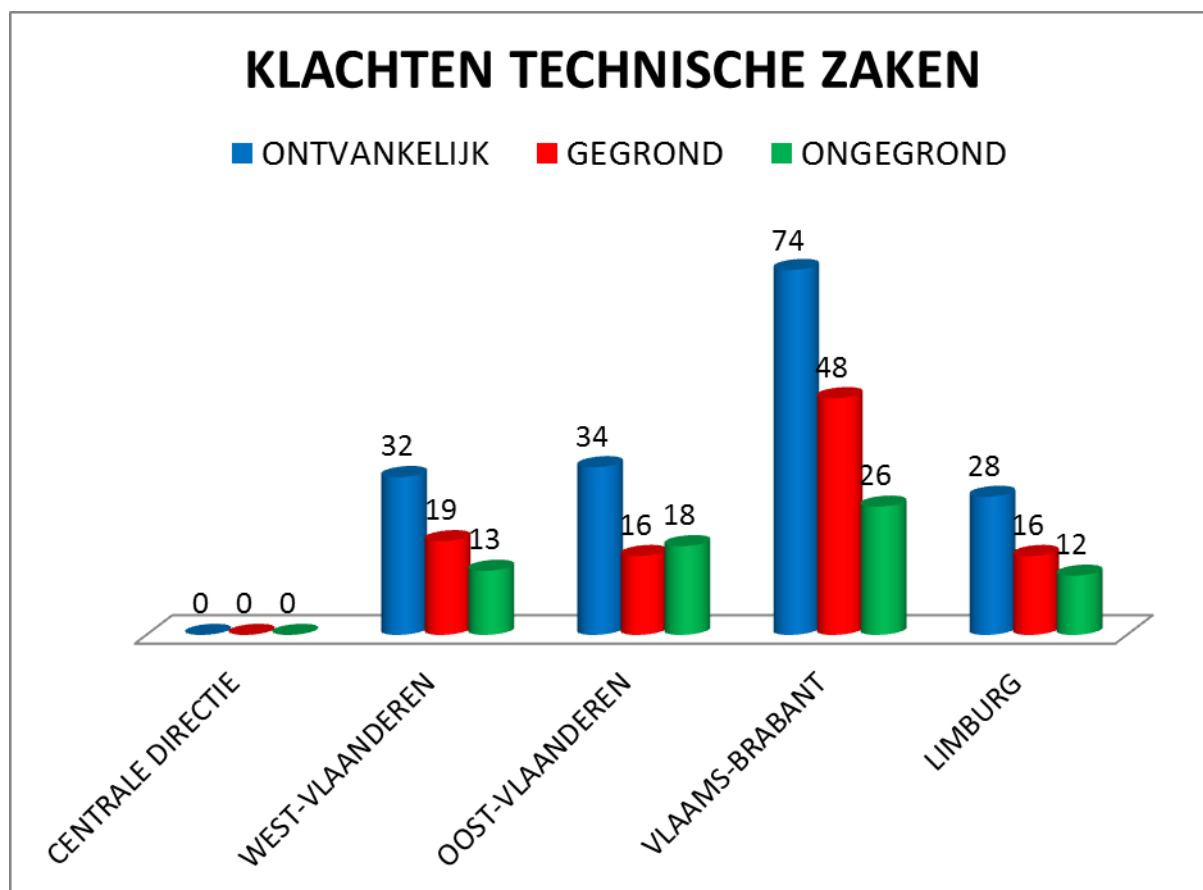
	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	59	43	54	51	72
Gegronnd	20	19	23	26	21

Onjuiste of onvoldoende informatie

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	65	54	262	266	140
Gegronnd	44	28	156	145	93

Onvoldoende info over ondrinkbaarheid water

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	0	8	2	0
Gegronnd	3	0	4	0	0



Laattijdige uitvoering wateraftakking

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	13	5	7	14	25
Gegrond	10	5	1	3	9	16

De vertraging in de afhandeling van de aanvragen is ook hier weer in de nasleep van de softwareproblematiek.

Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	2	1	1	1	3	2
Gegrond	2	1	1	0	2	1

Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking van de watertoevoer

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	8	24	24	6	5
Gegronnd	2	1	1	0	4	0

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	25	23	10	17	13
Gegronnd	5	19	21	5	14	12

Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	10	16	27	18	29	12
Gegronnd	10	13	25	14	20	9

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

Slecht uitgevoerd werk

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	22	35	34	36	33
Gegronnd	14	13	24	18	17	19

Te hoge druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	0	3	3	1	0	4
Gegronnd	0	1	1	0	0	2

Te lage druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
--	------	------	------	------	------	------

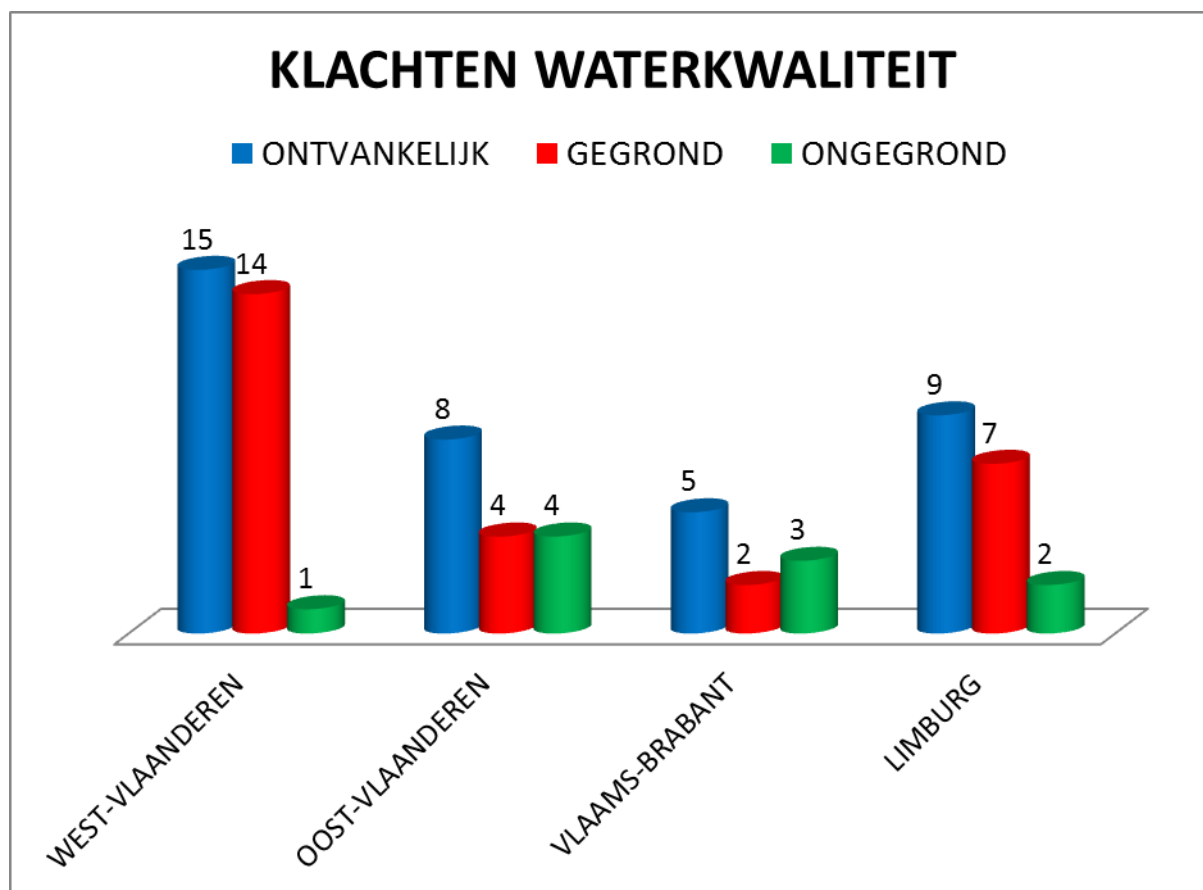
Ontvankelijk	10	12	19	20	16	21
Gegrond	8	10	13	15	9	13

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een lage druk na uitvoering van werken. Soms vormt de locatie van de woning een probleem, waardoor de waterlevering onder een hogere druk onmogelijk is.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	9	7	7	8	7
Gegrond	1	0	1	3	3	0

WATERKWALITEIT



Net als de voorgaande jaren bleef West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet, voornamelijk in Wingene, waardoor er zich regelmatig problemen met roestwater voordoen.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

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?

VEA

4.1. Een electroketen diende een klacht in aangaande de administratieve complexiteit van de REG-premie aangaande kortingsbonnen, meer bepaald aangaande de voorwaarde voor terugbetaling aan de handelaar dat het originele energielabel moet zijn toegevoegd aan de terugbetalingsaanvraag. Deze voorwaarde is in 2008 opgenomen in het kader van de aanpak van fraude. Momenteel wordt het voormelde proces geëvalueerd, wat mogelijks, maar met respect voor de nodige controlemogelijkheden en anti-fraudegaranties, naar de toekomst kan aanleiding geven tot een nieuwe aanpak. Totdat besloten wordt om wijzigingen aan deze procedure door te voeren blijft de vastgestelde procedure echter onverkort van toepassing.

4.2. Het VEA krijgt jaarlijks per e-mail ongeveer 20.000 individuele vraagstellingen betreffende het energiebeleid. In 2016 werd bij het verstrekken van het antwoord op dergelijke vragen periodiek de vraagstellers ook uitgenodigd om een klantentevredenheidsenquête in te vullen. Bedoeling is o.a. om hieruit lessen te kunnen trekken zodat proactief klachten kunnen worden vermeden. Er zijn hierop echter nog geen voldoende aantal antwoorden ontvangen om al gegronde conclusies te kunnen trekken.

VMM

Een bijkomende opdeling werd voorzien op de website van VMM op de klachtenpagina. Zo worden personen die problemen hebben met hun drinkwatermaatschappij of rioolbeheerder beter begeleid naar de correcte kanalen, zodanig dat zij niet nodeloos hun verhalen telkens opnieuw moeten doen of telkens doorverwezen worden wat tot frustraties kan leiden.

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

Ad Hoc evaluatie en bijsturing.

ANB

Door de grote verscheidenheid aan omstandigheden en soorten klachten is de behandeling ervan noodzakelijkerwijs ad hoc. Vergissingen of te lange behandeltermijnen worden uiteraard onmiddellijk of zodra mogelijk aangepakt. Waar toepasselijk wordt extra toelichting of uitleg bij wettelijk of beheersmatig gefundeerde beslissingen verschaft.

Concrete ingrepen op terrein betroffen extra toezicht in domeinen, overleg voor een duurzame oplossing, snoeien overhangende takken, plaatsen van (toegankelijkheid)bordjes, herziening van het toegankelijkheidsreglement, herstel van een omheining.

Enige voorstel bij de werking van de entiteit is blijvende aandacht voor voldoende en duidelijke communicatie bij beslissingen, zowel bij terreinbeheer als bij de uitvoering van het beleid.

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:

- Netwerksessie Netwerk Klachtenmanagement 28 november 2016: "Scherper, dieper, ruimer" een nieuwe impuls aan het Vlaams klachtenmanagement;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Input verstrekken op het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsman voor bespreking in het

VREG

De VREG zorgde ervoor dat de FAQ op zijn website zo nodig nog werd aangepast aan de ontvangen vragen en klachten, met name met betrekking tot het prosumementarief en de schatting van meterstanden bij vervanging van een kapotte meter van zonnepanelen.

AQUAFIN

In 2015 behaalde Aquafin als eerste bedrijf in België het ISO55001-certificaat, een succes dat in 2016 werd herhaald. Aan dit kwaliteitslabel zijn strenge voorwaarden verbonden, die hoofdzakelijk betrekking hebben op het continu verbeteren van de organisatie. Dit betekent dat alle processen binnen Aquafin periodiek in vraag gesteld worden en geëvalueerd op welke manier ze nog beter en efficiënter kunnen verlopen. Het spreekt voor zich dat processen die klachten genereren van burgers hierbij extra aandacht verdienen, omdat klachten juist die processen blootleggen waar nog ruimte is voor verbetering. In het bijzonder de processen betrouwbare en performante installaties, versnelde uitvoering en transporteren en zuiveren van afvalwater zijn hieraan onderhevig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er net binnen deze processen voortdurend gestreefd wordt naar oplossingen, niet alleen om de instroom van klachten te verminderen, maar meer nog om als organisatie een maximale kwaliteit te kunnen garanderen aan de klanten en de burgers.

Om kwaliteit te kunnen garanderen aan de burgers, moet Aquafin die ook kunnen afdwingen van zijn technische partners. In 2016 werden opnieuw belangrijke stappen gezet die het mogelijk moeten maken om kwaliteit als criterium te laten meetellen bij de toewijzing van opdrachten. In de praktijk zullen opdrachten niet noodzakelijk gegund worden aan de aannemer die inschrijft met de laagste prijs, want kwaliteit kan en mag wat geld kosten. Het is de bedoeling deze procedure, in nauw overleg met de sector, zo snel mogelijk in te voeren.

Dat Aquafin kwaliteit wil belonen, is niet nieuw. In 2016 kende Aquafin namelijk reeds voor de negende keer een Minder Hinder award toe aan de aannemer die de beste totaalscore haalde op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Niet alleen de aannemers moeten kwaliteit leveren, want het vermijden van hinder en bijgevolg van klachten begint bij een goed ontwerp. Daarom reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit aan ingenieursbureaus.

Ook een tijdige en correcte communicatie draagt bij tot het verminderen van hinder en klachten. Daarom werd in 2016 de Minder-Hinder-communicatie onder de loep genomen door het communicatiebureau Common Ground, met nauwe betrokkenheid van onder andere de dienst Communicatie, projectmanagers en afkoppelingsdeskundigen. De aanbevelingen van Common Ground om de Minder Hinder-communicatie naar een hoger niveau te tillen, werden overgemaakt aan de directie van Aquafin.

Om de website van Aquafin als informatieplatform voor infrastructuurwerken te kunnen gebruiken, was deze dringend toe aan een grondige make-over. In 2016 heeft Aquafin een opdracht op de markt gebracht voor de realisatie van een nieuwe website, met extra aandacht voor project-gerelateerde communicatie en de integratie van gegevens uit het GIPOD. Momenteel zit dit project in de ontwikkelingsfase. De nieuwe site zal ten vroegste in april 2017 beschikbaar zijn.

Ook de folder "Minder hinder, de meest gestelde vragen", die bewoners langs het rioleringstracé krijgen toegestuurd, werd in 2016 geactualiseerd. Bijzondere aandacht werd daarbij besteed aan het optreden van geurhinder na afkoppelingswerken. Ook de technische partners en lokale besturen werden over dit onderwerp gesensibiliseerd, door een artikel dat Aquafin publiceerde in de decembereditie van het tijdschrift Riorama, een vakblad dat volgens een bevraging van de doelgroepen vaak gelezen wordt.

Dat Aquafin klachten ontvangt over geurhinder, is gezien onze kernactiviteiten niet verwonderlijk. Maar juist daarom is het belangrijk om te blijven investeren in onderzoek en onze richtlijnen in functie daarvan aan te passen. Zo moeten de mogelijkheden voor ontluchting van de afvalwaterleiding voortaan worden aangeduid op het afkoppelingsplan (cf. Vademecum Praktisch Afkoppelen). Intussen is een interne studie lopende rond geurhinder bij rioleringsprojecten. In 2017 zullen op basis van deze studie ontwerprichtlijnen opgesteld en mogelijke maatregelen beschreven worden.

"Propere waterlopen voor de volgende generaties en een leefomgeving in harmonie met water", zo luidt de visie van Aquafin. Door het afvalwater van de Vlaamse huishoudens te zuiveren, kan alvast het eerste deel van deze visie gerealiseerd worden. Voor een leefomgeving in harmonie met water is, rekening houdend met de klimaatverandering en de daarbij horende toename van de hoeveelheid neerslag, een integrale aanpak

noodzakelijk.

Aquafin werkt zelf echter actief aan de realisatie van deze doelstelling, door hemelwaterplannen op te maken voor lokale besturen. Steeds meer steden en gemeenten worden zich bewust van de noodzaak om op een doordachte, gestructureerde manier om te gaan met hemelwater, getuige daarvan het groeiend aantal bestellingen van dergelijke hemelwaterplannen.

In het kader van continu verbeteren, heeft de ombudsman ook in 2016 voor de directies Infrastructuur (proces versnelde uitvoering) en Operaties (proces transporteren en zuiveren van afvalwater) een analyse gemaakt van het klachtenbeeld en deze toegelicht aan het leidinggevend kader van die directies, met daarbij de aanbevelingen om het aantal klachten binnen de relevante categorieën verder te doen dalen. Toch is enkel een daling van het aantal klachten geen doelstelling op zich, want hoe meer klachten gecapteerd kunnen worden, hoe duidelijker de pijnpunten blootgelegd worden. Daarom is het belangrijk de business te blijven sensibiliseren, niet alleen over het klachtenbeeld en wat eraan te doen, maar evenzeer over het bestaan van de ombudsdienst en de nood aan de registratie van klachten.

OVAM

De aard van de klachten was net zoals de voorgaande jaren zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan specifieke bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. Wel is de informatie op de OVAM-website inzake klachtenbeheer uitgebreid en verduidelijkt. Voor meer informatie: <http://www.ovam.be/klachten>

DLNE

Door de grote verscheidenheid aan omstandigheden en soorten klachten is de behandeling ervan noodzakelijkerwijs ad hoc. Waar nodig werden – net als in het verleden – betrokken partijen (klachtenbehandelaar, klager en dossierbeheerders betrokken afdeling) samen gebracht voor een onderhoud. Meestal leidt dit tot een bevredigende oplossing voor alle partijen. In één dossier is dit in 2016 niet gelukt omwille van het feit dat de verstandhouding tussen klager en betrokkene waartegen klacht werd ingediend te verregaand geëscaleerd was.

Enige voorstel bij de werking van de entiteit is blijvende aandacht voor afstand wordt gedaan van de vooringenomenheid dat klachten als negatief worden beschouwd en zo veel als mogelijk intern binnen de betrokken entiteit dienen opgelost te worden, zodat er naar aanvoelen van de klachtenbehandelaar te weinig klachten doorstromen voor verdere afhandeling in het kader van het klachtendecreet. Een klacht kan echter ook een impuls geven naar een eventuele andere aanpak binnen de entiteit.

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,...).

VEA

5.1. Via ombudsrapport 2016-7 klaagde de ombudsdienst de te gecompliceerde aanvraagpremie voor het verkrijgen van een ZEV-premie aan. Er kan echter enkel worden vastgesteld dat artikel 7.8.1 van het Energiebesluit, en meer bepaald de procedurele en temporele voorwaarden, in deze materie door het VEA steeds correct werd toegepast. Dit betreft dan ook een beleidsadvies. Minister Tommelein heeft dan ook in december 2016 nog een regelgevende procedure opgestart ten einde enerzijds naar de toekomst toe de aanvraagprocedure te vereenvoudigen, en anderzijds om wat 2016 betreft aanvragers in 2017 een tweede kans te bieden.

5.2. Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving. In 2015-2016 werd gewerkt aan de evaluatie van deze reglementering, waarbij ook middels klachten gesignaleerde problemen deel uitmaakten van die evaluatie zodat er remediërende regelgevende aanpassingen werden

voorgesteld. Het EPB-evaluatiedecreet dat daaruit voortvloeit werd begin november namens de Vlaamse Regering in het Vlaams Parlement ingediend, maar was begin januari 2017 nog niet parlementair behandeld.

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 2016 ontving Aquafin 53 klachten over wateroverlast, een opmerkelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. 2016 had dan ook een historisch nat voorjaar, de periode januari-juni 2016 was het natste semester sinds het begin der metingen. De oorzaak hiervan is intussen gekend, ons klimaat verandert, maar wat doen we eraan? De bestaande rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen deze overvloed van water. 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 alleen een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water en water te bekijken als een opportuniteit.

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 investeren in vervangingen, verbeteringen en aanpassingen.

OVAM

Net zoals in 2015 is er een groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning bij de OVAM terecht gekomen. De vraag stelt zich of er voldoende capaciteit is in Vlaanderen om deze adequaat op te volgen.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

ANB

2016 was het eerste volledige jaar na de reorganisatie ANB 2.0 waarbij de klachten centraal (Brussel) ontvangen en geregistreerd en opgevolgd werden. De klachtenbehandeling zelf is in handen van lokale klachtenbehandelaars die

gekozen worden in functie van de aard van de klacht en de locatie in Vlaanderen.

VLM

Met het oog op een efficiënte klachtenafhandeling werd dit jaar geïnvesteerd in een upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving. Hierbij werkte het klachtenteam samen met de afdeling Informatica mee aan het testen van de datamigratie en de acceptatietesten zodat de ingebruikname van het nieuwe systeem begin 2017 kon gebeuren. Bij deze upgrade werd rekening gehouden met de deadline voor het indienen voor het jaarlijks klachtenrapport. Verder is er 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.

AQUAFIN

In het kader van het behouden van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagement in 2016 opnieuw geaudit. Hierbij werd vastgesteld dat de opmerkingen van 2015 over het ontbreken van trendings, goed waren opgevolgd. Toch werd een nieuwe afwijking vastgesteld met betrekking tot de opvolging van oude dossiers. Na een bijkomende interne audit, kon besloten worden dat de databank waarin de klachten geregistreerd worden, te log is voor een vlotte registratie en opvolging van klachten. Samen met de groepsleider Contactcenter en het hoofd Communicatie werd een business case opgesteld en voorgelegd aan de projectmanager Continue Verbetering. De ombudsman ging hiervoor ook te rade bij de ombudsdienst van de VDAB, welke over een efficiënte registratietool beschikt. We verwachten dat in 2017 een nieuw softwarepakket zal aangekocht worden.

DE WATERGROEP

OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2016

- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" en opleiding klantendienstmedewerkers

In 2016 bleef de opvolging van dit actiepunt (wederom noodgedwongen) "bevroren".

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

Eind 2015 werd het bestek voor deze dienstenopdracht beschreven met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem. De gunningsprocedure werd doorlopen in 2016 en de ontwikkeling van de software werd gestart.

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

In 2016 werden opnieuw een twintigtal kilometer leidingen vervangen of gerenoveerd. Tijdens de zitting van de gemeenteraad in Wingene op 19.12.2016 werd aan de bewoners van de gemeente uitleg gegeven omtrent de stand van zaken.

- 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 opritten, stoepen, ...

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

ACTIEPUNTEN 2017

- Afronding van de ontwerpfase en ingebruikname van het e-loket en vernieuwde website.
- Redactie digitaal handboek “waterverkoopreglementering” en opleiding nieuwe klantendienstmedewerkers.
- Verwerking van de resultaten van de enquête klantentevredenheid die werd uitgevoerd tussen november 2016 - januari 2017.
- Actieve deelname aan de bespreking over een “code goede praktijk” met de OCMW’s inzake de werking van de Lokale Adviescommissies met het oog op een klantgerichte aanpak.
- Sensibilisering van de plaatselijke diensten van De Watergroep (die info dienen aan te leveren voor de beantwoording van eerstelijnsklachten) en dit teneinde de doorlooptijd van de klachtendossiers gevoelig te verminderen.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

JAARVERSLAG 2016

KLACHTENMANAGEMENT

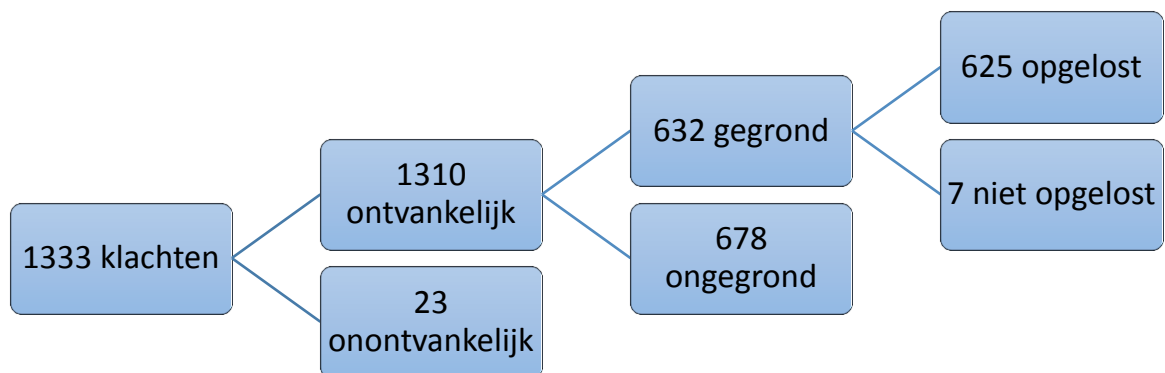
cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

DE WATERGROEP

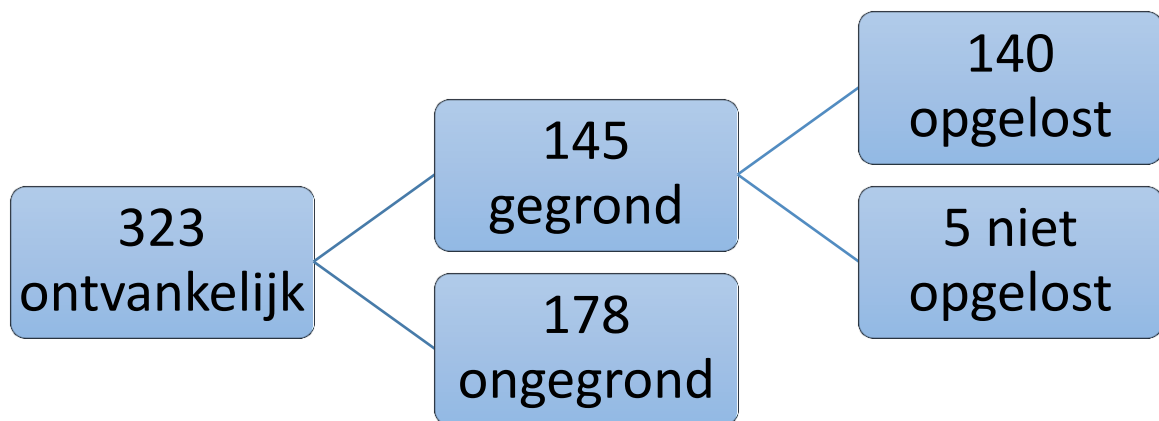
1. Kwantitatieve gegevens		aantal
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	935
Totaal aantal klachten	Totaal	1333
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1310
	Onontvankelijk	23
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	2
	Meer dan één jaar voor indiening	1
	Schadedossier	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	3
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen "De Watergroep" klacht	14
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	20
	E-mail	357
	Telefoon	33
	Webformulier	525
	Fax	
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	791
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	85
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	1
	Via Consumentenorganisatie	1
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	8
	Andere kanalen (plaatselijke diensten van De Watergroep, ...)	48
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	0 – 10 dagen	920
	> 10 dagen	15
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34
	0 – 45 dagen	721
	> 45 dagen	212

(per dossier)		
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	632
	Deels gegrond	
	Ongegrond	678
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	138
	Niet-correcte beslissing	82
	Onheuse bejegening	107
	Ontoereikende informatieverstrekking	112
	Onvoldoende bereikbaarheid	41
	Te lange behandeltermijn	152
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de mate van oplossing	Opgelost	625
	Deels opgelost	
	Onopgelost	7

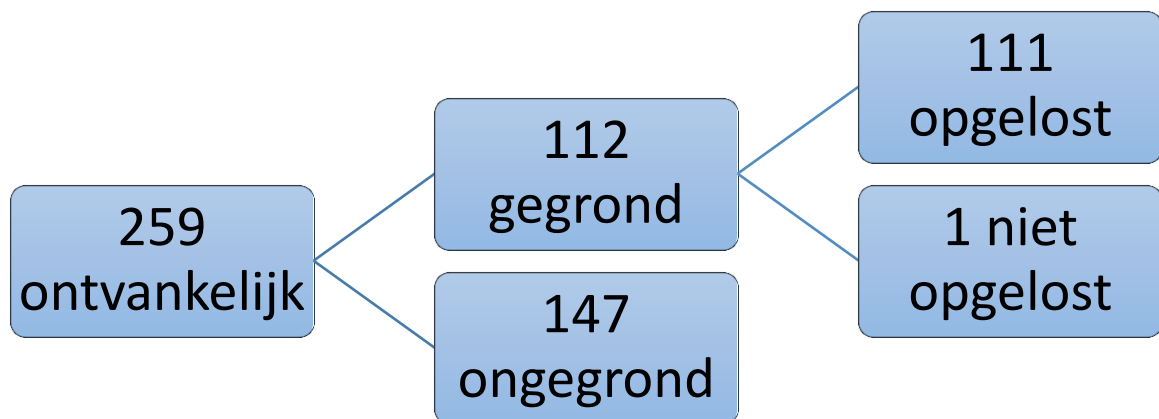
Klachten van De Watergroep (totale cijfers)



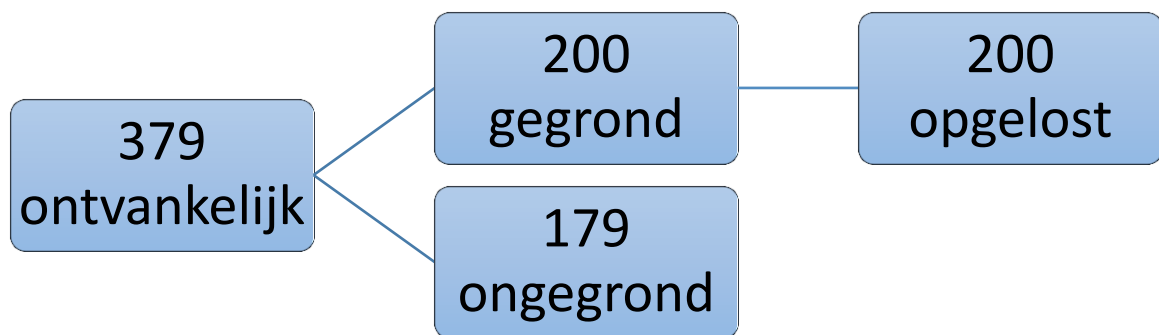
Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



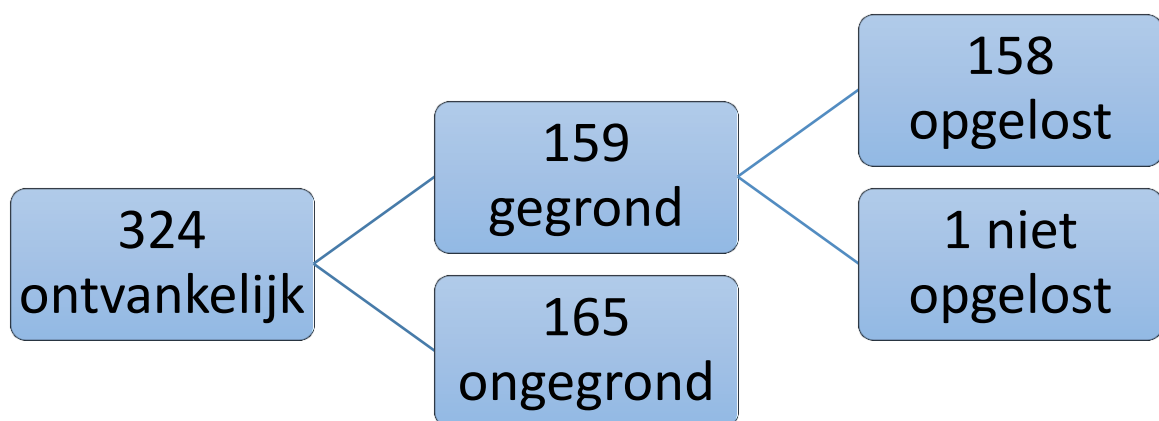
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen

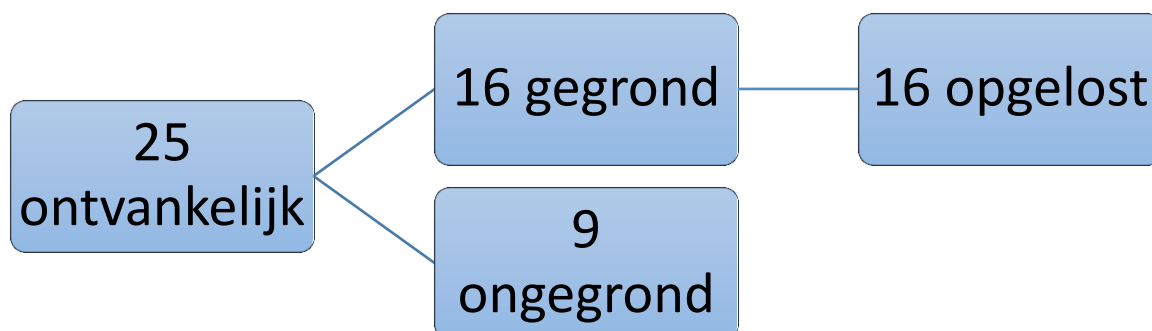


Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant



Klachten De Watergroep Limburg





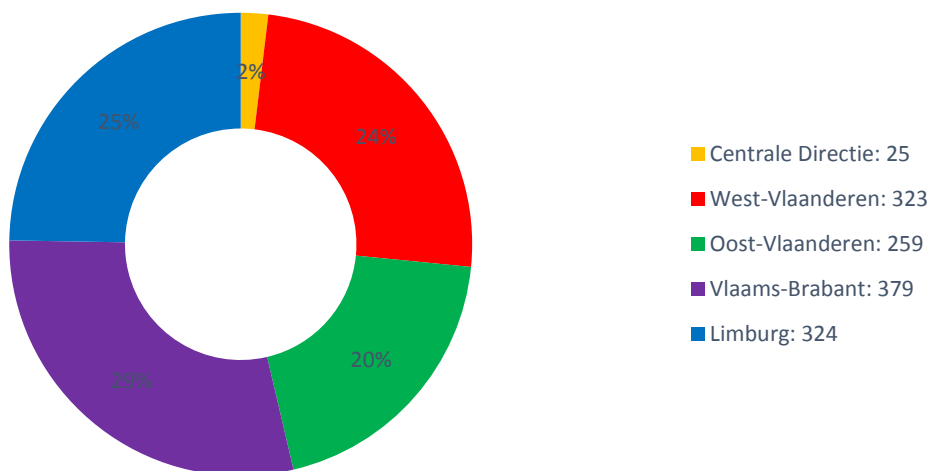
Vergelijking kwantitatieve gegevens 2011 – 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	493	946	1210	1493	1279	1333
Totaal aantal ontvankelijke klachten	468	921	1182	1483	1275	1310
Totaal aantal ongegronde klachten	244	617	778	859	664	678
Totaal aantal gegronde klachten	224	304	404	624	611	632

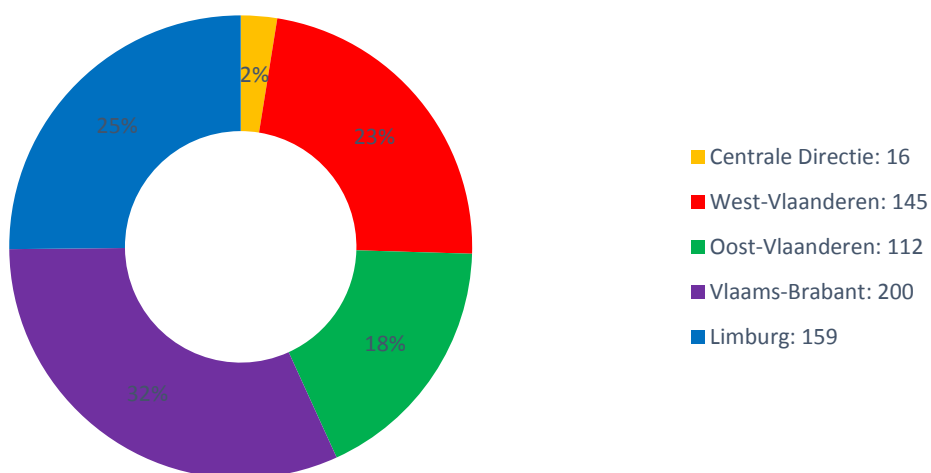
Procentuele stijging van het aantal klachten tegenover 2015: 4%

Het percentage gegronde klachten in 2016 is gelijk aan het percentage gegronde klachten in 2015 : 48 %

Klachten per directie



Gegronde klachten per directie

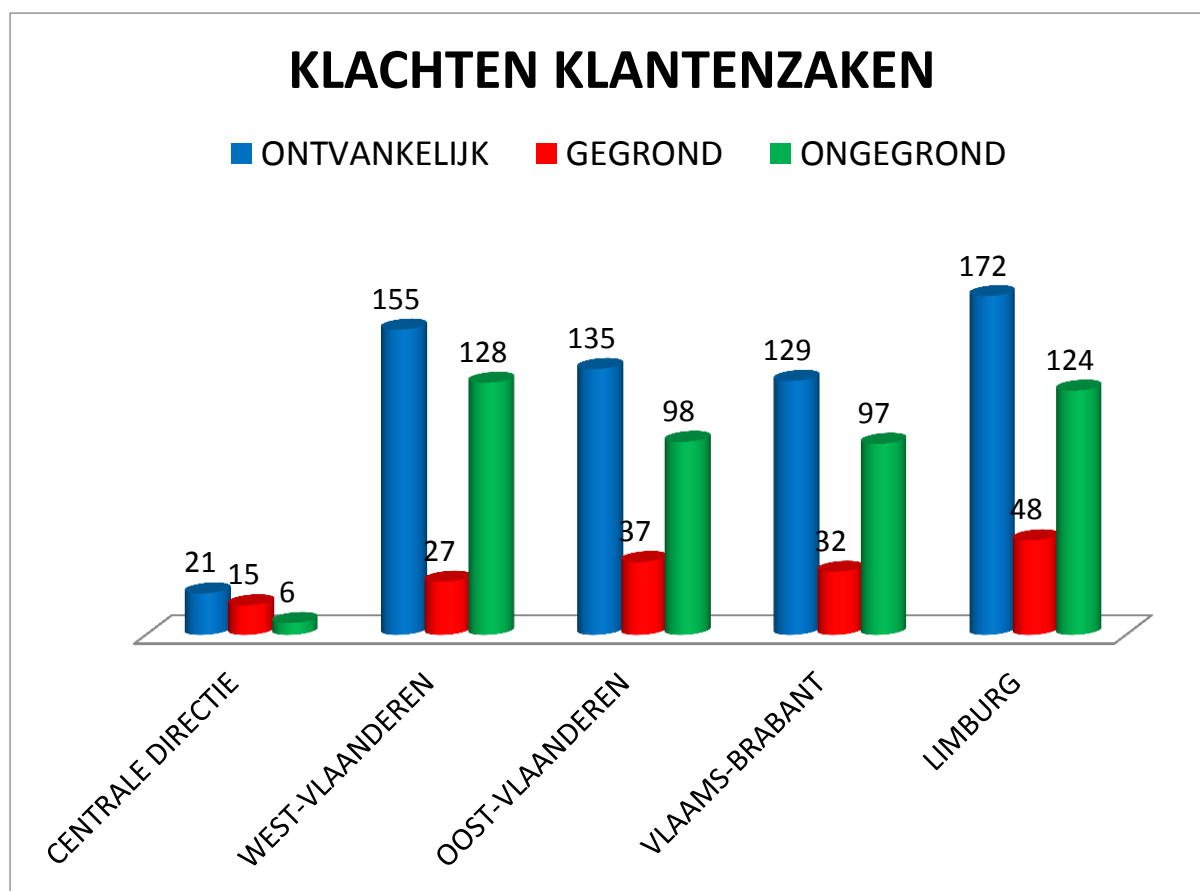


Klachtenbeeld 2016

		Gegronnd	Ongegrond
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	6+12	51+119
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	6
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
	Berekening gratis verbruik	0	6
	IBA in collectief beheer	0	1
	Kostprijs gemiste afspraak	1	1
	Laattijdige terugbetaling	28	5
	Onjuiste facturatie	51	95

	Onverwerkte verhuismelding	22	43
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	0
	(retroactieve) facturatie aan eigen waterwinners	0	0
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	0
	Verhoogd verbruik	8	82
	IBA	0	2
	Laattijdige activering domiciliëring	0	2
	Sociale vrijstelling saneringsbijdrage	5	1
	Andere	22	33
	Vergoeding eigen waterwinning	1	3
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	12	3
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	68	17
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	21	51
	Onjuiste of onvoldoende informatie	93	47
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	0	0
	Onvriendelijke medewerkers	97	10
	Slechte telefonische bereikbaarheid	45	0
	Andere	7	10
Technische zaken	Laattijdige huisaansluiting	1	1
	Laattijdige aftakking	16	9
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	5
	Laattijdig stoepherstel	12	1
	Slecht stoepherstel	9	3
	Slecht uitgevoerd werk	19	14
	Te lage druk	13	8
	Te hoge druk	2	2
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	0	7
	Andere	27	19
Waterkwaliteit	Roest	15	1
	Chloor	1	0
	Andere	11	9
Andere		4	8

KLANTENZAKEN



Aanmaningskosten + onterechte aanmaning

In de categorie “aanmaningskosten” werden opgenomen:

- klachten over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling
- klachten over het feit dat er reeds bij de eerste aanmaning kosten worden aangerekend
- klachten over het bedrag van de aanmaningskost

6 klachten waren gegrond, 51 ongegrond.

Tot de categorie “onterechte aanmaning” behoren de klachten van klanten die meenden dat zij onterecht een aanmaning in de bus kregen omdat zij:

- reeds hadden betaald
- de factuur niet hadden ontvangen
- betalingsproblemen hebben
- een betwisting hadden met de watergroep (al dan niet over de facturatie)

12 klachten waren gegrond, 119 klachten ongegrond

Afsluiting wegens wanbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	12	15	11	16	14	8
Gegronnd	9	1	2	5	2	2

Bij de behandeling van klachten i.v.m. onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling , onderzoekt de centrale klachtendienst of de procedure zoals voorzien in het decreet tot regeling van het recht op minimumlevering van water, correct werd gevolgd. De centrale klachtendienst heeft vastgesteld dat de LAC-procedure goed gekend is en correct gevolgd wordt in de klantendiensten.

In 2 van de 8 dossiers was de klacht gegrond. In één dossier werd ten onrechte een overname van het waterleveringscontract geweigerd en werd er afgesloten voor schulden van de vorige klant. In het andere dossier werd geen rekening gehouden met een afbetalingsplan, afgesproken met het OCMW, en werd er ten onrechte afgesloten op basis van een eerdere LAC-beslissing.

Aanrekening afvoerbijdrage

In deze categorie werd , net als vorig jaar, geen enkele gegronde klacht genoteerd.

Berekening gratis verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	7	11	11	4	6
Gegronnd	5	2	5	6	3	0

In deze categorie vinden we de klachten die betrekking hebben op het feit dat er bij gezinsuitbreiding in de loop van het jaar, slechts vanaf 1 januari van het volgende jaar wordt rekening gehouden met het toegenomen aantal gedomicilieerden voor de berekening van het gratis verbruiksvolume.

Ook betwistingen over de pro rata berekening (verdeling van verbruiksvolume over verschillende kalenderjaren) meer vinden we hier terug.

Laattijdige terugbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	18	27	21	26	33
Gegronnd	4	11	17	8	11	28

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel waren dat zij veel te lang dienden te wachten op terugbetaling na ontvangst van een creditnota of na melding van betaling van een compensatie. Bij 28 van de 33 klachten oordeelde de centrale klachtendienst dat een redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

Kostprijs van een gemiste afspraak

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	3	2
Gegronnd	4	2	1

De Watergroep rekent een kostprijs van 75 euro aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. Er werden hiervoor slechts twee klachten ingediend. Een daarvan was gegrond omdat de mislopen van de afspraak niet was veroorzaakt door de klant.

Onjuiste facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	71	53	106	148	95	144
Gegronnd	35	13	32	32	27	51

In deze klachtcategorie werden 144 ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er fouten staan in de factuur of in het overzicht van de onbetaalde facturatie: persoonsgegevens niet correct, te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, facturatie verkeerd berekend,

Over de aanrekening van een relatief hoge capaciteitsvergoeding werden 15 klachten ingediend. De betrokken klanten hadden zich niet verwacht aan deze aanrekening en meenden – ten onrechte – dat er iets mis was met de facturatie. Deze klachten werden als ongegrond beoordeeld doch de bijhorende klachten over ontoereikende informatie zijn wel gegrond.

Ook de invoering van een nieuwe tariefstructuur heeft bijkomende klachten meegebracht. Bepaalde groepen van klanten voelen zich duidelijk benadeeld:

- Alleenwonenden die meer betalen voor het vast recht dan het gemiddelde gezin,
- Personen met een co-ouderschapsregeling waarvan slechts één van de twee kan genieten van de korting voor gedomicilieerde personen.

De verhuizingen naar nieuwbouw waar reeds een wateraftakking (zonder een koppeling met aantal gedomicilieerde personen aanwezig is) blijven voor klachten zorgen. 20 dergelijke klachten waren gegrond. Deze klanten kregen niet automatisch de gezinskorting op het vast recht en een deel van het verbruiksvolume kwam daardoor sneller in comforttarief. De bedoelde facturen werden gecorrigeerd, na ontvangst van een attest van woonst.

Onverwerkte verhuismelding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	29	30	50	48	58	65
Geground	8	3	3	6	18	22

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor verbruik op een vorig adres menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. Een groot deel van deze klachten is evenwel ongegrond. Vaak verhuizen klanten zonder daarbij de nodige formaliteiten te vervullen en de nodige gegevens door te geven aan De Watergroep waardoor er geen gepaste eindafrekening kan worden gemaakt. Wanneer dan ook de nieuwe klant niets van zich laten horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op zijn oude adres, met alle gevolgen vandien.

In een aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging of kon het dossier worden opgelost na bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant.

In 2015 was er in deze categorie reeds een stijging van het aantal gegronde klachten door de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma. De implementatie van de software bracht onverwachte problemen met zich mee waardoor de administratie abnormale vertraging opliep. Helaas bleek deze toestand niet verbeterd in 2016.

Tussentijdse facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	11	3	5	1	0
Geground	3	0	1	0	0	0

Deze categorie betreft de klachten over het principe van de aanrekening van drie tussentijdse facturen en een jaarlijkse afrekeningsfactuur.

Kennelijk zijn de klanten deze wijze van factureren gewoon geworden. Er werden geen klachten meer genoteerd.

Facturatie eigen waterwinners

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	19	24	23	23	4
Geground	10	4	2	15	4	1

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

Kennelijk heeft ook deze categorie van klanten het feit van de facturatie aanvaard. Het aantal klachten nam sterk af.

De gegronde klacht had betrekking op een adres waar er effectief geen lozing van afvalwater afkomstig, uit de eigen waterwinning, aanwezig was en dat gelegen was buiten een straal van 50 meter rond de gemeentelijke saneringsinfrastructuur.

IBA in collectief beheer

Klanten menen soms (onterecht) dat er geen saneringsvergoeding is verschuldigd voor het gebruik van een individuele behandelingsinstallatie voor huishoudelijk afvalwater die wordt geplaatst en onderhouden door de rioolbeheerder. Men verwacht de regeling van private IBA's met deze van collectief beheerde IBA's.

In 2016 werd er slechts 1 klacht ingediend. Deze was ongegrond.

Vaste vergoeding per wooneenheid

In 2016 werd er slechts één klacht ingediend over een onterechte aanrekening van meerdere vaste vergoedingen voor een studentenhuys. Na een plaatsbezoek bleek de klacht gegrond. Er was een verkeerde interpretatie gegeven aan het begrip wooneenheid, resulterend in een foutieve facturatie.

Verhoogd verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	56	64	76	62	57	90
Gegrond	9	9	10	11	8	8

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 90 klanten een ontvankelijke klacht in. Hiervan werden 82 klachten als ongegrond gekwalificeerd. In slechts 8 dossiers had de klant een terechte klacht over de facturatie en kon zijn factuur worden herrekend, rekening houdend met de lekverliesregeling. Er werden opvallend veel discussies gevoerd over de interpretatie van de term "gedeelte abnormaal hoog volume" zoals opgenomen in artikel 19 van het algemeen waterverkoopreglement.

Laattijdige activatie domiciliëring

Enkele klanten klaagden over het feit dat zij betaling via domiciliëring hadden aangevraagd en toch nog een factuur ter betaling aangeboden kregen. In 2015 werden 5 klachten ingediend waarvan 4 gegrond. In 2016 waren er slechts 2 klachten, beide ongegrond omdat de normale verwerkingstermijn van de bankgegevens niet overschreden was.

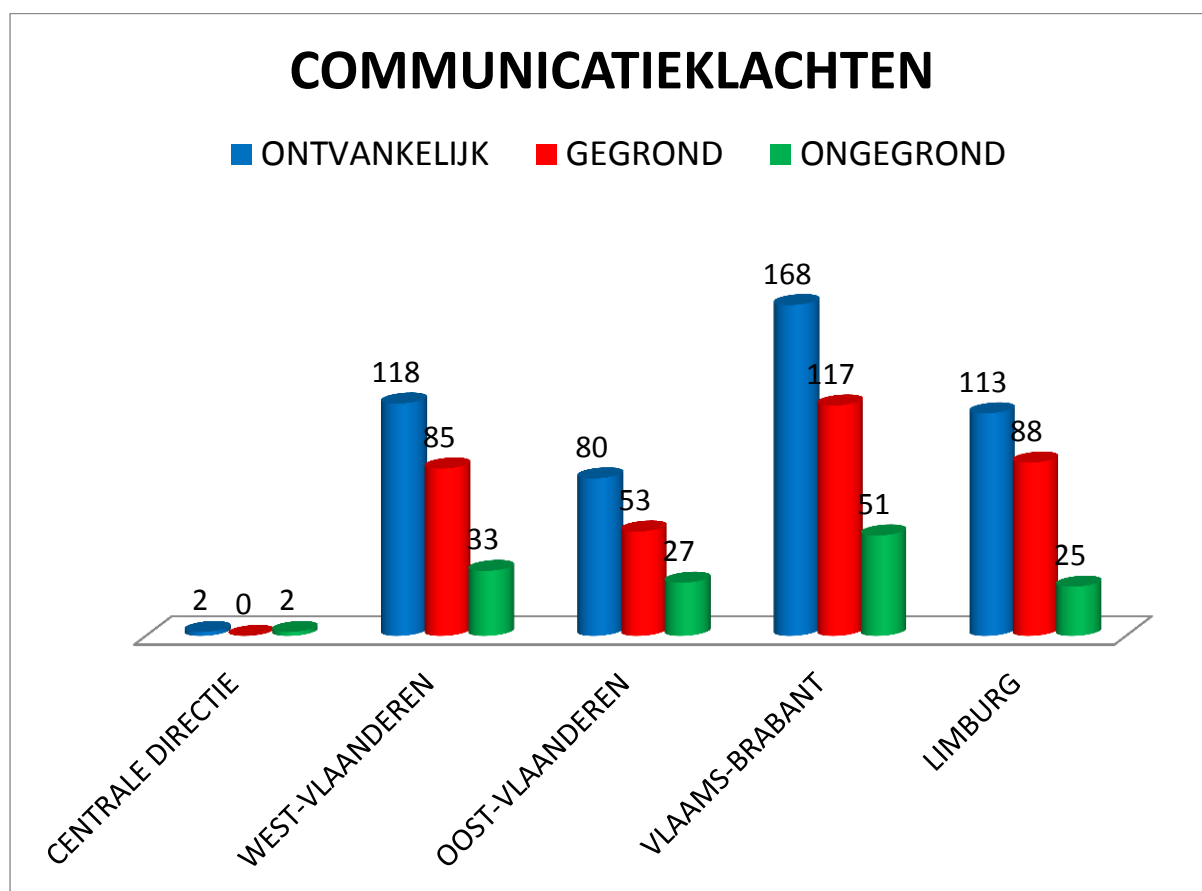
Sociale vrijstelling

Het betreft hier klachten van klanten die meenden dat er in de facturatie geen rekening was gehouden met hun sociale vrijstelling.

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	4	17	6
Gegrond	2	14	5

De gegronde klachten hadden te maken met een vertraging in de afhandeling van de administratie hieromtrent.

Communicatie



Afspraak niet nageleefd

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	16	17	22	15
Gegrond	11	13	14	12	12

Slechte werking indexweb

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	3	2	0	1	0
Gegrond	3	1	0	1	0

Onvoldoende info website

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	1	0	5	0
Gegron	1	1	0	4	0

Laattijdige beantwoording van briefwisseling

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	28	34	64	85
Gegron	8	14	21	37	68

De moeilijkheden door de ingebruikname van het nieuwe facturatieprogramma in 2015, waren in 2016 duidelijk nog niet van de baan, integendeel. Ondanks het feit dat er verschillende acties (zaterdagwerk, extra diensturen na sluitingstijd) werden ondernomen, blijft de achterstand in de administratie een spijtige vaststelling.

Onvriendelijke medewerkers

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	64	163	87	107
Gegron	23	62	156	77	97

De klachten in deze categorie zijn ongetwijfeld eveneens het gevolg van de problemen na de ingebruikname van de nieuwe software. Medewerkers die geconfronteerd worden met de moeilijkheden die het gebruik van het systeem met zich meebrengt, met werkachterstand en de daaruit voortvloeiende toename van het aantal klachten, kunnen al eens hun geduld verliezen bij de telefonische klachtafhandeling. Het is een spijtige zaak en het zou niet mogen gebeuren, maar ook klantendienstmedewerkers zijn mensen en die zitten soms tegen hun limiet aan.

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	28	18	20	28	45
Gegron	25	14	19	25	45

Ook in deze categorie is er weer een relatie met de softwareproblematiek én met de invoering van de nieuwe tariefstructuur. Een toenemend aantal telefonische vragen en klachten leidt tot een overbelasting van de telefoonlijnen en dus tot een toegenomen aantal gegronde klachten.

Onderbreking van de waterlevering zonder verwittiging

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	59	43	54	51	72
Gegronnd	20	19	23	26	21

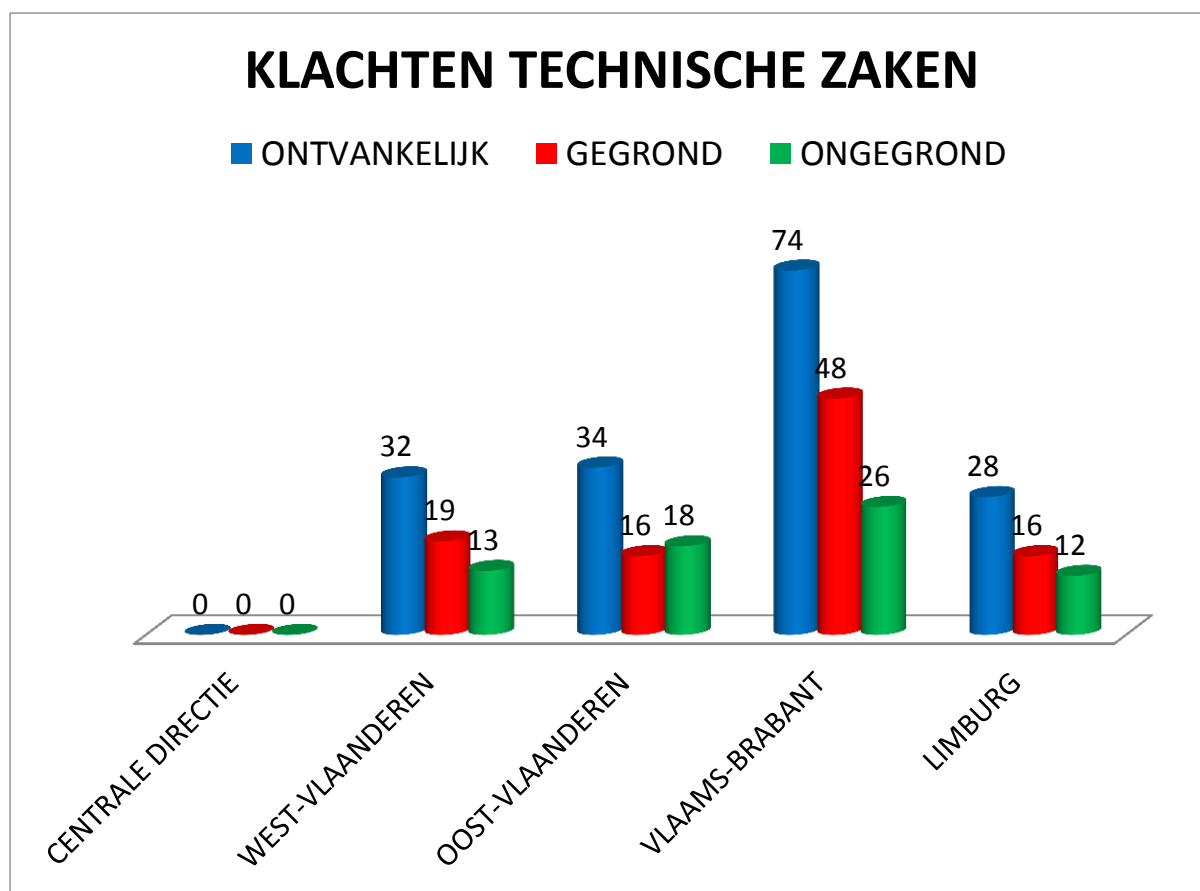
Onjuiste of onvoldoende informatie

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	65	54	262	266	140
Gegronnd	44	28	156	145	93

Onvoldoende info over ondrinkbaarheid water

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	0	8	2	0
Gegronnd	3	0	4	0	0

TECHNISCHE ZAKEN



Laattijdige uitvoering wateraftakking

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	13	5	7	14	25
Gegrond	10	5	1	3	9	16

De vertraging in de afhandeling van de aanvragen is ook hier weer in de nasleep van de softwareproblematiek.

Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	2	1	1	1	3	2
Gegrond	2	1	1	0	2	1

Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking van de watertoevoer

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	8	24	24	6	5
Gegrond	2	1	1	0	4	0

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	25	23	10	17	13
Geground	5	19	21	5	14	12

Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	10	16	27	18	29	12
Geground	10	13	25	14	20	9

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

Slecht uitgevoerd werk

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	22	35	34	36	33
Geground	14	13	24	18	17	19

Te hoge druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	0	3	3	1	0	4
Geground	0	1	1	0	0	2

Te lage druk op de leiding

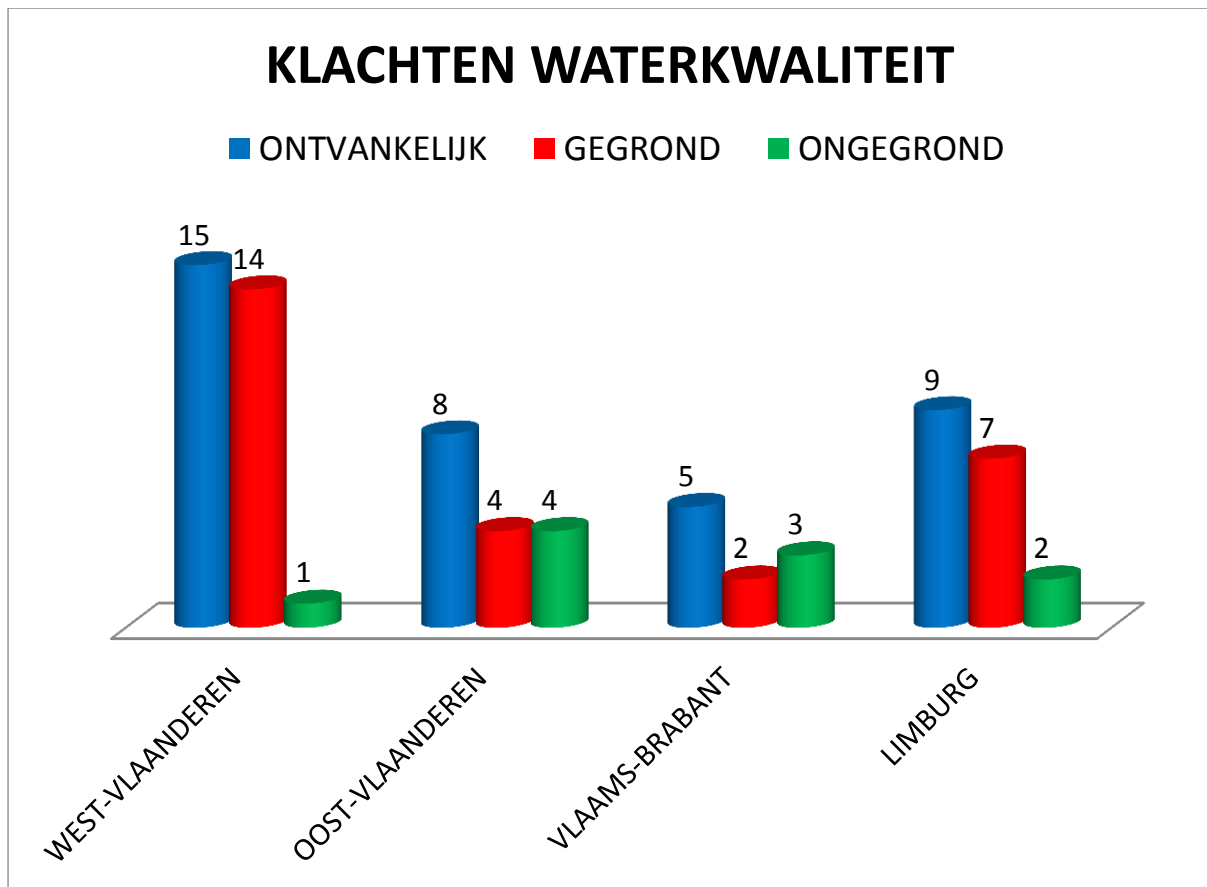
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	10	12	19	20	16	21
Geground	8	10	13	15	9	13

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een lage druk na uitvoering van werken. Soms vormt de locatie van de woning een probleem, waardoor de waterlevering onder een hogere druk onmogelijk is.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	9	7	7	8	7
Geground	1	0	1	3	3	0

WATERKWALITEIT



Net als de voorgaande jaren bleef West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet, voornamelijk in Wingene, waardoor er zich regelmatig problemen met roestwater voordoen.

OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2016

- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" en opleiding klantendienstmedewerkers

In 2016 bleef de opvolging van dit actiepunt (wederom noodgedwongen) “bevroren”.

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

Eind 2015 werd het bestek voor deze dienstenopdracht beschreven met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem. De gunningsprocedure werd doorlopen in 2016 en de ontwikkeling van de software werd gestart.

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

In 2016 werden opnieuw een twintigtal kilometer leidingen vervangen of gerenoveerd. Tijdens de zitting van de gemeenteraad in Wingene op 19.12.2016 werd aan de bewoners van de gemeente uitleg gegeven omtrent de stand van zaken.

- 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 opritten, stoepen, ...

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

ACTIEPUNTEN 2017

- Afronding van de ontwerpfase en ingebruikname van het e-loket en vernieuwde website.

- Redactie digitaal handboek “waterverkoopreglementering” en opleiding nieuwe klantendienstmedewerkers.

- Verwerking van de resultaten van de enquête klantentevredenheid die werd uitgevoerd tussen november 2016 - januari 2017.

- Actieve deelname aan de bespreking over een “code goede praktijk” met de OCMW’s inzake de werking van de Lokale Adviescommissies met het oog op een klantgerichte aanpak.

- Sensibilisering van de plaatselijke diensten van De Watergroep (die info dienen aan te leveren voor de beantwoording van eerstelijnsklachten) en dit teneinde de doorlooptijd van de klachtendossiers gevoelig te verminderen.

Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Aquafin NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	436

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	385
	meer dan 45 dagen:	51
	gemiddelde:	15,7

Aantal onontvankelijke klachten:	78
----------------------------------	----

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

	Geen Vlaamse overheid:	78
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	358
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	282
	deels gegrond:	26
	ongegrond:	50

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	276
	deels opgelost:	25
	onopgelost:	7

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:	21
Te lange behandeltermijn:	20
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	9
Andere:	253

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	163
	telefoon:	156
	derden	1
	bezoek:	2
	tevredenheidsonderzoek	96
	klachtenformulier website	10

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	411
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	18
	Andere kanalen	3

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.

Zie bijlage

3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2016. Zoals te verwachten zijn de klachten die Aquafin in 2016 ontvangen heeft, op te splitsen in twee grote groepen, die overeen komen met drie van de kernprocessen van Aquafin, met name:

1. betrouwbare en performante installaties
2. de versnelde uitvoering van projecten
3. het transporteren en zuiveren van afvalwater

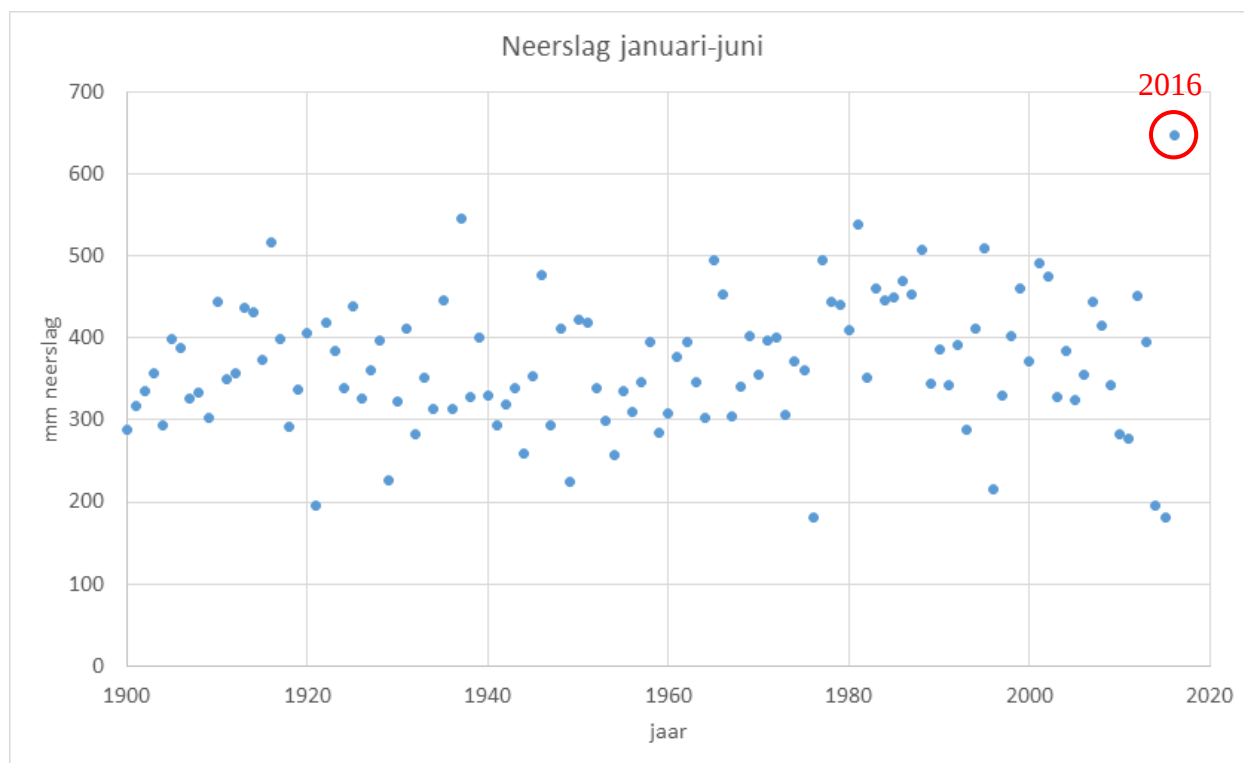
Als we het klachtenbeeld in detail bekijken, kunnen we de volgende categorieën (met een minimaal aandeel van 5% ten opzichte van het totale aantal klachten) toekennen aan bovenstaande kernprocessen:

1. Wateroverlast en geurhinder
2. Herstel (niet-)bebouwd privaat domein, informatie-communicatie, huisaansluiting en toegankelijkheid/netheid
3. Lawaai-/trillingshinder (en in mindere mate geurhinder)

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. Wateroverlast (15%)

2016 zal de geschiedenisboeken ingaan als een van de natste voorjaren ooit. Op onderstaande grafiek, die de totale neerslag van de maanden januari tot en met juni weergeeft voor elk jaar sinds 1900, is duidelijk te zien dat 2016 niet alleen alle records brak, maar dat ook nog deed met een ruime marge.



Rekening houdend met bovenstaande, mag het dan ook niet verwonderlijk zijn dat “Wateroverlast” de belangrijkste categorie is in het totale klachtenbeeld van 2016. Buiten die qua intensiteit volgens de modellen maar eens om de 100 jaar voorkomen, troffen op enkele weken tijd meermaals woonkernen. Als het water uit de riolering omhoog komt, of door verzadiging van het regenwaterafvoerstelsel (buizen of grachten) op straat blijft staan, dan zoekt men een schuldige om met de vinger te wijzen. Niet zelden is dit Aquafin, hoewel we de laatste jaren op dat gebied een

verbetering hebben kunnen vaststellen..

Opvallend in deze categorie is dat het aantal klachten over water in kelders sterk gedaald is ten opzichte van de voorgaande jaren. De communicatie-acties die hiervoor zijn opgezet in 2015 en bestendig werden in 2016, waren duidelijk hun vruchten af.

2. Herstel bebouw privaat domein (12%)

In zijn streven naar continue verbetering, kiest Aquafin er bewust voor om de burgers die te maken kregen met werken in hun straat, actief te bevragen over hun tevredenheid. Hoewel dit tevredenheidsonderzoek als drager aanzienlijk wat klachten genereert (22% van het totale aantal klachten werd gecapteerd via een tevredenheidsonderzoek), blijft Aquafin hierin investeren, omdat het moment waarop deze enquêtes de deur uitgaan, cruciaal is om eventuele “vergetelheden” alsnog te capteren. De bevraging van de bewoners gebeurt namelijk op het einde van de werken, maar nog voor de finale rondgang met de bouwpartners. 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 wegeis 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. De helft van alle klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Bovenstaande verklaart mede waarom de afwerking van opritten zo’n groot aandeel (61%) heeft binnen deze klachtencategorie. Aangezien werken in of aan de oprit vaak invasief zijn ten opzichte van de persoonlijke levenssfeer van de bewoners, worden deze snel met argusogen gevolgd. Ook schade aan tuinen, hekken, brievenbussen of woningen vinden we terug in deze categorie.

3. Lawaai- en trillingshinder (8%)

Ongeveer 30% van de klachten in deze categorie zijn toe te schrijven aan de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Bij het inzetten van groot materieel (kranen, bulldozers, ...) op de werf, komen er occasioneel klachten binnen over trillingen in de huizen. Ook de pompen die op de werf worden ingezet om het grondwater te verlagen (bemalen), wekken al eens wrevel bij de omwonenden omwille van het continu gebrom. Vooral in de zomer, wanneer mensen graag slapen met open raam, verhoogt het risico op klachten over bemalingspompen.

Het grootste deel van de klachten binnen deze categorie wordt echter veroorzaakt door de operationele infrastructuur van Aquafin. Die groep is op zijn beurt op te splitsen in 3 gelijkwaardige bronnen van geluidshinder, met name losliggende riooldeksels, pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties. Bij al deze klachten was de geluidshinder te wijten aan een technisch mankement. De complexiteit van het mankement is bepalend voor de doorlooptijd van de klacht.

4. Geurhinder (7%)

Ruim 60% van de klachten binnen deze categorie, gaan over geurhinder die zich in de woning manifesteert, nadat het regenwater werd afgekoppeld van de riolering. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via de dakgoot, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Indien de private riolering is uitgevoerd volgens de regels van de kunst, dan is er normaal gezien een sifon aanwezig op alle afzonderlijke afvoeren (bad, douche, gootsteen, ...) en een op de huisaansluiting op de riolering. Doordat deze gevuld is met water, fungeert die als geurslot om de kwalijke geuren buiten te houden. Is er geen sifon aanwezig, dan kan er dus geurhinder ontstaan in de woning. Is er wel een geurslot en treedt er alsnog geurhinder op in de woning, dan kan dit veroorzaakt worden door luchtverplaatsingen in het stelsel, die de sifons leeg trekken of duwen. Er zal dus steeds goed onderzocht moeten worden hoe de vork precies in de steel zit.

De overige klachten binnen deze categorie zijn toe te wijzen aan de operationele infrastructuur van Aquafin

(pompstations, rioolwaterzuiveringsinstallaties) en vervuild oppervlaktewater.

5. Informatie & communicatie (6%)

Om bij het uitvoeren van infrastructuurwerken klachten te vermijden, is een tijdige en correcte communicatie essentieel. Het aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld illustreert dat zeer goed. Veel van de klachten over informatie en communicatie gaan namelijk over de kwaliteit en de tijdigheid van de informatie, in het bijzonder met betrekking tot de toegang van de straat of bereikbaarheid van de woning. Nochtans is de aannemer verplicht om dergelijke informatie minstens 2 dagen op voorhand te communiceren, aangezien Aquafin dit engagement naar de omgeving verankerd heeft in zijn bestekken. Ook de algemene projectinformatie vanuit Aquafin kan volgens de burgers beter, duidelijker en frequenter.

6. Huisaansluiting

In 2016 mochten we een opvallende stijging noteren van het aantal klachten met betrekking tot huisaansluitingen. Ter vergelijking: in 2015 waren er 9 klachten in deze categorie, in 2016 waren er dat 22, wat dus meer dan een verdubbeling is. Het afkoppelen van het regenwater van de riolering, is al jaren een verplichting opgelegd door Vlarem, voor nieuwbouwwoningen, vergunningsplichtige renovaties en op het moment dat er bij rioleringswerken in de straat een gescheiden stelsel wordt gerealiseerd. De voorbije jaren heeft deze verplichting stelselmatig geleid tot een toename van het aantal afkoppelingen. In 2016 werden in het kader van afkoppelingsstudies maar liefst 2.963 woningen bezocht.

Meer werken op privaat domein resulteren logischerwijs in een toename van het aantal klachten, hoewel deze toename toch zeer opmerkelijk is en tegelijk nog steeds relatief ten opzichte van het totaal aantal uitgevoerde afkoppelingen. Waarover gaan de klachten? Vaak stellen de bewoners na de afkoppelingen een verslechterde waterafvoer vast, wat een fout bij de aansluiting doet vermoeden. In een aantal gevallen werd de aansluiting te hoog geplaatst, waardoor een gravitaire afwatering niet meer mogelijk was. In andere gevallen was de slechte afvoer dan weer te wijten aan een verstopping. Aquafin streeft hoe dan ook steeds naar een snelle en resultaatgerichte aanpak.

7. Toegankelijkheid/netheid

Vanaf 2016 werd een afzonderlijke categorie in gebruik genomen voor klachten die betrekking hebben op de bereikbaarheid van woningen, zodat we binnen de categorie “Toegankelijkheid/netheid” enkel de klachten vinden die betrekking hebben op de staat van de werf algemeen. Dit geeft de klachtenbeheerders sneller een overzicht van het globale klachtenbeeld, zonder de klachten in detail te moeten analyseren. Binnen deze categorie vinden we, zoals te verwachten, klachten over modder en over onveilige situaties voor voetgangers.

8. Herstel niet-bebouwd privaat domein

De voorbije jaren waren de terreinen voor grondverbetering (waar tijdens de werken grond en steenpuin tijdelijk gestockeerd worden), een opvallende aanwezige binnen deze categorie. Om die reden werd beslist om voor deze terreinen een afzonderlijke categorie te maken, die echter in 2016 slechts 2 klachten kreeg toegewezen. Hieruit mogen we alvast besluiten dat de extra aandacht die het klachtenmanagement heeft gevraagd voor de tijdige en correcte afwerking van deze percelen, zijn vruchten afwerpt. De klachten die overblijven in de categorie “Herstel niet-bebouw privaat domein” zijn zeer divers. Slechts enkele onderwerpen komen meermaals terug, met name het tijdig inzaaien van weilanden, beschadigde omheiningen en achtergebleven puin.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

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?

In 2015 behaalde Aquafin als eerste bedrijf in België het ISO55001-certificaat, een succes dat in 2016 werd herhaald. Aan dit kwaliteitslabel zijn strenge voorwaarden verbonden, die hoofdzakelijk betrekking hebben op het continu verbeteren van de organisatie. Dit betekent dat alle processen binnen Aquafin periodiek in vraag gesteld worden en geëvalueerd op welke manier ze nog beter en efficiënter kunnen verlopen. Het spreekt voor zich dat processen die klachten genereren van burgers hierbij extra aandacht verdienen, omdat klachten juist die processen blootleggen waar nog ruimte is voor verbetering. In het bijzonder de processen betrouwbare en performante installaties, versnelde uitvoering en transporteren en zuiveren van afvalwater zijn hieraan onderhevig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er net binnen deze processen voortdurend gestreefd wordt naar oplossingen, niet alleen om de instroom van klachten te verminderen, maar meer nog om als organisatie een maximale kwaliteit te kunnen garanderen aan de klanten en de burgers.

Om kwaliteit te kunnen garanderen aan de burgers, moet Aquafin die ook kunnen afdwingen van zijn technische partners. In 2016 werden opnieuw belangrijke stappen gezet die het mogelijk moeten maken om kwaliteit als criterium te laten meetellen bij de toewijzing van opdrachten. In de praktijk zullen opdrachten niet noodzakelijk gegund worden aan de aannemer die inschrijft met de laagste prijs, want kwaliteit kan en mag wat geld kosten. Het is de bedoeling deze procedure, in nauw overleg met de sector, zo snel mogelijk in te voeren.

Dat Aquafin kwaliteit wil belonen, is niet nieuw. In 2016 kende Aquafin namelijk reeds voor de negende keer een Minder Hinder award toe aan de aannemer die de beste totaalscore haalde op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Niet alleen de aannemers moeten kwaliteit leveren, want het vermijden van hinder en bijgevolg van klachten begint bij een goed ontwerp. Daarom reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit aan ingenieursbureaus.

Ook een tijdige en correcte communicatie draagt bij tot het verminderen van hinder en klachten. Daarom werd in 2016 de Minder-Hinder-communicatie onder de loop genomen door het communicatiebureau Common Ground, met nauwe betrokkenheid van onder andere de dienst Communicatie, projectmanagers en afkoppelingsdeskundigen. De aanbevelingen van Common Ground om de Minder Hinder-communicatie naar een hoger niveau te tillen, werden overgemaakt aan de directie van Aquafin.

Om de website van Aquafin als informatieplatform voor infrastructuurwerken te kunnen gebruiken, was deze dringend toe aan een grondige make-over. In 2016 heeft Aquafin een opdracht op de markt gebracht voor de realisatie van een nieuwe website, met extra aandacht voor project-gerelateerde communicatie en de integratie van gegevens uit het GIPOD. Momenteel zit dit project in de ontwikkelingsfase. De nieuwe site zal ten vroegste in april 2017 beschikbaar zijn.

Ook de folder “Minder hinder, de meest gestelde vragen”, die bewoners langs het rioleringsstracé krijgen toegestuurd, werd in 2016 geactualiseerd. Bijzondere aandacht werd daarbij besteed aan het optreden van geurhinder na afkoppelingswerken. Ook de technische partners en lokale besturen werden over dit onderwerp gesensibiliseerd, door een artikel dat Aquafin publiceerde in de decembereditie van het tijdschrift Riorama, een vakblad dat volgens een bevraging van de doelgroepen vaak gelezen wordt.

Dat Aquafin klachten ontvangt over geurhinder, is gezien onze kernactiviteiten niet verwonderlijk. Maar juist daarom is het belangrijk om te blijven investeren in onderzoek en onze richtlijnen in functie daarvan aan te passen. Zo moeten de mogelijkheden voor ontluchting van de afvalwaterleiding voortaan worden aangeduid op het afkoppelingsplan (cf. Vademecum Praktisch Afkoppelen). Intussen is een interne studie lopende rond geurhinder bij rioleringsprojecten. In 2017 zullen op basis van deze studie ontwerprijtlijnen opgesteld en mogelijke maatregelen beschreven worden.

“Propere waterlopen voor de volgende generaties en een leefomgeving in harmonie met water”, zo luidt de visie van Aquafin. Door het afvalwater van de Vlaamse huishoudens te zuiveren, kan alvast het eerste deel van deze visie gerealiseerd worden. Voor een leefomgeving in harmonie met water is, rekening houdend met de klimaatverandering en de daarbij horende toename van de hoeveelheid neerslag, een integrale aanpak noodzakelijk.

Aquafin werkt zelf echter actief aan de realisatie van deze doelstelling, door hemelwaterplannen op te maken voor lokale besturen. Steeds meer steden en gemeenten worden zich bewust van de noodzaak om op een doordachte, gestructureerde manier om te gaan met hemelwater, getuige daarvan het groeiend aantal bestellingen van dergelijke hemelwaterplannen.

In het kader van continu verbeteren, heeft de ombudsman ook in 2016 voor de directies Infrastructuur (proces versnelde uitvoering) en Operaties (proces transporteren en zuiveren van afvalwater) een analyse gemaakt van het klachtenbeeld en deze toegelicht aan het leidinggevend kader van die directies, met daarbij de aanbevelingen om het aantal klachten binnen de relevante categorieën verder te doen dalen. Toch is enkel een daling van het aantal klachten geen doelstelling op zich, want hoe meer klachten gecapteerd kunnen worden, hoe duidelijker de pijnpunten blootgelegd worden. Daarom is het belangrijk de business te blijven sensibiliseren, niet alleen over het klachtenbeeld en wat eraan te doen, maar evenzeer over het bestaan van de ombudsdienst en de nood aan de registratie van klachten.

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,...).

Klimaatadaptatie

In 2016 ontving Aquafin 53 klachten over wateroverlast, een opmerkelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. 2016 had dan ook een historisch nat voorjaar, de periode januari-juni 2016 was het natste semester sinds het begin der metingen. De oorzaak hiervan is intussen gekend, ons klimaat verandert, maar wat doen we eraan? De bestaande rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen deze overvloed van water. 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 alleen een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water en water te bekijken als een opportuniteit.

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 investeren in vervangingen, verbeteringen en aanpassingen.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

.In het kader van het behouden van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagement in 2016 opnieuw geaudit. Hierbij werd vastgesteld dat de opmerkingen van 2015 over het ontbreken van trendings, goed waren opgevolgd. Toch werd een nieuwe afwijking vastgesteld met betrekking tot de opvolging van oude dossiers. Na een bijkomende interne audit, kon besloten worden dat de databank waarin de klachten geregistreerd worden, te log is voor een vlotte registratie en opvolging van klachten. Samen met de groepsleider Contactcenter en het hoofd Communicatie werd een business case opgesteld en voorgelegd aan de projectmanager Continue Verbetering. De ombudsman ging hiervoor ook te rade bij de ombudsdienst van de VDAB, welke over een efficiënte registratietool beschikt. We verwachten dat in 2017 een nieuw softwarepakket zal aangekocht worden.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

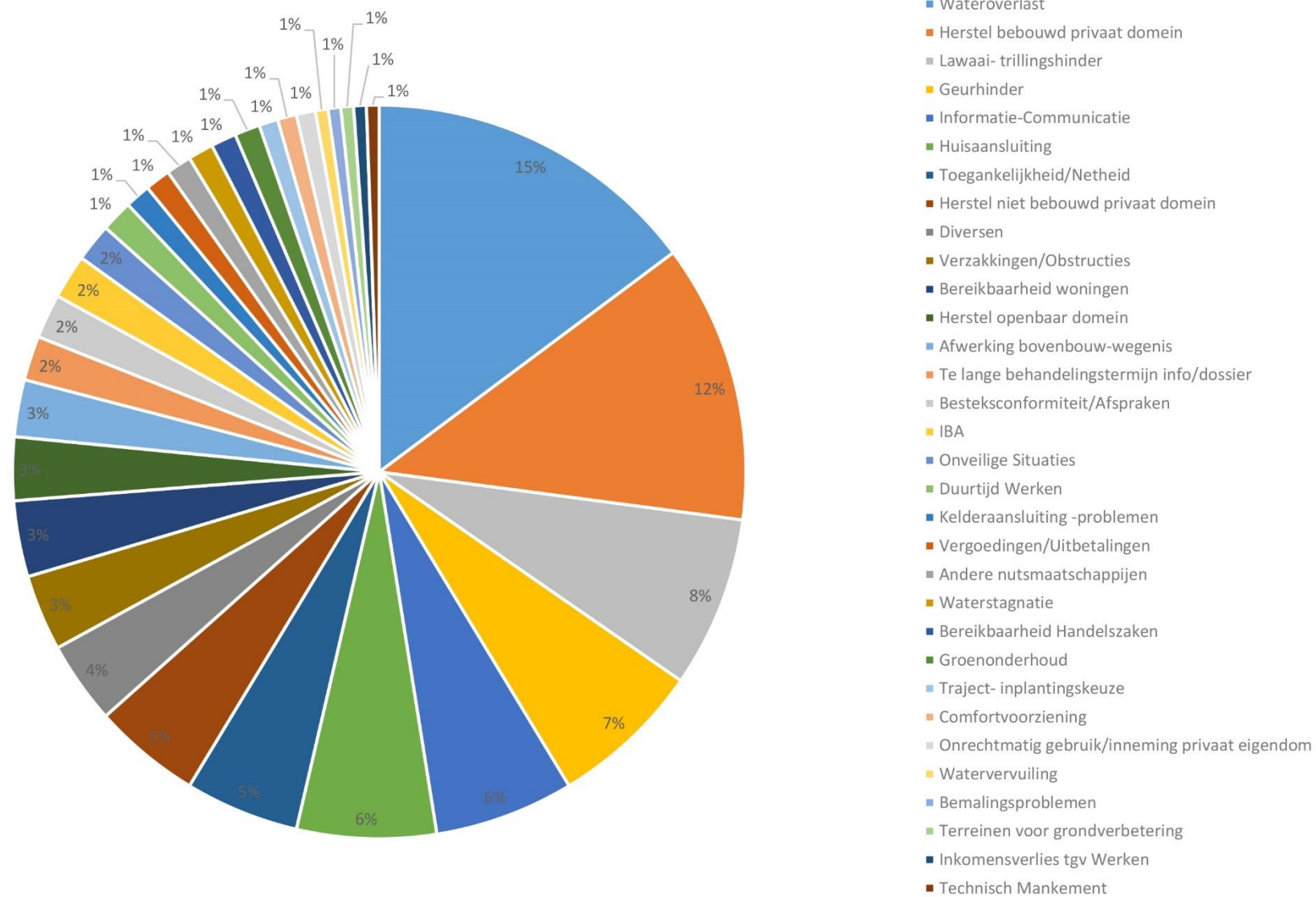
Bijlage 1: Klachtenrapportage 2016 – inhoud van de klachten

Categorie	Deels gegrond	Gegron	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Eenvoudige ombudsnorm
Afwerking bovenbouw-wegenis		9				9	Andere: 8 Te lange behandeltermijn: 1
Andere nutsmaatschappijen		3	1			3	Andere: 3
Bemalingsproblemen		2				2	Andere: 1 Niet correcte beslissing: 1
Bereikbaarheid Handelszaken		2	2			2	Andere: 1 Ontoereikende informatieverstrekking: 1
Bereikbaarheid woningen	1	10	1			11	Andre: 7 Niet correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 2 Te lange behandeltermijn: 1
Besteksconformiteit/Afspraken		5	2			5	Andere: 2 Niet correcte beslissing: 3
Comfortvoorziening	1	2				3	Niet correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Diversen	1	11	1	1		11	Andere: 9 Niet correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Duurtijd Werken	2	2	1	1		3	Andere: 4
Geurhinder		20	4	1		19	Andere: 19 Niet correcte beslissing: 1
Groenonderhoud		4		1		3	Andre: 3 Te lange behandeltermijn: 1
Herstel bebouwd privaat domein	4	35	5	4	3	32	Andere: 35 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 3
Herstel niet bebouwd privaat domein	1	15	1	1	1	14	Andere: 11 Niet-correcte beslissing: 3 Onheuse bejegening: 1 Ontoereikende informatieverstrekking: 1
Herstel openbaar domein	4	5	1	4		5	Andere: 6 Niet-correcte beslissing: 1 Te lange behandeltermijn: 2

Categorie	Deels gegrond	Gegron	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Eenvoudige ombudsnorm
Huisaansluiting	2	19	1	1		20	Andere: 18 Niet-correcte beslissing: 2 Te lange behandeltermijn: 1
IBA	2	4	1	1		5	Andere: 4 Niet-correcte beslissing: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Informatie-Communicatie	1	17	4		1	17	Andere: 15 Niet-correcte beslissing: 1 Ontoereikende informatieverstrekking: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Inkomensverlies tgv Werken		1	1			1	Andere: 1
Kelderaansluiting -problemen		2	2			2	Andere: 2
Lawaai- trillingshinder		21	6	2		19	Andre: 18 Niet-correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom		3				3	Andere: 2 Ontoereikende informatieverstrekking: 1
Onveilige Situaties		6				6	Andere: 5 Niet-correcte beslissing: 1
Te lange behandelingstermijn info/dossier		5	2			5	Andere: 3 Te lange behandeltermijn: 2
Technisch Mankement		2				2	Andere: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Terreinen voor grondverbetering		2		1		1	Andere: 1 Niet-correcte beslissing: 1
Toegankelijkheid/Netheid	2	15	1	1		16	Andere: 15 Onheuse bejegening: 2
Traject- inplantingskeuze		3		1		2	Andere: 3
Vergoedingen/Uitbetalingen	1	3				4	Andere: 3 Te lange behandeltermijn: 1
Verzakkingen/Obstructies	1	10	1			11	Andere: 10 Te lange behandeltermijn: 1
Wateroverlast	3	42	8	5	2	38	Andere: 41 Niet-correcte beslissing: 2 Onvoldoende bereikbaarheid: 1 Te lange behandeltermijn: 1

Categorie	Deels gegrond	Geground	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Eenvoudige ombudsnorm
Waterstagnatie		1	3			1	Andere: 1
Waternvervuiling		1	1			1	Andere: 1
Totaal	26	282	50	25	7	276	

Bijlage 2: Klachtenrapportage 2016 – inhoud van de klachten (grafiek)



Klachtenrapportage 2016 Afdeling Inspectie & Handhaving Ruimtelijke ordening en Onroerend erfgoed

Inleiding

De afdeling is belast met het strafrechtelijk en administratief optreden tegen bouwovertradingen en overtradingen tegen onroerend erfgoed, zoals:

- bouwen of verbouwen zonder stedenbouwkundige vergunning
- wijzigen van het reliëf zonder stedenbouwkundige vergunning
- ontsieren of verwaarlozen van een monument
- ...

De afdeling heeft in elke provincie een kantoor dat als eerste aanspreekpunt geldt voor aangiftes en informatie m.b.t. dergelijke overtradingen en inbreuken.

In deze klachtenrapportage wordt specifiek gekeken naar klachten die over het functioneren van de afdeling en haar werknemers gedaan zijn. Klachten die gaan over regelgeving, beleid, procedures, worden hierin niet betrokken. Ook meldingen van bouw misdrijven worden hierin niet meegenomen omdat het registreren en opvolgen hiervan deel uitmaakt van de dagelijkse werkpaktijk van AIHRO.

Klachten

Er zijn in totaal 4 klachten ingediend bij AIHRO, dewelke uiteenlopend van aard waren.

Servicemeter

Het is belangrijk om een beeld te hebben over hoe er met klachten binnen AIHRO wordt omgegaan. Een belangrijke indicator daarvoor is de servicemeter van de Vlaamse ombudsdienst. Onderdelen uit deze servicemeter, die van toepassing zijn, worden gebruikt om de klachtenbehandeling binnen AIHRO te bekijken, eventueel te evalueren en waar nodig verbetervoorstellen te formuleren

Kwaliteitsstandaard	Indicator	Praktisch
Klachtencaptatie	Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure	AIHRO is per 1 september onderdeel van het departement LNE. Alle gegevens, zowel van de hoofdzetel in Brussel, als de buitendiensten, worden op de website van LNE vermeld. Daar wordt ook verwezen naar de Vlaamse infolijn. Het is duidelijk dat er nog een bepaalde gewenningsperiode nodig is, omdat het voor externen nog niet altijd duidelijk is dat wij deel

		uitmaken van het departement LNE.
	Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten	N.v.t.
	Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).	Er zijn in totaal 4 klachten ontvangen bij de hoofdzetel in Brussel, allen via de Vlaamse ombudsdienst. Er is geen zicht op de klachten die zich in de buitendiensten aandoen en hoe die daar behandeld of afgehandeld worden. Aandachtspunten zijn derhalve: - Informatica-gewijs voorzien centraal punt voor registratie van klachten - 2- of meerjaarlijks als aandachtspunt opnemen op stafoverleggen
Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.	De klachtenbehandelaar binnen AIHRO is bekend. Er is tevens een doorloopschema aanwezig
	Doorlooptijd klachtenbehandeling.	Is variabel. Een tweetal klachten zijn relatief snel behandeld. De andere twee hebben, door omstandigheden, een langere looptijd gekend. Dit kan een aandachtspunt voor de toekomst zijn.
	Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).	Antwoorden worden altijd nagezien door de klachtenbeheerder, waarbij klantvriendelijkheid en duidelijk taalgebruik voorop staan.
	Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.	Alle klachten zijn ontvangen via de Vlaamse ombudsdienst dus in dit geval niet relevant.
Kwaliteitsmanagement	Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.	Gezien de opstart van de afdeling moet dit onderdeel nog institutionaliseren i.k.v. de functie
	Er is een jaarlijks klachtenrapport	Waarvan akte
	Er is aandacht voor verbeteracties in het jaarrapport	Waarvan akte

Vlaamse overheid
Koning Albert II-laan 19 bus 5
1210 BRUSSEL
T 02 553 16 50
www.onroenderfgoed.be

Nota aan Vlaamse Ombudsdienst

uw bericht van /	uw kenmerk /	ons kenmerk jaarverslag klachtenmanagement 2016	bijlagen /
vragen naar/e-mail anthony.suykens@rwo.vlaanderen.be		telefoonnummer 02 553 18 85	datum 2/02/2017

Betreft: mededeling: klachtenmanagement en tweede halfjaarlijks klachtenrapport 2016

1 INLEIDING

Op basis van artikel 12 van het Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen van 01/06/2001 is elke Vlaamse overheidsinstantie verplicht aan de Vlaamse Ombudsdienst een jaarrapport klachtenmanagement te bezorgen. Dit rapport bevat naast de cijfers ook de nodige toelichting en te nemen acties.

2 JAARLIJKS KLACHTENRAPPORT

2.1 DE CIJFERS VOOR 2016

In 2016 werden 24 klachten behandeld door de klachtencoördinator. 6 daarvan werden onontvankelijk bevonden, en worden dus niet meegenomen in de hierna opgenomen cijfers, wegens:

- geen bevoegdheid van het agentschap Onroerend Erfgoed;
- foutief gebruik van klachtenprocedure voor doorgeven van bezwaar in het kader van een openbaar onderzoek;
- onvoldoende duidelijkheid over draagwijdte klacht.

18 klachten werden wel ontvankelijk bevonden, hiervan bleken er 15 ongegrond, 2 deels gegrond en 1 gegrond.

Ingedeeld volgens de ombudsnormen die door de Vlaamse Ombudsdienst werden ontwikkeld kunnen we de klachten indelen als volgt:

- "overeenstemming met het recht" : 12
- "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen" : 2
- "gelijkheid en onpartijdigheid": 1
- "doeltreffende algemene informatieverstrekking": 1
- "deugdelijke correspondentie": 1
- "redelijkheid en evenredigheid": 1

De gemiddelde behandelingstermijn van de klachten in 2016 bedraagt 34,5 dagen. Er wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke behandelingstermijn van de klachten. Dit hangt af van de elementen in de klacht. Sommige klachten behoeven meer onderzoek dan andere.

2.2 CONCLUSIES

2.2.1 Vergelijking met voorgaande jaren

Binnen het agentschap wordt er de laatste jaren steeds meer gefocust op het structureel registreren van alle gegevens betreffende de inkomende klachten. Er worden meer gegevens in het klachtenrapport opgenomen. Dit zorgt ervoor dat een vergelijking tussen verschillende jaren mogelijk is:

- 2012: 11 klachten
- 2013: 4 klachten
- 2014: 20 klachten
- 2015: 8 klachten
- **2016: 24 klachten**

Uit bovenstaande vergelijking blijkt dat er geen vast patroon zit in het aantal klachten dat het agentschap ontvangt. Een stijging of daling van het aantal klachten kan met verschillende zaken te maken hebben, onder meer:

- De inwerkingtreding van nieuwe regelgeving inzake Onroerend Erfgoed;
- Het ontwikkelen van nieuwe digitale systemen, waarvan de burger gebruik moet/kan maken;
- Een wijziging in de werkwijze of manier van interpreteren van het agentschap bij het behandelen van dossiers;
- De algemene tendens van groeiende mondigheid van de burger tegenover overheidsinstanties.

2.2.2 Inhoudelijke conclusies

Ongeveer elke provinciale buitendienst van het agentschap heeft minstens 1 "terugkerende" klager. Dit zijn meestal externe klanten die zowat over elke beslissing of actie in zijn of haar dossier ontevreden is. Soms gaat het zelfs over het aanvechten van "het systeem" en haar rechtsregels. De taak van de klachtencoördinator in deze gevallen is om de wrevel zoveel als mogelijk weg te werken door een verzoenende communicatie om tot een positieve oplossing te leiden. Vaak lukt dit echter niet en wordt een beroep bij de Ombudsdienst ingediend.

Ook in 2016 heeft het agentschap in het kader van de klachtenbehandeling te maken gehad met een zeer misnoegde burger. Ondanks meerdere pogingen om het standpunt van het agentschap te verduidelijken,

door onder meer het ingaan op vragen in het kader van de wetgeving openbaarheid van bestuur en een groot deel bijkomende vragen bij de initiële klacht, bleef de klager bij zijn oorspronkelijke standpunt. Na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst werd besloten om de klachtenprocedure hier formeel af te sluiten met de melding aan de klager dat het agentschap en de klachtencoördinator alle moeite hebben gedaan om de klacht voldoende te behandelen. Zoals hierboven vermeld zal in zulke dossiers vaak geen oplossing worden gevonden en is het dan ook niet aangewezen om de klachtenprocedure “open” te laten. Het staat de klager nadien altijd vrij om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Vlaamse overheid

Koning Albert II-laan 19 bus 12

1210 BRUSSEL

T 02 553 83 02**F** 02 553 83 05**www.ruimtevlaanderen.be**

Nota aan de Vlaamse Ombudsdienst

t.a.v. de heer Janssens Erwin

Onderzoeker

uw bericht van 18/01/2017	uw kenmerk Klachtenrapportage 2016	ons kenmerk	bijlagen 1
vragen naar /e-mail ajb@rwo.vlaanderen.be Sarah.bogaerts@rwo.vlaanderen.be		telefoonnummer 02/553.83.16	datum 26/01/2017

Betreft: **klachtenrapportage 2016 – Ruimte Vlaanderen****1. Cijfergegevens 2016**

Bijlage 1 bevat het automatisch gegenereerde bestand met de cijfergegevens over de klachten gericht aan Ruimte Vlaanderen in 2016.

Er werden in 2016 in **totaal 5 klachten** ontvangen. Hiervan was **1 klacht** inzake een controle op leegstaande bedrijfspanden **onontvankelijk** wegens een reeds aanhangig jurisdictioneel beroep. Van de 4 overige klachten waren er 2 gegrond en 2 ongegrond.

De **2 gegronde klachten** konden geclassificeerd worden onder de rubrieken *overeenstemming met het recht* en *doeltreffende algemene informatieverstrekking*. Het betrof de rechtzetting van een fout in de aanduiding van de eigenaar van een leegstaand bedrijfspand enerzijds, en een verouderde brochure die uit de omloop werd genomen en vervangen door de correcte informatie anderzijds.

De **2 ongegronde klachten** hadden als onderwerp de communicatie over een negatieve beoordeling bij een selectieprocedure voor de functie van Informaticus/toepassingsbeheerder, die evenwel was verlopen via een onafhankelijke HR-dienstverlener en door hen werd gecorrigeerd, enerzijds, en een gegeven advies/informatie inzake de hemelwaterverordening, die wel correct bleek te zijn.

Al de klachten werden op korte termijn behandeld en opgelost.

2. Conclusies

Zoals ook de vorige jaren het geval was, zijn er in 2016 niet veel klachten ontvangen en heeft dit te maken met het feit dat de loketfunctie voor Ruimtelijke Ordening grotendeels bij de lokale overheden gesitueerd kan worden.

Er werd in 2016 verder ingezet op de klachtencaptatie en de kwaliteitsvolle klachtenbehandeling. De klachtendatabank is hierbij een zeer nuttig instrument.

Er is inzake klachtencoördinatie gezorgd voor een back-up gezien de langdurige afwezigheid van de centrale klachtencoördinator. Met de transitie naar een Omgevingsdepartement in het vooruitzicht in 2017 zal verder gezocht worden naar de optimalisatie van de klachtenbehandeling en van de kwaliteit van het klachtenmanagement.

Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

Departement van de Vlaamse overheid

Ruimte Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2016	5
Aantal openstaande klachten	0
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2016	5
Aantal beantwoorde klachten van 2015 in 2016	0

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	19

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	1
--	---

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Belang:	0
	Interne personeelaangelegenheden:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Onbevoegd:	0

Aantal ontvankelijke beantwoorde klachten	4
--	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deelsgegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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.

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2016
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	0
Efficiënte coördinatie:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	fax:	0
	mail:	4
	mondeling:	0
	telefoon:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	2
	Minister:	0
	de Vlaamse ombudsdienst:	2
	Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder:	1
	1700:	0
	Koning:	0
	andere bestuursinstelling:	0
	Vrienden / familie:	0
	georganiseerd middenveld:	0
	OCMW:	0
	Staf:	0
	Kabinet:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klacht indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie

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

Informatieplicht

- | | | |
|--|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 1 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |
| B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekkin | | 1 |

Klacht

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 1 |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

Leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimten

- | | | |
|------------------------------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 1 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |
| A.1. Overeenstemming met het recht | | 1 |

Leegstand

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0 |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

Regularisatie

- | | | |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 1 |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2016.

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?

5. Procedures van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Suggesties

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

Bijlage 1

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 rechtstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijk 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 gewichten 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 dienstregeling

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 ie 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 redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van gebouwen, maar ook ruime en publieksgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatiestrekking 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.

Verslag klachtenmanagement 2016

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan 72

1060 Brussel

Totaal aantal klachten	41
Ontvangen klachten	38
Niet gekwalificeerd als klacht	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	35
Meer dan 45 dagen	3

Gemiddelde	29
-------------------	-----------

Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	38
Onontvankelijk	13
Ontvankelijk	25

Aantal onontvankelijke klachten	13
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Anoniem	1
Beleid en regelgeving	8
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
VLM onbevoegd	3

Aantal ontvankelijke klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	3
Gegrond	5
Ongegrond	17

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	8
Deels gegrond	3
Opgelost	3
Gegrond	5
Opgelost	5

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	10
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijkheid en evenredigheid	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)	10
Deels gegrond	3
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Gegrond	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijkheid en evenredigheid	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)	39
Andere	1
Brief	2
E-mail - rechtstreeks	29
Telefoon	7

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	39
Andere	3
Burger	33
Georganiseerd middenveld	2
Kabinet	1

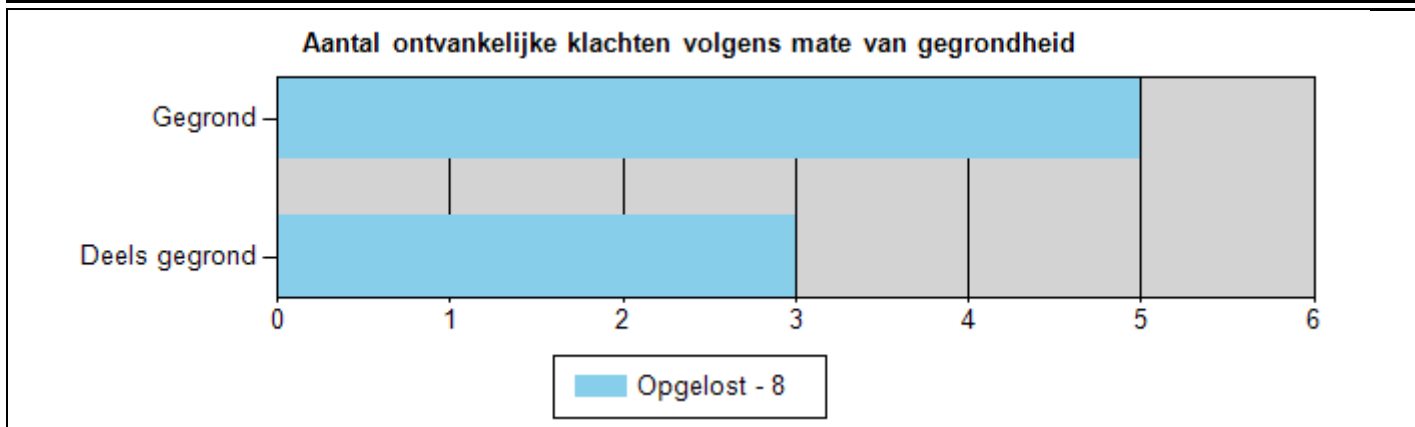
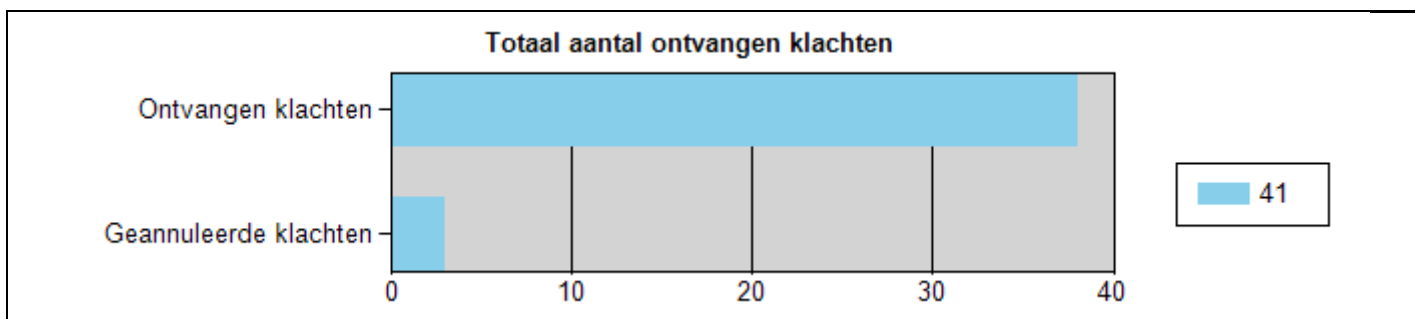
Indeling volgens inhoudelijke categorie

Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hogervermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

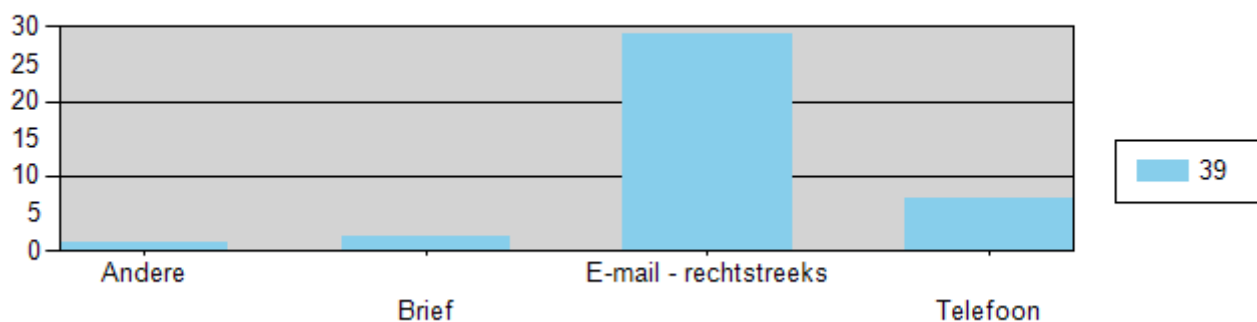
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		25
Mestbank		16
Deels gegrond	3	
Gegrond	3	
Ongegrond	10	
Platteland - Beheerovereenkomsten		3
Gegrond	2	
Ongegrond	1	
Projectrealisatie - Grondenbank		2
Ongegrond	2	
Projectrealisatie - Natuurinrichting		2
Ongegrond	2	
Projectrealisatie - Ruilverkaveling		2
Ongegrond	2	

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		8
Mestbank		6
Opgelost	6	
Platteland - Beheerovereenkomsten		2
Opgelost	2	

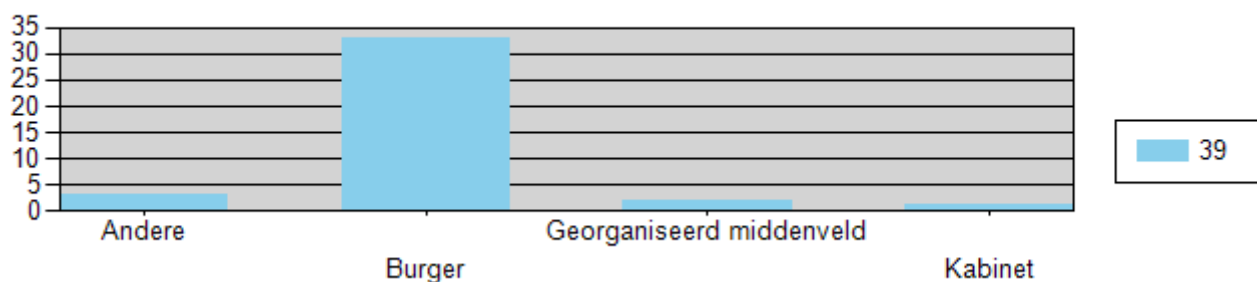
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		10
Mestbank		6
Deels gegrond		3
Deugdelijke correspondentie	2	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Gegrond		3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	
Platteland - Beheerovereenkomsten		4
Gegrond		4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Redelijkheid en evenredigheid	2	



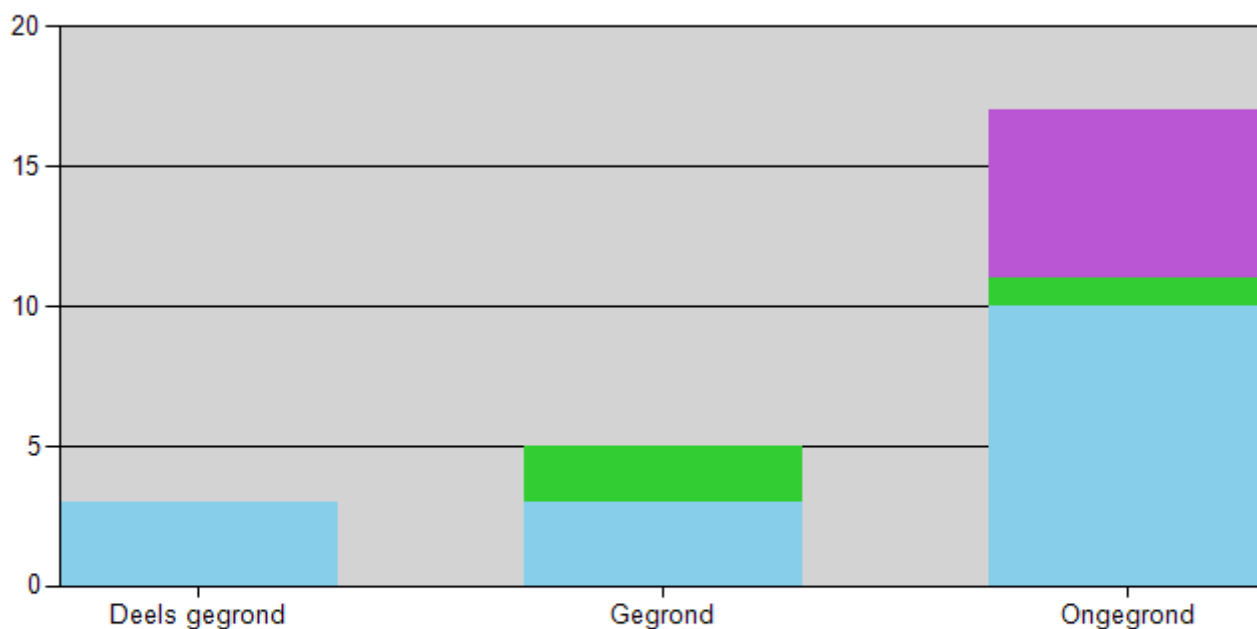
Klachten volgens drager



Klachten volgens kanaal

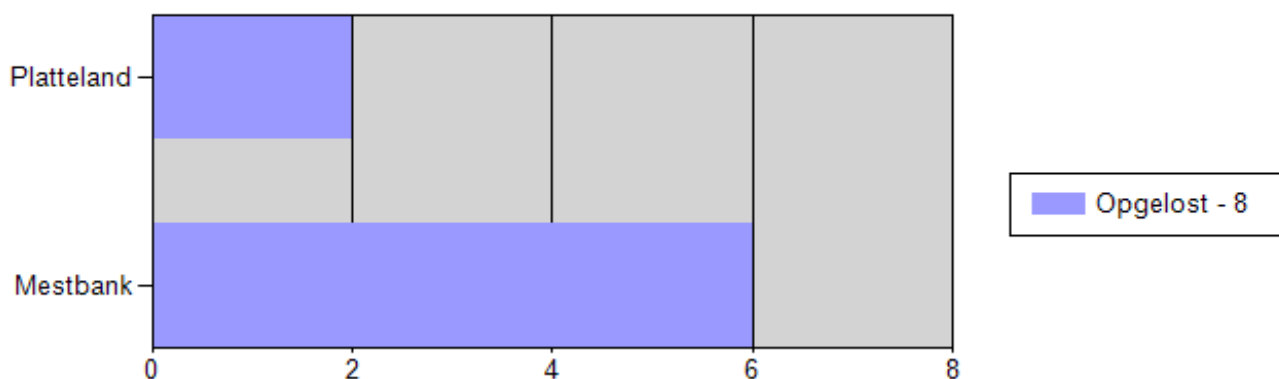


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

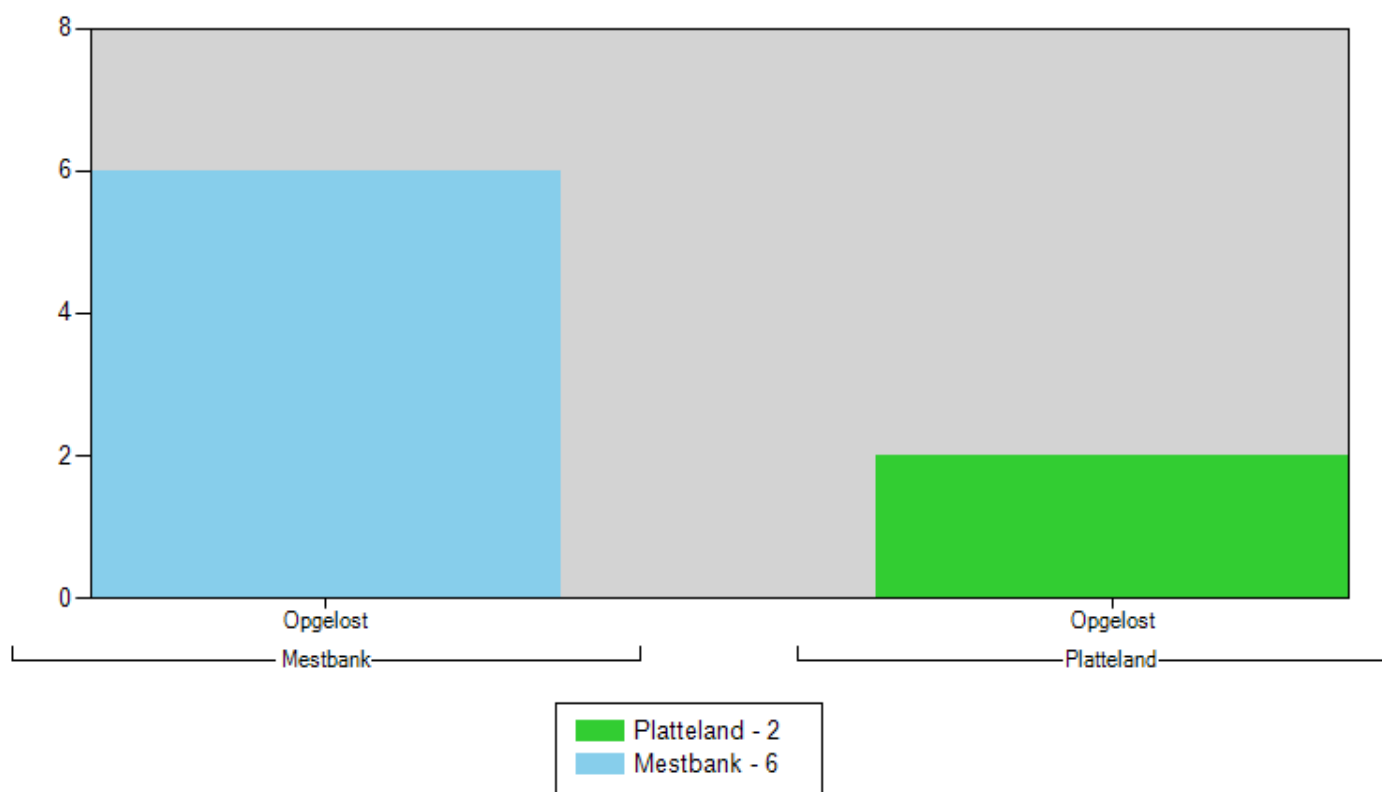


- Projectr - Totaal aantal klachten: 6
- Platteland - Totaal aantal klachten: 3
- Mestbank - Totaal aantal klachten: 16

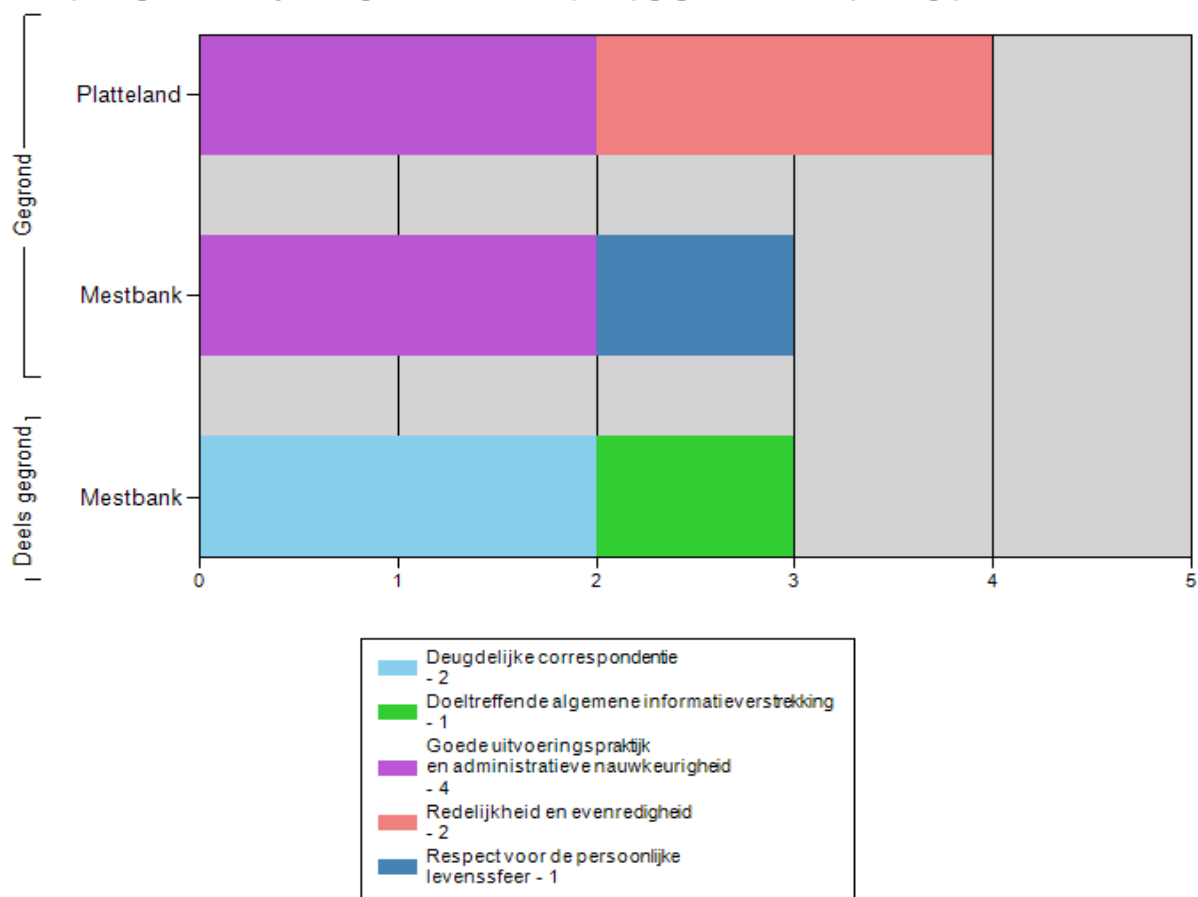
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



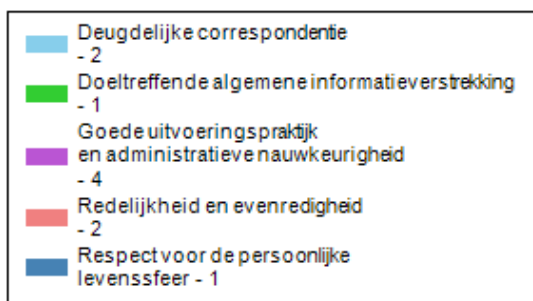
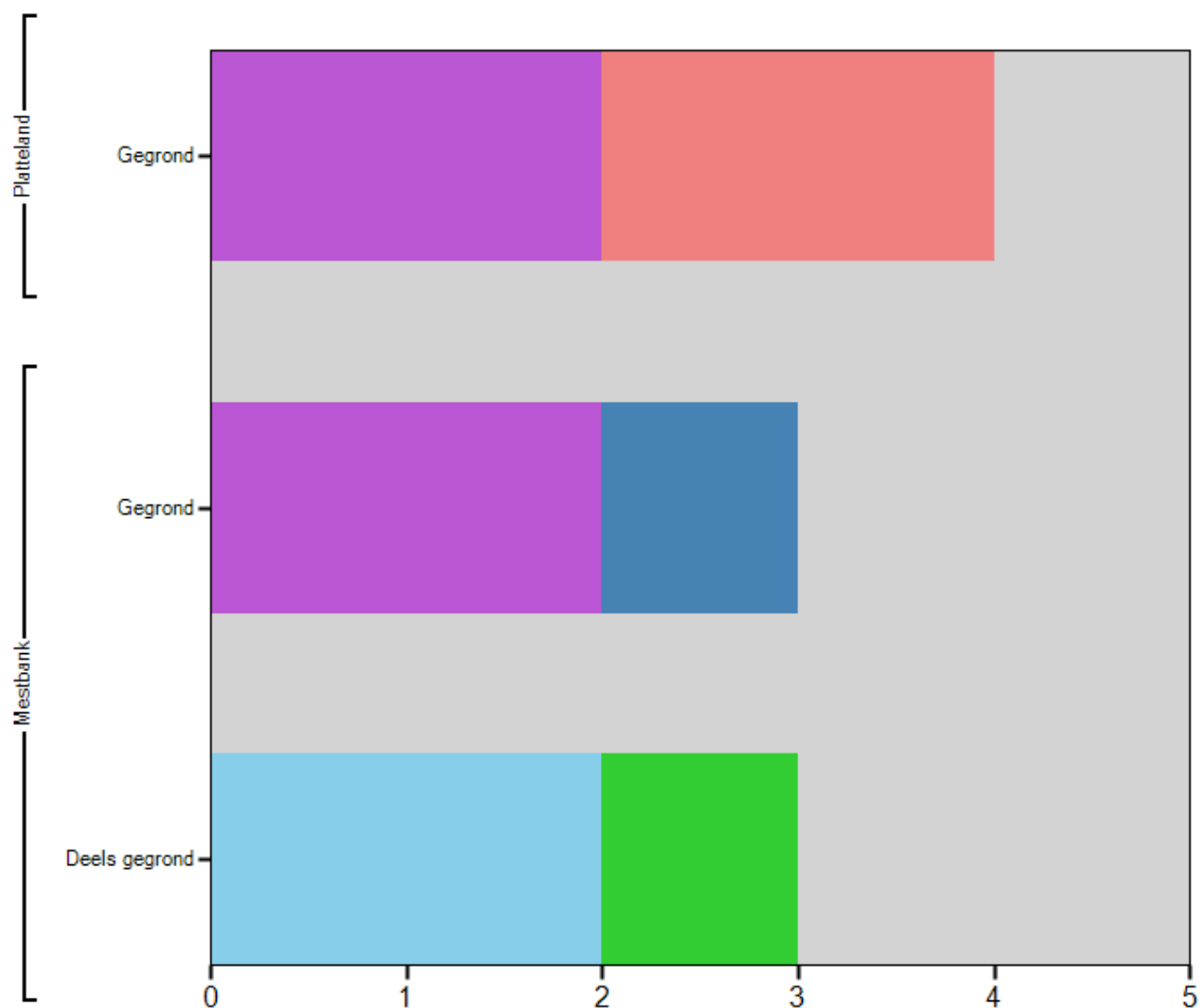
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

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, Lothar Van Santen en Bavo Dispersyn: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clierieck: 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 raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2016

In totaal werden 38 (45 in 2015) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. Dit zijn 7 klachten minder dan in 2015.

Van de 38 klachten zijn 25 klachten ontvankelijk (29 in 2015) en 13 klachten onontvankelijk (16 in 2015). Bij de 13 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (8 t.o.v. 12 in 2015), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 3 in 2015), "nog niet alle beroepsprocedures angewend (1) en "anoniem" (1). Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2015 gedaald van 16 klachten naar 3 klachten. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is eveneens gedaald, van gemiddeld 36 dagen in 2015 naar gemiddeld 29 dagen in 2016.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2015 waren er 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost. In 2015 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht werd deels opgelost.

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 viermaal (3 keer in 2015) geschonden. De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd tweemaal geschonden (2 keer in 2015) zoals ook de ombudsnorm "redelijkheid en evenredigheid". De ombudsnormen "doeltreffende algemene informatieverstrekking" en "respect voor de persoonlijke levenssfeer" werden telkens één keer geschonden.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 39 klachten werden 29 klachten (25 in 2015) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 7 keer als drager gebruikt (14 keer in 2015) en slechts 2 keer de brief (6 keer in 2015). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (3 in 2015).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 33 van de 39 (t.o.v. 43 van de 55 in 2015) door de burger zelf werd 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. 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 5 klachten in 2015), 2 klachten werden overgemaakt door het georganiseerd middenveld (t.o.v. 1 in 2015), 3 klachten werden via een andere weg geregistreerd (t.o.v. 2 in 2015).

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. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 25 t.o.v. 29 in 2015) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 14 in 2015) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (3 t.o.v. 4 in 2015). Met betrekking tot de taken van de afdeling Projectrealisatie werden in totaal 6 ontvankelijke klachten geregistreerd (10 in totaal in 2015): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (2 in 2015), 2 op de grondenbank (4 in 2015), 2 op ruilverkaveling (3 in 2015).

3.3. Mestbank 2016

In 2016 werden er 23 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren (26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 23 klachten werden er 16 ontvankelijk verklaard en 7 onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 3 als deels gegrond en 10 als ongegrond beschouwd.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat van de 23 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, negen klachten verband houden met de nitraatresidustaalnames. Van deze negen klachten zijn er vijf onontvankelijk, vier wegens betrekking hebbend op “beleid en regelgeving” en een vijfde klacht was onontvankelijk aangezien deze anoniem was. De oorzaak van het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten rond nitraatresidustaalnames heeft vermoedelijk te maken met het feit dat in 2015 het vijfde mestactieprogramma (MAP 5) werd gestart, waarin de nitraatresidustaalnames een prominente plaats innemen. Voor veel landbouwers heeft deze nieuwe aanpak rond nitraatresidustaalnames pas effect gegenereerd in 2016, hetgeen geresulteerd heeft in negen klachten hierrond in 2016.

Inhoudelijk gaan de klachten vaak over het aantal en de keuze van de percelen die bemonsterd moeten worden. Om bij een nitraatresidu-evaluatie op bedrijfsniveau een correct beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf dient er, van elk van de teelttypes die op een bedrijf verbouwd wordt, een nitraatresidustaalname te zijn. Dit heeft een aantal gevolgen. Voor kleine bedrijven met een grote variatie aan teelten resulteert dit bijvoorbeeld in een verhoudingsgewijs groot aantal staalnames. Ook betekent dit dat een bedrijf dat een bepaald teelttype slechts op een heel klein gedeelte van zijn bedrijfsareaal verbouwt, voor dat teelttype toch een nitraatresidustaalname moet laten nemen. Het aantal percelen dat minimaal bemonsterd moet worden is echter vastgelegd in het Mestdecreet en ook de keuze van de te bemonsteren percelen dient te gebeuren overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten).

In 2016 waren er ook twee klachten rond nitraatresidustaalnames die betrekking hadden op de slechte weersomstandigheden en de impact die dat had op de landbouw. Ontegensprekelijk waren de weersomstandigheden in 2016 voor de landbouwers verre van ideaal, hetgeen in bepaalde gevallen resulteerde in percelen die overstromden of waarop de oogst mislukte.

Landbouwers bij wie een dergelijk perceel gekozen was om te bemonsteren, dienden dit aan de Mestbank te melden zodat een nieuw perceel geselecteerd kon worden. De betrokken klagers waren van oordeel dat de Mestbank onvoldoende rekening hield met de uitzonderlijke weersomstandigheden en waren van oordeel dat het gepaster was geweest de nitraatresiducampagne in 2016 te annuleren. Hoewel er een groot begrip is voor de moeilijke weersomstandigheden waarmee landbouwers in 2016 te maken hadden, kon er echter van een volledige annulering van de nitraatresiducampagne geen sprake zijn. De impact van het slechte weer hing immers af van verschillende factoren, zoals ligging van het betrokken perceel, gekozen teelt, tijdstip van bemesten en inzaaien, ... Voor een groot deel van de percelen was er dan ook geen of slechts een beperkte impact en kon het nitraatresidugehalte gewoon bepaald worden. De klachten hierover waren dan ook ongegrond.

Naast de vijf onontvankelijke klachten die betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, waren er ook nog twee andere onontvankelijke klachten. Beide waren onontvankelijk aangezien ze betrekking hadden op "beleid en regelgeving". Eén van deze klachten had betrekking op de vervoersregelgeving in het Mestdecreet. In het Mestdecreet worden er verschillende types transporten onderscheiden, met elk hun eigen toepassingsvoorwaarden. Gaande van transporten door erkende mestvoerders, over burenregelingen die door één van de betrokken partijen zelf uitgevoerd worden tot transporten van mest naar de eigen landbouwgronden. Voor de transporten die uitgevoerd worden door erkende mestvoerders, gelden de zwaarste toepassingsvoorwaarden. Zo dienen deze transporten vooraf aangemeld te worden bij de Mestbank, dient het transport te gebeuren met een voertuig uitgerust met AGR-GPS, ... De klager, die een erkend mestvoerder is, vond dat de wetgeving voor transporten die door erkende mestvoerders uitgevoerd worden, te streng is. Aangezien dit een klacht is die betrekking heeft op de regelgeving, kon deze echter niet behandeld worden door de klachtenbehandelaar.

Van de zeven onontvankelijke klachten met betrekking tot de Mestbank, waren er aldus zes onontvankelijk wegens "beleid en regelgeving" en was er daarnaast één anonieme klacht.

Bij het behandelen van onontvankelijke klachten wijzen de klachtenbehandelaars deze klachten meestal niet eenvoudig af als onontvankelijk maar trachten de klachtenbehandelaars in de mate van het mogelijke toch dieper in te gaan op de inhoud van de klacht. De klachtenbehandelaars proberen om de klager hierbij een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Er wordt ook meegegeven dat de klager de mogelijkheid heeft om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de onontvankelijke klachten vertoont het klachtenbeeld een grote variatie. Verschillende aspecten van de werking van de Mestbank kwamen aan bod. Elk van deze klachten werd door de betrokken klachtenbehandelaar onderzocht, waarbij de oorzaken van de klacht nagegaan werden. Ook werd steeds nagegaan of aan de klager een oplossing geboden kon worden. Uiteindelijk werden er 3 klachten als gegrond beschouwd, 3 klachten als deels gegrond en 10 als ongegrond. Voor alle zes de (deels) gegronde klachten, kon een oplossing geboden worden.

Vier van de onontvankelijke klachten hebben betrekking op het (niet-) functioneren van het Mestbankloket. Binnen de Vlaamse Landmaatschappij wordt er hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Hierdoor kan er kort op de bal gespeeld worden. Dit zowel door de overheid als door de burger. Van zodra er iets misloopt, krijgen we hier dan ook heel snel klachten over.

Zo werden er in 2016 drie klachten ontvangen over problemen met het Mestbankloket. In één klacht was de klager ontevreden over de werking van het mestbankloket. Het mestbankloket ondervond technische problemen waardoor de klager niet kon beschikken over de informatie die hij wenste te raadplegen. De gevraagde informatie werd later door de bevoegde dienst overgemaakt aan de klager.

Twee andere klachten hadden betrekking op het feit dat het Mestbankloket gedurende enkele uren onbereikbaar was. Bij nazicht bleek dat de oorzaak hiervan niet lag bij de Vlaamse Landmaatschappij. Het mankement was te wijten aan de ondersteunende provider waarbij er een technische storing was opgetreden. De storing heeft evenwel slechts zeer kort bestaan, in de namiddag was het Mestbankloket reeds terug beschikbaar.

In één van de twee klachten werd, naast het probleem van de onbeschikbaarheid van het loket, ook aangekaart dat er geen verdere informatie werd verspreid over de onbereikbaarheid van het

Mestbankloket. Bij nazicht hiervan bleek dat er twee mogelijkheden zijn om toegang te krijgen tot het mestbankloket. Slechts bij één van de twee toegangen werd er vermeld dat er een technische storing was en dat alles in het werk werd gesteld om hier zo spoedig mogelijk om oplossing voor te zoeken. Er werd een aanbeveling opgesteld waarin er werd gevraagd om, in geval van een technische storing, bij de beide toegangen duidelijk aan te geven dat er een technische storing is zodanig dat de gebruikers hiervan op de hoogte zijn en hiervoor niet de Mestbank dienen te contacteren.

Daarnaast werden er ook vier klachten ontvangen die betrekking hadden op de handhaving van de mestregelgeving. Het handhaven van regelgeving is vaak een evenwichtsoefening, waarbij verschillende partijen soms tegenstrijdige belangen hebben. De toezichthouders van de Mestbank trachten de mestwetgeving steeds op een correcte manier te handhaven. Doch het is vaak niet eenvoudig om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de verschillende betrokkenen. Dit blijkt ook uit de vier ontvangen klachten.

Twee van deze klachten zijn afkomstig van burgers die zelf gecontroleerd worden, terwijl de twee andere afkomstig zijn van burgers die willen dat de Mestbank optreedt tegen iemand anders. Voor wie zelf gecontroleerd wordt, wordt een controle vaak als onaangenaam ervaren. De sancties of maatregelen die gevraagd of opgelegd worden, worden veelal als te streng beschouwd. Aan de andere kant echter, zijn er burgers die, hetzij uit een algemene bezorgdheid naar het leefmilieu toe, hetzij omdat het niet naleven door een andere burger van de regelgeving voor hen persoonlijk hinder veroorzaakt, mogelijke overtredingen melden. Voor hen is het optreden van de handhavers vaak niet streng genoeg. Een factor hierbij is ook het feit dat het effect van een optreden van een toezichthouder niet steeds onmiddellijk duidelijk is op het terrein. Eén van de betrokken klachten was ook grotendeels onontvankelijk. De melding had namelijk betrekking op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is. Na onderzoek werd in alle vier deze klachten geoordeeld dat de betrokken toezichthouders op een correcte manier geageerd hadden.

Volledigheidshalve dient hierbij vermeld te worden dat er meer meldingen van vermoedelijke overtredingen op het Mestdecreet zijn, dan de twee die hier vermeld worden. In de praktijk gebeurt het regelmatig dat de Mestbank meldingen ontvangt van mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Een loutere melding houdt geen klacht in, in de zin van het klachtendecreet, en is, in het kader van dit verslag dan ook niet behandeld. Als samen met de melding van een vermoedelijke overtreding of in navolging van een melding (waar bijvoorbeeld naar het aanvoelen van de betrokken burger niet adequaat is gereageerd) de betrokken burger kritiek uit op de werkwijze van de Mestbank, houdt dit echter wel een klacht in en is dit dan ook als dusdanig behandeld. Hetgeen in 2016 dus tweemaal het geval was.

De overige vier onvankelijke klachten waren zeer divers. Eén van deze klachten heeft echter nog geresulteerd in een aanbeveling. De betrokken klager was van oordeel dat de afhandeling van haar dossiers te lang duurde. Uit onderzoek bleek inderdaad dat het maanden duurde vooraleer de betrokkenen een antwoord ontvingen. Doordat verschillende dossiers invloed kunnen hebben op elkaar, gebeurt de verwerking in bulk. Aangezien het resultaat steeds pas effect heeft het volgende jaar, worden er zo veel mogelijk dossiers tegen het einde van het jaar verwerkt, waarna het resultaat hiervan, eind december aan de betrokkenen wordt meegedeeld. Eventuele interferenties tussen verschillende dossiers zijn dan zo veel als mogelijk al gedetecteerd en opgelost. De keuze van de Mestbank om te opteren voor een iets langere behandeltermijn die in een correctere verwerking resulteert, is te verantwoorden. Het is echter aan te bevelen om in dergelijke gevallen, waarin het de verwachting is dat de verwerking van dossiers verschillende maanden in beslag zal nemen, de burger hierover te informeren. Bijvoorbeeld door bij de toelichting bij het aanvraagformulier hierover een alinea in te lassen of door dit op de website te vermelden.

3.4. Projectrealisatie 2016

In totaal werden zes klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, die onvankelijk 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.

In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten handelden over de uitvoering van inrichtingswerken binnen natuurinrichtingsprojecten en waren ongegrond.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ongegrond.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten waren ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een fietspad waarvan de verzoeker stelde dat door de aanleg van dit fietspad onvoldoende parkeerplaats zou zijn voor de aan de mobiliteit van de verzoeker aangepaste gezinswagens. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de nodige, verharde parkeerplaats werd voorzien aan de zijde van de woning van de verzoeker in functie van de aangepaste gezinswagens en dat om redenen van verkeersveiligheid het noodzakelijk was om twee éénrichtingsfietspaden te voorzien in plaats van een tweerichtingsfietspad aan de overkant van de straat.

3.5. Platteland 2016

In totaal werden zes klachten genoteerd over het thema Platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Van de zes klachten die werden geregistreerd, werden er drie onontvankelijk en drie ontvankelijk verklaard.

Twee klachten zijn onontvankelijk verklaard, omdat ze betrekking hadden op de wetgeving. De aanleiding van beide klachten was het niet vernieuwen van de beheerovereenkomst, respectievelijk onder de vorm van een beheerpakket onderhoud houtkant en een beheerpakket onderhoud haag. Bij beide klachten waren de beheerovereenkomsten destijds afgesloten met de verwachting deze na afloop te vernieuwen onder de vorm van ‘onderhoud’. Door de nieuwe regelgeving onder PDPOIII¹ werd dit echter geweigerd. Bij de klacht die betrekking had op het beheerpakket onderhoud haag, kwam er nog bij dat de haag zich op niet-subsidiabele oppervlakte bevond en dus ook om deze reden geweigerd werd.

Van de drie ontvankelijke klachten, waren twee klachten gegrond en zijn deze opgelost.

De twee gegronde klachten hadden beiden betrekking op problemen die ontstonden nadat het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast, werd gesplit in twee percelen. Meer bepaald splitste het Departement Landbouw en Visserij n.a.v. een controle het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast. De splitsing gebeurde omdat een deeltje van het perceel niet in landbouwgebruik was. Op dit deeltje van het perceel kan de beheerovereenkomst niet toegepast worden.

De basisregel bij beheerovereenkomsten is dat één beheervoorwerp steeds correspondeert met één perceel opgenomen in de percelendatabank. Door deze 1-op-1 relatie kan één beheervoorwerp nooit gekoppeld worden aan meerdere percelen. Door de splitsing van het perceel in twee delen werd het beheervoorwerp aan een van deze twee delen gekoppeld (namelijk aan het grootste deel van het gesplitste perceel). Hierdoor werd de oppervlakte van het perceel waaraan de beheerovereenkomst werd gekoppeld kleiner dan de contractoppervlakte van het beheervoorwerp. Dit gaf in één dossier aanleiding tot een financiële sanctie. Voor het kleinste deel van het afgesplitste perceel kon geen beheerovereenkomst worden gesloten. Voor dit deel krijgt de beheerder dus ook geen vergoeding.

In het datasysteem van de VLM is het niet mogelijk om beheervoorwerpen te splitsen en deze dan te koppelen aan nieuwe percelen. De verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat een splitsing van een perceel zulke grote gevolgen heeft voor een gesloten beheerovereenkomst. De klachten zijn gegrond.

Op dit moment wordt er nagegaan of een aanpassing van het datasysteem van de VLM mogelijk is waardoor het splitsen van beheervoorwerpen mogelijk wordt gemaakt. Door de aanpassing van het datasysteem zou bij een splitsing van een perceel ook het beheervoorwerp gesplitst kunnen worden. De gevolgen van het splitsen van een perceel voor een gesloten beheerovereenkomst zouden hierdoor beperkt kunnen worden en het opleggen van een sanctie zou dan in de meeste gevallen niet meer aan de orde zijn.

¹ Programma voor Plattelandsontwikkeling

In één dossier werd het probleem als volgt opgelost: het oorspronkelijke beheervoorwerp kon alsnog gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. De verzoeker ondertekende ondertussen een aangepaste beheerovereenkomst en zal bijgevolg voor beide beheervoorwerpen een beheervergoeding kunnen ontvangen.

In het andere dossier werd het probleem als volgt opgelost: Het oorspronkelijke beheervoorwerp kon voor één jaar niet gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. Om de gevolgen voor de verzoeker te beperken, werd een dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM.

De overige klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

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?

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:

- Netwerksessie Netwerk Klachtenmanagement 28 november 2016: "Scherper, dieper, ruimer" een nieuwe impuls aan het Vlaams klachtenmanagement;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Input verstrekken op het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsman voor bespreking in het Voorzitterscollege.

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,...)

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.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 met klachtenbehandeling begonnen is.

Met het oog op een efficiënte klachtenafhandeling werd dit jaar geïnvesteerd in een upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving. Hierbij werkte het klachtenteam samen met de afdeling Informatica mee aan het testen van de datamigratie en de acceptatietesten zodat de ingebruikname van het nieuwe systeem begin 2017 kon gebeuren. Bij deze upgrade werd rekening gehouden met de deadline voor het indienen voor het jaarlijks klachtenrapport. Verder is er 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.

S E R V I C E M E T E R

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde. Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all”-model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. *Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure*
 - *mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?);*
 - *mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).*

Op de website van de OVAM is duidelijk aangegeven dat de OVAM over een klachtencoördinator beschikt (home > contacten) en hoe deze te contacteren (mail, telefonisch, adres). Op de webpagina van de klachtencoördinator wordt meer specifiek vermeld met welke klachten u terecht kan bij de klachtencoördinator en hoe de procedure verloopt. Deze informatie werd in 2016 uitgebreid. Daarnaast wordt ook de mogelijkheid vermeld om contact op te nemen met de Vlaamse ombudsdienst indien het onderzoek van de klachtencoördinator onvoldoende oplossing biedt of er geen antwoord komt. Ook het klachtenrapport van het voorbije jaar wordt ter info aangeboden.

Voor klachten is er geen verwijzing naar de Vlaamse infolijn meer voorzien, omdat de ervaring leert dat de meeste klachten dermate dossiergebonden zijn dat hiervoor geen script voorhanden is bij de Vlaamse infolijn.

In onze dagdagelijkse processen wordt in eerste instantie de dossierhouder als contactpersoon aangeduid voor verdere vragen en bespreking. Er wordt momenteel niet systematisch geattendeerd op de aanwezigheid van een interne klachtenprocedure bij onze briefwisseling.

2. *Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.*

De klachten waarvoor de Vlaamse ombudsdienst werd gecontacteerd, waren ofwel eerstelijnsklachten (waarbij de OVAM in eerste instantie niet werd gecontacteerd) ofwel tussenkomsten in het kader van de beroepsmogelijkheid.

3. *Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).*

Het aantal klachten is eerder laag te noemen (32 in 2011, 31 in 2012, 17 in 2013, 24 in 2014, 18 in 2015, 17 in 2016). Het overgrote deel daarvan komt rechtstreeks bij de OVAM terecht; slechts een beperkt aantal via de Vlaamse ombudsdienst (5 in 2011, 4 in 2012, 3 in 2013, 4 in 2014, 2 in 2015, 3 in 2016).

Hiervoor zijn een aantal redenen op te noemen:

- *Het aantal rechtstreekse burgercontacten is eerder beperkt.* Hoewel de OVAM de krijtlijnen van het afvalstoffenbeleid uittekent, berust de praktische invulling hiervan in grote mate bij de lokale besturen (gemeentelijke autonomie) en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Klachten i.v.m. de praktische organisatie van de afvalinzameling, containerparken, ... worden dan ook vooral op het lokale niveau behandeld. Wat het bodembeleid betreft, zijn de burgercontacten ruimer (via 240.000 bodemattesten), doch het aantal dossiers dat effectief uitmondt in een volledige procedure van bodemonderzoek en sanering met financiële implicaties – als trigger voor een klacht - is veel beperkter (2.100 dossiers)
 - *Een goed belanghebbendenmanagement.* De OVAM hecht veel belang aan inspraak door haar stakeholders. In het kader van de totstandkoming van nieuw of aangepast beleid zorgt de OVAM steeds voor een grote betrokkenheid van de stakeholders. De OVAM wordt hierin gepercipieerd als een samenwerkingsgerichte en open organisatie in vergelijking met de collega-entiteiten, wat in het algemeen leidt tot een groot draagvlak voor het ontwikkelde beleid.
- Daarnaast worden bij de ontwikkeling van beleidsplannen en instrumenten overlegplatformen, overleggrondes of specifieke inspraakprocedures voorzien.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. *Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.*

Op het intranet staat vermeld wie de klachtencoördinator bij de OVAM is zodat deze informatie voorhanden is voor alle medewerkers. Met de vaakst voorkomende kanalen voor ontvangen klachten (receptie, info@ovam.be, handhavingscoördinator,...) loopt de infodoorstroming vlot. Er is ook aandacht voor het detecteren van klachten op sociale media. Voor beheerders van sociale media is een flowchart opgesteld, waarin ook de doorverwijzing naar de klachtencoördinator bij klachten is opgenomen.

2. *Doorlooptijd klachtenbehandeling.*

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is de voorbije jaren vrij constant gebleven en in dalende lijn (12,4 in 2011, 14,5 in 2012, 13 in 2013, 11,5 in 2014, 7 in 2015 en 2016) en blijft ver onder de maximum termijn van 45 dagen.

3. *Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).*

De klachtencoördinator is de centrale figuur bij het beantwoorden van klachten. Hij informeert zich bij de betrokken afdelingen en dossierhouders binnen de organisatie en formuleert op basis van deze informatie zijn antwoord aan de klager. Het vermijden van ambtelijk en juridisch taalgebruik is daarbij een aandachtspunt.

Hoe de klacht inhoudelijk en qua organisatie wordt aangepakt, is sterk afhankelijk van de inhoud van de klacht en de wens van de verzoeker. De meeste klachten ontvangt de OVAM per mail en worden ook per mail afgehandeld (vaak gepaard gaand met telefonisch contact). Wanneer gewenst organiseert de klachtencoördinator overleg tussen de verzoeker en de dossierbehandelaar.

Ter plaatse vaststellingen doen of monsters nemen, gebeurt binnen de bevoegdheden van de OVAM maar deze zijn eerder beperkt. De meeste meldingen van mogelijke overtredingen van de milieuwetgeving worden via de handhavingscoördinator bezorgd aan de lokale politie, de milieu-ambtenaar of de milieu-inspectie voor verdere vaststellingen.

4. *Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.*

Standaard wordt volgende paragraaf opgenomen in ons antwoord op een klacht: "Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht werd behandeld, kan u hiertegen schriftelijk of mondeling beroep aantekenen. U kan hiervoor terecht bij de Vlaamse ombudsdienst (0800/240

50), Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel, klachten@vlaamseombudsdienst.be.” In een aantal gevallen werd hiervan in 2016 afgeweken omdat dossierhouders zelf het antwoord gaven aan de verzoeker; in 2017 zal dit opnieuw worden aangescherpt.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘*kwaliteitsmanagement*’

1. *Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.*

Klachtenmanagement is vanzelfsprekend als kernopdracht opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtencoördinator. De bijbehorende uitvoeringscriteria waarop de klachtencoördinator wordt beoordeeld, zijn:

- de opgelegde procedure volgen: tijdig en volledig
- jaarlijkse rapportage
- aanbevelingen formuleren en opvolgen

2. *Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).*

De OVAM besteedt aandacht aan het organiseren van klantenbevragingen op regelmatige basis. Voorafgaand aan de uitwerking van nieuwe beleidsplannen gebeurt een uitgebreide bevraging van het beleid dat de OVAM heeft gevoerd en van de manier waarop de OVAM als organisatie functioneert; en dit zowel intern als extern. Daarnaast wordt regelmatig een telefonie-enquête georganiseerd om de uniformiteit, volledigheid, ... bij het beantwoorden van vragen door onze medewerkers na te gaan. Indien nodig wordt bijkomende opleiding voorzien. In 2016 is een centraal team klantenbeheer van start gegaan dat de belangrijkste kanalen waarlangs klachten binnen komen, beheert (infolijn bodem, info@ovam, onthaal). Hierdoor worden alle contacten & vragen nu ook systematisch bijgehouden. Een aantal klachten uit 2016 hebben evenwel nog te maken met een suboptimale informatiedoorstroming door klantenbeheer. Hieraan wordt in 2017 nog extra aandacht besteed.

3. *Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.*

De OVAM beschikt bouwt haar kwaliteitsbeleid uit volgens de leidraad van Audit Vlaanderen. Een goed werkend klachtenmanagement maakt hier deel van uit.

4. *Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.*

Het klachtenrapport dat de klachtencoördinator jaarlijks opstelt ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst wordt voorgelegd en besproken op de directieraad. Afhankelijk van de aard van de klacht is er ook tussendoor mogelijkheid om een individuele klacht te bespreken.

5. *Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.*

De klachtencoördinator stelt jaarlijks een gecoördineerd klachtenrapport voor de Vlaamse ombudsdienst op. Het rapport wordt ook altijd gepubliceerd op de website.

6. *Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.*

Indien uit de klachten aandachtspunten of verbeteracties voor het beleid kunnen worden afgeleid, worden deze door de klachtencoördinator voorgesteld en ook opgenomen in het jaarlijks klachtenrapport. Dit was voor 2016 niet het geval.

7. *Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.*

Nvt.

8. *Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.*

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars. De klachtencoördinator bezorgt zijn aanbevelingen aan de directieraad of bespreekt deze rechtstreeks met de dossierhouder en betrokken leidinggevenden. Wel werd, zoals vermeld in punt 2 van dit onderdeel, een centraal team klantenbeheer opgericht dat van start is gegaan op 4 januari 2016.

9. *Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.*

De rapportage gebeurt steeds tijdig en wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Er werden geen ombudsaanbevelingen gedaan ten aanzien van de OVAM.

10. *Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.*

De klachtencoördinator is lid van het netwerk en probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

