

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 450
van **LYDIA PEETERS**
datum: 9 maart 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst - Klachtenmanagement Departement LNE en RO

Op pagina 15 van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst lezen we dat de gecoördineerde klachtenrapportage van het departement LNE (Leefmilieu, Natuur en Energie) andermaal de deadline miste, waardoor de inhoudelijke analyse ervan door de Vlaamse Ombudsdienst ontbreekt in het jaarverslag. In algemene termen blijft de vaststelling al enkele jaren dezelfde. Behalve enkele uitstekende voorbeelden als de VLM (Vlaamse Landmaatschappij) en de OVAM (Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij), is het klachtenmanagement van zowel het departement LNE als het Departement RO (ruimtelijke ordening) 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.".

1. Hoe verklaart de minister het povere klachtenmanagement van de departementen LNE en RO? Waarom werd andermaal de deadline gemist?
2. De vaststelling inzake klachtenmanagement is helaas al enkele jaren dezelfde. Werden er in het verleden reeds maatregelen genomen om aan deze problemen tegemoet te komen? Zo ja, graag een overzicht.
3. De inwerkingtreding van het nieuwe Departement Omgeving is gepland op 1 april 2017.
 - a) De taken van het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie zullen worden opgenomen door het omgedoopte Departement Omgeving.

Wat is de stand van zaken van het nieuwe departement? Is men klaar voor de inwerkingtreding?
 - b) Zal met de oprichting van een nieuw omgevingsdepartement ook effectief een nieuw klachtenbehandelingshoofdstuk worden ingeluid?
 - c) Hoe zal men erop toezien dat de problemen inzake klachtenmanagement van de departementen LNE en RO in het nieuwe Departement Omgeving worden opgelost? Welke maatregelen plant de minister hieromtrent?

- d) De Vlaamse Ombudsdienst is bereid om de nodige inspiratie en ondersteuning te bieden vanuit de tweede lijn.

In welke mate zal de minister hierop een beroep doen?

JOKE SCHAUVLIEGE

VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 450 van 9 maart 2017

van **LYDIA PEETERS**

De oprichting van het departement Omgeving en van het beleidsdomein Omgeving vormt een opportuniteit om vorm te geven aan een nieuw klachtenmanagement. Ik heb opdracht gegeven om bij de start van het departement en beleidsdomein Omgeving vanaf 1 april 2017 aandacht te schenken aan de verwachtingen van de Ombudsdienst bij het opzetten van het op Omgeving geënte en dus meer geïntegreerde operationele klachtennetwerk. Ik heb tevens gevraagd deze opdracht uit te voeren in nauw overleg met de Vlaamse Ombudsdienst en met de entiteiten van het beleidsdomein te overleggen wat hun verwachtingen zijn en welke accenten zij aan de klachtenbehandeling en het klachtennetwerk wensen te geven, waarbij we kunnen leren uit de onderscheiden aanpak binnen het beleidsdomein.