

## Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: **OVAM, beleidsdomein LNE**

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	17

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	12,4

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	11
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	1
	Geen Vlaamse overheid:	7 <sup>(1)</sup>

	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Andere	3 <sup>(2)</sup>

- (1) Het betreft hier vragen of de algemene wetgeving wel correct wordt toegepast bij de exploitatie van containerparken en bij bodemsaneringsorganisaties. De klacht heeft dan geen betrekking op de rechtstreekse werking van de OVAM maar wel op de werking van het containerpark of bodemsaneringsorganisatie.
- (2) Eerder te beschouwen als meldingen van milieuhinder waarbij een mogelijk optreden door de OVAM eerst werd onderzocht maar niet mogelijk bleek.

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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:	3
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	16
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks van burger/bedrijf:	13
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon - JEP	1

## 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.

### Klachten over het thema afval- en materialenbeheer

In 2013 werden 8 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 7 zijn onontvankelijk
- 1 is onontvankelijk maar ongegrond

Van de 7 onontvankelijke klachten hebben er 5 betrekking op het algemeen beleid of de concrete werking van containerparken, en dan meer specifiek op de tarieven die gehanteerd worden. Sinds het OVAM initiatief om een vork in te voeren voor de afvaltarieven en zo de tarieven meer te harmoniseren, zijn op meerdere containerparken tariefwijzigingen doorgevoerd. De OVAM krijgt dan ook regelmatig de vraag/klacht of de gehanteerde tarieven in

overeenstemming zijn met de algemene wetgeving die aan de basis ligt. Dit bleek in 4 van de 5 klachten het geval.

De 2 overige klachten gaan over het (al dan niet) illegaal storten of lozen van afvalstoffen en zijn echter meer te beschouwen als melding van potentiële milieuhinder. De OVAM onderzocht in beide dossiers in welke mate zij dan wel andere diensten de bevoegdheid hadden om op te treden maar dit bleek niet rechtstreeks het geval.

De enige ontvankelijke klacht had betrekking op de cijfers die door de OVAM verspreid werden voor het thema zwerfvuil. Na onderzoek bleek deze echter ongegrond. Ook de klacht die over dit onderwerp werd ingediend door dezelfde klager bij de JEP werd verworpen.

### **Klachten over het thema bodem**

In 2013 werden 8 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 4 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk met volgende mate van gegrondheid:
  - 1 ongegrond
  - 2 gegrond
  - 1 deels gegrond

Van de 4 onontvankelijke klachten had er 1 betrekking op de melding van een mogelijke bodemverontreiniging en 3 waren te beschouwen als vragen naar controle van een bodemsaneringsdossier, al dan niet uitgevoerd via een bodemsaneringsorganisatie. Telkens verliep de procedure correct.

De (deels) gegronde klachten hebben allemaal betrekking op de factor tijd. Bij 2 klachten werd de redelijke behandelingstermijn overschreden, dit als gevolg van een interne herverdeling van dossiers wat extra tijd vergde voor de nieuwe dossierhouders om zich in te werken. Hiervoor werden de nodige maatregelen genomen. Eén klacht was fundamenteeler: de bodemsaneringsprocedure verliep weliswaar juridisch volledig correct maar had in het desbetreffende dossier wel een lange doorlooptijd tot feitelijke sanering. De OVAM onderzocht of ze in dergelijke dossiers haar rol van aanmaner niet sterker kan spelen.

### **Algemene klachten**

Ten slotte ontvingen we één ontvankelijk klacht over een zogenaamde handhavingsactie door de OVAM. Uit onderzoek bleek echter dat een onbekende in naam van de OVAM optrad. Hiervoor werd uiteindelijk door de OVAM klacht ingediend tegen onbekenden wegens aanmatiging van de naam van de OVAM.

## **3. Klachtenbeeld 2013**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Ten opzichte van 2012 is het klachtenbeeld grondig gewijzigd.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Aantal klachten	31	17
Ontvankelijk	18	6
<i>ongegrond</i>	<i>14</i>	<i>3</i>
<i>deels gegrond</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>gegrond</i>	<i>3</i>	<i>2</i>

In de loop van 2013 registreerde de klachtenmanager 17 klachten. Van deze klachten werden er 6 ontvankelijk verklaard. Slechts 2 klachten bleken uiteindelijk gegrond, en 1 deels ongegrond.

De daling in het aantal klachten is enerzijds te wijten aan een betere registratie. Zo worden meldingen van potentiële bodemverontreiniging en milieuhinder in principe niet meer in het klachtenregister opgenomen. Bij melding van een potentiële bodemverontreiniging wordt de cel schadegevallen ingeschakeld die het dossiers cf. de voorziene procedures in het bodemdecreet verder afhandelt. Bij melding van mogelijke milieuovertredingen, worden via de handavingscoördinator, de bevoegde autoriteiten (gemeente, lokale politie, Milieu-inspectie) gevraagd de nodige

vaststellingen te doen. De handhavingSCOördinator volgt het dossier verder op en onderneemt de nodige acties.

Deze betere registratie verklaart de daling van het aantal ontvankelijke klachten niet. De oorzaak hiervan is te vinden binnen het thema bodem. Waar vorig jaar de ingebruikname van een nieuwe informaticatoepassing nog tot een stijging van het aantal ontvankelijke klachten leidde (16 klachten in 2012 tov 7 in 2011), zit het aantal klachten voor dit thema in 2013 opnieuw op het niveau van 2011.

De gegronde klachten situeren zich ook binnen dit thema. Bij 2 klachten werd de redelijke behandelingstermijn overschreden. Oorzaak hiervan is een interne herverdeling van taken waardoor er extra inwerkingstijd nodig was voor de nieuwe dossierhouders. Hiervoor werden intern de nodige maatregelen genomen. Eén klacht was fundamenteeler en leidde tot de beleidsaanbeveling vermeld onder punt 4.

Wat het thema afval- en materialenbeleid betreft, schommelt het aantal klachten steeds rond hetzelfde niveau (8 in 2011, 6 in 2012, 8 in 2013). De aard van klachten was in 2013 wel sterk toegespitst op de tarieven die op de diverse containerparken worden gehanteerd. Aanleiding hiervoor waren de tariefwijzigingen die verschillende containerparken doorvoerden als antwoord op het OVAM initiatief om een vork in te voeren voor de afvaltarieven en zo de tarieven meer te harmoniseren. De OVAM kreeg daarom regelmatig de vraag/klacht of de gehanteerde tarieven in overeenstemming zijn met de algemene wetgeving die aan de basis ligt.

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 12,4 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit ligt in dezelfde grootteorde als 2011 (13 dagen) en 2012 (14,5 dagen). 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 dan ook stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

#### **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?

Vanuit het klachtenbeeld voor 2013 kunnen – eerder vanuit het perspectief klantgerichtheid – twee aanbevelingen geformuleerd worden:

##### ***Tarifering gehanteerd op containerparken***

De inspanningen van de OVAM om te komen tot een geharmoniseerd en transparanter beleid op het vlak van afvaltarifering, hebben op een aantal containerparken geleid tot een stijging van de tarieven. Deze boodschap wordt soms moeilijk begrepen door de burger, zeker in combinatie met de algemene communicatieboodschap dat afvalstoffen waardevolle grondstoffen zijn. Een eenduidige boodschap over alle beleidsinstrumenten heen is een aandachtspunt.

##### ***Doorlooptijd bodemsaneringsprocedure***

Hoewel in verhouding tot het aantal behandelde dossiers er slechts een minimaal aantal klachten wordt ingediend (1 à 2 op jaarbasis), is de doorlooptijd van een bodemsaneringsproject toch een punt dat onder de aandacht kan gebracht worden. Niettegenstaande de procedure juridisch correct verloopt, kan de doorlooptijd oplopen tot meerdere jaren met ongunstige neveneffecten tot gevolg. De rol van de OVAM in dergelijke dossiers is een aandachtspunt en wordt momenteel expliciet opgenomen in de voorstellen voor strategische planning 2015-2020.

#### **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,...).

Vanuit de aanbevelingen kunnen in 2013 geen beleidsaanbevelingen richting de minister van Leefmilieu of de Vlaamse regering geformuleerd worden.

**6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

**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 basishnorm 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](#)