

**I. Klachtenrapport werkjaar 2019**

Entiteit: OVAM

Klachtencoördinator: Johan Vanerom

Contactgegevens klachtencoördinator: johan.vanerom@ovam.be, 015/284.575,  
Stationsstraat 110 te 2800 Mechelen

**II. Cijfergegevens:**

Totaal aantal klachten: 21

Aantal ontvankelijke klachten: 21

*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 16 / deels gegronde klachten 5  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	6
Onheuse bejegening:	
Andere:	7

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 21

### III. Toelichting

#### Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen, ...).

Het totaal aantal klachten per jaar bleef de voorbije 5 jaar ongeveer gelijk (zie tabel). Gemiddeld genomen gaat een derde van de klachten over het thema afval- en materialenbeheer. Een groot deel van de klachten gaat over het thema bodembeheer, de laatste jaren schommelt dit rond de 2 op 3.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAAL</b>	18	17	18	17	21
<b>Thema afval- en materialenbeheer</b>	6	5	2	4	6
<b>Thema Bodembeheer</b>	9	6	13	12	14
<b>Algemene werking</b>	3	6	3	1	1
<b>Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)</b>	7,0	7,0	5,2	4,6	10,3

**Gemiddeld genomen** is over de **voorbije 5 jaar** de verdeling volgens de vereenvoudigde lijst als volgt:

Niet-correcte beslissing:	0 %
Te lange behandeltermijn:	19 %
Ontoereikende Informatieverstrekking:	28 %
Onvoldoende bereikbaarheid:	16 %
Onheuse bejegening:	3 %
Andere:	35 %

In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een dalende trend vastgesteld. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een stijgende trend. In de categorie “andere” konden geen terugkerende problemen worden gedetecteerd.

De tijdsduur om een klacht te beantwoorden vertoont een duidelijk dalende trend, tot 2018. In 2019 werd een stijging vastgesteld, die uiteraard nog ruimschoots binnen de wettelijke norm ligt.

**Voor 2019** wordt verder vastgesteld dat:

- Ontoereikende informatieverstrekking in een aantal gevallen het gevolg was van het onvoldoende functioneren van webtoepassingen, of het onvoldoende kunnen terugvinden van informatie via de website. Vaststelling is dat klanten een 7/7 en

24/24 service verwachten van online toepassingen. De klachtencoördinator stelt vast dat de druk op de overheid om versneld te digitaliseren vergroot, maar dat de werkmiddelen die nodig zijn om te investeren in IT-toepassingen niet in verhouding zijn tot de investeringsnood.

- Er meer klachten zijn geregistreerd met betrekking tot de bereikbaarheid. Dit bevestigt het beeld van de enquête die de OVAM in het najaar van 2019 liet uitvoeren omtrent haar telefonische bereikbaarheid. Een verbeterplan wordt opgesteld.
- De klachten die ressorteren onder de categorie “andere” ook in 2019 uiteenlopend van aard zijn. Een beperkt aantal klachten gingen over de kwaliteit van uitgevoerde ambtshalve saneringen/werken. Binnen het beleidsdomein Omgeving heeft Aquafin veel ervaring met het behandelen van klachten die gaan over werkzaamheden van aannemers. Kennisuitwisseling hieromtrent is voorzien voor 2020.

#### Concrete realisaties

*(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Klachten rond ambtshalve werken werden alle beantwoord en gingen gepaard met een plaatsbezoek door de OVAM-dossierhouder, de betrokken aannemer(s) en/of bodemsaneringsdeskundige(n). Op die manier worden de verschillende partijen samengebracht en kunnen duidelijke afspraken tot remediëring worden vastgelegd. Deze aanpak wordt duidelijk gewaardeerd door de verzoeker. In 2020 is kennisuitwisseling voorzien met Aquafin, om te bekijken of nog optimalisaties mogelijk zijn.

Naast klachten komen bij de klachtencoördinator vaak meldingen van milieu-inbreuken of –delicten en inhoudelijke vragen toe. Samen met het Team Klantenbeheer, het Team Terreincontroles en de inhoudelijke teams wordt elke vraag beantwoord en aan elke melding gevolg gegeven. Waar wenselijk of noodzakelijk wordt samengewerkt met andere entiteiten van de Vlaamse overheid of met lokale besturen om de klant de meest passende oplossing te bieden. Vaak gaat het hierbij over milieu-inbreuken met betrekking tot asbest en vragen omtrent ongeadresseerd reclaimedrukwerk.

#### Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen)*

Er werden naar aanleiding van de ontvangen klachten optimalisaties aangebracht aan verschillende webpagina's van de OVAM om de communicatie te actualiseren of helderder te formuleren.

De criteria om voorstellen tot permanente bijscholing van bodemsaneringsdeskundigen te evalueren werden verduidelijkt.

Er werden procesoptimalisaties met betrekking tot de inzage van bodemsaneringsdossiers voorgesteld, in samenwerking met het team Klantenbeheer en de afdeling Bodembeheer. Dit is tevens de aanleiding om via het risicomangement in 2020 de OVAM-processen te screenen op de aanwezigheid van back-ups van procesuitvoerders.

Afspraken over telefonische bereikbaarheid worden op punt gesteld.

Vanaf het werkjaar 2020 worden de registraties van klachten en meldingen die toekomen bij de klachtencoördinator en bij het team klantenbeheer beter op elkaar afgestemd. Dit zal toelaten om terugkerende klachten sneller te detecteren en procesoptimalisaties voor te stellen.

#### **IV. Niveau beleidsdomein**

Om de afhandeling van meldingen van milieu-inbreuken en -delicten inzake afvalstoffen-, materialen- en bodembeheer efficiënter te organiseren, werd op 30 januari 2019 een samenwerkingsprotocol gesloten tussen het Departement Omgeving, afdeling Handhaving en de OVAM.

Om het klachtenbeheer binnen het beleidsdomein verder te optimaliseren is de OVAM voorstander om de regelmatige kennisuitwisseling die sinds 2019 wordt georganiseerd, verder te zetten.