

## Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

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

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	24

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	alle klachten werden binnen 45 dagen behandeld
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	11,5

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

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b> 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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	1

	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	6
	deels gegrond:	10
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	16
	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.

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	9

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	5

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	9
Redelijke behandeltermijn:	1
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:	15
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks van burger/bedrijf:	15
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon - JEP - 1700	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 materialen

In 2014 werden 5 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 3 zijn onontvankelijk
- 2 zijn ontvankelijk, waarvan 1 deels gegrond en 1 gegrond

De 3 onontvankelijke klachten hebben betrekking op het gevoerde beleid voor het selectief inzamelen van afvalstoffen dat door de OVAM wordt nagestreefd; en de tarifiering die door de containerparken hiervoor wordt gehanteerd.

De 2 (deels) gegronde klachten zijn geïsoleerde klachten over een onredelijk lange behandelingstermijn van een vraag en een onduidelijke enquêtering die werd uitgevoerd door een studie bureau in opdracht van de OVAM.

Opvallend is dat klachtencoördinator in 2014 veel mails ontving over het niet naleven van de regels voor verspreiding van reclamedrukwerk; en dan vooral het toch bussen van reclamedrukwerk hoewel is aangegeven dat de ontvanger geen drukwerk wenst te ontvangen. Deze meldingen werden bezorgd aan het speciaal daarvoor opgericht meldpunt binnen de OVAM ([sticker@ovam.be](mailto:sticker@ovam.be)) en zijn niet in de klachtencijfers van de OVAM opgenomen. Het gaat immers niet over klachten over de werking van de OVAM maar over meldingen dat distributeurs de regels omtrent verspreiding van reclamedrukwerk niet naleven.

### **Klachten over het thema Bodem**

In 2014 werden 14 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 3 zijn onontvankelijk
- 11 zijn ontvankelijk, met volgende mate van gegrondheid
  - o 2 ongegrond
  - o 9 deels gegrond

De 3 onontvankelijke klachten bestaan uit een anonieme klacht; een foutieve document-aanvraag door de klager zelf waardoor het gewenste resultaat uitbleef; en een kennelijk ongegronde klacht.

De 11 ontvankelijke maar deels gegronde klachten, bestaan grotendeels uit 2 types van klachten:

- Wijziging van het statuut van de grond (5 klachten). Naarmate het grondeninformatieregister (GIR) van de OVAM verder aangevuld wordt met informatie uit de gemeentelijke inventaris is een betere inschatting mogelijk van de bodemkwaliteit en potentiële verontreiniging. Dit impliceert soms dat een grond nu als risicogrond beoordeeld wordt op basis van deze nieuwe informatie terwijl dit vroeger niet zo was. Dat stuit in sommige gevallen op onbegrip bij eigenaars die destijds de grond hebben aangekocht met blanco bodemattest.
- Onterecht aanschrijven als droogkuis (3 klachten). Eind 2014 verkoos de OVAM omwille van het voorzorgsprincipe en de nakende einddatum voor het sluiten van overeenkomsten met VLABOTEX, om alle eigenaars van de gronden waarvoor in het webloket de rubriek 59.8 en 41.4 vermeld wordt (= chemisch reinigen van textiel), te informeren over deze einddatum. Een aantal bedrijven voor textielveredeling worden onder dezelfde rubrieken gecatalogeerd en zijn daardoor ten onrechte aangeschreven.

Deze klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Ze zijn als deels gegrond omschreven omdat altijd alle wettelijke procedures zijn gerespecteerd en de OVAM handelde vanuit het voorzorgsprincipe. Vanuit het standpunt van de klager, kan echter begrip worden opgebracht dat hij dit niet altijd als klantvriendelijk percipieert.

### **Algemene ondersteuning**

Algemeen werden 5 ontvankelijke en gegronde klachten ontvangen over de nieuwe website die door de OVAM begin 2014 werd gelanceerd. De klachten zijn divers: onvolledige info, rapporten die in pdf worden aangeboden waardoor ze niet digitaal kunnen worden ingevuld, tijdelijk onbeschikbaar zijn van bepaalde toepassingen. Deze klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm 'doeltreffende algemene informatieverstrekking'.

In de loop van 2015 werden tussendoor al aanpassingen doorgevoerd waardoor deze klachten ad hoc opgelost werden.

### **3. Klachtenbeeld 2014**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In de loop van 2014 registreerde de klachtenmanager 24 klachten. Van deze klachten werden er 18 ontvankelijk verklaard. 6 klachten bleken uiteindelijk gegrond, 10 deels ongegrond en 2 ongegrond.

Het aantal klachten stijgt ten opzichte van 2013 (17 klachten in 2013) maar is te verklaren door een aantal nieuwe initiatieven die de OVAM in 2014 nam. Gezien echter het grote bereik van deze initiatieven, is het aantal ontvangen klachten zeer beperkt te noemen:

- Ingebruikname van een nieuwe website: 5 klachten op een totaal van 360.000 instappunten en 890.000 unieke pagina-weergaves in 2014.
- Mailing naar aanleiding van de nakende einddatum voor het sluiten van overeenkomsten met VLABOTEX: 3 klachten op een geheel van 2.500 verstuurd brieven (0,12%).

Een aandachtspunt zijn de klachten over wijzigingen in het statuut van een grond met andere, strengere procedures tot gevolg bij verkoop van deze grond. Door het beter in kaart brengen van (voormalige) risico-activiteiten, krijgt de OVAM een duidelijker beeld van de kwaliteit van de bodem en waar potentiële verontreiniging aanwezig kan zijn. Dit is een zeer positieve evolutie maar heeft als neveneffect dat sommige gronden nu als risicogrond worden ingedeeld terwijl destijds een blanco bodemattest werd afgeleverd. Dit leidt bij eigenaars en potentiële verkopers soms tot onduidelijkheid en onbegrip over de onderzoeksplicht waar ze mee worden geconfronteerd bij de verkoop van hun grond. Een oplossing is hier niet voorhanden, behalve het duidelijk communiceren naar de klager waarom en op basis van welke informatie het statuut werd herzien. Op middellange termijn wordt geëvalueerd of mogelijks een vrijstelling van de onderzoeksplicht kan worden verleend aan de betrokken particulieren. Dit vraagt echter wel een decreetswijziging.

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 11,5 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit is voor het derde jaar op rij dalen (14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013). 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?

Vorig jaar werd een aanbeveling geformuleerd over de 'doorlooptijd van de 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 werd expliciet bekeken bij het opstellen van een nieuw strategisch plan 2015-2020, met volgende aanpassingen aan de wetgeving de werkwijze van de OVAM:

- *Kortere doorlooptijd*  
Voor eenvoudige bodemsaneringen (waarvoor het ganse traject van bodemonderzoeken en -sanering kan afgerond worden in minder dan 3 jaar), wordt het mogelijk alle noodzakelijke onderzoeken én de sanering uit te voeren zonder tussentijdse rapportage. Voor bodemsaneringen waarvoor een vergunning nodig is, wordt het mogelijk oriënterend en beschrijvend bodemonderzoek en bodemsaneringsproject te bundelen in één rapport. De rapportage van de onderzoeken gebeurt alleen als blijkt dat er geen verdere maatregelen nodig zijn.
- *Duidelijke timings voor inventarisatie en onderzoek*  
We verankeren in de wetgeving dat alle risicogronden tegen eind 2025 onderzocht moeten zijn. Deze timing stelt de OVAM in de mogelijkheid om niet-onderzochte gronden ambtshalve aan te pakken. Voor het onderzoeken van gronden in beschermingszones van waterwingebieden staat eind 2020 als datum.
- *Goede opvolging*  
Voor het realiseren van onze doelstellingen voorzien we het nodige toezicht en de nodige handhaving op de uitvoering van bodemonderzoeken en saneringen in het kader van het bodemdecreet, alsook op de periodieke onderzoeksplicht met als prioriteit de beschermingszones voor grondwaterwinning.

Vanuit het klachtenbeeld voor 2014 kan 1 aanbeveling geformuleerd worden. Gezien er een aantal klachten betrekking hebben op de ingebruikname van een nieuwe website, kan het de moeite lonen om na 1 jaar gebruik en een aantal beperktere aanpassingen, de website grondiger na te gaan of deze beantwoordt aan de verwachtingen van de stakeholders op vlak van:

- Structuur en overzichtelijkheid
- Volledigheid en correctheid van de informatie
- Klantgerichtheid
- Look and feel

#### **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 klachtenrapportage 2014 kunnen 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 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 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 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](#)