

## Vragenlijst voor het verslag 2015 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: OVAM, beleidsdomein LNE
--

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		Aantal
	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	7

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	7
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>		Aantal
	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	6
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	9
	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.

Vereenvoudigde lijst			Volledige lijst	
	Aantal			Aantal
Niet-correcte beslissing:			Overeenstemming met het recht:	
Te lange behandeltermijn:	1		Afdoende motivering:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	3		Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Onvoldoende bereikbaarheid:			Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Onheuse bejegening:	1		Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:	4		Correcte bejegening:	1
			Actieve dienstverlening:	
			Deugdelijke correspondentie:	
			Vlotte bereikbaarheid:	

		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	7
		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:	18
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks van burger/bedrijf:	16
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	

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

## 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 2015 werden 6 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 1 is onontvankelijk
- 5 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 0 deels gegrond en 4 gegrond

De onontvankelijke klacht heeft betrekking op het gevoerde beleid voor het selectief inzamelen van afvalstoffen dat door de OVAM wordt nagestreefd; en de inzamelwijze/tarifiering die door de containerparken hiervoor wordt gehanteerd.

De ongegronde klacht heeft betrekking op een door de OVAM uitgevoerde controle in het kader van de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid. De klager vond de opgelegde maatregelen niet in verhouding tot de inbreuk. De OVAM hanteert echter een duidelijke beleidslijn inzake controles. Deze werd meegedeeld aan de Ombudsdienst, waarna de klacht door de Ombudsdienst zonder gevolg werd geklasseerd.

De 4 gegronde klachten zijn geïsoleerde klachten van uiteenlopende aard, en werden alle 4 opgelost:

- Een bug in het nieuwe systeem voor online-registratie van vervoerders. Na aanpassingen aan het systeem werd dit opgelost.
- Een telefonische interactie die door de klager als ongeleefd werd beschouwd; de OVAM-medewerker werd hierop aangesproken en zal hierover ook in de persoonlijke evaluatie op worden beoordeeld.
- Het niet-vermelden van de referentie van de aanvrager op afgeleverde grondstofverklaringen waarbij de klager niet onmiddellijk reactie verkreeg van de betrokken dienst; dit werd aangepast.
- Een te lange behandeltermijn voor een informatieve vraag. Het behandelende team werd hierop aangesproken. De procedure rond informatievragen werd herwerkt naar aanleiding van de oprichting van een team klantenbeheer, dat op 4 januari 2016 van start is gegaan.

Per ombudsnorm: 1 redelijke behandeltermijn, 1 correcte bejegening en 2 goede uitvoeringspraktijk

Opvallend is dat klachtencoördinator in 2015 veel mails ontving over milieu-inbreuken en het niet naleven van de voorwaarden uit de milieuvergunning. Het betreft hier geen klachten ten aanzien van de OVAM, maar zaken die gemeld moeten worden aan de politie, de milieu-inspectie of de milieu-ambtenaar. Er werd door de klachtencoördinator steeds contact opgenomen met de bevoegde instanties en de klager werd hiervan op de hoogte gesteld.

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

In 2015 werden 9 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 5 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 0 ongegrond, 3 deels gegrond en 1 gegrond.

De 5 onontvankelijke klachten kenden verschillende redenen:

- Een klacht over het niet kunnen aanvragen van een bodemattest door een particulier – deze mogelijkheid bestaat echter wel;
- Een klacht over een schadegeval bij uitvoering van ambtshalve werken; dit valt onder de verantwoordelijkheid van de aannemer;
- Repercussies bij de verkoop van een verontreinigd terrein; dit is een gevolg van het gehanteerde beleid en de bestaande regelgeving;
- Een klacht over het statuut onschuldig eigenaar die reeds meermaals werd ingediend en waarvoor nog een procedure lopende is;
- Een klacht over een erfenisproblematiek; dit is een gevolg van het gehanteerde beleid en de bestaande regelgeving, en de procedure daarover is nog lopende.

De 4 ontvankelijke klachten zijn 3 deels gegronde klachten en 1 gegronde klacht i.v.m. het afleveren van bodemattesten.

De 3 deels gegronde klachten hadden verschillende oorzaken:

- Aflevering van een bodemattest voor een nieuw perceel, waarvan de informatie-uitwisseling met het kadaster nog niet was voltooid; dit werd opgelost na het inwinnen van bijkomende informatie uit het kadaster. In het algemeen werkt de OVAM aan het verhogen van de vlotte en snellere uitwisseling van informatie met het kadaster.

- Onduidelijkheid over de overdracht van een deel van een perceel; de procedure werd toegelicht aan de klager.
- Onduidelijkheid over de juistheid van de datum die vermeld wordt op de bodemattesten – de datum bleek correct en dit werd toegelicht aan de klager.

De gegronde klacht betrof het niet-correct toezenden van attesten; er werd 1 attest te veel toegezonden en aangerekend. Deze administratieve fout werd rechtgezet.

De klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’. Ze zijn hoofdzakelijk als deels gegrond omschreven omdat altijd de meest recente voor de OVAM beschikbare informatie werd gehanteerd. Vanuit het standpunt van de klager is het echter niet duidelijk dat de OVAM zich moet beroepen op informatie die door derden wordt aangeleverd.

Ter informatie: In 2015 werden er net geen 240.000 bodemattesten afgeleverd. Audit Vlaanderen evalueerde bovendien in 2015 de opzet en de implementatie van organisatiebeheersing voor het proces bodemattesten. Hierbij werden procesrisico’s geïdentificeerd en werd de mate waarin de bestaande beheersmaatregelen deze risico’s inperken, geëvalueerd. De auditresultaten tonen aan dat het proces bodemattesten in het algemeen ‘onder controle’ is. De risico’s inherent aan het proces zijn gekend en doeltreffende beheersmaatregelen zijn aanwezig met het oog op het vermijden of terugdringen van deze risico’s. Om de integriteit van de data in de Mistral-toepassing te waarborgen werd één aanbeveling geformuleerd die betrekking heeft op het ondersteunend proces ‘wijzigingsbeheer’. Medio december 2015 werden de concrete acties goedgekeurd en werden de voorgestelde beheersmaatregelen geïmplementeerd i.v.m. opvolging van de aanwezige controles en het preventief detecteren van non-conformiteiten.

### **Algemene ondersteuning**

In 2015 werden 3 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- 1 klacht is onontvankelijk
- 2 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 0 deels gegrond en 1 gegrond.

De onontvankelijke klacht betrof:

- Een klacht over geluidshinder bij het OVAM-personeelsfeest. Uit eigen geluidsmetingen en uit een controle door de politie van Mechelen tijdens het personeelsfeest bleek alles volgens de regels te verlopen.

De ongegronde klacht betrof:

- Een klacht in verband met de niet-gunning van een opdracht aan de klager en de gevolgde procedure. Uit de door de OVAM geleverde stukken bleek dat zowel de procedure als de gunning correct verliepen, en dat bovendien de klager geen gebruik had gemaakt van de procedureel voorziene beroepsmogelijkheden.

De gegronde klacht betrof een verkeerd facturatie-adres; dit werd aangepast.

De klacht werd ingedeeld volgens de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’.

### **3. Klachtenbeeld 2015**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2015.

In de loop van 2015 registreerde de klachtenmanager 18 klachten. Van deze klachten werden er 11 ontvankelijk verklaard. 6 klachten bleken uiteindelijk gegrond, 3 deels gegrond en 2 ongegrond.

Het aantal klachten daalt ten opzichte van 2014 (24) en ligt in lijn met het aantal klachten van 2013 (17).

De klachten zijn van uiteenlopende aard en er kunnen op basis van deze klachten geen algemene aanbevelingen ter optimaliseren van het gehanteerde beleid of de bedrijfsprocessen gedetecteerd worden. Het valt op dat er zeer veel meldingen binnen komen over milieudelicten, welke geen materie zijn voor de OVAM, maar voor de milieu-inspectie, de politie of de milieu-ambtenaar.

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. Dit is voor het vierde jaar op rij dalend (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. 1 klacht (ontvankelijk) heeft een antwoordtermijn van meer dan 45 dagen, gezien de procedure en informatie-uitwisseling nog lopende is.

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. De directie besliste om de klantgerichtheid nog verder te verhogen door verschillende teams onder te brengen in een nieuw centraal team klantenbeheer; dit team is operationeel sinds 4 januari 2016.

Als conclusie kan de klachtenmanager 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?

De aard van de klachten was in 2015 zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan bepaalde bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. In het algemeen blijft de OVAM systematisch streven naar het verhogen van de kwaliteit.

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

De aard van de klachten was in 2015 zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan het afvalstoffen-, materialen-, of bodembeleid detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer.

Wel opvallend is het groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning, terwijl dit de bevoegdheid is van de milieu-inspectie, de politie of de milieu-ambtenaar. De vraag stelt zich of bedrijven en burgers voldoende op de hoogte zijn van waar ze met een melding van hun klacht terecht kunnen.

**6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2015 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 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](#)