

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

<b>Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)</b>  <b>Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie</b>
---

### 1. Cijfergegevens

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

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

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	3
---	---

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

	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	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:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

<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:	1
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	2
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:	1
	mail:	16
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks van burger/bedrijf:	13
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	

## 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 2016 werden 5 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 1 is onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 1 deels gegrond en 2 gegrond

De onontvankelijke klacht heeft betrekking op een klacht die reeds eerder werd ingediend in 2015. Eerst bij de OVAM, daarna bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht na informatieverstrekking door de OVAM afgehandeld zonder gevolg. De klacht werd hierop ingediend bij het kabinet in 2016. De informatie over de voorgaande handelingen werd aan het kabinet bezorgd, waarna de verzoeker hierover door het kabinet werd geïnformeerd.

De ongegronde klacht handelt over het veroorzaken van zwerfvuil door beroepswielrenners, het tonen daarvan op de televisie en het, volgens de verzoeker, niet-optreden door de OVAM. De OVAM heeft in haar antwoord verwezen naar de ondernomen preventie-acties, voorbeeldevenementen, het bestaan van

meldpunten en de mogelijkheden die lokale besturen hebben via het GAS-reglement. Op deze manier werd aan de verzoeker aangetoond dat de OVAM wel acties onderneemt om de zwerfvuilproblematiek te bestrijden bij wielervedstrijden.

De deels gegronde klacht betreft het jarenlang illegaal dumpen van afvalstoffen door een bouwfirma. Deze firma is hiervoor veroordeeld door het hof van Beroep te Antwerpen. In het vonnis werd een dwangsom per dag bepaald bij het niet afvoeren van de gedumpte afvalstoffen en de mogelijkheid gelaten aan de stad Mechelen, de OVAM en het Vlaamse Gewest om deze bedragen te vorderen bij een ambtshalve optreden. De verzoeker wenst dat de OVAM deze afvalstoffen ambtshalve verwijdert. De OVAM heeft samen met de Vlaamse Ombudsdienst een overleg gehouden met de verzoeker waarin de OVAM haar beslissingsboom voor dossiers inzake ambtshalve verwijdering van afvalstoffen heeft toegelicht en waarmee afdoende werd gemotiveerd dat voorrang gegeven wordt aan dossiers met een hoog milieurisico- en gezondheidsrisicoprofiel. Een vervolgoverleg met de stad Mechelen, de OVAM, de verzoeker en de Vlaamse Ombudsdienst wordt ingepland voor 2017. Ombudsnorm: andere – afdoende motivering; deels opgelost.

De 2 gegronde klachten:

- De ene klacht gaat over het niet online beschikbaar zijn van de geregistreerde inzamelaars, handelaars en makelaars van afvalstoffen. Door een conversie van de databank was de toepassing gedurende een halve dag niet online beschikbaar. De verzoeker werd hiervan op de hoogte gesteld. Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; opgelost.
- De andere klacht gaat over een te lange behandeltermijn van een informatieve vraag rond geadresseerd reclamedrukwerk. Dit werd opgelost in samenwerking met de betrokken dossierhouder. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – deugdelijke correspondentie; opgelost.

### **Klachten over het thema Bodemsanering**

In 2016 werden 6 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 2 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 2 deels gegrond en 1 gegrond.

De 2 onontvankelijke klachten kenden verschillende redenen:

- Een klacht over de prijs van de bodemattesten; deze is vastgelegd door de Vlaamse Regering.
- Een klacht over het niet snel genoeg afronden van een ambtshalve bodemsanering. De afwerking van het perceel met grasmatten kende vertraging wegens overvloedige regenval.

De ongegronde klacht betreft het niet kunnen opladen van bodemattesten via het webloket door een notaris. Na onderzoek bleek het te gaan om een probleem met de browser van de verzoeker.

De deels gegronde klachten:

- Het ene dossier betreft een verzoekster die als geïnteresseerde burger een bodemsaneringsdossier van een tankstation wenst in te kijken. Bij het inkijken van het dossier merkt de verzoekster op dat een bepaald deelrapport niet beschikbaar is. Er worden tevens bijkomende vragen gesteld met betrekking tot de inhoud van het bodemonderzoeksrapport. Daarop ontvangt de OVAM een klacht met betrekking tot het niet voldoende informeren van de verzoekster. De OVAM toont aan dat het ontbrekende rapport, waarvan sprake in de klacht, niet in het bezit van de OVAM is maar van Bofas, conform het samenwerkingsprotocol OVAM/Bofas. De OVAM erkent dat de administratief bediende dit had moeten melden. Na herhaaldelijk telefonisch contact en mailverkeer met daarin bijkomende vragen van de verzoekster, en antwoorden van de OVAM, stelt de OVAM voor om ofwel in haar kantoren, ofwel bij de verzoekster thuis eventuele bijkomende vragen te beantwoorden. De verzoekster heeft aangegeven momenteel geen gebruik te willen maken van deze optie. Ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking – actieve dienstverlening; opgelost.

- Het andere dossier betreft een verzoekster die niet tevreden is over de onderfundering van haar oprit bij de uitvoering van ambtshalve bodemsaneringswerken. De funderingslaag werd, zoals op voorhand contractueel overeengekomen met de verzoekster, afgewerkt met een toplaag (naar keuze). De funderingslaag (gebroken en gecertificeerd puingranulaat) werd echter na een tijdje zichtbaar door de toplaag heen (kiezelsteentjes). De verzoekster stelde de aannemer hiervoor verantwoordelijk. De aannemer voerde de werken echter uit zoals voorzien in het lastenboek. De OVAM ging ter plaatse en zorgde voor een oplossing door de funderingslaag af te werken met een worteldoek, waarna de toplaag opnieuw kon worden aangelegd. Ombudsnorm: andere – efficiënte coördinatie; opgelost.

De gegronde klacht betreft het veroorzaken en laattijdig opkuisen van vlekken (veroorzaakt door plantaardige olie) op een fietspad/voetpad door de aannemer tijdens een ambtshalve bodemsanering. De verzoeker had het probleem aan de OVAM gemeld, waarna de OVAM contact opnam met de aannemer om de vlekken te verwijderen. Een maand later waren de vlekken echter nog niet verwijderd en was een plaatsbezoek van de OVAM-dossierhouder, samen met de aannemer, nodig om de zaak op te lossen. Ombudsnorm: andere – efficiënte coördinatie; opgelost.

### **Algemene dienstverlening**

In 2016 werden 6 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- De 6 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 1 deels gegrond en 4 gegrond.

De ongegronde klacht betreft het maken en verspreiden van een brochure voor de bekendmaking van een nieuw uitvoeringsplan, wat door de verzoekster werd beoordeeld als papierverspilling. De OVAM koos er in dit dossier voor om het uitvoeringsplan van meer dan 100 blz. enkel digitaal ter beschikking te stellen en een begeleidende brochure op te maken. Deze brochure werd ook digitaal bezorgd aan de primaire doelgroep. Daarnaast werden 150 papieren exemplaren besteld, waarvan er 18 werden bezorgd per post. De overige exemplaren dienden om uit te delen tijdens toelichtingen en informatiesessies, waarbij de genodigden uiteraard zelf kunnen kiezen of ze deze papieren versie in ontvangst wensen te nemen. Dit dossier is net een goed voorbeeld van afvalpreventie.

De deels gegronde klacht betreft een laattijdig antwoord namens [info@ovam.be](mailto:info@ovam.be). Standaard wordt vanuit dit adres een ontvangstbevestiging gestuurd, met de melding “*Wij hebben uw bericht goed ontvangen en geregistreerd. Wij streven ernaar uw vraag binnen de 10 werkdagen te beantwoorden. Bedankt voor uw begrip.*”. De verzoeker had na 18 kalenderdagen nog geen antwoord, waarna een klacht werd ingediend. De vraag werd intern-OVAM inderdaad niet doorgestuurd. Het antwoord bereikte de verzoeker uiteindelijk na 20 kalenderdagen. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; opgelost.

De 4 gegronde klachten:

- De verzoeker stelde een vraag per mail die 13 dagen onbeantwoord bleef, en ook op zijn tweede vraag per mail bleef het antwoord uit. Daarom diende hij 22 dagen na zijn tweede vraag per mail een klacht in. Het antwoord werd één werkdag later bezorgd. Een telefoontje had dit kunnen voorkomen. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- Een binnenkomende brief werd niet tijdig beantwoord; daarom diende de verzoeker een klacht in. Na de klacht werd de brief binnen 6 kalenderdagen beantwoord. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- De verzoeker stelde een informatieve vraag via [bodem@ovam.be](mailto:bodem@ovam.be). Na drie werkdagen werd de vraag intern overgemaakt aan de dossierhouder. Een antwoord bleef uit, waarna 7 weken later een klacht werd ingediend. 3 werkdagen na de klacht werd het antwoord aan de verzoeker verstuurd. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- De verzoeker verzocht de OVAM om een formulier terug te sturen inzake de vrijgave van een borgstelling, na een eerdere vraag hierrond. Na 27 kalenderdagen werd het formulier

teruggestuurd. Ombudnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.

### **3. Klachtenbeeld 2016**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Het aantal klachten in 2016 ligt in lijn met dat van 2015 (18). Het aantal klachten in 2014 lag iets hoger (24); in 2013 waren er een vergelijkbaar aantal klachten (17).

De klachten zijn van uiteenlopende aard en er kunnen op basis van deze klachten geen algemene aanbevelingen ter optimalisatie van het gehanteerde beleid gedetecteerd worden. Wel valt op dat er in 5 klachten sprake is van een te lange behandeltermijn. Een aantal interne reorganisaties liggen hiervoor mogelijkwijs mee aan de basis. Dit is op te volgen naar de klachtenrapportage over het jaar 2017 toe.

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. De gemiddelde termijn is dezelfde als die in 2015 (ter info: 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.

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 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 net zoals de voorgaande jaren zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan specifieke bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. Wel is de informatie op de OVAM-website inzake klachtenbeheer uitgebreid en verduidelijkt. Voor meer informatie: <http://www.ovam.be/klachten>

### **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,...).

Net zoals in 2015 is er een groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning bij de OVAM terecht gekomen. De vraag stelt zich of er voldoende capaciteit is in Vlaanderen om deze adequaat op te volgen.

**6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 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](#)