

Vragenlijst voor het verslag 2017 over uw klachtenmanagement

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)

Beleidsdomein Omgeving

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	5,2

Aantal onontvankelijke klachten:	4
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	
	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:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	6

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	2
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	4
Redelijke behandeltermijn:	4
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 drager	brief:	
	mail:	18
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	15
	via kabinet:	
	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 2017 werden 2 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- de 2 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 deels gegrond en 1 gegrond

De deels gegronde klacht betreft een klacht ingediend bij de ombudsman betreffende het krijgen van ongeadresseerd reclamewerk en vooral de onduidelijkheid bij wie de verzoeker terecht moet voor het melden van ongeadresseerde reclame. OVAM heeft afspraken gemaakt met het VVSG dat gemeenten hier zelf voor verantwoordelijk zijn. De gemeente van de verzoeker beschikt echter niet over een meldingssysteem en verwijst de verzoeker door naar het politiekantoor om dit ter plekke te melden. De verantwoordelijkheden in dezer zijn nog niet voldoende wettelijk verankerd en op het hele thema wordt weinig tot niet gehandhaafd, noch door de gemeente noch door de OVAM. N.a.v. de klacht werd in de nieuwsbrief van OVAM met alle gemeenten als doelpubliek nogmaals de problematiek aangehaald en een stad geïnterviewd die een duidelijke procedure heeft betreffende melden van overtredingen van de nee/nee of ja / nee stickers. Ondertussen wordt er door OVAM samen met VVSG gewerkt aan de

aanpassing van het model politiereglement om het niet respecteren van de nee/nee of ja / nee sticker via de GASboete te handhaven. Vanuit de ombudsman werd een advies naar de gemeenten verstuurd voor het invoeren van een ja/ja sticker naar het voorbeeld van Amsterdam. Gemeenten hebben de mogelijkheid om een proefproject op te starten betreffende een ja/ja sticker en hiervoor subsidies aan te vragen bij de OVAM als afvalvoorkomingsproject met investeringssubsidies of als innovatief project. De klacht wordt als deels gegrond beschouwd door de gedeelde verantwoordelijkheid met de gemeente. Ombudsnorm: Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen; opgelost.

De gegronde klacht gaat over de onbereikbaarheid van dossierhouders met kennis van zaken. De verzoeker nam in opdracht van een klant en op advies van de gemeente contact op met de OVAM om op een correcte wijze steenkoolslib te kunnen afgraven en transporteren. Na een zoektocht op OVAM naar de juiste persoon bleek deze 14 dagen met verlof en kreeg de verzoeker de boodschap dat niemand anders hem verder kon helpen. Na 14 dagen heeft de verzoeker meermaals contact proberen op te nemen maar was de dossierhouder niet bereikbaar. Contact per mail werd opgezocht waarna deze werd doorgestuurd naar een andere persoon. Na klacht werd het dossier naar voor getrokken om de verzoeker alsnog de mogelijkheid te geven het dossier voor zijn klant tijdig af te ronden.

Ombudsnorm: redelijke behandeltermijn; opgelost.

Klachten over het thema Bodemsanering

In 2017 werden 13 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 4 zijn onontvankelijk
- 9 zijn ontvankelijk, waarvan 2 ongegrond, 1 deels gegrond en 6 gegrond.

De 4 onontvankelijke klachten handelden alle 4 over hetzelfde. Een verkeerd bodemattest werd verkregen of de verzoeker werd verkeerdelijk aangemaand om een periodiek bodemonderzoek uit te voeren. Het versturen van deze attesten / brieven voor risicogronden, gebeurt door de OVAM op basis van informatie uit de Gemeentelijk Inventaris. Een procedure is bestaande om via de gemeente de status van de risicogrond te laten wijzigen. Als de gemeente akkoord gaat om de risicogronden in hun Gemeentelijke Inventaris aan te passen, kan de OVAM een nieuw attest afleveren. In alle vier de gevallen werd deze procedure aan de verzoeker overgemaakt en heeft deze zich tot de gemeente gewend voor verder gevolg.

De ongegronde klachten:

- Het ene dossier betreft een klacht van een burger over het niet krijgen van juridisch advies n.a.v. het uitvoeren van verschillende bodemonderzoeken. Uit verder onderzoek bleek dat de verzoeker niet de juridische weg gevolgd heeft om onschuld aan te vragen maar dat uiteindelijk nog kon doen op advies van OVAM. OVAM heeft dit dossier nog in orde gebracht maar het eindresultaat was op het ogenblik dat de verzoeker contact opnam met de ombudsdienst, nog niet gecommuniceerd. Er zijn geen termijnen overschreden aangezien het een traject was dat geregeld werd naast het puur wettelijk kader.
- Het tweede dossier betreft een klacht over het niet op de hoogte te zijn van resultaten van een uitgevoerd BBO in de omgeving. Het beschrijvend bodemonderzoek waar over sprake, wordt uitgevoerd door twee partijen. Het betreffende onderzoek werd nog niet bij de OVAM ingediend en de saneringsplichtigen hebben ook nog geen termijnen overschreden.

De deels gegronde klacht:

- Op 4 oktober kwam in de klachtenbox een mail over het verkrijgen van een verkeerd bodemattest. Deze klacht wordt als deels gegrond beschouwd omdat uit nazicht bleek dat een correct attest reeds werd opgestuurd. Op 5 oktober werd dit bevestigd door de verzoeker. Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - opgelost.

De 6 gegronde klachten:

- Het eerste dossier betreft het krijgen van een brief betreffende een woonzone terwijl de persoon in kwestie reeds een bodemonderzoek had uitgevoerd. De verzoeker had inderdaad geen brief mogen krijgen of een aangepaste. In de toekomst dient rekening gehouden te worden met eigenaars in een woonzone die op eigen kosten en omwille van hun plicht, reeds een onderzoek uitvoerde.
Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - opgelost.
- De verzoeker kreeg een brief waarin aangehaald werd dat hij het rapport van het schadegeval binnen de 30 dagen diende in te dienen. Wettelijk is er echter geen termijn vastgesteld waarop het onderzoek dient ingediend, er is enkel een termijn vooropgesteld waarbinnen het schadegeval dient aangepakt te worden. Aan de verzoeker werd bevestigd dat er geen sancties genomen zullen worden. De vermelding betreffende het indienen van het onderzoeksrapport na afhandelen schadegeval, werd zowel op de website als op de brieven aangepast.
Ombudsnorm: Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - opgelost.
- Klacht over onzorgvuldig gekozen woordkeuze op de website betreffende asbest, nl. dat destijds de risico's van asbest niet gekend waren. Het team asbest antwoordde de verzoeker dat OVAM niet de intentie had om de problematiek te nuanceren en begrip heeft voor de mogelijke misinterpretatie. De website werd aangepast.
Ombudsnorm: Doeltreffende algemene informatieverstrekking - opgelost.
- Twee nichten met zelfde achternaam dienden een bodemattest te krijgen. In het rapport waar hun namen vermeld stonden, werd het zelfde adres bij beiden namen vernoemd terwijl duidelijk was dat het over twee verschillende gronden ging. Hierdoor verkreeg 1 persoon zijn bodemattest niet op het juiste adres. Excuses werden aangeboden en een nieuw attest werd naar het correcte adres doorgestuurd. Het adressenbestand werd aangepast.
Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - opgelost.
- De twee laatste klachten betreffen beide klachten omwille van het niet verkrijgen van een antwoord. De ene verzoeker nam na 4 maand contact op met de klachtenmanager, de andere verzoeker na 3 maand. De initiële mail kwam telkens bij de verkeerde medewerker terecht. Telkens werd binnen de week na contact met de klachtenmanager geantwoord aan de verzoeker.
Ombudsnorm: redelijke behandeltermijn - opgelost.

Algemene dienstverlening

In 2017 werden 3 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- De 3 klachten zijn ontvankelijk en gegrond.

De 3 gegronde klachten:

- A4-enveloppen werden verstuurd met één blad papier m.b.t. het OVAM activiteiten overzicht. Deze werden verstuurd naar parlementsleden die niet meer actief zijn. Het adressen bestand werd aangepast en aandacht wordt gevestigd op het versturen van brieven in gewoon formaat enveloppes.
Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid – opgelost.
- De verzoeker spreekt zijn ongenoegen uit over de algemene bereikbaarheid van OVAM medewerkers en staft dit met enkele voorbeelden van het niet telefonisch kunnen bereiken van medewerkers. Er werd telefonisch contact opgenomen met de verzoeker om meer informatie te verkrijgen. N.a.v. van deze klacht werd een telefonische bereikbaarheidsonderzoek uitgevoerd. De aanbevelingen uit het onderzoek worden in 2018 geïmplementeerd.
Ombudsnorm: Vlotte bereikbaarheid – opgelost.
- De verzoeker stelde een vraag per mail om een dossier te komen inkijken. Hier werd snel per

mail vanuit de OVAM op gereageerd om dit per telefoon te bespreken, verzoeker reageerde dat hij dit op OVAM zelf wenst te doen. Nadat zijn verzoek vervolgens 26 dagen onbeantwoord bleef diende hij per mail een klacht in. De dag nadien werd telefonisch een afspraak gemaakt om het dossier samen te bekijken.

Ombudsnorm: redelijke behandeltermijn - opgelost.

3. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het aantal klachten in 2017 ligt in lijn met dat van 2016 (17) en 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. In navolging van het klachtenrapport 2016 worden ook in 2017 redelijk wat klachten betreffende te lange behandeltermijn vastgesteld. Er is reeds een verbetering waarneembaar (4 t.o.v. 5, waarvan bij 1 de bereikbaarheid van de dossierhouder aan de basis ligt). In 2018 wordt een systeem opgezet om te kijken of doorgestuurde mails, initieel ontvangen door het team klantenbeheer, wel degelijk beantwoord worden door de betreffende dossierhouders.

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 5,2 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. De gemiddelde termijn is lichtjes gedaald t.o.v. 2016 (ter info: 14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013, 11,5 in 2014, 7 in 2015 en 7 in 2016). 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 die een onmiddellijke aanpak vereisen, 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 website en brieven betreffende indienen onderzoeken bij schadegevallen werd aangepast en verduidelijkt.

Een telefonisch bereikbaarheidsonderzoek werd uitgevoerd tussen augustus en oktober 2017.

Aanbevelingen werden geformuleerd, te nemen maatregelen werden goedgekeurd door de directieraad en opgenomen in de teamplanningsdocumenten voor 2018.

Er wordt verder gewerkt aan een modelpolitierglement. Vanuit de klachtenmanager zal de problematiek betreffende het handhaven van nee/nee en ja/nee stickers verder opgevolgd worden.

De aard van de klachten was net zoals de voorgaande jaren zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan andere specifieke bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. 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 en 2016 is er een groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning bij de OVAM terecht gekomen. Net als vorig jaar stelt de vraag 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 2017 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2017 met klachtenbehandeling begonnen is.

Een nieuwe klachtenmanager werd begin 2017 aangesteld, maar de procedures bleven ongewijzigd.

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](#)