

Vragenlijst voor het verslag 2018 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) / Beleidsdomein Omgeving

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16 (nog 1 klacht in behandeling)
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4,6

Aantal onontvankelijke klachten:	0
-----------------------------------------	---

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

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening:	1
Andere:	3

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

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	6
Redelijke behandeltermijn:	2
Efficiënte coördinatie:	1
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:	1
	mail:	14
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	14
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	1
	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 2018 werden 4 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- de 4 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 2 gegronde en 2 deels gegronde.
- Opgeloste klachten: 4
- Ombudsnorm: 2 onvoldoende bereikbaarheid / 1 te lange behandeltermijn / 1 ontoereikende informatieverstrekking

De deels gegronde klachten:

- Een deels gegronde klacht betreft het niet-functioneren van een webtoepassing. Oorzaak was de aanpassing van de webservices door Informatie Vlaanderen zonder dat OVAM hiervan op de hoogte werd gesteld. Aangezien de OVAM de webtoepassing niet onmiddellijk kon aanpassen, werd een alternatief aan de klant aangeboden. Dit werd zo ook aangepast in het processchema.
- De andere deels gegronde klacht betreft een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst omdat de verzoeker na 10 dagen geen antwoord had ontvangen op zijn mail naar info@ovam.be. Nochtans

werd de initiële mail van de verzoeker door de OVAM beantwoord binnen 6 kalenderdagen. Er kan echter niet worden aangetoond dat de verzoeker het oorspronkelijke antwoord heeft gekregen.

De gegronde klachten:

- Een gegronde klacht betreft het niet goed functioneren van een webtoepassing voor grondstofverklaringen. De problemen werden opgelost en de verzoeker werd op de hoogte gesteld vanaf het moment dat de toepassing opnieuw functioneerde.
- De tweede gegronde klacht gaat over onvoldoende informatieverstrekking over een ambtshalve asbestverwijdering. De interne en externe coördinatoren van de betrokken OVAM-medewerkers en de aannemer/deskundige werden bezorgd.

Klachten over het thema Bodemverontreiniging en -sanering

In 2018 werden 12 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- De 12 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 6 gegrond en 6 deels gegrond.
- Opgeloste klachten: 12
- Ombudsnorm: 3 andere / 6 ontoereikende informatieverstrekking / 1 onvoldoende bereikbaarheid / 1 te lange behandeltermijn / 1 onheuse bejegening

De deels gegronde klachten:

- Een klacht gaat over de aanwezigheid van zwerfvuil en de sanering van asbest op landbouwbanen. Het deel over de aanwezigheid van zwerfvuil werd als ongegrond beschouwd, daar de OVAM niet als verantwoordelijke kan beschouwd worden. Met betrekking tot het asbesthoudende materiaal op de bodem werd een rondgang georganiseerd en werden samen met de aannemer herstelmaatregelen uitgewerkt.
- Een klacht met betrekking tot een ambtshalve sanering van kwik waarbij de verzoeker problemen heeft met de informatieverstrekking en de uitvoering. Het onderdeel van de klacht met betrekking tot de uitvoering wordt als ongegrond beschouwd. De OVAM heeft immers gedurende het saneringsproces verschillende malen rekening gehouden met de opmerkingen van de verzoeker, en tegemoetkomingen gedaan. Het onderdeel met betrekking tot de informatiedoorstroming tussen OVAM, aannemer, deskundige en de verzoeker wordt erkend. Alle betrokken partijen werden gecontacteerd om tot een oplossing te komen.
- Twee bodemattesten voor dezelfde grond werden afgeleverd en gefactureerd door de OVAM terwijl er één werd aangevraagd. Via e-notariaat werden twee aanvragen verstuurd, maar 1 geannuleerd. Het bedrag van 1 attest werd op de lopende rekening van de notaris teruggestort, maar niet naar de verzoeker. Het is onduidelijk wie de aanvragen heeft gedaan..
- Klacht met betrekking tot het uitblijven van informatieverstrekking over de resultaten van bodemstaalnames in volkstuinten. OVAM is niet wettelijk verplicht om de informatie over te maken, maar de vanuit klantenperspectief werd het verzoek als deels gegrond beschouwd. De contactpersoon binnen OVAM en de stand van zaken in verband met het dossier werden overgemaakt aan de verzoeker.
- Klacht met betrekking tot de verplichting om te saneren en het feit dat de OVAM een bemiddelaar heeft aangesteld in het saneringsdossier. Het deel van de klacht in verband met de bemiddelaar wordt als gegrond beschouwd; de verplichting tot sanering niet, aangezien het een wettelijke verplichting is. De verzoeker wenste niet met de bemiddelaar rond de tafel te gaan zitten, maar rechtstreek met de OVAM. Het verzoek werd op dat vlak ingewilligd.
- Met betrekking tot de afwerking van een ambtshalve sanering geeft de verzoeker aan dat de afwerking niet overeenkomstig de niet-technische beschrijving is en dat de afwerking niet op deze manier had moeten gebeuren. De klacht is deels ongegrond omdat de aannemer van de sanering een juiste afwerking had aangebracht voor de desbetreffende toestand van het perceel. De klacht is wel gegrond met betrekking tot het feit dat de verzoeker onvoldoende werd

geïnfomeerd over de technische aspecten van het saneringsdossier. Een oplossing werd uitgewerkt en de formuleringen in de niet-technische communicatie zullen worden bekeken.

De gegronde klachten:

- Verwonding van een hond door een uitstekende metalen peilbuis na een reeds afgewerkte ambtshalve sanering. De OVAM heeft de kosten van de dierenarts terugbetaald en de deskundige opgedragen om de peilbuizen te verwijderen of zo aan te passen dat de veiligheid van wandelaars, dieren en andere terreingebruikers wordt gegarandeerd.
- Een klacht in verband met verkeerd verstuurd bodemattesten. Dit was ten gevolge van een menselijke fout. De juiste attesten werden verstuurd.
- Klacht via de Vlaamse infolijn betreffende het niet-bereikbaar zijn van de OVAM-dossierhouder inzake een ambtshalve sanering van een stookolievervuiling. De dossierhouder heeft contact opgenomen met de verzoeker en een deskundige werd ter plaatse gestuurd voor een brononderzoek.
- Een klacht met betrekking tot het niet vermelden van dienst of contactpersoon binnen de organisatie van de verzoeker (een overheidsdienst) waaraan de OVAM een schrijven had gericht. De OVAM nam het initiatief om bij de desbetreffende overheidsdienst een dienst of contactpersoon te bekomen (op basis van de beschrijving van het adres en de geschiedenis van het dossier).
- Klacht met betrekking tot achtergebleven vuil en niet-afgeschermd vervuilde grond bij een ambtshalve bodemsanering. De verzoeker had de aannemer en de deskundige reeds gecontacteerd, maar zonder gevolg. De OVAM heeft daarop de aannemer en de deskundige gecontacteerd om de zaak op te lossen; de deskundige werd ook formeel in gebreke gesteld. De verzoeker werd geïnfomeerd over het verloop.
- Klacht aangaande onterecht verstuurd brief (verzoeker is geen eigenaar meer van het pand waar de brief betrekking op heeft), wat twee jaar voordien ook reeds gemeld was aan de OVAM. De OVAM heeft haar databank aangepast en excuses verzonden naar de verzoeker.

Algemene dienstverlening

In 2018 werd 1 klacht ontvangen met betrekking tot de ondersteunende dienstverlening van de OVAM:

- De klacht is ontvankelijk en ongegrond. Het betreft een arbeidsongeval met een lift, waarvoor de OVAM niet verantwoordelijk is. De gebouweigenaar is contractueel verplicht tot het goed en veilig functioneren van de liften en het onderhoud ervan. Een onafhankelijk expert heeft de liften gekeurd en goed bevonden voor verder gebruik.

3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Het aantal klachten ligt in lijn met dat van de voorbije jaren:

2018	2017	2016	2015	2014	2013
17	18	17	18	24	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.

De voorbije jaren werd er een redelijk aantal klachten vastgesteld met betrekking tot een lange behandeltermijn. Hiervoor werden een aantal interen maatregelen genomen (waaronder een audit met betrekking tot telefonische bereikbaarheid). In 2018 werden er slechts 2 klachten met deze ombudsnorm vastgesteld, wat een duidelijke verbetering is.

Er wordt vastgesteld dat het aantal klachten met de ombudsnorm “ontoereikende informatieverbreiding”/”deugdelijke correspondentie” is toegenomen. Achterliggend zijn hiervoor verschillende oorzaken (functioneren webtoepassingen, vermelden contactpersonen, informatieverstrekking tussen uitvoerders en opdrachtgevers,...). In de verschillende cases werden stappen ondernomen om dit per proces te verbeteren.

De klachtencoördinator 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 4,6 dagen. Dit is ruimschoots binnen de termijn van het klachtendecreet van 45 dagen.

2018	2017	2016	2015	2014	2013
4,6	5,2	7,0	7,0	11,5	12,4

Verder blijft het belangrijk te vermelden dat de directie van de OVAM veel belang hecht aan een correcte en klantgerichte dienstverlening. Jaarlijks legt de klachtencoördinator het klachtenrapport voor aan de directie van de OVAM, en indien aangewezen worden aanbevelingen geformuleerd. Ook wanneer de klachtencoördinator signalen opvangt die een onmiddellijke aanpak vereisen, wordt dit gesignaleerd aan de interne diensten en betreffende directieleden voor passend gevolg.

Als conclusie kan de klachtencoördinator 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 impact van externe factoren (externe ontwikkelaars, externe services,...) bij de ontwikkeling van ICT-toepassingen wordt meegenomen in de risicomatrix voor ICT-projecten via een herwerkte projectfiche.

Met betrekking tot communicatie worden een aantal standaardbrieven in 2019 bekeken op leesbaarheid. Dit moet de informatieverstrekking ten goede komen.

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 de voorgaande jaren is er ook in 2018 een groot aantal meldingen van milieu-delicten en -inbreuken bij de OVAM terecht gekomen. Net als de voorbije jaren 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 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 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](#)