

### 3.9 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Entiteit	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)
Klachtencoördinator	Jiska Coart
Contactgegevens klachtencoördinator	jiska.coart@ovam.be 015/28.43.60 Stationsstraat 110 2800 Mechelen

#### 3.9.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 50
- Aantal ontvankelijke klachten: 20  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*  
Alle registraties van vermeende klachten die in 2021 toekwamen bij het team klantenbeheer (via alle mogelijke interne en externe kanalen) werden systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. Mede hierdoor is het aantal geregistreerde klachten en dan voornamelijk de onontvankelijke klachten significant groter dan in 2020. Daarbij ging het voornamelijk om klachten ten aanzien van andere entiteiten of administraties. Deze 30 onontvankelijke klachten werden ook afgehandeld door de OVAM maar maken verder geen onderdeel uit van onderstaande rapportage.
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 5, deels gegronde klachten 1 *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*  
Er waren bijgevolg 14 ongegronde klachten.

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	-
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	-
Onheuse bejegening	-
Andere	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 18

### 3.9.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

(aard klachten, tendensen ...)

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten per jaar is lichtjes gedaald tov de voorbije 2 jaar (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2021 is de toename van het aantal klachten tout court en de afname in het aantal (deels) gegronde klachten over de thematische werking (afval- en materialenbeheer en bodembeheer) van de OVAM. Beide zijn grotendeels te wijten aan een zowel interne als externe meer gecentraliseerde werking in het kader van de PFAS-crisis.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten is gestegen in 2021 en bedraagt 7,2 kalenderdagen. De interne klachtenprocedure werd in het najaar van 2021 op het intranet in herinnering gebracht. Desondanks heeft de PFAS-crisis een duidelijk – maar nog wel aanvaardbaar – effect gehad op de doorlooptijd.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>TOTAAL</b>	17	18	17	21	23	17
<b>Thema afval- en materialenbeheer</b>	5	2	4	6	6	4
<b>Thema Bodembeheer</b>	6	13	12	14	10	6
<b>Algemene werking</b>	6	3	1	1	7	7
<b>Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)</b>	7,0	5,2	4,6	10,3	4,4	7,2

De verdeling van de (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2021	2021
Niet correcte beslissing	1%	17%
Te lange behandeltermijn	15%	0%
Ontoereikende informatieverstrekking	28%	67%
Onvoldoende bereikbaarheid	22%	0%
Onheuse bejegening	1%	0%
Andere	33%	17%

De categorie “niet-correcte beslissing” verschijnt voor de eerste keer in de klachtenregistratie en -rapportage van de OVAM. In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een dalende trend vastgesteld. Deze zette zich in 2021 verder. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. Voor

2021 is het aantal ontvankelijke en (deel) gegronde klachten sterk gedaald ten opzichte van de voorbije jaren. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een sterk dalende trend ten opzichte van vorig jaar. In de categorie “andere” konden geen terugkerende problemen worden gedetecteerd.

**Voor 2021** zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- De nieuwe klacht rond de categorie “niet-correcte beslissing” had betrekking op een nog door te voeren beslissing omtrent een niet-vergunde activiteit op een gemeentelijke grond. Ze ging grotendeels over een mogelijke discrepantie tussen de werkelijke realiteit en de beschikbare gegevens in de databanken op basis waarvan beslissingen worden genomen. De reële situatie werd nagegaan en waar nodig werden aanpassingen in de beschikbare databanken doorgevoerd. De door te voeren beslissing zelf was gemeentelijke bevoegdheid.
- Team klantenbeheer bewaakt de algemene bereikbaarheid van de OVAM en de wettelijke termijn van de interne klachtenprocedure. Resultaat is een sterke daling in de categorieën “te lange behandeltermijn” en “onvoldoende bereikbaarheid”.
- Met betrekking tot de categorie “ontoereikende informatieverstrekking” kan één aanbeveling worden gedaan om processen te optimaliseren. De gegevens (al dan niet) vermeld op het bodemattest zorgen in verschillende reële aanvraagsituaties voor andere verwachtingen die er zijn over de inhoud van een bodemattest (wat er wel/niet op weergegeven wordt). De afdeling Bodembeheer zal in 2022 een grondige analyse van het bodemattest en de gegevens erop vermeld doorvoeren met het oog op een verdere optimalisering van informatieverstrekking. De overige klachten zijn verspreid over verschillende thema’s en uiteenlopend van aard.
- De klacht die ressorteert onder de categorie “andere” was in 2021 een – ondertussen opgelost – IT probleem.

### 3.9.3 Concrete realisaties algemeen

*(Wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Net zoals de vorige jaren komen er bij de klachtencoördinator heel wat meldingen over vermeende milieu-inbreuken of -delicten toe. Waar wenselijk of noodzakelijk wordt samengewerkt met andere entiteiten van de Vlaamse overheid, de lokale politie of met lokale besturen om een passend gevolg te geven aan de melding.

Ook klachten over andere organisaties dan OVAM, zoals afvalophalers, inclusief afvalophaling door intercommunales, en ongewenst drukwerk worden steeds opgenomen met de betrokken bedrijven of lokale besturen om een gepaste oplossing aan te reiken.

Opvallend dit jaar was de toename in het aantal meldingen en onontvankelijke klachten over drie specifieke thema's: uitingen van ontevredenheid over het huidige beleid en regelgeving omtrent (PFAS-)risicogronden, over bevoegdheden die niet de OVAM toebehoren en waarbij geen eigen belang aangetoond kan worden. De verklaring voor deze exponentiële toename kadert in de PFAS-crisis.

### 3.9.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

In 2021 zorgde de uitrol van MS365 op het vlak van telefonie voor een betere bereikbaarheid OVAMBreed.

In het jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst staan geen aanbevelingen voor de OVAM. Er werd wel aangegeven in het overleg op 11 juni 2020 met beleidsdomein omgeving dat de Vlaamse Ombudsdienst meer feedback verwacht had over het stookoliefonds (ook al lag het aantal klachten relatief laag).

In 2021 rapporteerde de OVAM over volgende acties met als doel het stimuleren van de oprichting van een fonds gericht op de sanering van bodemverontreiniging veroorzaakt door het gebruik van stookolietanks voor verwarmingsdoeleinden:

*De vzw Promaz diende op 21 juni 2021 bij de Interregionale BodemsaneringsCommissie (IBC) een aanvraag tot erkenning in.*

*Op 28 september 2021 gaf de IBC haar principieel akkoord over de erkenning van Promaz.*

*Op hetzelfde overleg keurde de IBC ook de verlenging van de erkenning van Bofas goed.*

*De IBC verleende op 25 november 2021 een erkenning aan de vzw Promaz als 'fonds voor de sanering van gasolietanks voor verwarmingsdoeleinden'. In afwachting van de publicatie in het Belgisch Staatsblad bereidde de OVAM reeds een communicatie voor.*