

I. Klachtenrapport werkjaar 2020

Entiteit: OVAM

Klachtencoördinator: Johan Vanerom

Contactgegevens klachtencoördinator: johan.vanerom@ovam.be, 015/284.575,
Stationsstraat 110 te 2800 Mechelen

II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 30

Aantal ontvankelijke klachten: 30

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 21 / deels gegronde klachten 2
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Er waren bijgevolg 7 ongegronde klachten.

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	9
Onheuse bejegening:	0
Andere:	8

Aantal opgeloste klachten: 23

III. Toelichting

Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen, ...).

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten per jaar bleef de voorbije 5 jaar ongeveer gelijk (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2020 is de toename in het aantal klachten over de algemene werking van de OVAM. Dit is grotendeels te wijten aan storingen inzake telefonie en ICT-toepassingen.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten bedraagt in 2020 4,4 kalenderdagen. De interne klachtenprocedure werd in het voorjaar 2020 op het intranet in herinnering gebracht. Dit heeft duidelijk effect gehad op de doorlooptijd.

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

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2020	2020
Niet-correcte beslissing:	0%	0%
Te lange behandeltermijn:	16%	4%
Ontoereikende informatieverstrekking:	25%	22%
Onvoldoende bereikbaarheid:	24%	39%
Onheuse bejegening:	1%	0%
Andere:	34%	35%

In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een dalende trend vastgesteld. Deze zette zich in 2020 verder. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. Voor 2020 zit het aantal klachten op hetzelfde niveau als 2019. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een stijgende trend, startend in het jaar 2018. In de categorie “andere” konden geen terugkerende problemen worden gedetecteerd.

Voor 2020 zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- Het groter aantal klachten rond “onvoldoende bereikbaarheid” was grotendeels te wijten aan een telefonische onbereikbaarheid door een storing tussen de providers

Proximus en Telenet. Deze storing was reeds meerdere dagen gaande vooraleer de OVAM de oorzaak had achterhaald en gepaste actie kon ondernemen. Dit leverde meerdere klachten op van Telenetgebruikers.

Sinds 2020 worden de registraties van klachten en meldingen die toekomen bij het team klantenbeheer systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. Ook mede hierdoor is het aantal geregistreerde klachten rond bereikbaarheid groter dan in 2019. 78% van de klachten over bereikbaarheid werd door het team klantenbeheer echter onmiddellijk beantwoord.

- Met betrekking tot de “ontoereikende informatieverstrekking” zijn de klachten verspreid over verschillende thema’s en uiteenlopend van aard. Op basis hiervan kunnen geen aanbevelingen worden gedaan om processen te optimaliseren.
- De klachten die ressorteren onder de categorie “andere” zijn in 2020, net zoals de voorgaande jaren, eveneens uiteenlopend van aard. In een aantal gevallen betreft het klachten over adreswijzigingen die niet aan de OVAM werden doorgegeven. De databanken worden uiteraard geactualiseerd.

Concrete realisaties

(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.

Concrete realisaties intern

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

De interne klachtenprocedure werd in 2020 via het intranet van de OVAM in de kijker geplaatst. Dit zorgde voor een efficiëntere klachtenbehandeling, wat ook uit de cijfers inzake de doorlooptijd blijkt. De afstemming met het team klantenbeheer werd gerealiseerd. Voor 2021 is het uitkijken naar de uitrol van MS 365 op het vlak van telefonie, wat zou moeten zorgen voor een betere bereikbaarheid.

In het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst stond één aanbeveling voor de OVAM. Er werd in het luik Mobiliteit aangegeven: *“Wel wijst de Vlaamse Waterweg heel terecht op de problematiek van de Japanse Duizendknoop. Men weet inmiddels dat grondverzet bij infrastructuurwerken door de weg- en waterwegbeheerders zelf, in de praktijk vaak de grote boosdoener is. Vandaag is een grond vol met resten van Duizendknoop voor OVAM propere grond. Elders in Europa is dit verontreinigde grond die eerst behandeld moet worden. Een duidelijke oproep en aanbeveling aan OVAM via Mobiliteit.”* De OVAM werkte in 2020

richtlijnen en aanbevelingen uit om de verspreiding van Japanse Duizendknoop via grondverzet tegen te gaan. Zowel op het niveau van het technisch verslag, de conformverklaring, de opmaak van bestekken, de uitvoering van de werken en de monitoring & nazorg, zijn bepalingen opgenomen om correct om te gaan met besmette grond. Deze vakinformatie zal in 2021 gecommuniceerd worden.

IV. Niveau beleidsdomein

Om het klachtenbeheer binnen het beleidsdomein verder te optimaliseren is de OVAM voorstander om de regelmatige kennisuitwisseling die sinds 2019 wordt georganiseerd, verder te zetten. De terugkoppeling van de Vlaamse Ombudsdienst over het jaarrapport 2019 werd als zeer nuttig ervaren.

In de concrete samenwerking rond klachten die meerdere entiteiten omvatten, heeft de OVAM voor wat betreft het jaar 2020 enkel positieve ervaringen.