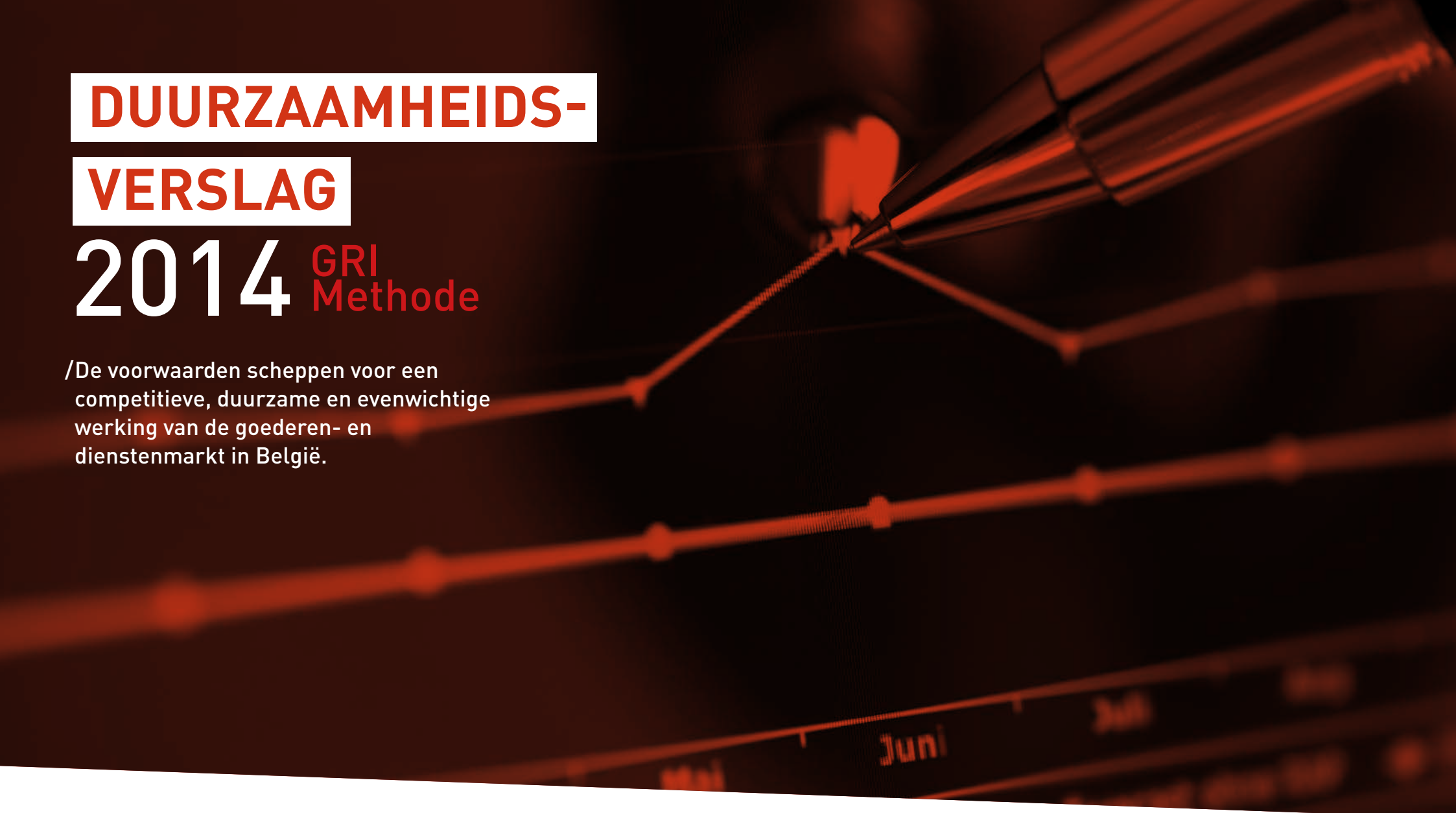




DUURZAAMHEIDS-

VERSLAG

2014

GRI
Methode

/De voorwaarden scheppen voor een
competitieve, duurzame en evenwichtige
werking van de goederen- en
dienstenmarkt in België.

/GRI-verslag: een première voor de FOD Economie

Bewust van het belang om duurzame ontwikkeling in alle aspecten van het beleid op te nemen, heeft de FOD Economie beslist om een duurzaamheidsverslag op te stellen. Door het MVO-overheid-programma in 2012 voor te stellen, wou de minister van Duurzame Ontwikkeling de overheidsdiensten aanmoedigen om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid op zich te nemen, om in het kader van het algemeen belang te handelen en om naar een duurzame ontwikkeling te streven. Dit omvangrijk programma, dat als doel heeft overheidsdiensten te promoten als motoren van de duurzame overgang, steunt immers op de uitvoering van 6 projecten binnen de federale besturen: milieubeheer, duurzame vervoermiddelen, duurzaamheidscriteria in overheidsopdrachten, duurzame voeding, duurzame organisatie van evenementen en integratie van duurzame ontwikkelingsdoelstellingen in managementplannen en bestuursovereenkomsten.

GRI-conformiteit

Op internationaal niveau werden GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiatives) bepaald om instellingen te helpen bij de opmaak van een kwalitatief verslag over niet-financiële informatie. GRI stimuleert het gebruik van reporting duurzame ontwikkeling als middel voor organisaties om meer duurzaam te werken en hun bijdrage te leveren aan de duurzame ontwikkeling. Een GRI-verslag zet de economische, maatschappelijke en milieu-impacts

van de activiteiten van de organisatie op de voorgrond. Een afgelijnde structuur, specifieke criteria en indicatoren op MVO-niveau en duurzaamheid vormen de basis van het rapport. Een GRI-verslag is een tweejaarlijks verslag dat de kernactiviteiten van de FOD voorstelt en een kritische blik werpt op de essentiële aandachtspunten die de kerntaken en maatschappelijke verwachtingen van de FOD kenmerken.

Onder impuls van het Federaal Instituut voor Duurzame Ontwikkeling en met de steun van een externe expert kreeg de FOD de mogelijkheid om een dergelijk GRI-verslag op te maken. Dit GRI-verslag volgt de beperkte versie (Core) van de G4-richtlijnen. Het is in 2015 gepubliceerd en heeft betrekking op de jaren 2012-2013-2014.

/Inhoud

/GRI-verslag: een première voor de FOD Economie	2
/Missie, visie en waarden	4
/Voorwoord	5
/De strategie van de FOD Economie	6
/De structuur van de FOD Economie	8
/De verwezenlijkingen inzake "duurzame ontwikkeling"	10
/De SWOT-analyse van duurzame ontwikkeling bij de FOD Economie	14
/De stakeholders	15
/Ambities inzake duurzaamheid	18
/De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren	22
/De consumentenrechten vrijwaren	25
/Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen	28
/Betrouwbare informatie voor alle marktspelers waarborgen	32
/Klantgerichtheid	36
/Voorbeeldrol	42
/Index GRI	51

Scope van het duurzaamheidsverslag

Om de beweging sneller te kunnen volgen, werd er besloten om in de eerste plaats de draagwijdte stricto sensu van dit duurzaamheidsverslag te beperken tot:

- het beheer van alle missies van de FOD Economie;
- het logistiek beheer van het gebouw City Atrium gelegen in de Vooruitgangstraat 50 te 1210 Brussel.

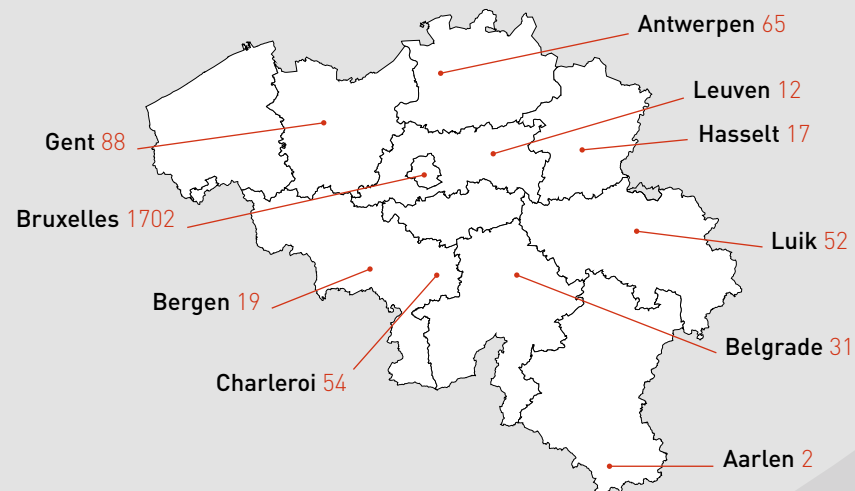
Het Rekenhof oefent controle uit op de regelmatigheid van de financiële transacties en op het correct gebruik van de rijksmiddelen. Het voert ook regelmatig audits uit. De Inspectie van Financiën gaat à priori de juistheid na van de uitgaven die hoger liggen dan 8.500,00 €.

De informatie die betrekking heeft op het milieu werd goedgekeurd in het kader van de EMAS-registratie.

Meer dan **2.000**
MEDEWERKERS

9 PROVINCIE-
STEDEN

5 SITES IN HET
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK
GEWEST



/Missie, visie en waarden

De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (FOD Economie) wil actief meewerken aan de overgang naar een duurzame ontwikkeling. Onze FOD onderscheidt zich door zijn missie, zijn visie en zijn waarden die volgens een participatief beslissingsproces door zijn medewerkers werden opgesteld.

Missie

In een steeds veranderende Belgische, Europese en internationale context bestaat de opdracht van de FOD erin "de voorwaarden te scheppen voor een competitieve, evenwichtige en duurzame werking van de goederen- en dienstenmarkt". In dat opzicht wil de FOD Economie de goederen- en dienstenmarkt grondig kennen en goed ondersteunen om ze beter te stimuleren.

Visie

De FOD Economie, geïnspireerd door de waarden respect en uitmuntendheid, wil een gezamenlijke strategie ontwikkelen ten dienste van de spelers van de goederen- en dienstenmarkt. De ambitie is om binnen de federale overheid de spil te worden voor de regulering en de coördinatie van de beleidslijnen en de governance van de interne markt, zowel

voor de interne als de externe aspecten ervan. Dit gebeurt in een voortdurende dialoog met de gewesten.



Tot uw dienst
Respect
Samen sterk
Uitmuntend

Waarden

De FOD Economie draagt een klantgerichte werking, hoge kwaliteitseisen en een respectvol contact met burgers, ondernemingen en betrokken partijen hoog in het vaandel. De FOD Economie is een team van meer dan 2.000 ambtenaren die tot uw dienst staan! Gedurende het interactief proces hebben ze zelf de 4 waarden van de FOD Economie geformuleerd.



/Voorwoord

Onze wereld staat volop in een overgangsfase. We worden langzamerhand bewust van het schaarser worden van de hulpbronnen die onze planeet ons te bieden heeft.

Als pionier inzake duurzame ontwikkeling stippelde België in 2013 een strategische visie op lange termijn (horizon 2050) voor duurzame ontwikkeling uit. Deze visie voorziet onder andere in het volledig loskoppelen van de economische ontwikkeling en het milieubedrijf. Hiermee wil de federale regering de plaats van ons land in de internationale economie en zijn mededinging vrijwaren.

Deze vereisten op elkaar afstemmen, is een moeilijke maar haalbare uitdaging. We moeten ons immers vergewissen van de talrijke economische, maatschappelijke en milieumogelijkheden die voortvloeien uit

een duurzamer beheer van ons systeem. De FOD Economie wil actief bijdragen tot die overgang.

De federale regering heeft zich ertoe verbonden om van duurzame ontwikkeling een kerndoelstelling in haar beleid te maken. Daarom heeft ze aan de overheidsdiensten gevraagd om een voorbeeldrol op dat vlak te spelen door in het bijzonder duurzame ontwikkelingsdoelstellingen in hun toekomstige bestuursovereenkomsten op te nemen.

Al jaren geleden werd een dynamiek van duurzame ontwikkeling bij de FOD Economie op gang gebracht via de bijzonder actieve Cel Duurzame Ontwikkeling, maar eveneens dankzij acties die door alle algemene directies werden gevoerd. Overigens heeft het

Directiecomité duurzame economie als 1 van de 4 krachtlijnen van de strategie van het departement gekozen. Met dit duurzaamheidsverslag wil mijn departement zijn maatschappelijke verantwoordelijkheden opnemen, implementeren en erover communiceren.

Veel leesplezier.



Jean-Marc Delporte
Voorzitter van het Directiecomité

/De strategie van de FOD Economie

In een steeds veranderende Belgische, Europese en internationale context bestaat de opdracht van de FOD erin “de voorwaarden te scheppen voor een competitieve, evenwichtige en duurzame werking van de goederen- en dienstenmarkt”.

Europa 2020, de strategie die de Europese Unie zich heeft vastgelegd voor de komende jaren inzake werkgelegenheid, innovatie, onderwijs, sociale samenhang en energie heeft de strategie van de FOD Economie ruim geïnspireerd. Een aantal hefbomen vallen immers onder de bevoegdheid van de FOD Economie: de voltooiing van de interne markt, de consumentenbescherming, de promotie van de digitale agenda, de energie-efficiëntie, het Europees octrooi, de stimulering van het ondernemerschap, de statistiek,...

Evenwel werden verschillende economische domeinen geregionaliseerd of verdeeld over federale en gewestelijke besturen. Met het oog op een dynamische en efficiënte Economische gemeenschap is daarom de samenwerking tussen de federale overheid en de gewesten noodzakelijk.

In dat opzicht stelt de FOD Economie alles in het werk om de technische coördinatie te bevorderen tussen de verschillende overheidsniveaus in elk economisch dossier wanneer dit nodig is.



De kerntaken van de FOD Economie

COÖRDINEREN

Zorgen voor efficiënt overleg en een goede coördinatie tussen de verschillende Belgische overheidsniveaus (federaal en gewesten) en tussen de betrokken partijen (verbruikers, ondernemingen, beroepsverenigingen, enz.) om de economische positie van ons land in Europa en op internationaal niveau zo goed mogelijk te verdedigen.

KENNEN

Naast technische of wetenschappelijke kennis, kennis over de werking van de markt, het concurrentievermogen van de marktspelers en van de sectoren verzamelen, bewaren en gebruiken.

REGLEMENTEREN

Een efficiënte economische reglementering waarborgen om de machtsverhoudingen op de markt in evenwicht te brengen en de mededinging en innovatie te stimuleren.

CONTROLLEREN

De markt monitoren; deze taak gaat veel verder dan gewone inspectie: zij omvat eveneens informatie aan de marktspelers, preventie, responsabilisering (“empowerment”), handhaving van de regelgeving en bemiddeling.

Elke dag werken mensen met kennis van de meest uiteenlopende vakgebieden aan de verwezenlijking van een efficiënt economisch beleid voor België: economen, juristen, statistici, ingenieurs, controleurs, scheikundigen, vertalers, communicatiedeskundigen, HR-specialisten, administratieve medewerkers, ...

Al deze mensen zetten zich elke dag weer in voor een kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan burgers en bedrijven. Dankzij hun vakbekwaamheid kan onze FOD zijn ambitie verwezenlijken en in het Belgische economische landschap ten volle zijn rol van coördinator, initiator, regulator en informatieverstrekker vervullen. De 2.042 medewerkers dragen rechtstreeks bij tot de goede betrouwbaarheidsgraad van het departement.

2.042
werknemers
(toestand 1.01.2015)



Ten dienste van
11.000.000
Belgische en buitenlandse
consumenten die in België
consumeren

Ten dienste
van meer dan
800.000
ONDERNEMINGEN

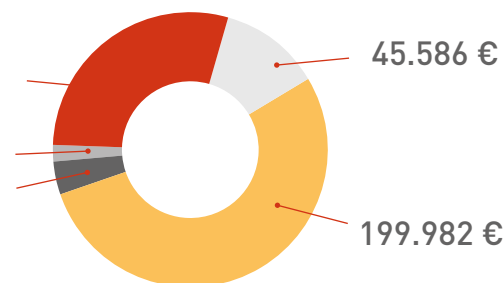


375.687.000 €
Totaal budget 2014:

108.744 €

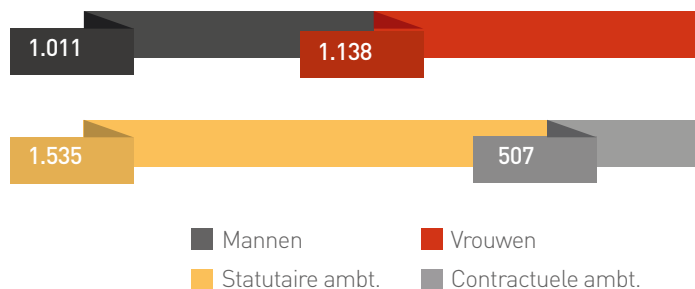
6.600 €

14.775 €



- Personeel
- Algemene werking
- Subsidies¹
- Fondsen²
- Kabinetten

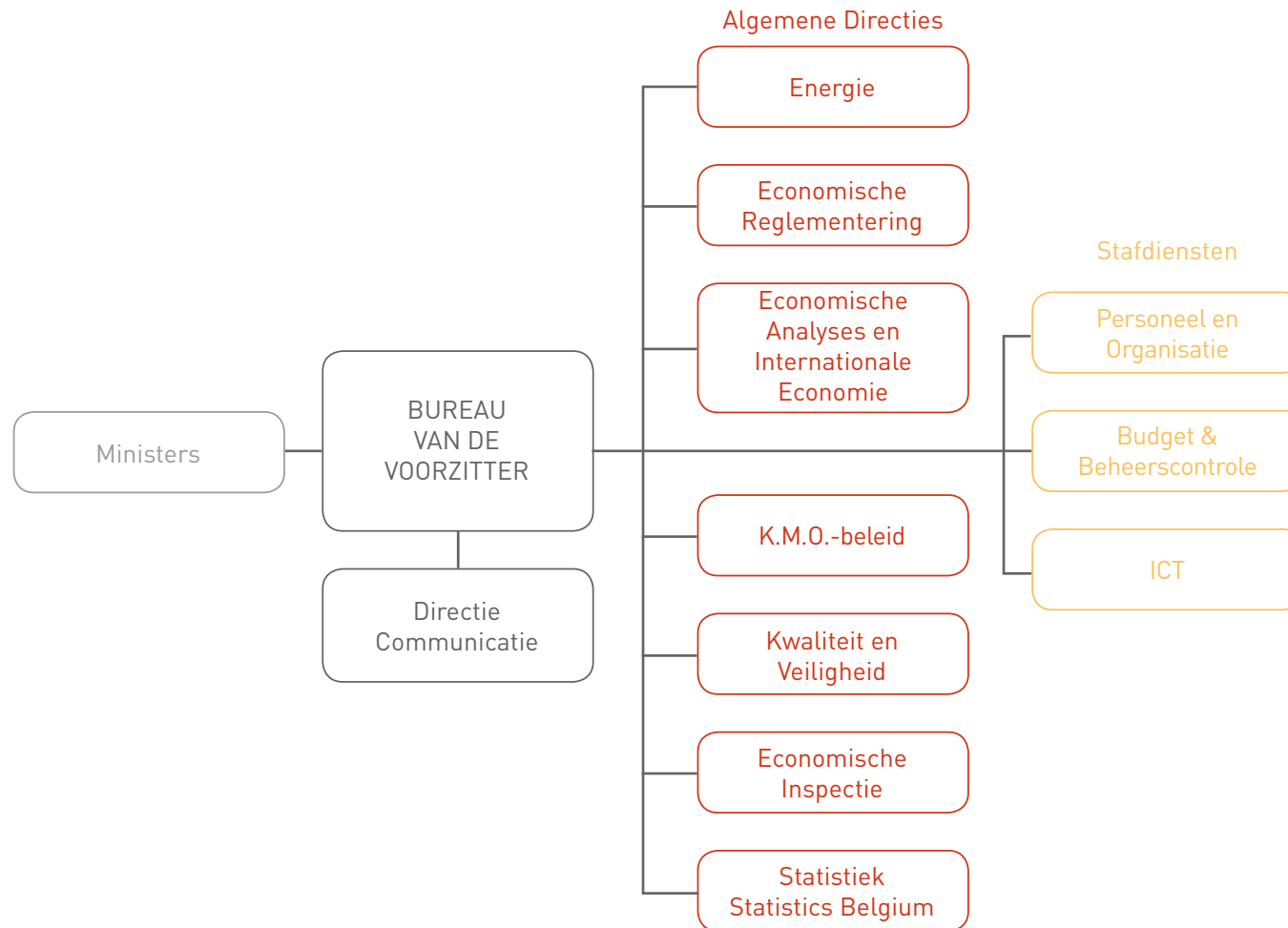
1. Een subsidie (of toelage) is een financiële bijdrage toegekend door de FOD aan een aan de FOD externe instelling
2. Een budgettaire fonds is een afwijking aan de algemene budgettaire regel waarbij:
• een overheidsactiviteit de inkomsten die door deze activiteit werden gegenereerd, mag gebruiken om haar eigen uitgaven te financieren
• het beschikbaar saldo (verschil inkomsten/ uitgaven) naar het volgend jaar mag worden overgedragen.



■ Mannen ■ Vrouwen
■ Statutaire ambt. ■ Contractuele ambt.

ONDERSTEUNING		INVLOEDSFEER
STAFDIENSTEN	DIRECTIE COMMUNICATIE	
• Personeel en Organisatie • Budget- en Beheerscontrole • ICT	Communicatie	Andere ambtenaren gedetacheerd in externe organisaties, adviesorganen, commissies en raden

/De structuur van de FOD Economie



De structuur van de FOD Economie steunt op **7 algemene directies** (Energie, Economische Reglementering, Economische Analyses en Internationale Economie, K.M.O.-beleid, Kwaliteit en Veiligheid, Economische Inspectie, Statistiek), **3 stafdiensten** (Personeel en Organisatie, Budget en Beheerscontrole, ICT) en een **Directie Communicatie**.

Het **Directiecomité** is verantwoordelijk voor het beheer van de FOD dat noodzakelijk is om de coördinatie van alle diensten te verzekeren. Het heeft de volgende missies:

- Het directiecomité is belast met het operationele beheer van onze FOD.
- Het formuleert elk nuttig voorstel in verband met de werking van onze FOD en staat in voor de coördinatie van alle diensten en activiteiten van de FOD.
- Het stelt het ontwerp van begroting voor en ziet toe op de uitvoering ervan.
- Het maakt het personeelsplan op en legt het voor akkoord voor aan de minister.

Tenslotte neemt het Directiecomité de bevoegdheden over die vroeger werden uitgeoefend door de directieraad inzake de loopbaan van de ambtenaren (advies over bevorderingen, hogere ambten, verandering van graad in niveau 1, cumulatiemachtigingen, tuchtstraffen,...).

/De verwezenlijkingen inzake “duurzame ontwikkeling”

Op aandringen van het Directiecomité kreeg de Cel Duurzame ontwikkeling (hierna de Cel), die alle algemene directies en stafdiensten verenigt, in 2012 een nieuwe impuls. In aansluiting daarop heeft de Cel haar actiekader herdefinieerd door zowel de strategische, functionele als organisatorische aspecten erin op te nemen.

De bijdrage van de Cel aan de strategie vertaalde zich concreet in de vorm van informatie en intern overleg over de rol van de FOD Economie bij de toepassing van de strategische langetermijnvisie inzake duurzame ontwikkeling die door de regering werd goedgekeurd. Deze visie is sindsdien het richtsnoer voor de adviezen van de Cel DO. De Cel werkte ook nog actief mee aan de opmaak van het Federaal plan inzake

duurzame ontwikkeling door actiefiches voor te stellen o.a. betreffende het efficiënt gebruik van hulpbronnen, de energieopslag, de verantwoorde koopkracht en de innoverende overheidsopdrachten.

Door in zijn taken de voorwaarden voor een duurzame werking van de goederen- en dienstenmarkt op te nemen, benadrukt de FOD Economie het belang van een duurzame ontwikkeling voor onze economie. Met het oog op meer efficiëntie en rekening houdend met eenieders bevoegdheden heeft de FOD besloten om specifieke acties op het vlak van duurzame ontwikkeling te ondernemen en prioriteiten te stellen. Hij wil duurzame economie actief ondersteunen als bijdrage van de economische bedrijvigheid aan een

duurzame ontwikkeling in het kader van een gereguleerde markteconomie. In dat opzicht is een duurzame economie één van de beleidslijnen die de FOD wil stimuleren, zodat iedereen voordeel kan halen uit een gereguleerde markteconomie en onze toekomstige behoeften bevredigd kunnen worden. Een omschrijving van het actiekader werd in oktober 2012 op voorstel van de Cel door het Directiecomité goedgekeurd.

Op het vlak van competenties ondersteunde de Cel talrijke initiatieven, zowel in samenwerking met andere federale overheidsdiensten (Federaal Plan Adaptatie aan klimaatverandering, Federaal Milieुरapport, stappenplan inzake circulaire economie, ...) als intern (sensibilisering van ondernemingen,

interne opleidingen, artikels gepubliceerd op de website,...).

De FOD Economie is EMAS-gecertificeerd en wil zijn milieuprestaties dan ook continu blijven verbeteren. Om de drie jaar moet er een hercertificatieaudit gebeuren waarin heel het systeem wordt geauditeerd. Het volledige milieubeheer werd met succes doorgelicht, want het EMAS-certificaat werd immers eind 2014 herbevestigd door een team van externe milieuauditoren.

In het kader van de toepassing van de omzendbrief van 16 mei 2014 betreffende de integratie van duurzame ontwikkeling in het kader van overheidsopdrachten heeft de Aankoopdienst van de FOD Economie, in nauw overleg met de Cel, een voorstel van protocol opgemaakt

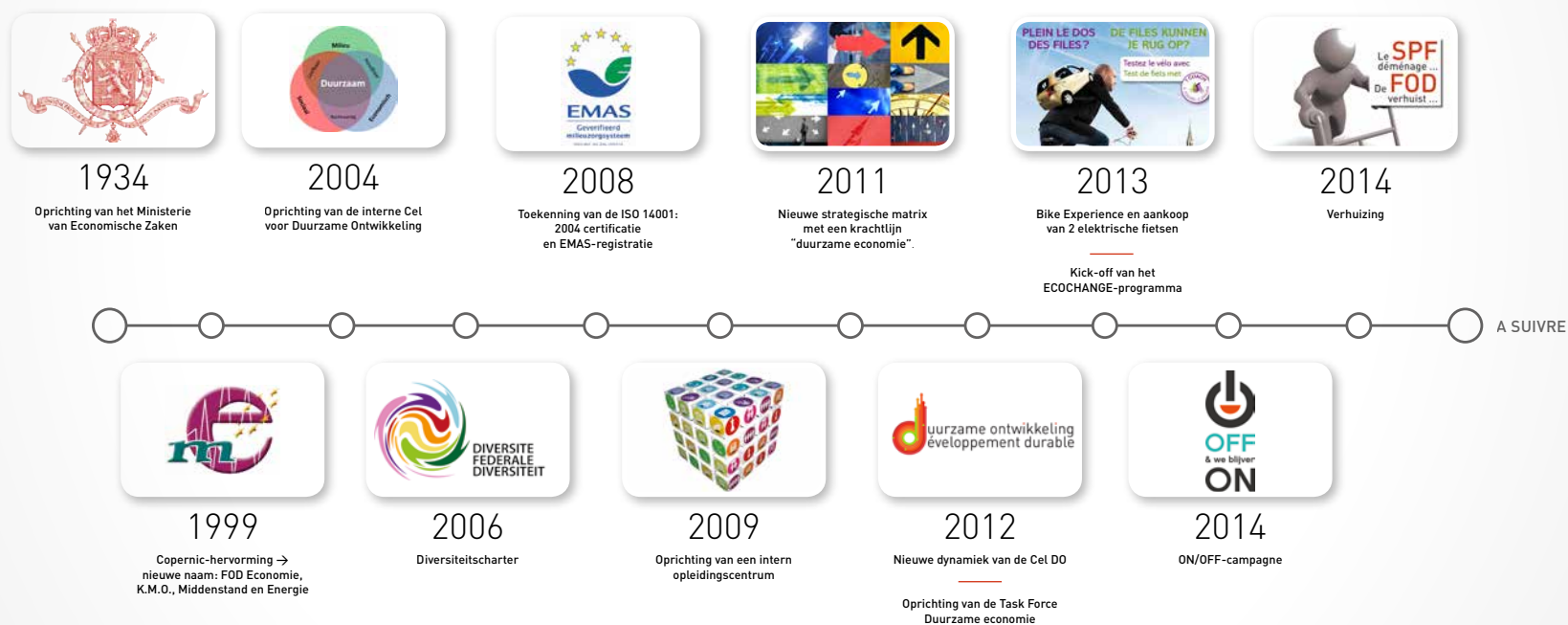
ter uitvoering van de omzendbrief. Dit protocol berust op een nauwe samenwerking tussen de verschillende tussenpersonen (Aankoopdienst, Cel, projectverantwoordelijke). Het protocol wordt binnenkort aan het Directiecomité voorgelegd en zal eveneens het voorwerp uitmaken van een interne richtlijn die voor alle diensten van toepassing zal zijn. De diensten krijgen bovendien een opleiding in de letterlijke zin van de omzendbrief. Het protocol identificeert 3 integratiefasen in het aankoopproces: de "voorbereidende" fase die bestaat in een grondig onderzoek van de behoeften en van de integratiemogelijkheden van het duurzaam karakter; de fase "behoefteanalyse" en de fase "opmaak van het bestek". De Cel heeft een voorlopige kalender opgemaakt voor de uitvoering van de omzendbrief die half januari van start gaat. De

doorslaggevende stap situeert zich rond november-december met de goedkeuring door de bevoegde ministers van het aankoopprogramma.

Ten slotte en zoals elk jaar heeft de FOD Economie, gesteund door de Cel DO, deelgenomen aan de Dag van de Duurzame Ontwikkeling. In 2014 werd die dag verspreid over een hele week. Een rijk en gevarieerd programma werd er voorgesteld rond het thema "een duurzaam personeelsbeleid gericht op de medewerkers". In het kader van deze week werd een door een lokale BIO-landbouwbedrijf gekweekte peer aan alle personeelsleden aangeboden.

De Cel heeft bovendien ook deelgenomen aan de actie "Viva for Life"/"Music for Life" die door de FOD Economie werd ondersteund dankzij de organisatie van een duurzaam ontbijt.

De hieronder vermelde verwezenlijkingen geven een overzicht van de in 2014 gevoerde acties. De inzet van de FOD Economie inzake duurzame ontwikkeling is niet nieuw. De FOD Economie is immers al meerdere jaren aan het werk.



ECOCHANGE-PROJECT

Ecochange is een omvangrijk moderniseringsprogramma om onze organisatie klaar te maken voor de toekomst. We worden vandaag immers geconfronteerd met diverse uitdagingen: hervormingen, besparingen, personeelsvermindering, de nood aan meer resultaten en een betere dienstverlening.

De drie pijlers van Ecochange bewerkstelligen de ontwikkeling van de FOD Economie als een duurzame organisatie:



1. ECOSPACE

“Een werkomgeving voorzien waarin het welzijn van de medewerkers centraal staat, die het resultaatgericht werken bevordert en waarbij de kantoorruimte optimaal en efficiënt wordt ingezet.”

In het kader van dit onderdeel vond er een verhuisbeweging plaats. Dit gegeven werd reeds eerder aangehaald. Door verschillende interne en externe veranderingen besliste het Directiecomité om het WTC-gebouw in Brussel te verlaten, met uitzondering van de drukkerij, en voortaan alle medewerkers te huisvesten in het Atrium en het North Gate-gebouw. De totale oppervlakte is gedaald van 67.647,64 m² tot 44.203,09 m² wat toch een vermindering is van 35 %. In 2013 was de oppervlakte per gecorrigeerde voltijds equivalent 32,1 m². Na de verhuis is dit minder. Het gemiddelde bedraagt 20,98 m². Dit is

nog ruim boven de norm van de Regie der Gebouwen. De beperking van de werkelijk benodigde oppervlakte is een belangrijke maatregel met grote milieu impact. Hoe minder ruimte je inneemt, hoe minder je moet verwarmen en koelen, hoe minder de CO₂ uitstoot is. Door de maatregel heeft de FOD Economie zijn voetafdruk dus beperkt.



2. ECORESULT

“Het faciliteren en stimuleren van resultaatgericht en flexibel werken, gebaseerd op wederzijds vertrouwen.”

In het project Ecoresult ontwikkelen we een aantal acties en instrumenten om het resultaatgericht werken te versterken. Het sturen op basis van te behalen resultaten vermindert de nood aan controle van de medewerkers op basis van aanwezigheid. In een tweede luik wordt dan ook een

reflectie opgestart over hoe we het werk flexibeler kunnen inrichten. De onderdeel loopt door in 2015.



3. ECOTOOLS

“Voorzien in de tools die nodig zijn om resultaatgericht, samen en op afstand te werken.”

Een eerste vereiste om flexibel en op afstand te kunnen werken is een perfecte beschikbaarheid van alle data die nodig zijn voor het uitvoeren van het werk. Deze gegevens moeten dus op een elektronische wijze ter beschikking gesteld worden. Het betreft zowel de “gearchiveerde” informatie, als deze die ontstaat tijdens de uitvoering van de dagelijkse opdrachten (informatiestromen). Prioriteit zal gegeven worden aan de digitalisering van horizontale processen en gegevensstromen. Deze digitalisatie zal ook in sommige gevallen een papierbesparing met zich mee brengen.

/De SWOT-analyse van duurzame ontwikkeling bij de FOD Economie

De Cel Duurzame Ontwikkeling heeft een analyse uitgevoerd van de sterke punten, aandachtspunten, opportuniteiten en bedreigingen betreffende het beleid inzake duurzame ontwikkeling in de FOD Economie. De analyse wordt in de tabel hieronder beschreven. Ze berust op de SWOT-analyse van de FOD Economie die in het managementplan van de voorzitter is opgenomen en op de vaststellingen van de leden van de Cel die ze tijdens hun dagelijks werk hebben gemaakt.

Sterke punten	Aandachtspunten
Aanwezigheid en stimulatie van de Cel Duurzame Ontwikkeling (FOD) en van een Taskforce Duurzame Economie (AD Economische Analyses en Internationale Economie)	Menselijke en financiële middelen ingezet voor duurzame ontwikkeling, hetzij voor de Cel, de Taskforce of de uitvoering van beleidslijnen en maatregelen
Sterke identiteit van de pijler "economie" binnen de drie pijlers van de duurzame ontwikkeling	Gebrek aan specifieke vaardigheid bij het personeel inzake duurzame ontwikkeling
Strategische matrix met een krachtlijn "duurzame economie"	Geen opleiding "Duurzame ontwikkeling" en meer bepaald in duurzame economie
Basiscompetenties verbonden met duurzame ontwikkeling, met name inzake duurzame economie, energie, marktreglementering, consumentenbescherming en statistiek	Geen integratie van duurzame ontwikkeling en van de transversale vereisten ervan in de evaluatiecyclus
Rol van facilitator tussen de verschillende overheidsniveaus	Geen Observatorium voor Duurzame Ontwikkeling in de FOD
Bevoegd om initiatief te nemen in verschillende verticale competenties	Klassieke visie van de economie gaat de visie van een meer duurzame economie te boven
Opportuniteiten	Bedreigingen
Langetermijnvisie 2050 voor duurzame ontwikkeling staat als beleidslijn voor een reeks te uit te voeren acties	Verplichtingen op budgettair - en personeelsvlak
Uitvoering van de omzendbrief aangaande duurzame overheidsopdrachten	Vergrijzing van het personeel en verlies aan ervaring
Europese visie inzake duurzame economie	Versnippering van het institutionele landschap
Actievermogen op nationaal en internationaal vlak en synergie met onze stakeholders	Verspreiding van de beslissingsbevoegde autoriteiten betreffende duurzame economie
Communicatievermogen (talrijke recente publicaties omtrent duurzame economie)	
Federaal beleid inzake duurzame ontwikkeling opgenomen in het regeerakkoord en in de algemene beleidsnota's van de ministers van Economie en Duurzame ontwikkeling	

/De stakeholders

Gestimuleerd door de Cel Change, die binnen het Bureau van de Voorzitter werd opgericht, wil de FOD Economie een cultuurverandering tot stand brengen die onder andere steunt op een beleid voor stakeholders. Door zijn strategie voor hen uiteen te zetten en voor zover mogelijk rekening te houden met hun behoeften en prioriteiten, wil de FOD Economie zijn meerwaarde en positie versterken. Elk contact met de stakeholders is een gelegenheid om een gesprek aan te gaan. De feedback over de geleverde dienstverlening is immers essentieel om zich verder te verbeteren en zich van andere FOD's te onderscheiden. Hierna volgen de meest relevante stakeholders die een invloed hebben op de FOD of erdoor beïnvloed zijn.

Dit duurzaamheidsverslag heeft ook als doel ondernemingen en andere privé of publieke instellingen aan te moedigen om meer systematisch rekening te houden met hun bijdrage aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen.

Ook wil de FOD dat ze hun rechtstreekse en onrechtstreekse negatieve impact verminderen. Daarom wil de FOD Economie steeds meer aandacht schenken aan de verwachtingen van zijn stakeholders en meer transparant zijn wat betreft zijn bijdrage aan en zijn impact op de duurzame ontwikkeling.

Daar dit verslag een première is voor ons departement was een formele raadpleging van de stakeholders echter niet mogelijk. Het zal dus de basis vormen voor de toekomstige onderhandelingen met de stakeholders om het toekomstig verslag op te maken.



Stakeholders	Hun verwachtingen en eigenbelang	Dialogproces	Onze verbintenis
Personeel	Welzijns- en ontplooiingsgevoel, veiligheid op het werk, motiverend en dynamisch werkkader, betrokken zijn in het beheer van de organisatie, kwalitatief werk leveren	Evaluatiecyclus, tevredenheidsenquête, transversaal team, werkgroepen, vakbonden/BOC, changeproces, vertrouwenspersoon, preventiedienst, cel DO	De FOD Economie wil een attractieve organisatie zijn door een motiverend en flexibel werkkader aan zijn medewerkers aan te bieden en steunend op een dynamisch en collectief ondersteund beleid rond "changemanagement".
Ondernemingen	Beschikken over een transparante en open markt, een competitieve en duurzame economie ontwikkelen, de nodige vergunningen krijgen om te kunnen functioneren, verdedigen van hun belangen, verminderen van hun administratieve werklast	Contactcenter, infoshop, kruispuntbank van ondernemingen, ondernemingsloketten, controle op het terrein, bezoeken, accreditaties en vergunningen, rechtstreekse contacten, seminars	De FOD Economie vrijwaart het normatief kader van de Economische unie op federaal niveau en zorgt hierbij voor de regulering van de goederen- en dienstenmarkt door, enerzijds, erop toe te zien dat er gezonde en eerlijke concurrentie heerst en anderzijds de belangen van de zwakste spelers, namelijk de kmo's en de consumenten, te vrijwaren. Bovendien kadert de FOD Economie in het regeringsakkoord dat voorziet in een afname van het aantal statistische enquêtes en het optimaal gebruik van de bestaande administratieve gegevens (Only Once) met naleving van de privacy en de vertrouwelijkheid van de gegevens.
Consumenten	Beschermd zijn, geïnformeerd zijn over hun rechten, gesensibiliseerd worden tot duurzaam verbruik	Contactcenter, infoshop, website, media en sociale media, overleg met consumentenverenigingen, sensibiliseringscampagnes	De goederen- en dienstenmarkt kan enkel effectief en efficiënt zijn als de vraag bestaat dankzij een vertrouwen en het verbruik van de huishoudens. In dat opzicht speelt de FOD Economie een actieve rol om de consument te informeren, gerust te stellen en te beschermen.
Politieke voogdij	Uitvoering van de beleidsnota van de regering, van de oriëntatienota's van de ministers en van de langetermijnvisie voor duurzame ontwikkeling	Regeringsnota en beleidsnota van de ministers, instructies, vergaderingen, activiteitenverslagen, parlementaire vragen	De FOD Economie antwoordt op efficiënte en realistische manier op de prioriteiten van de politieke overheid door zich geheel te geven aan de sociaaleconomische context en het relanceplan voor de competitiviteit door partnerschappen met andere instellingen aan te gaan en statistische steun aan het regeerbeleid te bieden.

Stakeholders	Hun verwachtingen en eigenbelang	Dialogoproces	Onze verbintenis
Publieke opinie (burgers, media, burgerlijke vennootschappen)	Een competitief, duurzaam en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt en toegang tot informatie en statistieken betreffende duurzame ontwikkeling (vervoer, afvalbeheer, bestemmingsplan,...)	Contactcenter, infoshop, website, persrelaties, parlementaire vragen, ervaringsdeskundigen	Als overheidsinstelling staat de FOD Economie ten dienste van alle operatoren om het goede verloop van het economische leven te vrijwaren. In dat opzicht verschaft hij correcte informatie op een efficiënte manier aan alle actoren.
Verenigingen	Een competitief, duurzaam en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt en deelnemen aan het beslissingsproces	Dialogo, overlegvergaderingen, rechtstreekse contacten, analyse van de memoranda	Als vertegenwoordiger van de belangen van de ondernemingen zijn de beroepsverenigingen een bevoorrechte partner van de FOD Economie. Een structureel dialoog met verschillende beroepsverenigingen wordt ingevoerd om regelmatig na te gaan wat de moeilijkheden zijn waaraan de sectoren het hoofd moeten bieden.
Pairs (andere Belgische administratieve besturen)	De bevoegdheden aangaan en respecteren, een goede en actieve samenwerking inzetten	Overlegmechanismen, adviesaanvragen, College van Voorzitters	De FOD Economie creëert officiële overleg- en coördinatieorganen met als doel de complementariteiten te ontwikkelen die nuttig en gunstig zijn voor de globale positionering van de Belgische economie op het Europese en internationale toneel.
Partners en leveranciers	Betrouwbaar partnerschap en naleving van de overeenkomst, innovatie ondersteunen	Overheidsopdrachten (bestekken, offerteaanvragen), evaluatie, overleg	De FOD Economie voert een aankoopstrategie uit steunend op de transparantie van de procedures (e-procurement), de integratie van duurzame ontwikkeling, een mededinging tussen de ondernemingen en een goede governance.
Inter/supranationale instanties	Uitvoering van de reglementering (vooral voor de Europese Unie en in zekere mate voor de WHO), deelname aan het beslissingsproces, rekening houden met de aanbevelingen, analyses uitvoeren, adviezen en aanbevelingen formuleren	Vergaderingen, overleg en werkgroepen opgericht door deze instellingen, openbare raadplegingen	De FOD Economie coördineert voor België het efficiënt en harmonisch beheer van het vrije verkeer van goederen en diensten in Europa. De interne markt vertoont ook een extern aspect door zich open te stellen voor de globalisering en de uitvoering van de strategie Europa 2020. De FOD Economie draagt dus ook als ondersteuning van de regering actief bij tot de verdediging van de strategische en sectorale belangen van de Belgische economie.
Adviesorganen	Het reglementair kader en de activiteiten beïnvloeden, geïnformeerd zijn, bepaalde specifieke belangen vertegenwoordigen	Overlegmechanismen, adviesaanvragen, verplichte raadpleging, informele bijeenkomsten, actieve samenwerking	De FOD Economie oefent de voogdij uit op bepaalde organen en hun secretariaat. Voor andere organen ontwikkelt hij een partnerschap rond gemeenschappelijke projecten.

/Ambities inzake duurzaamheid

Dit GRI-verslag stelt bepaalde kernactiviteiten van de FOD Economie voor en werpt een kritische blik op de essentiële aandachtspunten die zijn kerntaken en maatschappelijke verwachtingen kenmerken.

Het verslag is volledig gewijd aan de **“materialiteit”** van de informatie: de materialiteit is de relevantie- en belangrijkeheidsgraad van de aangekaarte thema's. Dit betekent dat de inhoud van het verslag bepaald is door de wil van de FOD om centrale onderwerpen aan te halen die de wezenlijke economische, maatschappelijke en milieu-impacts van onze organisatie weerspiegelen en om de manier uit te leggen waarop hij zijn taken vervult als antwoord op de verwachtingen van de maatschappij en van de stakeholders.

De onderwerpen vinden en selecteren is een cruciale oefening die in het begin van het proces gebeurt met de bijdrage van de hoge directie van de FOD. Hierdoor kunnen een reeks sleuteluitdagingen worden opgesomd en per prioriteit gerangschikt en kan ervoor gezorgd worden dat de thema's op een evenwichtige, gecijferde en afgebeelde manier worden behandeld door de nodige informatie te kiezen om een zowel synthetische als volledige visie te bieden.

Een “materieel” verslag kan slechts enkele hoofdonderwerpen aankaarten, de keuze ervan uitleggen en zich toespitsen op een professionele uiteenzetting van die onderwerpen.

Dit is de ambitie van dit verslag: een nieuwe, kritische en originele kijk bieden op onderwerpen die zeer belangrijk zijn voor het topmanagement, de medewerkers en de stakeholders van de FOD Economie.

6 PILOOTPROJECTEN IN DE BELGISCHE OVERHEIDSDIENSTEN

Het Federaal Instituut voor Duurzame Ontwikkeling (FIDO) heeft een project opgestart dat 6 FOD's aanmoedigt om in 2014 een maatschappelijk verslag (of duurzaamheidsverslag) op te maken volgens de GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiative). De 6 deelnemende FOD's zijn: P&O, Justitie, Financiën, Economie, Kanselarij en Fedict.

In dit project werden de FOD's begeleid door externe consultants, met name de ondernemingen CAP conseil en Sliding Doors. Ze werden gevraagd de methodologie te ontwikkelen, begeleiding te bieden en opleidingen te geven rond de GRI-richtlijnen. Het project ging in maart 2014 van start en duurde tot eind november 2014. Hierbij wordt afgewisseld tussen individuele begeleiding (binnen elke FOD) en collectieve vergaderingen (de 6 FOD's samen). De 6 FOD's evolueerden op hetzelfde ritme en gaven verslag uit van hun vooruitgang tijdens collectieve uitwisselingssessies. Ze moesten geleidelijk aan alle basisdocumenten opmaken van hun toekomstig verslag. Hierin werden ze door de consultants ondersteund.

De strategische matrix, zoals goedgekeurd door het Directiecomité half 2012, neemt de huidige doelstellingen op die door de FOD Economie werden ontwikkeld. Die doelstellingen kaderen in 4 kerntaken

(coördineren, reglementeren, kennen en toezicht houden) en in 4 krachtlijnen (competitieve economie, consumentenbescherming, duurzame economie en transparante markt). Ons beleid voor duurzame ontwikkeling is

natuurlijk afgestemd op deze matrix en berust op 4 ambities die in verband staan met de missie van de FOD Economie en 4 ambities die in verband staan met het intern beheer van onze organisatie.

Ambities verbonden aan de missie

Missie	DE VOORWAARDEN SCHEPPEN VOOR EEN COMPETITIEVE, DUURZAME EN EVENWICHTIGE WERKING VAN DE GOEDEREN- EN DIENSTENMARKT IN BELGIË			
Ambities	Ambitie 1: De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren	Ambitie 2: De consumenten-rechten vrijwaren	Ambitie 3: Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen	Ambitie 4: Betrouwbare informatie voor alle marktspelers garanderen
Competitieve economie	De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren Een competitieve economie stimuleren om België ten opzichte van andere landen te positioneren. Enkel vanuit deze optiek kan een hoge levensstandaard en tewerkstellingsgraad worden bereikt.			
Consumenten-bescherming	De consumentenrechten vrijwaren De consument beschermen met het oog op een vrijwaring van zijn rechten. Consumenten nemen een bevoorrechte plaats op de markt in, een markt waarin zij vertrouwen moeten stellen.			
Duurzame economie	Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen Streven naar een duurzame economie die rekening houdt met de economische, sociale, maatschappelijke en ecologische vraagstukken. Economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties om aan hun economische behoeften te beantwoorden, in gevaar te brengen.			
Transparante markt	Betrouwbare informatie voor alle marktspelers garanderen Een transparante markt tot stand brengen om bij te dragen aan een gezonde mededinging tussen alle marktspelers. Informatie, etikettering, prijsvermelding, contracten, normen en statistieken zijn allemaal elementen die onontbeerlijk zijn voor een efficiënt economisch beleid.			

Ambities verbonden aan de interne organisatie

	KLANTGERICHTHEID		VOORBEELDROL	
Ambities	Ambitie 1: Tevredenheid van de gebruikers 	Ambitie 2: Externe zichtbaarheid van de organisatie 	Ambitie 3: Duurzaam beheer van de organisatie 	Ambitie 4: Welzijn van het personeel 

Klantgerichtheid

Tevredenheid van de gebruikers	Een attractief departement zijn voor de talenten en een « klantgerichte » organisatie zijn.
Externe zichtbaarheid van de organisatie	De marktspelers correct informeren en hun verantwoordelijkheidsgevoel bijbrengen. Zijn positionering en externe zichtbaarheid consolideren dankzij een moderne, online, toegankelijke en zowel qua inhoud als qua communicatiekanaal gediversifieerde interne en externe communicatie.

Voorbeeldrol

Duurzaam beheer van de organisatie	Het milieueffect van de logistiek verbeteren.
Welzijn van het personeel	Een motiverend en flexibel werkkader voor alle medewerkers waarborgen.

/De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren

Missie	DE VOORWAARDEN SCHEPPEN VOOR EEN COMPETITIEVE, DUURZAME EN EVENWICHTIGE WERKING VAN DE GOEDEREN- EN DIENSTENMARKT IN BELGIË			
Ambities	Ambitie 1: De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren	Ambitie 2: De consumenten-rechten vrijwaren	Ambitie 3: Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen	Ambitie 4: Betrouwbare informatie voor alle marktpelers garanderen

In een geglobaliseerde markt stuurt de internationale context onze economische omgeving in de war, maar stimuleert hij ze eveneens. Met de komst van nieuwe economische wereldmachten veranderen de oude handelsevenwichten. De Belgische economie moet absoluut competitief blijven om het hoofd te bieden aan een sterke prijsmededinging. Het is een onontbeerlijke voorwaarde om ten opzichte van soortgelijke landen op duurzame wijze een hoge en groeiende levensstandaard en een hoge

tewerkstellingsgraad in ons land te garanderen. De FOD moet dus op basis van zijn bevoegdheden de structurele factoren van het concurrentievermogen (innovatieprocessen, kmo-beleid en ondernemerschap, ontwikkeling van de ondernemingen, handelsbeleid, mededinging ...) ondersteunen en instrumenten ontwerpen om de resultaten hiervan te kunnen analyseren en meten.

Door zijn dienstverlening aan de markt en aan de bedrijven moet de FOD

actief en dynamisch bijdragen tot het verkrijgen van een positieve balans voor de Belgische economie, zoals voorgesteld in het kader van de wet van 26 juli 1996 tot bevordering van de werkgelegenheid en de vrijwaring van het concurrentievermogen. Naast de zorg voor externe concurrentiekracht besteedt de FOD blijvende aandacht aan het stimuleren van een evenwichtige binnenlandse markt via eerlijke concurrentie.

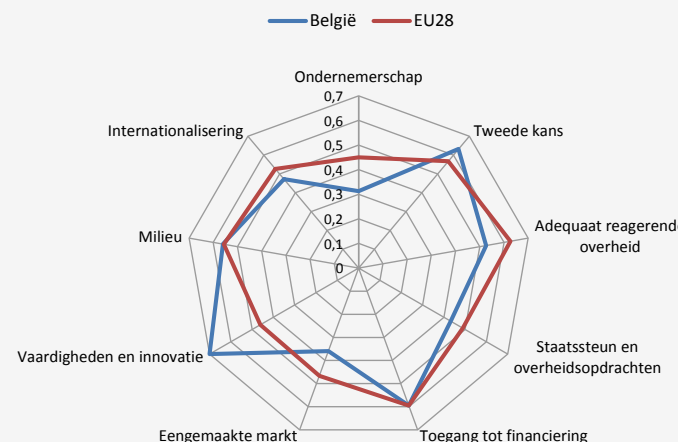
Wat doet de FOD Economie op dat vlak?

Coördineren	De FOD Economie ontwikkelt de spilfunctie van coördinatie en institutioneel overleg in economische domeinen zoals: mededinging, concurrentiekracht, Belgische governance van de interne markt, beleid inzake infrastructuur en energie uitrusting, technische normen, digitale agenda, Europees ondernemingsregister, internationaal handelsbeleid en statistieken.
Kennen	De FOD Economie ontwikkelt de geschikte observatie- en analysetools voor het ondernemerschap en de kmo's, voor de externe competitiviteit van de economie en sectoren, voor de toegangsvoorwaarden aan de productiefactoren (wedden, energie, logistiek...) en aan de markten (geostatistiek). Hierbij zorgt hij voor administratieve vereenvoudiging volgens het "only once"-principe. Hij stimuleert de innovatie, de intellectuele eigendomsrechten en de nieuwe informatietechnologieën.
Reglementeren	De FOD Economie vereenvoudigt de wetteksten en werkt een wetgeving uit die de ondernemingsactiviteit en de kmo's ondersteunt, overeenstemt met het EU-kader met name inzake mededinging en energie, en die gunstig is voor het externe concurrentievermogen, de innovatie en de intellectuele eigendom.
Toezicht houden	De FOD Economie ziet toe op de marktcompetitiviteit voor kmo's en grote ondernemingen door de bestrijding van economische en sociale fraude en door de energievoorzieningszekerheid en infrastructuur te waarborgen.

Hieronder volgen enkele concrete voorbeelden die de actie van de FOD op dat gebied weergeven.

SMALL BUSINESS ACT FACT SHEET

De "Small Business Act (SBA)" is het kader uitgewerkt door de Europese Commissie om de essentiële rol van de kmo's in de Europese economie te herkennen. De SBA berust op 10 principes die als hulp moeten dienen bij het uitwerken en uitvoeren van de beleidslijnen op communautair vlak en op vlak van de lidstaten. In overleg met de lidstaten stelt de Europese Commissie een monitoringtool op voor de uitvoering van de Small Business Act. Het profiel van België voor 2014 wordt hieronder voorgesteld.



ANALYSE VAN DE COMPETITIVITEIT

Er bestaat voor competitiviteit geen universele definitie. Ze omvat verschillende concepten zoals de economische prestaties, de prijscompetitiviteit, de buitenprijs-competitiviteit, de werking van de markten, de arbeidsmarkt, de duurzame ontwikkeling en de sociale cohesie. Het gaat om een relatief concept waarbij het meten ervan enkel zin heeft als het vergeleken wordt met een soortgelijke entiteit.

Samen met andere gerenommeerde onderzoeksinstituten zoals het Federaal Planbureau, de Nationale Bank en de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven maakte de FOD Economie de voorbije twee jaar deel uit van de Expertengroep Concurrentievermogen en Werkgelegenheid, die door de federale regering werd gemandateerd om de Belgische competitiviteit te onderzoeken. De FOD Economie, die op dat vlak heel wat ervaring heeft opgedaan, heeft ook een "Boordtabel van het concurrentievermogen" ontwikkeld. Deze tool laat hem toe een diagnose te stellen van de competitiviteit van België door die te vergelijken met de prestaties van de 3 buurlanden, te weten Duitsland, Frankrijk en Nederland.

K.M.O.-BELEID

Om een zelfstandige zaak uit te oefenen moeten verschillende formalitei-

ten worden vervuld (inschrijving bij de Kruispuntbank van Ondernemingen via de ondernemingsloketten,...). Voor sommige beroepsactiviteiten is een licentie, attest of specifieke vergunning nodig. Naar aanleiding van de zesde staatshervorming werden bevoegdheden naar de gewesten overgeheveld inzake toegang tot het beroep en vestigingsvoorwaarden. Deze bevoegdheden worden sinds 1 januari 2015 door de gefedereerde entiteiten uitgeoefend.

De hierna vermelde cijfers geven een overzicht van de ondernemersdynamiek voor het jaar 2014 die door de FOD Economie werd ondersteund.

ACCREDITATIE

Om hun concurrentievermogen te ondersteunen, moeten de ondernemingen aan de eindgebruikers van hun producten en diensten kunnen aantonen dat deze beantwoorden aan de verwachtingen, zowel inzake kwaliteit, prestatieniveau als naleving van de reglementaire veiligheidseisen. Het Belgisch accreditatieorgaan BELAC staat onder de verantwoordelijkheid van de FOD Economie en getuigt van de bevoegdheid van de organen die de conformiteit van de producten beoordelen. Momenteel zijn meer dan 400 instellingen geaccrediteerd in domeinen zoals de kwaliteit van levens-

middelen, de bouw, de veiligheid van hijswerktuigen en druktoestellen, de dienstverleningen van medische laboratoria, de milieucontroles.

98.065

NIEUWE INSCHRIJVINGEN
IN DE KBO

10.756

KANDIDATEN INGESCHREVEN
OP DE CENTRALE
EXAMENCOMMISSIE

1586

AANVRAGEN
VAN BEROEPSKAARTEN
VOOR BUITENLANDERS

749

AANVRAGEN
VAN VERGUNNINGEN
BEENHOUWER-SPEKSLAGER

5073

NIEUWE VERGUNNINGEN
VOOR AMBULANTE
HANDELSACTIVITEITEN

/De consumentenrechten vrijwaren

Missie	DE VOORWAARDEN SCHEPPEN VOOR EEN COMPETITIEVE, DUURZAME EN EVENWICHTIGE WERKING VAN DE GOEDEREN- EN DIENSTENMARKT IN BELGIË			
Ambities	Ambitie 1: De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren	Ambitie 2: De consumentenrechten vrijwaren	Ambitie 3: Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen	Ambitie 4: Betrouwbare informatie voor alle marktpelers garanderen

Zonder het gezinsverbruik kan de goederen- en dienstenmarkt niet behoorlijk functioneren. De consumenten zijn dus hoofdrolspelers op de markt. We moeten rekening houden met hun specifieke behoeften bij de bescherming en de verdediging van hun rechten. Ze moeten ook

gerechtvaardigde verwachtingen kunnen hebben inzake transparantie en veiligheid, willen ze de markt meer vertrouwen. Ze moeten geïnformeerd worden over hun rechten maar ook over hun plichten. De FOD is dan ook van plan consumenten een respectabele en bevoorrechte plaats toe te kennen in

zijn actie. In dat opzicht zal hij de markt niet alleen nauwkeurig onderzoeken en specifieke marktanalyses uitvoeren, maar ook een regelgevend kader uittekenen overeenkomstig zijn exclusieve federale bevoegdheid inzake bescherming van de consument in ruime zin.

Wat doet de FOD Economie op dat vlak?

Coördineren	Naast het bevorderen van een adequate coregulatie ontwikkelt de FOD Economie de spilfunctie van coördinatie en institutioneel overleg in economische domeinen zoals: Belgische governance van de interne markt, energiebeleid, digitale agenda, technische normen.
Kennen	De FOD Economie ontwikkelt efficiënte observatie- en analysetools van de goederen-, diensten- en kapitaalmarkt en, in het bijzonder, de energiemarkt en de nieuwe technologieën.
Reglementeren	De FOD Economie werkt een aangepaste en geïntegreerde wetgeving uit die een hoog niveau van consumentenrechtenbescherming inzake handelspraktijken, mededinging, energiebeleid, elektronische handel, telecom en digitale economie waarborgt.
Toezicht houden	De FOD Economie verdedigt de economische belangen van de consument als marktspeeler door zijn energievoorziening te waarborgen, door een mededingingsbeleid te voeren in overeenstemming met het EU kader, door toe te zien op de veiligheid van producten en diensten en door alternatieve geschillenregeling te coördineren en te promoten.

Hierna volgen enkele concrete voorbeelden die de actie van de FOD Economie op dat gebied weerspiegelen

AUTOMATISERING VAN HET SOCIAAL TARIEF

Het sociaal tarief is een gunstiger tarief voor elektriciteit en aardgas voor bepaalde doelgroepen die genieten van een specifieke uitkering. Sinds 2009 wordt het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas automatisch toegekend om de meeste rechthebbenden het sociaal tarief toe te kennen, zonder dat ze daartoe zelf het initiatief moeten nemen. Het is de FOD Economie die instaat voor dit automatiseringsproces en voortaan om de drie maanden aan de energieleveranciers meedeelt aan welke klanten zij het sociaal tarief moeten toekennen, voor welke aansluitingspunten en voor welke periode. In 2014 werd het sociaal tarief op ongeveer **370.000 contracten** automatisch toegepast.

VEILIGHEID VAN PRODUCTEN

De FOD Economie zorgt ervoor dat de producten en diensten die op de markt worden gebracht aan de veiligheidseisen beantwoorden. Naast de interventies naar aanleiding van klachten, notificaties of ongevallen voert de FOD Economie ook gerichte controlecampagnes uit. In 2014 werden controlecampagnes gestart en uitgevoerd in de volgende sectoren: feestvuurwerk tijdens de eindejaarsperiode, verhuur van go-karts, kinderartikelen, liften, verhuur van springkastelen, uitbating van kermistoestellen, speelgoed en gadgets, uitbating van speelterreinen door horecazaken, werkhandschoenen.

ACTIVITEITEN 2013 VAN DE ALGEMENE DIRECTIE ECONOMISCHE INSPECTIE IN VERBAND MET CONSUMENTENBESCHERMING

De FOD Economie ziet toe op de goederen- en dienstenmarkt om zich te vergewissen van de naleving van de economische reglementeringen. Deze ondersteuningsfunctie aan het reglementair beleid laat de FOD toe om over een permanente evaluatie te beschikken van het belang en de efficiëntie van de wetgevingen. Het beleid van de FOD Economie inzake markttoezicht houdt het volgende in: informeren van de economische actoren, preventie en repressie.

De Algemene Directie Economische Inspectie controleert de naleving van **376 reglementeringen of delen van de reglementering** voor een totaal van **286 economische sectoren**. Ze ontvangt jaarlijks ongeveer **16.000 klachten en vragen naar informatie** van de consumenten, de ondernemingen en hun organisaties.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de activiteiten van de Economische Inspectie voor 2013 inzake consumentenbescherming.

BESCHERMING EN VEILIGHEID VAN DE CONSUMENT	AANTAL ONDERZOEKEN
Wet op de marktpraktijken	15.865
Reiscontracten	90
Namaak	1.200
Huwelijksbemiddeling	110
Consumentenkrediet	911
Terugvordering	86
Veiligheid van de consumenten	3.628
Opgelegde prijzen en prijzen onder toezicht	146
Aardolieproducten	131
Wettelijke garantie	37
Totaal	22.204

/Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen

Missie	DE VOORWAARDEN SCHEPPEN VOOR EEN COMPETITIEVE, DUURZAME EN EVENWICHTIGE WERKING VAN DE GOEDEREN- EN DIENSTENMARKT IN BELGIË			
Ambities	Ambitie 1: De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren	Ambitie 2: De consumenten-rechten vrijwaren	Ambitie 3: Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen	Ambitie 4: Betrouwbare informatie voor alle marktspelers garanderen

De evolutie naar een nieuwe en duurzame groei die niet alleen bijdraagt tot economische vooruitgang en tot de strijd tegen de klimaatverandering maar ook de levenskwaliteit verbetert,

is een onomkeerbaar feit geworden dat elke organisatie in haar acties moet integreren. De FOD dient bijgevolg zijn aandacht permanent te besteden aan de 3 pijlers waarop duurzame

ontwikkeling steunt, met name: economie, sociale componenten en leefmilieu, en dit voor zowel het uitwerken van de regelgeving als de toepassing ervan en de controle erop.

Wat doet de FOD Economie op dat vlak?

Coördineren	De FOD Economie ontwikkelt de spilfunctie van coördinatie en institutioneel overleg in de Belgische governance van de interne markt en in het energiedomein in het bijzonder.
Kennen	De FOD Economie werkt adequate observatie- en analysetools uit en stimuleert innovatie ten dienste van een duurzame economie.
Reglementeren	De FOD Economie werkt een aangepaste en evenwichtige wetgeving uit die de spelers van de goederen-, diensten- en kapitaalmarkt respecteert, in overeenstemming met de Europese verbintenissen, en die innovatie, duurzame energie en rechtszekerheid van elektronische handel bevordert.
Toezicht houden	De FOD Economie ontwikkelt een gecoördineerd mededingingsbeleid en waarborgt de duurzaamheid van de markt door het beheer van radioactief afval, de naleving van productnormen, de vermindering van de CO ₂ -uitstoot, de strijd tegen namaak en de energievoorzieningszekerheid.



Hieronder volgen enkele concrete voorbeelden van de actie van de FOD Economie op dat gebied.

STAPPENPLAN CIRCULAIRE ECONOMIE

Sinds 2011 vraagt de Europese Unie aan de lidstaten om actief mee te werken aan een efficiënt gebruik van de hulpbronnen. In dit kader heeft de FOD Economie, samen met de AD Milieu van de FOD Volksgezondheid, het initiatief genomen om een werkgroep op te richten met het oog op het leveren van een bijdrage voor de opmaak van dit federaal stappenplan. De conclusies van de groep met als titel "België als voortrekker van de circulaire economie" zijn het resultaat van verschillende beraadslagingen met de betrokken actoren (administraties, verenigingen, externe werkgroep van de CRB,...). De uitdagingen en ontwikkelingsmogelijkheden van een circulaire economie worden hierin op de voorgrond geplaatst. Een reeks te uit te voeren maatregelen in het kader van de federale bevoegdheden worden er ook in voorgesteld.

Het Nationaal Contactpunt (NCP) voor België is het opvolgingsorgaan van de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen. Deze richtlijnen vormen een ethische code voor het bedrijfsleven die door de regering van elk van de 46 onderschrijvende landen aanbevolen wordt aan hun ondernemingen, overal waar deze ondernemingen actief zijn. Ook internationale instellingen zoals de Europese Unie baseren zich op de OESO-richtlijnen bij het opmaken van hun beleid over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hierbij neemt het NCP het initiatief om de betrokken partijen samen te brengen om te informeren of om standpunten te bepalen. De FOD Economie neemt het secretariaat op zich.

In 2014 werden 309 pro justitia's en 121 processen-verbaal van waarschuwing opgemaakt.
Er werden voor alle productcategorieën samen in totaal 435.707 namaakartikelen van de markt gehaald met een geschatte marktwaarde van 9.391.927 euro.



DE TASKFORCE DUURZAME ECONOMIE

Milieumaatregelen en sociale maatregelen zijn economische ontwikkelingskansen voor ondernemingen die hun competitiviteit op lange termijn willen versterken. De FOD Economie wil de ondernemingen aanmoedigen om zich aan te sluiten op strategieën voor duurzame economie. In dat opzicht worden talrijke [artikels](#) die zich rechtstreeks tot die ondernemingen richten op onze website gepubliceerd. Overigens worden er verschillende conferenties georganiseerd, in het bijzonder over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van ondernemingen, alsook “Middagen voor duurzame ontwikkeling”. Dit zijn conferenties die zich richten tot de ambtenaren en die onderwerpen m.b.t. duurzame ontwikkeling aankaarten.

ERKENNING VAN DE COÖPERATIEVE VENNOOTSCHAPPEN

De erkende coöperatieve vennootschappen zijn een juridische vennootschapsvorm waarbij de leden samen werken aan gemeenschappelijke waarden en doelstellingen. Ze promoten een maatschappelijk verantwoord ondernemerschap; de vennoten stellen zich tevreden met een beperkte rentevoet en streven een breder algemeen doel na dan enkel winstbejag en engageren zich persoonlijk in de vennootschap.

De coöperatieve vennootschappen die in overeenstemming met de coöperatieve waarden en principes werken, kunnen een erkenning krijgen bij de minister van Economie om lid te worden van de Nationale Raad voor de Coöperatie. De erkenningsaanvragen worden ingediend bij de FOD Economie. De voordelen die voortvloeien uit de erkenning als coöperatieve vennootschap hebben betrekking op de belastingvrijstelling van een deel van de dividenden voor de vennoten natuurlijke persoon, de afwezigheid van herkwalficatie van de interesten en dividenden, de uitgebreide toepassing van het verlaagd belastingtarief voor vennootschappen, de vrijstelling van de prospectusverplichting en de sociale zekerheid van werknemers voor de beheerders.

/Betrouwbare informatie voor alle marktspelers waarborgen

Missie	DE VOORWAARDEN SCHEPPEN VOOR EEN COMPETITIEVE, DUURZAME EN EVENWICHTIGE WERKING VAN DE GOEDEREN- EN DIENSTENMARKT IN BELGIË			
Ambities	Ambitie 1: De in België gevestigde ondernemingen ten opzichte van andere landen positioneren	Ambitie 2: De consumenten-rechten vrijwaren	Ambitie 3: Streven naar een economie die aan de hedendaagse behoeften beantwoordt zonder de kansen van de toekomstige generaties in gevaar te brengen	Ambitie 4: Betrouwbare informatie voor alle marktspelers garanderen

Voor een gezonde en competitieve werking van de markt moeten de marktspelers (ondernemingen, consumenten, overheden) voortdurend en op transparante wijze worden geïnformeerd over de werking ervan

en over de verschillende indicatoren en opportuniteiten, zodat ze betere keuzes kunnen maken. De FOD Economie moet bijgevolg instrumenten ontwikkelen, sturen en moderniseren voor de verspreiding van informatie die

voortvloeit uit een permanente marktanalyse, afdoende methodologische metingen en een goed begrip van de marktmechanismen (contracten, tarieven, etikettering van producten, normen...).

Wat doet de FOD Economie op dat vlak?

Coördineren	De FOD Economie ontwikkelt de spilfunctie van coördinatie en institutioneel overleg in economische domeinen zoals Belgische governance van de interne markt, rechten en plichten van de marktspelers, officiële statistiek, situatie van de energiemarkt.
Kennen	De FOD Economie verspreidt objectieve informatie en statistieken inzake prijzen, energiebeleid, situatie van het nationaal erfgoed, verslaving, impact op de wereldwijde hulpbronnen, innovatie, nieuwe technologieën.
Reglementeren	De FOD Economie ontwikkelt en communiceert over een aan een evenwichtige goederen-, diensten en kapitaalmarkt aangepaste wetgeving in economische domeinen zoals: energie, telecom, elektronische handel en digitale economie.
Toezicht houden	De FOD Economie draagt bij tot het vertrouwen van de economische operatoren door transparantie te bevorderen op het vlak van prijzen, etikettering en contractuele bepalingen.

Hieronder volgen enkele concrete voorbeelden van de actie van de FOD Economie op dat gebied.

INFORMATIECAMPAGNES

Na het succes van de campagne "Gas en elektriciteit: durf vergelijken" in 2012, en opnieuw gevoerd in 2014, heeft de FOD Economie een soortgelijke campagne in 2013 gestart betreffende de telecomcommunicatieprijzen. Het doel van de campagnes was consumenten aanmoedigen om de prijzen van de gas- en elektriciteitsleveranciers of telecomoperatoren (telefoon, gsm, internet, televisie) te vergelijken.

Voor de campagne van 2013 betreffende telecomcommunicatie stonden **330 federale ambtenaren en 500 gemeenteamttenaren klaar in de 440 deelnemende gemeenten**. Voor deze campagne registreerde de FOD een record aan vergelijkingen op de [BIPT-simulator](#). In totaal werden **360.000 vergelijkingen** gemaakt, wat overeenkomt met de som van de vergelijkingen die in 2010, 2011 en 2012 werden uitgevoerd. Het gemiddeld aantal vergelijkingen per dag lag 20 keer hoger dan dat geregistreerd voor de campagne.

In de lijn van deze informatiecampagnes wil de FOD Economie een brede sensibiliseringscampagne voeren gericht op de gezinnen met betrekking tot hun koopkrachtvermogen. Het sterke punt van deze campagne is dat ze de bestaande initiatieven opwaardeert (denken we bijvoorbeeld aan de campagne “energievreters”, die het mogelijk maakt om het energieverbruik en de CO2-uitstoot verbonden aan de gebruikte apparaten en isolatiematerialen in een woning in te schatten en terug te schroeven), de bestaande kennis bundelt en die aan het grote publiek voorstelt in de vorm van “road show”-conferenties, met de steun van de gemeenten en de OCMW's. De FOD Economie zal ook een campagne coördineren waarmee hij de consument wenst te informeren over de financiële, sociale en milieu-impacts van goederen en diensten. Wanneer je als consument een product of dienst koopt, dan ben je je immers niet altijd bewust van de gebruikskosten op middellange en lange termijn, zowel voor jezelf als voor de maatschappij. Consumenten maken hun keuze vaak enkel op basis van de prijs en van de veronderstelde kwaliteit van het product. Een verantwoord/duurzaam verbruik houdt in dat je als consument nadenkt over je behoeften en over hoe je die het best bevredigt. Door de kosten voor aankoop en gebruik van verschillende “oplossingen” goed te beoordelen, kan een consument zijn keuzes op een objectieve manier maken. Deze twee voorstellen werden opgenomen in het voorontwerp van Federaal Plan voor Duurzame Ontwikkeling 2015-2020.

OPVOLGING EN ANALYSE VAN DE PRIJZEN

Sinds 2009 staat de FOD Economie via het Prijzenobservatorium in voor de toezicht en de analyse van de prijzen in opdracht van het Instituut voor Nationale Rekeningen (INR). Het Prijzenobservatorium kreeg in 2013 een uitgebreider toepassingsgebied en voert nu de nodige analyses uit inzake prijzen (zowel in termen van evolutie als niveau), marges en marktwerking. In 2014 maakte het Prijzenobservatorium naast de kwartaalverslagen ook een punctuele prijzenanalyse op betreffende de prijzen, de marges en de marktwerking van hoorapparaten in België, alsook een kosten- en prijzenanalyse in de verschillende schakels van diverse voedingskolommen (melk, vlees).

DUURZAME ECONOMIE IN BELGIË BEGRIJPEN

Het concept van duurzame economie zoals bepaald door de FOD Economie blijft slecht begrepen door zijn stakeholders. Daarom is het belangrijk om duurzame economie te beperken tot de bijdrage van de economische bedrijvigheid aan duurzame ontwikkeling in het kader van een gereguleerde markt. De sensibilisering tot duurzame ontwikkeling in België helpt tot het uitvoeren ervan en kadert dus in de doelstellingen van de langetermijnvisie voor duurzame ontwikkeling.

Naar het voorbeeld van het werk uitgevoerd door het Federaal Planbureau voor de meer uitgebreide thematiek van duurzame ontwikkeling werkt de FOD Economie een project uit met als doel meer transparantie over het concept en de indicatoren voor duurzame economie om de te uit te voeren acties beter te bepalen, hun efficiëntie te meten en België met andere lidstaten te vergelijken. Doel van het project is een reeks specifieke indicatoren voor duurzame economie bepalen, analyseren en voor te stellen die verbonden zijn aan de invloedssfeer van de FOD Economie.

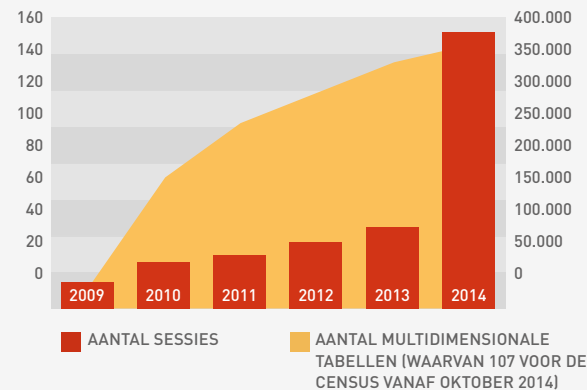
Het project heeft ook als doel om aan het doelpubliek (ondernemingen, consumenten, beslissingsbevoegde organen, NGO's, docenten,...) aangepaste specifieke communicatiepistes te identificeren. De finale voorstelling kan verschillende vormen aannemen, zoals:

- Een reeks dia's met beknopte en analytische commentaren met als doel communiceren naar bijzondere doelgroepen;
- Een brochure met alle dia's die regelmatig moet worden geüpdatet;
- Een syntheseartikel;
- Posters voor eventuele tentoonstellingen;
- Pedagogisch materiaal voor scholen.

TRANSPARANT EN GRATIS TOEGANG TOT ALLE INFORMATIE EN STATISTIEKEN VOOR ALLE GEBRUIKERS OP VOET VAN GELIJKHEID.

De website [Statbel](#) in het bijzonder biedt rechtstreeks toegang tot alle officiële statistieken zodra ze, volgens een nauwkeurige planning, beschikbaar zijn met een link naar de voornaamste externe bronnen. De gebruiker kan sinds 2009 zelf zijn eigen gegevensuittreksels in de online databanken "be.Stat" uitvoeren. Vroeger was een dergelijk detailniveau ondenkbaar. In 2014 registreerde de FOD ongeveer 350.000 gegevensaanvragen "à la carte" naast de 7.000.000 jaarlijkse "views" op de statistiekpagina's (synthesetabellen of gedetailleerde downloadbare bestanden).

AANBOD EN GEBRUIK VAN DE ONLINE DATABANKEN BE.STAT



/Klantgerichtheid

“De FOD Economie, een interactieve overheidsdienst ten dienste van zijn doelpublieken.

In een geliberaliseerde complexe economische omgeving is het voor de burger niet altijd evident om correct geïnformeerd te zijn over zijn rechten en plichten. Hij moet voortdurend keuzes maken die het best aansluiten bij zijn behoeften en mogelijkheden. Daarvoor heeft hij de nodige kennis van zaken nodig. Bijdragen aan die kennis door het bevorderen van een transparante – begrijpbare – economie is precies één van onze uitdagingen.

Ondernemingen en consumenten zijn hierbij onze partners.

De louter informerende overheid – die de nadruk legt op overdracht en orkestratie van informatie – lieten we achter ons en vervingen we stap voor stap door een interactieve overheid. We treden actief in relatie met onze “klanten”. Dialogeren met alle betrokken actoren leidt tot een gedragen interactieve beleidsvorming. Tijdens studiedagen en vergaderingen stelt de FOD Economie zijn materies voor aan zijn stakeholders, vraagt hun of hij niets over het hoofd zag en neemt hun adviezen mee in de definitieve besluitvorming.

De burger kan eenvoudig contact opnemen met onze administratie dankzij een laagdrempelige gratis infolijn en via sociale media. Iedere vraag om informatie, elke opmerking grijpen we

aan als een kans om in dialoog te gaan, bij te leren en bij te sturen waar nodig.

Klachten over onze dienstverlening beschouwen we als een opportuniteit om te verbeteren.

We kiezen voor interactieve communicatiekanalen maar met bijzondere aandacht voor die bevolkingsgroepen die deze ontwikkeling niet (kunnen) volgen. Brochures zijn gratis te downloaden maar worden op vraag ook op papier geleverd via onze Infoshop. Indien nodig gaan we naar de burger toe om hem bijvoorbeeld elektriciteits- of telecomprijzen te leren vergelijken. Onze ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting bezoeken OCMW's en geven voordrachten.

De interactieve overheid kan enkel succesvol zijn indien haar medewerkers doordrongen zijn van de noodzaak en het nut ervan. Actief betrekken van onze medewerkers, soepel samenwerken, uitwisselen van goede en slechte ervaringen, een beroep doen op focusgroepen, terugkoppelen van beslissingen: al deze aspecten maken onze medewerkers tot ambassadeurs van hun organisatie en doen hen klantgericht hun dagelijkse opdracht aanvatten.

Onze interactieve klantgerichte manier van werken verplicht ons om iedere dag als een uitdaging te beschouwen. Dit is niet altijd vanzelfsprekend maar haalt het beste in ieder van ons naar boven. Het geeft ook veel voldoening. Talrijk zijn de bedankingen van burgers. Op het einde van de werkdag heb je het verschil gemaakt.

Het maakt ons fier om ambtenaar te zijn.”

Chantal DE PAUW, Woordvoerder van de  FOD Economie

KLANTGERICHTHEID

VOORBEELDROL



Tevredenheid van de gebruikers

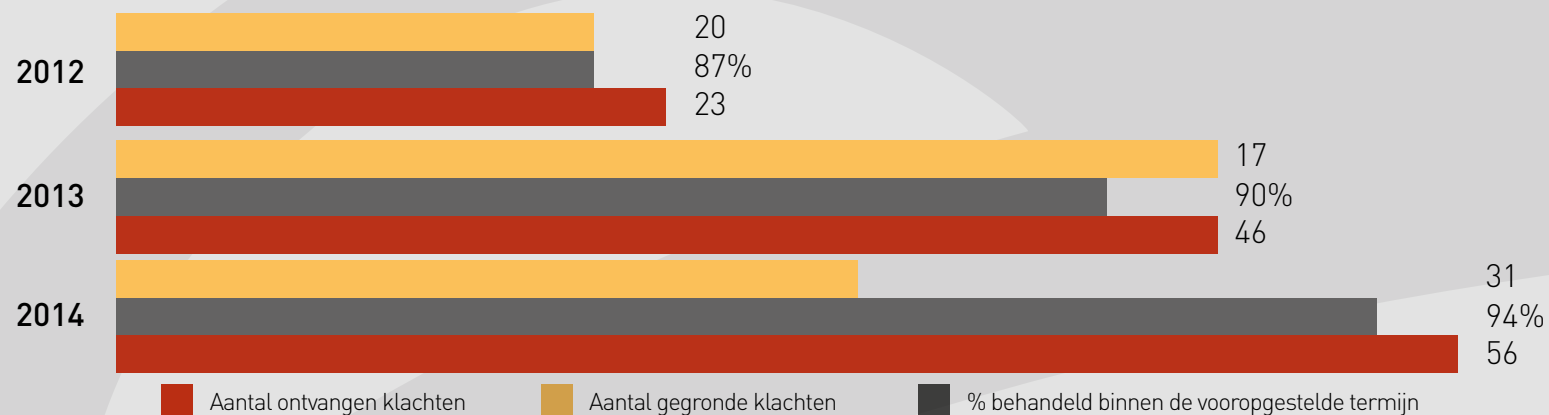
In de huidige voortdurend veranderende sociale en economische context moet een organisatie meer doen met minder. In dat verband streeft de FOD Economie een nieuwe organisatiecultuur na met de bedoeling een attractief departement te zijn vanwege zijn talenten en klantgerichtheid. De miljoenen raadplegingen van onze informatiesites zijn een eerste indicator voor de tevredenheid van de klanten, maar onze ambities reiken verder.

In 2011 stapte de FOD Economie mee in het federale netwerk

klachtenmanagement dat als doel heeft tot een uniforme klachtenbehandeling te komen in de federale overheidsdiensten. In 2013 werd het klachtenmanagement gestructureerd en geharmoniseerd. Er kwam een vaste klachtenprocedure en een opvolgingssysteem voor de klachten tot stand. 2014 was het eerste jaar waarin deze nieuwe procedure en het nieuwe opvolgingssysteem een volledig jaar werden gebruikt.

In 2014 ontving de FOD Economie **56 klachten over de werking/ dienstverlening, waarvan 31 gegronde**

klachten. 94 % van de klachten werden binnen de vooropgestelde termijn van 15 werkdagen beantwoord. Het merendeel van de klachten (45 op 56) ging over de **kwaliteit van de geleverde dienst** (bijvoorbeeld geen of laat antwoord op een brief of e-mail, problemen met onlineformulier, enz.). Daarnaast hadden 6 klachten betrekking op de behandelende **ambtenaar** (bijvoorbeeld onbeleefd gedrag), en 5 op de **procedure van de dienstverlening**.



Het Contact Center is het laagdrempelige centrale aanspreekpunt voor alle burgers en ondernemingen die vragen hebben over de bevoegdheden van de FOD Economie. Het is bereikbaar via een gratis telefoon- en faxnummer, voicemail, e-mail, formulieren op onze website en per brief.

THEMA	AANTAL VRAGEN		
	2012	2013	2013
Energie	24395	22074	26095
Kruispuntbank van Ondernemingen	22987	28025	37992
Statistieken	12051	13127	5775
Enquêtes	8791	10658	9450
Consumentenbescherming	7346	9819	11438

CONTACT CENTER

Burgers en ondernemingen kunnen met onze FOD contact opnemen via ons Contact Center, waar vakkundige medewerkers uw telefonische vragen en e-mails beantwoorden of u helpen informatie te zoeken.

U KUNT HET CONTACT CENTER OP DE VOLGENDE MANIEREN BEREIKEN:

- Tel.: 0 800 120 33 (gratis nummer), van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur,
- Fax: 0800 120 57 (gratis nummer),
- E-mail: info.eco@economie.fgov.be

Externe visibiliteit van de organisatie

In 2011 voerde de FOD Economie een nieuw communicatiemiddel voor extern gebruik in, de elektronische newsletter. Deze elektronische nieuwsbrief heeft als doel consumenten, bedrijven en stakeholders (scholen, gemeenten, federaties, ambtenaren, advocatenkantoren...) elke maand te informeren over nieuwe reglementeringen en projecten die een invloed hebben op het leven van verbruikers en ondernemingen. De newsletter wordt ten minste een keer per maand naar ruim 1.500 abonnees gestuurd.

Volg de FOD Economie via:
zijn externe newsletter:
<http://economie.fgov.be/nl/fod/Newsletter/>



Sinds 2013 publiceert de FOD Economie driemaandelijks een tijdschrift voor sociaaleconomische analyse, "Tretpunt Economie". Deze elektronische publicatie biedt diepgaande analyses over verschillende thema's die betrekking hebben op de consumenten, het bedrijfsleven en de economie in het algemeen. De publicatie is een uitstekende showcase van de expertise van de ambtenaren van de FOD Economie inzake analyse.

De FOD Economie stelt burgers en ondernemingen een website ter beschikking om aan hun informatiebehoeften te beantwoorden.

Momenteel bevat deze site 8.000 pagina's. In 2014 werd de website van de FOD Economie bijna 16,5 miljoen keer door meer dan 5,3 miljoen internetgebruikers bezocht die in totaal 21,82 miljoen pagina's raadpleegden.

Website

De website van ons departement, die de verschillende bevoegdheden van de FOD weergeeft aan de hand van thema's, biedt ondernemingen en burgers een brede waaier aan interessante documenten.

Onze webadressen:
<http://economie.fgov.be>
<http://statbel.fgov.be>



De FOD is aanwezig op Facebook, Twitter en Youtube. We schakelen deze kanalen in als integraal onderdeel van onze communicatiemix. Ze vormen eveneens een kanaal om vragen te stellen.

Volg de FOD Economie via:

Newsletter:

<http://economie.fgov.be/nl/fod/Newsletter/>

Youtube:

<http://www.youtube.com/user/fodeconomie>

Twitter:

<https://twitter.com/FODEconomie>

Facebook:

<https://www.facebook.com/FODEconomie>

Voor een nog meer persoonlijke benadering beschikt de FOD enerzijds over een publiek loket, de Infoshop, die alle werkdagen open is van 9.00 tot 16.30 uur, Vooruitgangstraat 50 te 1210 Brussel, en anderzijds over een call center (het Contact Center) dat gratis toegankelijk is van 9.00 tot 17.00 uur op het nummer 0800 120 33.

Infoshop

Onze Infoshop is gevestigd in het centrale gebouw van de FOD en is rechtstreeks toegankelijk voor het publiek. In de etalage vindt u de belangrijkste publicaties van de FOD, die voor het merendeel gratis ter beschikking worden gesteld.



/Voorbeeldrol

KLANTGERICHTHEID

VOORBEELDROL



Duurzaam organisatiemanagement

EMAS

De FOD Economie heeft via zijn opdrachten en zijn algemene werking (gebruik gebouw, materialen etc.) een milieu-impact. Hij is zich hiervan bewust en heeft dan ook een milieubeheersysteem uitgewerkt volgens de voorschriften van de EMAS-verordening (...). De FOD Economie is EMAS-geregistreerd sinds 2008. Momenteel heeft die EMAS-registratie

betrekking op het beheer van alle opdrachten van de FOD en het logistieke beheer van het gebouw City Atrium te Brussel. De beperking tot één enkel gebouw neemt niet weg dat we ook op andere locaties van de organisatie milieuacties ondernemen.

Met de invoering van een milieubeheersysteem streeft de FOD Economie naar een strikt beheer en

een voortdurende verbetering van zijn milieuprestaties. De milieuverklaring is het communicatie-instrument dat ons herinnert aan de vastgelegde objectieven en de balans opmaakt van de ondernomen acties om deze objectieven te bereiken, samen met nieuwe objectieven en geprogrammeerde acties.

Duurzame mobiliteit

De FOD Economie onderzoekt mogelijkheden om aan duurzame mobiliteit te doen en sensibiliseert om zo de (dienst)verplaatsingen te verduurzamen. Enkele initiatieven:

- Deelname aan het initiatief "Bike Experience";
- Organisatie van de opleiding "Ecodriving" voor chauffeurs en inspecteurs;
- Op de site staat per gebouw vermeld hoe dit bereikbaar is;
- Voorzien van glijdende uurroosters voor de meeste personeelsleden;
- Voorzien van fietsenstallingen en douches;
- Aankoop van twee elektrische fietsen voor de dienstverplaatsingen en een

elektrische bestelwagen die de interne pendeldienst van de post verzekert tussen de Brusselse gebouwen van de FOD Economie;

- Aanbieden van gratis metro- en treintickets als alternatief van de wagen als dienstverplaatsingsmiddel;
- Deelname aan een pilootproject om het potentieel voor elektrische-, hybride- en/of aardgas-voertuigen [CNG - compressed natural gas - aardgas onder druk] in een overheidsvloot te testen.

Energieconsumptie

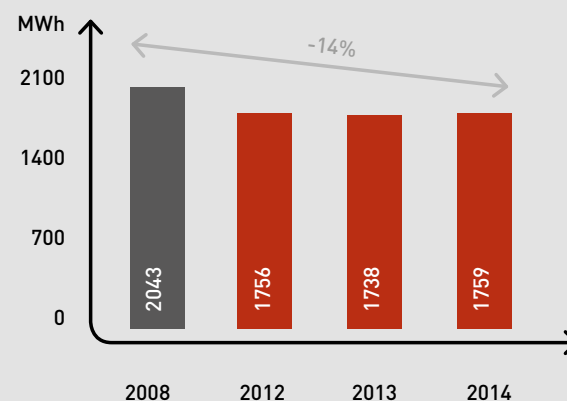
Elektriciteit wordt voornamelijk gebruikt voor de verlichting, de airco en de voeding van het informaticamateriaal (pc's, schermen, printers, servers, ...). Aard-

gas wordt in het gebouw gebruikt als brandstof voor de verwarming. Een goed onderhoud van de verwarmingsinstallaties is van essentieel belang. Dit gebeurt door een gespecialiseerde firma.

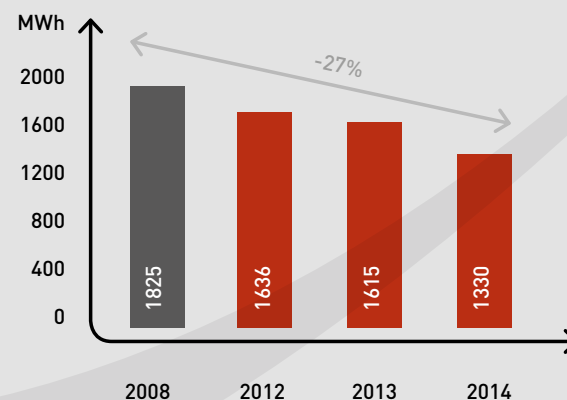
Duurzaam wagenpark

2014		1.419.947 km
		110.849 l
2013		1.483.119 km
		129.432 l

CITY ATRIUM C: ELEKTRICITEITSVERBRUIK



CITY ATRIUM C: AARDGASVERBRUIK



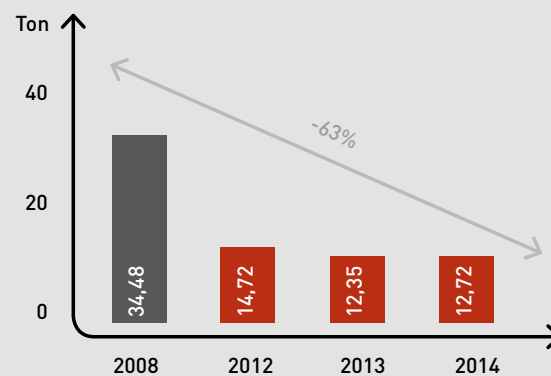
Papierconsumptie

In onze kantoorgebouwen gebruiken we 100% gerecycleerd A3-papier en A4-papier dat afkomstig is uit duurzaam beheerde bossen (FSC-label), volledig chloorvrij gebleekt is (TCF-label) en het Nordic en EU-ecolabel draagt. De papierconsumptie in het City Atrium is de laatste jaren sterk afgenomen door onder meer het organiseren van sensibiliseringscampagnes, de herziening van werkmethodes en printinstellingen van de toestellen (bv. recto-verso als standaardinstelling), alsook het ECOPRINT-project. Bij dit project werden op alle verdiepingen van het gebouw multifunctionals geplaatst voor gemeenschappelijk gebruik. Het aantal individuele printers werd sterk gereduceerd. Een monitoringsysteem van de toestellen is sinds het najaar van 2012 operationeel.

Doorheen de jaren hebben verschillende directies en diensten hun handelswijzen voor het afdrukken onderzocht en herzien. Een concreet voorbeeld is de administratieve vereenvoudiging bij E8 in 2013:

- De afschaffing van de landbouwenquête van november leverde een papierbesparing op van 11.500 A4-pagina's.
- De afschaffing van de driemaandelijkse steekproefenquête naar de ontwikkeling van de lonen in de nijverheid leverde een papierbesparing op van 7.638 A4-pagina's.
- De vereenvoudiging van de jaarlijkse tuinbouwenquête leverde een papierbesparing op van 22.315 A4-pagina's

CITY ATRIUM C: PAPIERVERBRUIK
(BLADEN A4 VOOR PRINTERS EN FOTOKOPIEERAPPARATEN)



Duurzaam aankoopbeleid

In 2009 werd er een elektronische catalogus «ECOMAG» gecreëerd voor de kantoorartikelen. De volledige procedure voor de bevoorrading van de ambtenaar met bureauartikelen werd dus geïnformatiseerd om zo een betere opvolging van het verbruik te verzekeren. Het aanbod

werd eveneens gerationaliseerd. In de voorbije jaren werd de catalogus systematisch herzien ter verduurzaming van het productgamma van kantoorbenodigdheden.

Communicatiebeleid

Ook op het gebied van ons externe communicatiebeleid zijn in de voorbije

jaren de nodige inspanningen gedaan: bevordering van afdrukken op aanvraag ('Printing on demand'), digitalisering van publicaties, papieren publicaties enkel op uitdrukkelijke aanvraag, rekening houdend met het doelpubliek (bv. kansarmen, oudere burgers, zwakke consumenten), enz.

Welzijn van de medewerkers

Tevredenheid van het personeel

In 2008 en 2010 werd er bij het personeel van de FOD Economie een tevredenheidsenquête gevoerd. Naast de peiling van de algemene tevredenheid kwamen in deze enquête ook thema's als werkplek, arbeidsvoorwaarden, jobinhoud, werkrelaties, dienstverlening, communicatiekanalen, doorgroeimogelijkheden en organisatiecultuur aan bod. De volgende figuur geeft de resultaten van de enquête 2010 weer (grote cirkels), indien mogelijk vergeleken met de resultaten van 2008 (kleine cirkels). Het betreft

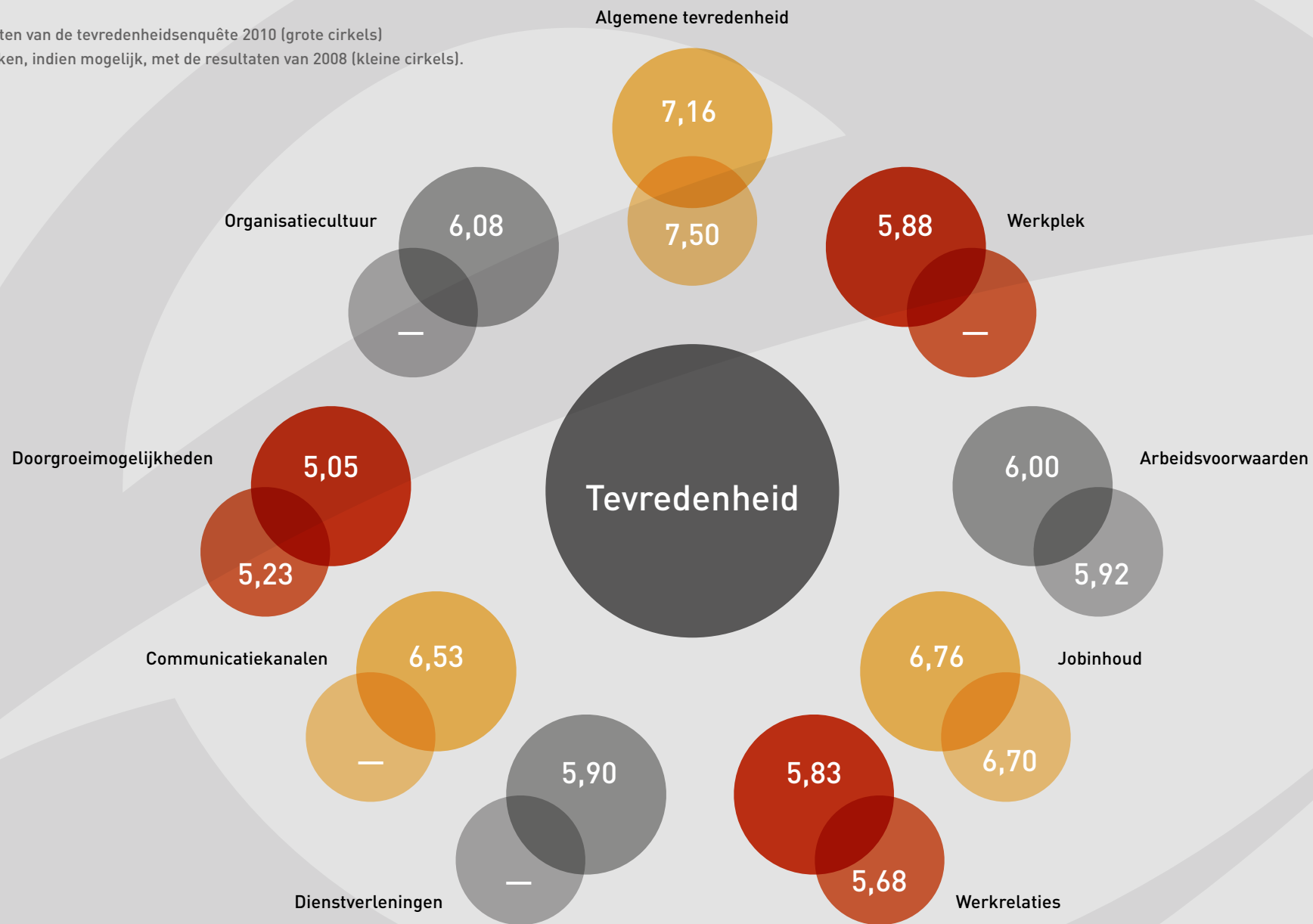
de thema's algemene tevredenheid, jobinhoud en communicatiekanalen. Uit een meer gedetailleerde analyse van de resultaten blijkt dat de verschillen tussen de algemene directies, maar ook tussen de statuten of de hiërarchische niveaus soms groot zijn.

De FOD Economie wil een ideale werkplek creëren en is zich bewust van de mogelijke invloed die het welzijn op het werk kan uitoefenen op het privéleven van de medewerkers. Daarom voert de FOD momenteel een analyse van de psychosociale risico's uit op basis

van een vrijwillige bevraging bij alle medewerkers.

Bovendien werkt de FOD P&O aan een tevredenheidsenquête die bedoeld is voor alle federale overheidsdiensten. De resultaten van deze enquête zullen waarschijnlijk in het volgende GRI-verslag worden meegedeeld. Afhankelijk van de algemene resultaten van de enquête moet de FOD Economie een ad hoc enquête ontwikkelen die rekening houdt met zijn eigen bijzonderheden en die een grondiger analyse per algemene directie mogelijk maakt.

Resultaten van de tevredenheidsenquête 2010 (grote cirkels)
vergeleken, indien mogelijk, met de resultaten van 2008 (kleine cirkels).



Veiligheid en bescherming van de werknemers

De in januari 2000 opgerichte Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW) ziet toe op het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun taken. Deze dienst ondersteunt de werkgever, de hiërarchische lijn en de werknemers bij de toepassing van de wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun taken en/of van andere preventieve activiteiten. Risicopreventie, inschatting van onvermijdelijke risico's, bestrijding van risico's aan de bron, vervanging van wat gevaarlijk is door wat minder gevaarlijk is, aanpassing van het werk aan de werknemer, preventieplanning, verstrekking van aangepaste instructies aan de werknemers en uitwerking van een welzijnsbeleid vormen een deel van de doelstellingen en opdrachten van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk. De FOD Economie beschikt over een globaal preventieplan voor een periode van 5 jaar. Dit plan omvat :

- de resultaten van de risicoanalyse ;
- de te nemen preventieve maatregelen ;
- de te halen prioritaire doelstellingen ;
- de activiteiten en opdrachten om deze doelstellingen te bereiken ;
- de organisatorische, materiële en financiële middelen ;
- de opdrachten, verplichtingen en middelen van alle betrokken partijen ;
- de technieken om het globaal preventieplan aan de omstandigheden aan te passen ;
- de evaluatiecriteria voor het beleid inzake welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun taken.

Personeelsopleiding

De FOD Economie biedt een brede waaier aan opleidings- en doorgroeimogelijkheden, zodat elke medewerker zijn competenties kan uitbreiden of bijwerken (capaciteiten, kennis en attitude). In dit kader heeft de dienst Opleiding en Ontwikkeling de volgende doelen vooropgesteld :

- een gevarieerd aanbod aan ontwikkelingsmogelijkheden voorstellen en de medewerker tegelijk responsabiliseren in zijn leerproces ;
 - ervoor zorgen dat de medewerker gedurende zijn hele loopbaan zijn competenties ontwikkelt, vernieuwt en deelt ;
 - een opleidings- en ontwikkelingsbeleid op maat van de organisatie en van de medewerker uittekenen.
- Daarvoor ontwikkelt de FOD Economie algemene competenties via het interne opleidingscentrum en via de opleidingen die door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) worden verstrekt. De FOD biedt ook externe technische en gespecialiseerde opleidingen waarvoor een dienstvrijstelling kan worden verleend. Sinds de oprichting van het opleidingscentrum in 2009 **hebben 316 ambtenaren zich voor ten minste 1 van de 14 interne opleidingsmodules ingeschreven**. Deze modules omvatten de voornaamste competenties van de FOD Economie. Hoewel deze opleidingen aanvankelijk enkel bedoeld waren voor de stagiairs van niveau A, zijn ze sinds 2 jaar ook toegankelijk voor alle personeelsleden.

Anders werken

Onze FOD wil een aantrekkelijke werkgever zijn en biedt de medewerkers de mogelijkheid om « anders te werken », dit wil zeggen dat hij een alternatieve werkorganisatie mogelijk maakt via telewerk en werken in satellietkantoren.

Uit een in 2014 gevoerde enquête blijkt dat in onze FOD **23 % van de medewerkers telewerken**. Ter vergelijking : bij de FOD Financiën telewerkt 3 %, bij de RVA 9 %, bij de FOD Mobiliteit en Vervoer 13 %, bij de FOD P&O 51 % en bij de FOD Sociale Zekerheid 52 %. Er telewerken meer vrouwen dan mannen (**61 % vrouwen en 39% mannen**). Reden hiervoor is

ongetwijfeld het streven naar een beter evenwicht tussen werk en gezinsleven. Toch opteren ook heel wat mannen voor deze formule.

In het kader van het Ecoresult-project werd een werkgroep « Tijds- en plaatsonafhankelijk werken » opgericht die uit vrijwilligers van alle algemene directies en stafdiensten bestaat. Bedoeling van deze werkgroep is een reflectie te voeren over ons systeem voor de registratie van de arbeidstijd. Een uitbreiding van een flexibeler manier van werken bij de FOD Economie zou een positieve impact kunnen hebben op het vervoer tijdens de spitsuren en zou dan ook bijdragen tot een meer duurzame mobiliteit.

Diversiteit

In onze organisatie werken zowel mannen als vrouwen, jongeren als ouderen, Nederlandstaligen, Franstaligen, Duitstaligen, medewerkers van vreemde en van Belgische origine, mensen met en zonder handicap, ... Deze diversiteit betekent een grote rijkdom voor onze FOD.

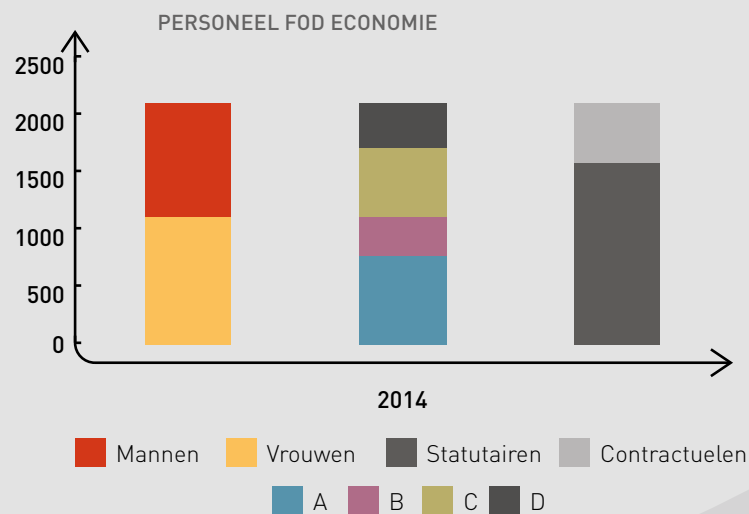
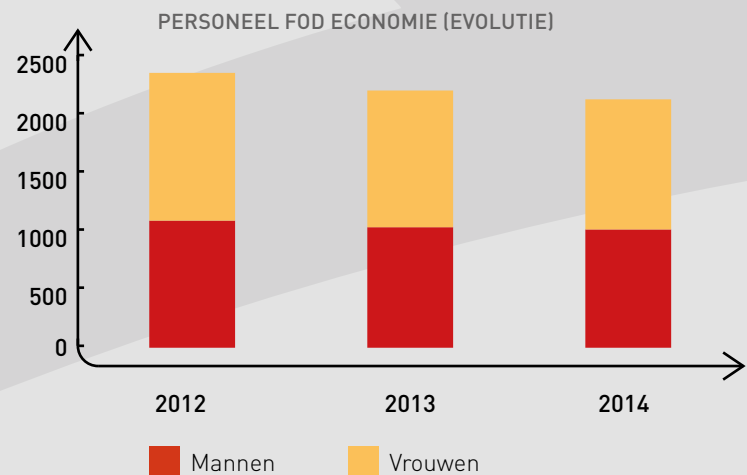


PERSONEELSEVOLUTIE 2012-2014

Door in 2006 het Diversiteitscharter van de Federale Overheid te onderschrijven, heeft onze FOD zich ertoe verbonden elke vorm van rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie uit te sluiten en concrete acties in die zin te ondernemen. Sinds de toetreding tot dit charter werden er al tal van diversiteitsacties op federaal niveau en in het departement gevoerd: invoering van een waardenbeleid, toegang tot digitale informatie voor iedereen, organisatie van een dag van de diversiteit,

Meer dan de helft van het personeel is ouder dan 50 jaar. Rekening houdend met de huidige besparingen die een wervingsstop met zich meebrengen, brengt deze vaststelling twee vragen ter discussie:

- enerzijds, een gebrek aan representativiteit. De jonge generaties van pas afgestudeerden zijn immers ondervertegenwoordigd.
- anderzijds, het vertrek op pensioen binnen 10 jaar van een groot deel van het personeel brengt een verborgen risico met zich mee, namelijk het verlies van expertise en competentie op korte termijn.



In 2013 bedroeg de tewerkstellingsgraad van mensen met een handicap bij de federale overheid 1,57%, weliswaar slechts een lichte stijging, maar een positieve vooruitgang vergeleken met de voorgaande jaren. Met een percentage van 3,17% is de FOD Economie 1 van de 10 federale organisaties die het quotum

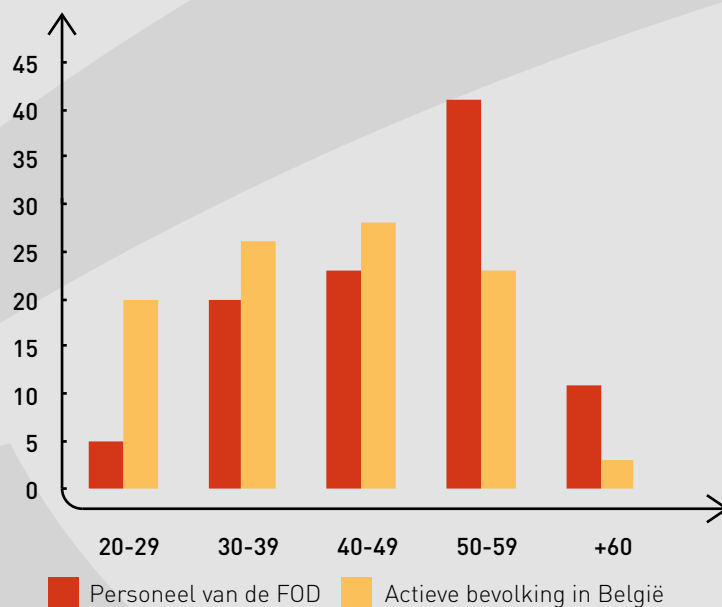
van 3% tewerkstelling van mensen met een handicap halen of overschrijden.

Sociale Dienst

De in 1976 bij de FOD Economie opgerichte Sociale Dienst wil de dagelijkse ontplooiing op persoonlijk of op beroepsvlak bevorderen. Zijn taak

bestaat erin het personeel de nodige morele en materiële steun te verlenen. Daartoe biedt hij collectieve steun aan zoals de hospitalisatieverzekering en de voorbereiding op het pensioen, of individuele hulp zoals het houden van spreekuren voor problemen van professionele en/of persoonlijke aard, thuisbezoeken of financiële tegemoetkomingen onder bepaalde voorwaarden.

Daarnaast organiseert en stimuleert de vzw « Koninklijke Personeelsvereniging van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie » (AEZ) sport- en culturele activiteiten voor haar leden. Dankzij AEZ kan het personeel van de FOD Economie tijdens de middagpauze aan sport doen of een tentoonstelling bezoeken.



/Index GRI

G4 ALGEMENE GEGEVENS

pagina

1. Strategie en analyse		
G4.1	Een verklaring van de hoogst geplaatste beleidsmaker binnen de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en over haar strategie om daar een bijdrage toe te leveren	p5
2. Organisatieprofiel		
G4.3	Naam van de organisatie	omslag
G4.4	Voornaamste merken, producten en diensten	p6
G4.5	Lokatie van het hoofdkantoor van de organisatie	p3, omslag
G4.6	Landen waar de organisatie vestigingen heeft of belangrijke activiteiten heeft	p3
G4.7	De eigendomsstructuur en de rechtsvorm	omslag
G4.8	Afzetmarkten	p7
G4.9	Omvang van de organisatie	p3, 7
G4.10	Werknemers	p49-50
G4.11	Percentage werknemers die onder een collectieve arbeidsovereenkomst vallen	100% (sectorieel akkoord)
G4.12	Toeleveringsketen van de organisatie	p6-7
Betrokkenheid bij externe initiatieven		
G4.14	Beschrijven of de organisatie de methode of het voorzorgsprincipe hanteert en hoe	p5, 10-11
G4.15	Een lijst maken van de charters, principes en andere initiatieven op economisch, milieu- en sociaal vlak die extern ontwikkeld werden en waar de organisatie mee heeft ingestemd of waar ze haar goedkeuring aan heeft gegeven	p10-11
G4.16	Een lijst maken van de strategische lidmaatschappen van nationale of internationale belangenverenigingen of -organisaties	p15
3. Geïdentificeerde relevante aspecten en perimeters		
G4.17	Een lijst maken van alle opgenomen entiteiten	p3
G4.18	Uitleggen van het inhoudelijke proces en het proces inzake de perimeter van de aspecten	p14-15, 18-19
G4.19	Een lijst maken van alle relevante aspecten	p14, 20-21
G4.20	De aspecten afbakenen binnen de organisatie	p14, 20-21
G4.21	De aspecten afbakenen buiten de organisatie	p14, 20-21
4. Betrokkenheid van de stakeholders		
G4.24	Een lijst bezorgen van de groepen van stakeholders met wie de organisatie een dialoog is aangegaan	p15
G4.25	De criteria vermelden die gekozen werden voor het identificeren en selecteren van de stakeholders met wie er een dialoog is aangegaan	p15
G4.26	Vermelden wat de benadering is van de organisatie om de stakeholders te betrekken, inclusief de frequentie van de dialoog per type en per groep stakeholders	p16-17
G4.27	De thema's en de belangrijkste bekommernissen vermelden die geuit werden in het kader van de dialoog met de stakeholders en de manier waarop de organisatie erop heeft gereageerd	p16-17
5. Profiel van het rapport		
G4.28	Reportingperiode voor de verstrekte informatie	p2
G4.30	Reportingcyclus	p2
G4.31	De persoon vermelden die het contactpunt is voor alle vragen over het verslag of de inhoud ervan	omslag
G4.32	Core/Comprehensive GRI-inhoudsopgave	p2
G4.33	De referentie naar het externe verificatierapport vermelden, als het rapport extern werd geverifieerd	p3
6. Bestuur		
G4.34	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam.	p8-9
7. Ethiek en integriteit		
G4.56	Beschrijven welke waarden, principes, normen en regels de organisatie er op na houdt op gedragsgebied, zoals gedragscodes en ethische codes	p4

G4 ALGEMENE GEGEVENS

pagina

ECONOMIE

Economische prestaties

G4 EC1 Directe economische waarde die gecreëerd en verdeeld wordt

p7, 24, 27

MILIEU

Grondstoffen

G4 EN1 Grondstoffenverbruik

p44 (papier)

Energie

G4 EN3 Energieverbruik

p43

PRAKTIJKEN OP HET VLAK VAN TEWERKSTELLING EN VOLWAARDIG WERK

Gezondheid en veiligheid op het werk

p45-46

Opleiding en onderwijs

G4 LA10 Competentieontwikkelings- en opleidingsprogramma's

p47

MENSENRECHTEN

Niet-discriminatie

G4 HR3 Incidenten van discriminatie en correctieve maatregelen

p49-50

PRODUCTVERANTWOORDELIJKHEID

Etikettering van producten en diensten

G4 PR5 Resultaten van de klantentevredenheidsenquêtes

p38-39

Voor eventuele vragen over het
rapport of de inhoud ervan,
gelieve contact op te nemen met
Jean-Marc Delporte,
verantwoordelijke uitgever

**Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O.,
Middenstand en Energie**

City Atrium | Vooruitgangstraat 50 | 1210 Brussel

Tel.: 0 800 120 33 (gratis nummer)
toegankelijk van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

E-mail: info.eco@economie.fgov.be

<http://economie.fgov.be>

<http://statbel.fgov.be>

0314 595 348

Opgericht bij koninklijk besluit van 25 februari 2002 onder het
gezag van de minister tot wiens bevoegdheid de economie behoort.

Verantwoordelijke uitgever: Jean-Marc Delporte