

Bericht über das Beschwerdemanagement 2022

FÖD Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie



FÖD Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie

Rue du Progrès 50

1210 Brüssel

Unternehmensnummer: 0314.595.348

 ○ 0800 120 33 (kostenlos)

 ○ facebook.com/SPFEco

 ○ @SPFEconomie

 ○ linkedin.com/company/fod-economie

 ○ instagram.com/spfecoco

 ○ youtube.com/user/SPFEconomie

 ○ <https://economie.fgov.be>

Verantwortliche Herausgeberin:

Séverine Waterbley

Vorstandsvorsitzende des Direktionsausschusses

Rue du Progrès 50

1210 Brüssel

Internet Version

Inhaltsangabe

Einführung.....	4
1. Ergebnisse der Aktionen 2021.....	4
2. Berichterstattung über Beschwerden 2022.....	4
3. Vergleich zu 2021.....	5
4. Aktionen für 2023.....	6

Liste der Tabellen

Tabelle 1: Anzahl der erhaltenen Beschwerden.....	4
Tabelle 2: Anzahl der Beschwerden nach Kanal.....	5
Tabelle 3: Behandlung von Beschwerden.....	5
Tabelle 4: Analyse und Berichterstattung.....	5

Einführung

2011 trat der FÖD Wirtschaft dem föderalen Netzwerk „Beschwerdemanagement“ bei, dessen Ziel es ist, die Behandlung von Beschwerden in den föderalen öffentlichen Diensten zu vereinheitlichen. Anfang 2022 wurde Tim Ampe, Direktor der Direktion Kommunikation, zum Beschwerdekoordinator für den FÖD Wirtschaft ernannt. Diese Funktion verfolgt zwei Ziele: Beschwerdeführern eine Kontaktstelle zu bieten und das Beschwerdemanagement im FÖD zu gewährleisten. In dieser Aufgabe wird er von Stefaan Jacobs und Ghyslaine El Kadi unterstützt.

Seit 2013 greift der Beschwerdekoordinator auf ein ständiges Verfahren und ein System zur Nachverfolgung von Beschwerden zurück.

Dieser Bericht besteht aus drei Teilen:

1. die Ergebnisse der Aktionen aus dem vorherigen Jahresbericht,
2. die Berichterstattung über die im Jahr 2022 formulierten Beschwerden,
3. die Aktionen für 2023.

1. Ergebnisse der Aktionen 2021

Im Jahr 2021 erhielt der FÖD Wirtschaft 49 Beschwerden, von denen 13 begründet waren. Aufgrund dieser Zahlen wurden vom FÖD Wirtschaft zwei Aktionen für 2022 entwickelt. Diese finden Sie nachstehend zusammen mit einer Beschreibung der erzielten Ergebnisse.

1. Auf Ebene des FÖD. Die Ethik bezüglich der Verwendung der beruflichen E-Mail-Adresse in persönlicher Kommunikation muss in Erinnerung gebracht werden und in die Integritätspolitik, die in 2022 ausgearbeitet wird, aufgenommen werden.

Ergebnisse: Der ICT-Verhaltenskodex wird derzeit überarbeitet. Es wurde ein Stufenplan für eine Integritätspolitik erstellt und die ersten Schritte wurden bereits unternommen.

2. Auf Ebene der Direktion Kommunikation (S4). Autoren und Copywriter werden dafür sensibilisieren, beim Verfassen ihrer Texte besonders auf mögliche Fehlinterpretationen zu achten.

Ergebnisse: Die Copywriter versuchen, sich in die Zielgruppe der Texte einzufühlen, um zu überprüfen, ob die Texte von dieser Zielgruppe so verstanden wird, wie er gemeint ist. Im Zweifelsfall setzen sie die Copywriter mit den Autoren in Verbindung, um weitere Vorschläge zu machen. Es ist jedoch nicht möglich, alle möglichen Interpretationen vorherzusehen.

2. Berichterstattung über Beschwerden 2022

Die Berichterstattung über Beschwerden erfolgt gemäß der Berichterstattung, die vom FÖD Strategie und Unterstützung (BOSA) im Rahmen des föderalen Netzwerks „Beschwerdemanagement“ und des Rundschreibens 626 gefordert wird.

Tabelle 1: Anzahl der erhaltenen Beschwerden

	2022	2021
Anzahl der Kontakte	850	140
Anzahl der vom föderalen Ombudsmann erhaltenen Beschwerden, die noch nicht in der ersten Linie bearbeitet wurden	32	10
Anzahl der von der politischen Ebene (Kabinett, Parlament, usw.) erhaltenen Beschwerden	0	0
Anzahl der Beschwerden, die an eine andere Organisation gerichtet waren	192	58
Anzahl der Anfragen nach Informationen	6	33
Gesamtzahl der Beschwerden über den FÖD Wirtschaft	652	49

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 2: Anzahl der Beschwerden nach Kanal

	2022	2021
Mündlich (Empfang)	0	0
Brief und Beschwerdeformular auf Papier	7	2
Telefon	0	0
Fax	0	0
E-Mail (extern + intern)	388*	92
Elektronisches Beschwerdeformular	458*	53

* In 3 Fällen wurden sowohl das Beschwerdeformular als auch die E-Mail verwendet.

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 3: Behandlung von Beschwerden

	2022	2021
Durchschnittliche Frist (in Kalendertagen, wie vom FÖD BOSA gefordert)	7,7	4,3
Prozentsatz der Beschwerden, die innerhalb der vorgesehenen Frist bearbeitet wurden	86 %	99 %
Anzahl der begründeten Beschwerden	57	13
Anzahl der noch zu bearbeitenden Beschwerden (Ende des Zeitraums)	103*	2

* Am 20. Dezember 2022 wurden 20.000 Anträge auf die Heizprämie (Heizöl und Propan in loser Schüttung) von 300 Euro abgelehnt. Daraufhin erhielten wir etwa 100 Beschwerden, die aufgrund der Schließung des FÖD zwischen Weihnachten und Neujahr nicht im Jahr 2022 bearbeitet werden konnten.

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 4: Analyse und Berichterstattung

Periodizität der Berichterstattung	Jährlich	
Anzahl der Beschwerden über das Verhalten des Beamten, der den Fall bearbeitet	6	7
Anzahl der Beschwerden über die Qualität der Produkte oder Dienstleistungen	46	33
Anzahl der Beschwerden über die Behandlung (Verfahren) der Produkte oder Dienstleistungen	1	16
Anzahl der Beschwerden über die Bearbeitung von Beschwerden	5	3
Anzahl der Meldungen zu einem technischen Vorfall	62	0
Anzahl der Anfragen nach Informationen	6	0
Anzahl der Beschwerden, die von der 1. zur 2. Linie gehen (föderaler Ombudsmann)	0	0
Anzahl der Beschwerden, die auch Gegenstand eines Verfahrens vor dem Staatsrat sind	0	0
Anzahl der Beschwerden, die auch Gegenstand eines Verfahrens vor einem anderen Gericht sind	0	0

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Neben den 652 Beschwerden über den FÖD Wirtschaft erhielt der Beschwerdekoordinator auch 192 Beschwerden über andere Organisationen und 6 Anfragen nach Informationen.

3. Vergleich zu 2021

Im Jahr 2022 erhielt der Beschwerdekoordinator insgesamt 652 Beschwerden in Bezug auf den FÖD Wirtschaft, d.h. 603 mehr als im Vorjahr. Diese 603 Beschwerden standen alle im Zusammenhang mit Energieprämien. Angesichts der mehr als 800.000 Anträge für die Heizölprämie (Heizöl und Propan in loser Schüttung) von 300 Euro und der mehr als 200.000 Anträge für die Heizprämie von 100 Euro war dieser Anstieg zu erwarten, aber er bleibt relativ gering. Diese Beschwerden wurden als unbegründet eingestuft, da sie häufig auf ein falsch ausgefülltes Antragsformular oder auf fehlende Angaben von Versorgern, Hausverwaltern oder

Eigentümern zurückzuführen waren. 57 Beschwerden waren begründet, im Vergleich zu 13 im Jahr 2021. Die Beschwerden betrafen:

- Probleme mit dem Antragsformular für die Heizölprämie. Diese Probleme wurden nach einigen Tagen gelöst,
- Unfreundliche Beamte des Contact Centers und Ermittler,
- Die Unerreichbarkeit des Contact Centers,
- Die veralteten Preise für Heizölprodukte auf der Website.

Alle Beschwerden waren nicht begründet, da einige Beschwerdeführer fälschlicherweise davon ausgingen, dass der FÖD Wirtschaft zuständig war.

Unter Berücksichtigung der Norm des FÖD BOSA (Kalendertage statt Werktage) betrug die durchschnittliche Bearbeitungsfrist 7,7 Kalendertage und lag damit weit unter den vorgeschriebenen 15 Kalendertagen. Diese guten Ergebnisse sind auch auf die schnellen Antworten der Generaldirektionen zurückzuführen.

86 % der Beschwerden wurden innerhalb der vorgegebenen 15 Werktage bearbeitet, was einen deutlichen Rückgang im Vergleich zum Vorjahr bedeutet. Dies ist auf die große Anzahl von Beschwerden über Energieprämien zurückzuführen, die zu einer Verzögerung bei der Bearbeitung der Beschwerden sowohl durch den Beschwerdekoordinator als auch durch die Dienststellen führte.

Was die Sprachen anbelangt, waren 516 Kontakte auf Niederländisch, 313 auf Französisch, 17 auf Deutsch und 4 auf Englisch.

4. Aktionen für 2023

Aufgrund der oben genannten Daten wurde in Absprache mit den betroffenen Generaldirektionen und Unterstützungsdienststellen eine Aktion für 2023 vorgeschlagen.

1. Auf Eben des FÖD. Der FÖD wird sich bemühen, Entscheidungen über verschiedene Anträge besser zu begründen und anzugeben, welche Schritte die Bürger noch unternehmen können.