

# **Bericht über das Beschwerdemanagement 2023**

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 (gebührenfreie Nummer)



facebook.com/SPFEco



@SPFEconomie



linkedin.com/company/fod-economie (zweisprachige Seite)



instagram.com/spfecco



youtube.com/user/SPFEconomie



<https://economie.fgov.be>

Verantwortliche Herausgeberin:

Séverine Waterbley

Vorsitzende des Direktionsausschusses

Rue du Progrès 50

1210 Brüssel

Internet Version

## Inhaltsangabe

Einführung .....	4
1. Ergebnisse der Maßnahmen 2023.....	5
2. Berichterstattung über die Beschwerden im Jahr 2023.....	6
3. Vergleich zu 2022 .....	8
4. Maßnahmen für 2024 und darüber hinaus .....	9

## Liste der Tabellen

Tabelle 1. Anzahl der eingegangenen Dossiers pro Monat .....	6
Tabelle 2. Eingangskanäle für Dossiers mit oder ohne Beteiligung des FÖD, je nach Herkunft .....	6
Tabelle 3. Anzahl der Dossiers „Energieprämien“ .....	7
Tabelle 4. Mittel zur Übermittlung der Dossiers.....	7
Tabelle 5. Bearbeitung des Dossiers .....	7
Tabelle 6. Analyse und Berichterstattung .....	7

# Einführung

Um diesen Bericht einzuleiten, nennen wir einige Schlüsseldaten:

- 2011 trat der FÖD Wirtschaft dem föderalen Netzwerk „Beschwerdemanagement“ bei. Dieses Netzwerk hat zum Ziel, die Bearbeitung von Beschwerden in den föderalen öffentlichen Diensten zu vereinheitlichen.
- Anfang 2022 wurde Tim Ampe, der Direktor der Direktion Kommunikation, zum „Beschwerdekoordinator“ für den FÖD Wirtschaft ernannt.

Das **Beschwerdemanagement** ist im Rundschreiben 626 (ursprünglich Rundschreiben Nr. 23289 vom 14. März 2013 mit Berichtigung der Bezeichnung am 31. Mai 2013) geregelt und soll es den **Bürgern, die Leistungen des FÖD Wirtschaft erhalten**, ermöglichen, eine Beschwerde bezüglich dieser Leistungen einzureichen. Daher wird ein doppeltes Ziel verfolgt:

1. den Beschwerdeführern eine Anlaufstelle zu bieten und
2. eine zentrale Verwaltung der Beschwerden innerhalb des FÖD Wirtschaft zu gewährleisten.

Bevor die wichtigsten Statistiken über die im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden vorgestellt werden, ist es wichtig, daran zu erinnern, dass es für die Beschwerdebearbeitung von wesentlicher Bedeutung ist, dass die Leistung erbracht wurde.

Tatsächlich befand sich der Dienst Beschwerdemanagement seit Beginn der Energiekrise in einer Ausnahmesituation, da er mit Anfragen von Bürgern zum **Stand der Bearbeitung** ihrer Anträge auf Energieprämien überschwemmt wurde. Es handelte sich also nicht um Beschwerden über die Dienstleistungen des FÖD Wirtschaft, sondern um zahlreiche Informationsanfragen von Bürgern, die, um Auskunft über den Stand der Bearbeitung ihrer Anträge auf nicht automatisch gewährte Energieprämien baten.

Der Dienst hat sich bemüht, den großen Rückstand bei der Bearbeitung der Fälle abzubauen, aber auch während der Sommerzeit gingen täglich zahlreiche neue Beschwerden oder Anträge ein, insbesondere über die zusätzlichen staatlichen Maßnahmen des Basispakets 2 für die Monate Januar, Februar und März 2023.

Der Bericht über das Beschwerdemanagement 2023 besteht aus vier Teilen:

1. die Ergebnisse der Maßnahmen aus dem letzten Jahresbericht
2. die Berichterstattung über die im Jahr 2023 eingegangenen Beschwerden
3. Vergleich zu 2022
4. Maßnahmen für 2024 und darüber hinaus

# 1. Ergebnisse der Maßnahmen 2023

Der Aktionspunkt des letzten Jahresberichts lautete, dass *der FÖD Entscheidungen über verschiedene Anträge besser begründen und angeben sollte, welche Schritte die Bürger noch unternehmen können.*

Der Dienst des Beschwerdekoordinators ist die wichtigste Anlaufstelle für Bürger, die eine Beschwerde über die Dienstleistung eines bestimmten Dienstes des FÖD Wirtschaft haben.

Bei Eingang einer Beschwerde beim Dienst „Beschwerdemanagement“ wird zunächst geprüft, ob die Beschwerde tatsächlich eine vom FÖD Wirtschaft **erbrachte Dienstleistung** und nicht beispielsweise eine Beschwerde eines Verbrauchers über eine von einem Unternehmen erbrachte Dienstleistung betrifft. In solchen Fällen sind die zuständigen Ombudsdienste verantwortlich, an die der Dienst hilfreich verweist.

In diesem Sinne spielt der Beschwerdekoordinator eine wichtige Rolle bei der Beratung der Bürger über mögliche Schritte, die sie bei Problemen unternehmen können. Viele Beschwerden betreffen Probleme in den Geschäftsbeziehungen zwischen Verbrauchern und Unternehmen und sind daher im Sinne des in der Einleitung dieses Berichts erwähnten Rundschreibens 626 nicht zulässig.

Der Dienst des Beschwerdekoordinators ist sich seines Beitrags zum Image des FÖD Wirtschaft und seiner zahlreichen Kompetenzen bewusst. Er legt großen Wert darauf, die Bürger zu beraten, wenn eine Beschwerde im engeren Sinne nicht zulässig ist, aber mit seinen Zuständigkeiten zusammenhängt. In diesem Fall greift der Dienst so weit wie möglich auf das interne Fachwissen des FÖD Wirtschaft zurück, um den Beschwerdeführer ausführlich zu informieren und ihn gleichzeitig an die zuständige Dienststelle zu verweisen, damit er, beispielsweise im Falle eines Handelsstreits, angemessen informiert wird.

## 2. Berichterstattung über die Beschwerden im Jahr 2023

Die Berichterstattung über Beschwerden, die beim FÖD Wirtschaft eingehen, erfolgt gemäß den vom FÖD BOSA im Rahmen des föderalen Netzwerks „Beschwerdemanagement“ und des Rundschreibens 626 geforderten Richtlinien.

Unter Berücksichtigung der Zeit, die für die Erstellung und Übersetzung in vier Sprachen (FR, NL, DE, EN) erforderlich ist, damit der Bericht vor seiner Vorlage an den Direktionsausschuss des FÖD Wirtschaft von den erforderlichen Instanzen bestätigt werden kann, ist das Datum, an dem die Verbuchung der Daten eingestellt wurde, der **22. Dezember 2023**.

In den folgenden Tabellen wird der Begriff „Dossiers“ verwendet, da darunter sowohl Beschwerden über die vom FÖD Wirtschaft erbrachten Dienstleistungen als auch Informationsanfragen oder andere Mitteilungen, die Bürger an den FÖD Wirtschaft richten, fallen.

Im Interesse der Klarheit werden die in den Tabellen veröffentlichten Daten in Abschnitt 3 analysiert.

Tabelle 1. Anzahl der eingegangenen Dossiers pro Monat

	2023	2022
Januar	261	21
Februar	301	21
März	320	21
April	364	10
Mai	383	19
Juni	375	12
Juli	173	64
August	115	36
September	105	77
Oktober	171	201
November	82	167
Dezember	44	201
<b>Gesamtzahl</b>	<b>2.694</b>	<b>850</b>

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 2. Eingangskanäle für Dossiers mit oder ohne Beteiligung des FÖD, je nach Herkunft

	2023	2022
<b>Über den FÖD</b>	<b>2.473</b>	<b>562</b>
• Aus einer anderen Behörde	50	8
• Aus dem Contact Center	0	1
• Aus dem föderalen Ombudsmanns, ohne Bearbeitung der 1. Linie	169	23
• Aus dem Online-Beschwerdeverfahren	2.254	529
• Aus der politischen Ebene (Kabinett, Parlament...)	0	0
<b>Über eine andere Organisation</b>	<b>221</b>	<b>288</b>
• Aus einer anderen Behörde	3	8
• Aus dem Contact Center	0	0
• Aus dem föderalen Ombudsmanns, ohne Bearbeitung der 1. Linie	7	9
• Aus dem Online-Beschwerdeverfahren	211	271
• Aus der politischen Ebene (Kabinett, Parlament...)	0	0
<b>Gesamtzahl der eingegangenen Dossiers</b>	<b>2.694</b>	<b>850</b>

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 3. Anzahl der Dossiers „Energieprämien“

	2023	2022
Anzahl der Dossiers zu Energieprämien	2.305	599
Anzahl der Informationsanfragen	2.186	106

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 4. Mittel zur Übermittlung der Dossiers

	2023	2022
Mündlich (Empfang)	0	0
Brief und Beschwerdeformular auf Papier	11	7
E-Mail	1.214	385
Beschwerde über die Website	1.434	455
Beschwerdeformular Website, Versand per E-Mail	34	3
Beschwerdeformular Website, Versand per Post	1	0
<b>Gesamtzahl der eingegangenen Dossiers</b>	<b>2.694</b>	<b>850</b>

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 5. Bearbeitung des Dossiers

	2023	2022
Durchschnittliche Dauer in Tagen (nach dem Standard von <b>15 Kalendertagen</b> des FÖD BOSA)	55	9
Durchschnittliche Dauer in Arbeitstagen (maximal <b>15 Arbeitstage</b> )	40	7
Prozentsatz der Beschwerden, die innerhalb der vorgesehenen Frist bearbeitet wurden	51 %	99 %
Anzahl der begründeten Beschwerden	57	32
Anzahl der noch zu bearbeitenden Beschwerden am 22.12.2023	140 <sup>1</sup>	103
<b>Gesamtzahl der eingegangenen Dossiers</b>	<b>2.694</b>	<b>850</b>

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Tabelle 6. Analyse und Berichterstattung

	2023	2022
Beschwerden über das Verhalten des Beamten, der den Fall bearbeitet	18	6
Beschwerden über die Bearbeitung von Beschwerden	17	5
Beschwerden über die Qualität der Produkte oder Dienstleistungen	137	46
Beschwerden über die Behandlung (Verfahren) der Produkte oder Dienstleistungen	69	1
Meldungen über technische Störungen	50	62
Anzahl der Informationsanfragen	2.403	6
Beschwerden, die von der 1. Linie an die 2. Linie weitergeleitet werden (föderaler Ombudsmann)	0	0
Beschwerden, die auch Gegenstand eines Verfahrens vor dem Staatsrat sind	0	0

<sup>1</sup> Die Daten wurden am 22.12.2023 für statistische Zwecke eingestellt.

Beschwerden, die auch Gegenstand eines Verfahrens vor einem anderen Gericht sind	0	0
--	---	---

Quelle: FÖD Wirtschaft.

### 3. Vergleich zu 2022

Die verschiedenen Tabellen in diesem Jahresbericht „Beschwerdemanagement 2023“ enthalten Zahlen für das Jahr 2022, um einen Vergleich mit den Zahlen für das Jahr 2023 zu ermöglichen.

Die Zahlen für das Jahr 2022 können jedoch durch den Zeitpunkt für die Verbuchung der Ergebnisse im Jahresbericht „Beschwerdemanagement 2022“ etwas von den Zahlen im Jahresbericht 2022 abweichen.

In diesem Jahresbericht 2023 umfassen die Zahlen für das Jahr 2022 tatsächlich das gesamte Jahr, d.h. vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022.

Wie in der Einleitung erwähnt, befand sich der Dienst des Beschwerdekoordinators seit Beginn der Energiekrise in einer Ausnahmesituation: die Bürger wandten sich an den Dienst, wenn sie den ebenfalls überlasteten zuständigen Dienst für Energieprämien nicht erreichen konnten.

Bei den 2.694 eingegangenen Dossiers im Jahr 2023 im Vergleich zu den 850 eingegangenen Dossiers im Jahr 2022 (d.h. 1.855 mehr) handelt es sich größtenteils um Informationsanfragen und nicht um Beschwerden über die vom FÖD Wirtschaft erbrachten Dienstleistungen. Wie aus „Tabelle 2“ hervorgeht, betrafen 2.473 Dossiers tatsächlich den FÖD Wirtschaft, während 221 weitere Dossiers eigentlich für andere zuständige föderale Dienste bestimmt waren. So kommt es beispielsweise häufig vor, dass der FÖD Wirtschaft fälschlicherweise Steuerfragen erhält.

Mit dem üblichen Klassifizierungssystem für Beschwerden (SharePoint) ist es nicht möglich, andere Kategorien auszuwählen als die, für die es eingerichtet wurde, nämlich bestimmte Kategorien von Beschwerden über Dienstleistungen des FÖD Wirtschaft zu identifizieren.

Wie aus der „Tabelle 3“ hervorgeht, war es nicht möglich, die Dossiers mit **allgemeinen Informationsanfragen** einer Kategorie „Energie“ zuzuordnen.

Betrachtet man hingegen die 2023 eingegangenen Dossiers, so betrafen 2.186 Dossiers allgemeine Informationsanfragen (alle Themen) und 2.305 Dossiers die Energieprämien selbst (aufgeteilt in allgemeine Informationsanfragen, Beschwerden und technische Störungen).

Dossiers, die punktuelle Mitteilungen über die Unzufriedenheit des Bürgers ohne konkreten Antrag seinerseits betrafen, wurden als „allgemeine Informationsanfragen“ eingestuft. Sie erforderten keine ausführliche Antwort durch den Dienst des Beschwerdekoordinators.

Wie aus der „Tabelle 6“ hervorgeht, betrug die Zahl der **begründeten Beschwerden** unter den 2.694 Dossiers, die im Jahr 2023 eingingen, nur 57 gegenüber 32 im Jahr 2022. Diese betrafen hauptsächlich wieder Dossiers im Zusammenhang mit den Energieprämien oder die Unerreichbarkeit des Contact Centers oder der Dienststellen, die sich mit den Energieprämien befassen.

**Unter Berücksichtigung der Norm des FÖD BOSA (Bearbeitungsfrist von 15 Kalendertagen anstelle von Arbeitstagen) beträgt die durchschnittliche Bearbeitungsfrist für Beschwerden 55 Kalendertage.**

51 % der Dossiers wurden innerhalb von den erlaubten **15 Arbeitstagen** bearbeitet, was im Vergleich zu 2022 eine große Zunahme des Rückstands bei der Bearbeitung von Beschwerden bedeutet, da die Zahl der eingegangenen Dossiers (+ 1.855) im Vergleich zu 2022 erheblich gestiegen ist.



Was die Sprachen betrifft, waren 1.706 Dossiers auf Niederländisch, 930 auf Französisch, 51 auf Deutsch und 7 auf Englisch.

140 Dossiers waren am 22. Dezember 2023 noch zu bearbeiten.

## 4. Maßnahmen für 2024 und darüber hinaus

Der FÖD Wirtschaft hat die Regierungsmaßnahmen zur Unterstützung der belgischen Verbrauchern bei der Bewältigung der Energiekrise umgesetzt. Diese Maßnahmen hatten erhebliche Auswirkungen auf das Leben der Verbraucher, insbesondere für diejenigen, die diese Prämien nicht automatisch erhalten haben.

Aus diesem Grund wurden zahlreiche Beschwerden an den Beschwerdekoordinator des FÖD Wirtschaft und an die zuständigen Experten der zuständigen Generaldirektionen gerichtet.

Der Beschwerdekoordinator spricht sich dafür aus, dass er zukünftig bei allen wichtigen Ereignissen mit starken Auswirkungen auf unsere Wirtschaft in die Umsetzung Regierungsmaßnahmen einbezogen würde.

Auf diese Weise wird der FÖD Wirtschaft dafür sorgen, dass bei der Umsetzung dieser Maßnahmen die notwendigen Verfahren berücksichtigt werden, um den Zielgruppen die Möglichkeit zu geben, sich Gehör zu verschaffen und gegebenenfalls Antworten auf ihre Anliegen zu erhalten.

Der Beschwerdekoordinator des FÖD Wirtschaft und die zuständigen Experten der spezialisierten Generaldirektionen müssen direkten Zugang zu den spezifischen Programmen haben, die im Falle einer zukünftigen Krise eingesetzt werden können. Dies würde unter anderem dazu führen, dass der Rückstand bei der Bearbeitung von Beschwerden nicht weiter ansteigt und eine redundante Kommunikation zwischen dem Beschwerdekoordinator und den Experten der Generaldirektionen vermieden wird.

- Der Beschwerdekoordinator wird daher eine Checkliste mit Aufmerksamkeitspunkten für die Mindestüberlegungen oder -Maßnahmen erstellen, die in Krisenzeiten getroffen werden können (z. B. verwendete Programme, zu kontaktierende sachverständige Verwalter, usw.).

Bisher erhielt der Bürger keine Empfangsbestätigung, wenn er eine Beschwerde beim Beschwerdekoordinator einreichte.

Eine Empfangsbestätigung kann ihm jedoch die Gewissheit geben, dass seine Beschwerde bearbeitet wird, und gleichzeitig verhindert sie, dass weitere Beschwerden oder potenzielle Rückrufe an den Beschwerdekoordinator weitergeleitet werden.

- Deshalb wird ein Empfangsbestätigungssystem entwickelt.