

Actieplan 2023

Actie

1. Contacten onderhouden met de stakeholders om hun behoeften te leren kennen

Bij de uitvoering van zijn opdrachten onderhoudt de FOD Economie talrijke contacten met al zijn stakeholders. In 2023 werden 92 evenementen georganiseerd met in totaal zo'n 9.500 deelnemers (de bezoekers aan onze stand in Libramont, in het winkelcentrum te Woluwe voor de Becoco-days en op de Dag van de Ambachten niet meegerekend). De FOD Economie werkte 20 interne communicatiecampagnes uit en voerde 151 externe communicatiecampagnes.

2. Het periodiek meten van de klanttevredenheid

De resultaten van de tevredenheidsenquête die sinds september 2022 bij de gebruikers (consumenten en ondernemingen) van het Meldpunt loopt, worden maandelijks geanalyseerd om de klagers zo goed mogelijk te ondersteunen, wanneer dit mogelijk is, en in overeenstemming met de opdrachten van het Meldpunt.

3. Het beschikken over een publiek toegankelijk geactualiseerd handvest van de klantgerichte overheid

Het klantencharter is beschikbaar op de website van de FOD Economie en is nog steeds actueel.

4. Het beroep doen op ervaringsdeskundigen in armoede

Op grond van het beginsel "Niemand achterlaten" ("Leave no one behind") van het federale actieplan voor armoedebestrijding stelt de POD Maatschappelijke integratie een ervaringsdeskundige ter beschikking van de FOD Economie.

5. Het beantwoorden van klachten

In 2023 behandelde de klachtencoördinator 2.694 dossiers, tegenover 850 dossiers in 2022 (dus 1.855 meer). 2.473 van deze dossiers waren grotendeels verzoeken om informatie over materies die betrekking hadden op bevoegdheden van de FOD Economie (zoals 2.305 dossiers rond energiepremies) en 221 andere dossiers vielen eigenlijk onder de bevoegdheid van andere federale overheidsbesturen. 57 klachten over de werking van de FOD waren gegrond. In 51% van de gevallen werd een antwoord binnen de termijn van 15 werkdagen verstuurd.

6. Vertalen van de website naar het Duits en het Engels

De website van de FOD Economie is voortaan ook vertaald in het Engels en Duits.

7. Het verbeteren van de informatie rond de beslissingen bij aanvragen

De antwoorden die de klachtencoördinator naar de klagers stuurt, verwijzen hen waar nodig door naar de bevoegde bemiddelingsdienst. Bovendien wordt nu systematisch een ontvangstbevestiging gestuurd voor alle nieuwe binnenkomende verzoeken.

8. Evaluatie actieplan 2023 en opstellen actieplan 2024

Het actieplan 2023 werd geëvalueerd.

- 1. Entretenir des contacts avec les stakeholders afin de sonder leurs besoins** Dans la réalisation de ses missions, le SPF Economie entretient de très nombreux contacts avec l'ensemble de ses stakeholders. En 2023, 92 événements ont été organisés, totalisant quelque 9 500 participants (sans compter les visiteurs de notre stand à Libramont, dans le centre commercial de Woluwe pour les journées Becoco et à la Journée de l'artisanat).
Le SPF Economie a élaboré 20 campagnes communication internes et, sur le plan externe, il a mené 151 campagnes de communication.
- 2. Mesurer périodiquement la satisfaction des clients** Les résultats de l'enquête de satisfaction entamée depuis septembre 2022 auprès des utilisateurs (consommateurs et entreprises) du Point de contact sont analysés chaque mois de façon à soutenir au mieux les plaignants lorsque cela est possible selon les missions du Point de contact.
- 3. Disposer d'une charte pour un service public orienté client actualisée et accessible publiquement** La charte du client est disponible sur le site internet du SPF Economie et est toujours d'actualité.
- 4. Faire appel à des experts du vécu en pauvreté** En vertu du principe "ne laisser personne de côté" ("Leave no one behind") issu du plan d'action fédéral de réduction de la pauvreté, le SPF Economie dispose d'un expert du vécu mis à sa disposition par le SPP Intégration sociale

5. Répondre aux plaintes

Le coordinateur des plaintes a traité 2694 dossiers en 2023 en comparaison aux 850 dossiers reçus en 2022 (soit 1.855 de plus). 2.473 de ces dossiers étaient en grande partie des demandes d'informations au sujet de matières relevant de la compétence du SPF Economie (ex : 2.305 dossiers relatifs aux primes énergie) et 221 autres dossiers étaient en réalité du ressort d'autres administrations fédérales.

Il y avait 57 plaintes fondées sur le fonctionnement du SPF. Une réponse a été envoyée dans le délai de 15 jours ouvrables dans 51% des cas.

6. Traduire le site internet en allemand et en anglais

Le site internet du SPF Economie est désormais également traduit en allemand et en anglais.

7. Améliorer les informations sur les décisions relatives aux demandes

Les réponses communiquées aux plaignants par le coordinateur des plaintes renvoient vers le service de médiation compétent quand cela est approprié. En outre, un accusé de réception est désormais systématiquement communiqué pour toute nouvelle demande entrante.

8. Évaluer le plan d'action 2022 et rédiger le plan d'action 2023

Le plan d'action 2023 a été évalué.

1. In Kontakt mit den Stakeholdern bleiben, um ihre Bedürfnisse kennenzulernen

Bei der Erfüllung seiner Aufgaben unterhält der FÖD Wirtschaft zahlreiche Kontakte mit allen Stakeholdern. Im Jahr 2023 wurden 92 Veranstaltungen mit insgesamt ca. 9500 Teilnehmern organisiert (ohne die Besucher unseres Standes in Libramont, im Einkaufszentrum Woluwe während der Becoco-Tagen und am Tag des Handwerks). Der FÖD Wirtschaft hat 20 interne Kommunikationskampagnen entwickelt und 151 externe Kommunikationskampagnen durchgeführt.

2. Die Kundenzufriedenheit regelmäßig messen

Die Ergebnisse der seit September 2022 begonnenen Zufriedenheitsumfrage bei den Nutzern (Verbrauchern und Unternehmen) der Meldestelle werden monatlich analysiert, um die Beschwerdeführer bestmöglich zu unterstützen, wo dies gemäß den Aufgaben der Meldestelle möglich ist.

3. Über eine aktualisierte und für die Bevölkerung zugängliche Benutzercharta als kundenorientierte Behörde verfügen

Die Benutzercharta ist auf der Website des FÖD Wirtschaft verfügbar und ist immer noch aktuell.

4. Sachverständige für Armut einbeziehen

Gemäß dem Grundsatz „Niemanden zurücklassen“ („Leave no one behind“) des föderalen Plans zur Armutsbekämpfung verfügt der FÖD Wirtschaft über einen Sachverständigen, der ihm vom FÖD Soziale Integration zur Verfügung gestellt wird.

5. Auf die Beschwerden antworten

Der Beschwerdekoordinator bearbeitete im Jahr 2023 2694 Dossiers gegenüber 850 Dossiers im Jahr 2022 (1855 mehr). 2473 dieser Dossiers waren größtenteils Informationsanfragen über Angelegenheiten, die in den Zuständigkeitsbereich des FÖD Wirtschaft fallen (z.B. 2305 Dossiers über Energieprämien) und 221 weitere Dossiers fielen in Wirklichkeit in den Zuständigkeitsbereich anderer föderaler Verwaltungen. 57 Beschwerden über die Arbeitsweise des FÖD waren begründet. In 51 % der Fälle wurde innerhalb der Frist von 15 Arbeitstagen eine Antwort übermittelt.

6. Die Website ins Deutsche und Englische übersetzen

Die Website des FÖD Wirtschaft ist jetzt auch auf Deutsch und Englisch verfügbar.

7. Information über Entscheidungen über Anträge verbessern

In seinen Antworten an die Beschwerdeführer verweist der Beschwerdekoordinator gegebenenfalls auf den zuständigen Ombudsdienst. Außerdem wird jetzt systematisch eine Empfangsbestätigung für alle neu eingehenden Anträgen versandt.

8. Den Aktionsplan 2022 bewerten und den Aktionsplan 2023 erstellen

Der Aktionsplan 2023 wurde bewertet.