

## Klantencharter - Realisaties 2022

### Actie

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

### Realisatie

Heel wat contacten met externe stakeholders zijn recurrent in het kader van allerlei overleggraden waarin de FOD vertegenwoordigd is. Voorbeelden zijn het overleg met de partners van het Meldpunt, overleg met de regio's, de Benelux en beroepsfederaties rond de ontwikkeling van een expertennetwerk over duurzame ontwikkeling, nieuwsbrieven naar de bedrijven en Kamers van Koophandel rond REACH, het bepalen van de Belgische belangen over internationale handelsakkoorden, samenspraak met sectorfederatie van de diamant rond vergunningen en een samenwerking met beroepsfederaties rond de prijsbepaling en de werking van de markten. Begin november werd een gids voor een controlebezoek door de Economische Inspectie gepubliceerd op de website van de FOD. Daarnaast heeft de FOD ook nog 63 evenementen (met 6.000 deelnemers), 150 externe en 23 interne communicatiecampagnes gevoerd die ofwel een overleg, ofwel een informatief karakter hadden.

#### 2. De klanttevredenheid periodiek meten

Bij het Meldpunt loopt sinds september 2022 een tevredenheidsenquête bij de gebruikers (consumenten of bedrijven). In de loop van 2023 worden de eerste resultaten bekend gemaakt

#### 3. Als klantgerichte overheid beschikken over een publiek toegankelijk geactualiseerd handvest

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

#### 4. Ervaringsdeskundigen in armoede inschakelen

De POD Maatschappelijke Integratie heeft in 2022 geen geschikte kandidaat gevonden. De Algemene Directie Energie werkt in haar dagelijkse werking wel samen met de armoedenetwerken.

#### 5. Klachten beantwoorden

De klachtencoördinator behandelde 850 contacten. Daaronder waren 652 klachten over de werking van de FOD, waarvan 57 gegrond. Er werd binnen de antwoordtermijn van 15 werkdagen geantwoord in 93% van de gevallen. Naast de 192 contacten die niet over de dienstverlening van de FOD gingen waren er 6 vragen om informatie.

**6. Verbeteren van het tevredenheidspercentage over de antwoorden die het Contact Center via e-mail verstuurt**

De tevredenheidsenquête over de antwoorden op e-mails door het Contact Center heeft aangetoond dat voornamelijk het concreet antwoorden op de vraag nog een aandachtspunt is. Om daaraan tegemoet te komen optimaliseerde het Contact Center zijn FAQ's en voorziet het in de nodige opleidingen voor de huidige medewerkers. Verder wordt dit gegeven meegenomen bij de selectie van nieuwe medewerkers.

**7. De deontologische codes rond het gebruik van het professioneel e-mailadres in persoonlijke communicatie in herinnering brengen en opnemen in het in 2022 te ontwikkelen integriteitsbeleid**

De deontologische code ICT wordt momenteel herzien. Een stappenplan om tot een integriteitsbeleid te komen is opgesteld en de eerste stappen zijn al gezet.

**8. De auteurs en copywriters bewust maken van mogelijk verkeerde interpretaties bij het schrijven van hun teksten**

De copywriters proberen zich in te leven in het doelpubliek om na te gaan of de teksten door dat doelpubliek wel begrepen worden zoals bedoeld. Bij twijfel nemen de copywriters contact op met de auteurs om suggesties te doen. Het is echter niet mogelijk om op alle mogelijke interpretaties te anticiperen.

**9. Het actieplan 2022 evalueren en het actieplan voor 2023 opstellen**

Het actieplan 2022 is geëvalueerd en het actieplan 2023 is opgesteld. Beiden zijn goedgekeurd door het Directiecomité en gepubliceerd op de website.