

# Kundenorientierung - Aktionsplan 2018

## Aktion

### 1. Stakeholders in die Verwaltung einbeziehen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)

Der FÖD Wirtschaft organisiert zahlreiche Diskussionen mit externen und internen Stakeholdern (seinen Mitarbeitern oder den internen Verbrauchern zum Beispiel der EDV-, Personal- oder Kommunikationsabteilung) In interföderalen Arbeitsgruppen werden auch bewährte Praktiken gesucht, um die eigene Leistung zu verbessern. Sehr viele Diskussionen werden auch regelmäßig mit anderen Verwaltungsbehörden, Berufsverbänden und Interessengruppen organisiert, um von den Ereignissen auf dem Waren- und Dienstleistungsmarkt informiert zu bleiben. Kommunikation ist hierbei wichtig. Via Newsletter, Plattformen, Pressemitteilungen, Studien und Diskussionen werden die Standpunkte des FÖD Wirtschaft mitgeteilt und sie können diskutiert werden. In bestimmten Fällen wird eine neue Gesetzgebung mit den beteiligten Stakeholdern voraussichtlich geprüft, um sicher zu sein, dass sie an die Realität des betroffenen Gebiets anschließt, und um unerwünschte Wirkungen zu vermeiden.

### 2. Die Kundenzufriedenheit regelmäßig messen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)

Nach der SILC-Erhebung wird den Haushalten ein Fragebogen zugeschickt, um die Zufriedenheit zu messen. 2019 wird auch ein Fragebogen einem Teil (15%) der Arbeitskräfteerhebung zugeschickt. Eine Nutzerbefragung ist auch für Personen, die statistische Informationen versammeln, entwickelt. Die Kommunikationsabteilung ermittelt die Zufriedenheit ihrer Auftraggeber, wenn sie Ereignisse organisiert. Die Teilnehmer werden auch befragt. Die Facility-Management-Abteilung hat die Zufriedenheit der Besucher von den Gebäuden über den Empfang ermittelt.

### 3. Die Bedürfnisse der Kunden regelmäßig erfassen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)

Unterschiedliche Abteilungen organisieren bilaterale Zusammenkünfte, um die Bedürfnisse ihrer internen Kunden zu sondieren. Diese widerspiegeln auch teils die Bedürfnisse ihrer externen Kunden. Während des Kurses über Sozialtarif für Energie, das die Generaldirektion Energie den wallonischen ÖSHZ gibt, können die Teilnehmer um Anpassungen oder Ergänzungen dieses Kurses und der Veröffentlichungen bitten.

### 4. Die Ergebnisse der Messungen bekanntmachen (Art. 29 des

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage wurden auf der Statbel-Webseite veröffentlicht.

### 5. Ein Aktionsplan in Zusammenarbeit mit den Benutzern entwickeln

Die Bemerkungen und Vorschläge der Stakeholder werden soweit wie wünschenswert und möglich durchgeführt. Aktionen werden oft anlässlich der Bemerkungen von Benutzern durchgeführt. Dadurch haben sie Mitspracherecht bei den Aktionsplänen.

### 6. Über eine aktualisierte und für die Bevölkerung zugängliche Benutzercharta

Die Benutzercharta ist auf der Webseite des FÖD Wirtschaft verfügbar und ist noch immer gültig.

**7. Anzahl der nachträglich aufgrund der Messungen durchgeführten Anpassungen der Dienstleistung (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)**

Um die Kontinuität der Dienstleistungen zu maximalisieren, haben einige Abteilungen gewählt, eine Mailadresse für die Abteilung anstatt persönlicher Mailadressen zu haben. Dadurch ist der Kontakt mit dem Kunde einfacher.

Verfahren werden ständig auf Grund von Messungen oder anderem Feedback korrigiert.

**8. Sachverständige für Armut einbeziehen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)**

Das FÖD Wirtschaft verfügt über einen niederländischsprachigen erfahrenen Experte. Er hat 2017 das Folgende realisiert:

Besuche bei externen Dienststellen: 9

Teilnahme an Projekten: 4

Teilnahme an Arbeitsgruppen: 15

Gegebene Ausbildungen: 2

Absolvierte Ausbildungen: 4

Teilnahme an Seminaren: 5

**9. Auf Beschwerden beantwortet (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)**

Der Beschwerdekoordinator hat 95 Anträge behandelt. Darunter waren 57 Beschwerden über den FÖD und 19 begründet. In 97,8% der Fälle wird innerhalb der Beantwortungsfrist von 15 Werktagen geantwortet. Im Falle der 38 Beschwerden, die sich nicht auf die Dienstleistung des FÖD bezogen, wurden meistens die richtigen Möglichkeiten gegeben, um die Beschwerde einzureichen.

**10. Umschreibung der noch nicht behandelten Texte auf der Webseiten je nach Zielpublikum**

2018 wurde schon 85% der Texte umgeschrieben. Das übrige 15% wird im ersten Quartal 2019 umgeschrieben werden. Die Datenschutzerklärungen wurden auch gemäß der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) angepasst.

**11. Umsetzung der Qualitätskontrolle und der Zufriedenheitsumfrage im Kontaktcenter**

Die geforderten Möglichkeiten „Aufnahmen von Gesprächen“ und „Zufriedenheitsumfrage“ im neuen Computersystem des Kontaktcenters (Unified Communications) müssen noch ausgeführt werden. Sie stehen noch auf der Agenda für 2019. Für die Bildungen wurde eine öffentliche Ausschreibung durchgeführt, um Workshops über diese Themen zu organisieren. Sie werden 2019 stattfinden. Außerdem führen die Dienstvorgesetzten und die Supervisoren ständig Anpassungen durch, wenn sie merken, dass ein Beamter sich in einem Gespräch nicht beruflich verhält. Die Anpassungen werden dem Beamten direkt mitgeteilt und sind während der periodischen Teamsitzungen angekündigt.

Der Aktionsplan 2018 wurde evaluiert und der Aktionsplan 2019 erstellt.

Beide wurden durch dem Vorstand genehmigt und auf der Webseite

**12. Den Aktionsplan 2018 bewe veröffentlicht.**