

Kundencharter - Ergebnisse 2022

Aktion

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

Ergebnis

Im Rahmen verschiedener Konzertierungsrate, in denen das FÖD vertreten ist, kommt es immer wieder zu Kontakten mit externen Stakeholdern. Beispiele hierfür sind die Konzertierung mit den Partnern der Meldestelle, die Konzertierung mit den Regionen, den Benelux-Staaten und den Berufsverbänden zum Aufbau eines Expertennetzes für nachhaltige Entwicklung, Rundschreiben an Unternehmen und Handelskammern zum Thema REACH, die Festlegung der belgischen Interessen in Bezug auf internationale Handelsabkommen, die Konzertierung mit dem Verband des Diamantensektors zu Lizenzen und die Zusammenarbeit mit den Berufsverbänden zur Preisgestaltung und zum Funktionieren der Märkte. Ein Leitfaden für einen Kontrollbesuch durch die Wirtschaftsinspektion wurde Anfang November auf die Website des FÖD veröffentlicht. Darüber hinaus organisierte das FÖD 63 Veranstaltungen (mit 6.000 Teilnehmern), 150 externe und 23 interne Kommunikationskampagnen, die entweder beratenden oder informativen Charakter hatten.

2. Die Kundenzufriedenheit regelmäßig messen

Bei der Meldestelle läuft seit September 2022 eine Zufriedenheitsumfrage bei den Nutzern (Verbraucher oder Unternehmen). Die ersten Ergebnisse werden im Laufe des Jahres 2023 bekanntgegeben.

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

Der ÖPD Sozialeingliederung hat 2022 keinen geeigneten Kandidaten gefunden. Die Generaldirektion Energie arbeitet in ihrer täglichen Arbeit mit den Armutsnetzwerken zusammen.

5. Auf die Beschwerden antworten

Der Beschwerdekoordinator bearbeitete x Kontakte. Darunter befanden sich x Beschwerden über die Arbeitsweise des FÖD, von denen x begründet waren. In x % der Fälle wurde innerhalb der Frist von 15 Arbeitstagen eine Antwort übermittelt. Neben den x Kontakten, die sich nicht auf die Dienstleistungen des FÖD bezogen, gab es x Informationsanfragen.

6. Die Zufriedenheit mit den durch das Contact Center per E-Mail verschickten Antworten verbessern

Die Zufriedenheitsumfrage bezüglich der Antworten auf E-Mails durch das Contact Center hat gezeigt, dass vor allem die konkrete Beantwortung der Frage noch problematisch ist. Deshalb hat das Contact Center seine FAQs optimiert und bietet die erforderlichen Ausbildungen für die derzeitigen Mitarbeiter an. Außerdem wird dies bei der Auswahl neuer Mitarbeiter berücksichtigt.

7. Die Verhaltenskodizes bezüglich der Nutzung der beruflichen E-Mail-Adresse in persönlicher Kommunikation in Erinnerung bringen und sie in die Integritätspolitik, die 2022 ausgearbeitet werden soll, aufnehmen.

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

8. Autoren und Copywriter dafür sensibilisieren, beim Verfassen ihrer Texte besonders auf mögliche Fehlinterpretationen zu achten.

Die Copywriter versuchen, sich in die Zielgruppe der Texte einzufühlen, um zu überprüfen, ob der Text von dieser Zielgruppe so verstanden wird, wie er gemeint ist. Im Zweifelsfall werden die Autoren kontaktiert, um Vorschläge zu machen. Es ist jedoch nicht möglich, alle möglichen Interpretationen vorherzusehen.

9. Den Aktionsplan 2022 bewerten und den Aktionsplan 2023 erstellen

Der Aktionsplan 2022 wurde bewertet und der Aktionsplan 2023 entwickelt. Beide wurden durch den Direktionsausschuss genehmigt und auf der Website veröffentlicht.