

# Kundenorientierung - Aktionsplan 2017

Aktion	Réalizationen
<b>1. Stakeholders in die Verwaltung einbeziehen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	<p>Sehr viele Kontakte mit Stakeholdern sind über Ausschüsse, Räte, bilaterale Versammlungen mit Verbänden und Konsultationsforen auf nationaler und internationaler Ebene institutionalisiert. Die Stakeholder sind über Studien, Newsletter und Berichte informiert und eingeladen, einen Beitrag zu liefern. Beispiele sind u.a. der Hohe Rat für Statistik, Enover und der strategische Ausschuss der Zentralen Datenbank der Unternehmen. Bei der Entwicklung von Gesetzgebung und Regelungen ist oft eine Beratung mit den betroffenen Sektoren durchgeführt.</p> <p>Durch 120 Kommunikationskampagnen wurden die Zielgruppen des FÖD über verschiedene Themen, die sie betreffen, informiert.</p>
<b>2. Die Kundenzufriedenheit regelmäßig messen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	<p>Eine online Zufriedenheitsumfrage von Statistics Belgium über die Qualität der verfügbaren Statistiken kann ausgefüllt werden.</p> <p>Beschwerden, die als Indikator von Unzufriedenheit gelten, sind gut verfolgt und können zu Anpassungen der Verfahren und Produkte führen.</p> <p>Alle Teilnehmer an den durch das FÖD organisierten Seminaren werden darum gebeten, eine Zufriedenheitsumfrage auszufüllen.</p> <p>Die Generaldirektion Qualität und Sicherheit misst regelmäßig die Zufriedenheit ihrer Stakeholder. Ein Beispiel davon ist die Kampagne über die gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf die Auszüge.</p>
<b>3. Die Bedürfnisse der Kunden regelmäßig erfassen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	<p>Sitzungen werden sehr oft mit Räten und Ausschüssen organisiert, woran Verbraucherorganisationen und Berufsverbände teilnehmen und wobei sie ihre Wünsche mitteilen können.</p> <p>Das FÖD Wirtschaft organisiert auch regelmäßig Studientage und Meinungsaustauschen mit einigen Stakeholdern, z.B. Verbänden, über spezifische Themen.</p> <p>Bei der Entwicklung der Struktur der erneuten Webseiten haben die Endverbraucher die Entwürfe austesten können. Ihre Bemerkungen wurden in der definitiven Struktur der Webseiten verarbeitet.</p> <p>Das transversale Team (eine interne Expertengruppe) analysiert regelmäßig die Vorschläge der Stakeholder des FÖD, um ihre Wünsche herauszuziehen.</p>

Aktion	Réalizationen
<b>4. Die Ergebnisse der Messungen bekanntmachen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	Die Ergebnisse der online Zufriedenheitsumfrage von Statistics Belgium können nach dem Ausfüllen der Umfrage nachgeschlagen werden.
<b>5. Ein Aktionsplan in Zusammenarbeit mit den Benutzern entwickeln</b>	Für den Nachhaltigkeitsbericht des FÖD Wirtschaft wurde ein Aktionsplan in Absprache mit den Stakeholdern entwickelt.
<b>6. Über eine aktualisierte und für die Bevölkerung zugängliche Benutzercharta als kundenorientierte Behörde verfügen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	Die Benutzercharta ist seit 2015 auf der Webseite veröffentlicht. Sie ist immer noch relevant und muss deshalb nicht aktualisiert werden.
<b>7. Anzahl der nachträglich aufgrund der Messungen durchgeführten Anpassungen der Dienstleistung (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	<p>Abhängig von den verfügbaren Mitteln berücksichtigt das FÖD Wirtschaft die Beiträge der Stakeholder, wenn diese durch die betroffene Zielgruppe oder der betroffene Wirtschaftsbereich unterstützt sind und wenn sie im gesetzlichen Rahmen fallen.</p> <p>Unterschiedene Dienststellen des FÖD Wirtschaft haben ein ISO-Zertifikat bekommen. Es garantiert hochwertige und durchsichtige Verfahren, wobei die Behandlung von Beschwerden und die Berufungen gegen Entscheidungen beachtet werden. Ein Beispiel davon sind die Labore der Generaldirektion Qualität und Sicherheit, die ISO/IEC 17025 zertifiziert sind.</p>
<b>8. Sachverständige für Armut einbeziehen (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	Das FÖD Wirtschaft verfügt über einen niederländischsprachigen erfahrenen Experten. Er hat 2017 das Folgende realisiert: Besuche bei externen Dienststellen: 20Teilnahme an Projekten: 4Teilnahme an Arbeitsgruppen: 13Gegebene Ausbildungen: 7Absolvierte Ausbildungen: 4Teilnahme an Seminaren: 12

Aktion	Réalizationen
<b>9. Auf Beschwerden beantworten (Art. 29 des Verwaltungsvertrages)</b>	Der Beschwerdekoordinator hat 93 Anträge behandelt. Darunter betrafen 60 die Dienstleistung des FÖD. Nach Untersuchung durch die betroffenen Dienststellen wurde 30% als begründet bezeichnet. 33 Anträge waren Auskunftersuchen oder Beschwerden für andere Ämter. Diese wurden zum zuständigen Amt überwiesen, wenn es bekannt war, oder es wurde mitgeteilt, welche Schritte eventuell eingeleitet werden konnten, um das Problem zu lösen.
<b>10. Die Verbrauchercharta noch einmal überprüfen und sie eventuell aktualisieren.</b>	Die Benutzercharta wurde kritisch analysiert. Es wurde entschieden, dass keine Anpassung erforderlich war.
<b>11. Den Aktionsplan 2017 bewerten und den Aktionsplan 2018 Erstellen</b>	Die Realisierungen 2017 sind aufgezählt. Der Bericht wurde durch dem Vorstand genehmigt. Die Ergebnisse wurden auf der Webseite veröffentlicht. Der Aktionsplan 2018 wurde aufgestellt und nach Genehmigung des Vorstandes auf der Webseite veröffentlicht.
<b>12. Durchführung der Empfehlungen einer vergleichenden Studie, die bei den föderalen Kontaktzentren mit „Mystery Calls“ und E-Mails realisiert wurde</b>	Anpassung der Vorlagen für die E-Mail Die Mitarbeiter wieder darum bitten, die richtige Grußformel zu verwenden. Die Verfügbarkeit der Mitarbeiter besser verfolgen, um die Wartezeit einzuschränken.
<b>13. Erneuerung der Webseiten</b>	Die Struktur der Webseiten wurde auf Basis der Tests durch die Endverbraucher angepasst. Die Texte auf der Webseiten wurden umgeschrieben, sodass sie durch das Zielpublikum besser verstanden werden konnten. Diese Übung wird 2018 weiter durchgeführt. Bei der Aufstellung neuer Texte wird auf das Zielpublikum geachtet.