

Rapport klachtenmanagement 2021


FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

1210 Brussel

Ondernemingsnr: 0314.595.348

 0800 120 33 (gratis nummer)

 facebook.com/FODEconomie

 [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)

 linkedin.com/company/fod-economie (tweetalige pagina)

 instagram.com/fodeconomie

 youtube.com/user/FODEconomie

 <https://economie.fgov.be>

Verantwoordelijke uitgever:

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Internetversie

Inhoudstafel

Inleiding	4
1. Resultaten actiepunten 2021.....	4
2. Rapportering klachten 2021	4
3. Vergelijking met 2020.....	6
4. Actiepunten 2022	6

Lijst van tabellen

Tabel 1. Aantal ontvangen klachten	4
Tabel 2. Aantal ontvangen klachten per type kanaal	5
Tabel 3. Behandeling	5
Tabel 4. Analyse en rapportering	5

Inleiding

In 2011 stapte de FOD Economie in het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Dat heeft als doel tot een uniforme klachtenbehandeling te komen in de federale overheidsdiensten. Begin 2012 werd Chantal De Pauw, leidinggevende directie Communicatie, aangeduid als klachtencoördinator bij de FOD Economie. Zij is enerzijds het aanspreekpunt voor klagers en anderzijds verantwoordelijk voor het klachtenmanagement van de FOD. Zij wordt daarin bijgestaan door Stefaan Jacobs.

Sinds 2013 werkt de klachtencoördinator met een vaste klachtenprocedure en een opvolgingssysteem voor de klachten.

Het rapport klachtenmanagement bestaat uit drie delen:

- resultaten van de actiepunten uit het vorige jaarrapport;
- de rapportering van de klachten uit 2021 en
- de actiepunten voor 2022.

1. Resultaten actiepunten 2021

In 2020 ontving de FOD Economie 59 klachten waarvan 18 gegronde. Op basis van die klachten werden voor 2021 twee actiepunten naar voren geschoven. Hieronder herhalen we die actiepunten en beschrijven we welke resultaten behaald werden.

1. S4. De basisinformatie voor bedrijven en consumenten op de website wordt geleidelijk aan ook in het Duits beschikbaar gesteld.
 - ➔ Resultaat: Eind 2021 is 70 % al vertaald naar het Duits. De resterende pagina's worden in de loop van 2022 vertaald.
2. E8. De Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium (Statbel) herbekijkt de procedure om de vergoedingen aan de deelnemers aan enquêtes uit te betalen en de burger hierover te informeren om ze efficiënter te maken.
 - ➔ Resultaat: Na overleg met de financiële afdeling bleek dat er een formele procedure moet gevolgd worden waarlangs het gezin zijn bankrekeningnummer communiceert naar de FOD, zonder tussenkomst van een enquêteur. De procedure kon dus niet worden aangepast.

2. Rapportering klachten 2021

De rapportering van de klachten gebeurt conform de gevraagde rapportering van de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) in het kader van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement en in het kader van omzendbrief 626.

Tabel 1. Aantal ontvangen klachten

	2021	2020
Aantal contacten	140	153
Aantal klachten ontvangen van de federale ombudsman/-vrouw waar nog geen eerstelijnsbehandeling voor was	10	7
Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (kabinet, parlement, ...)	0	0
Aantal klachten voor een andere organisatie	58	63
Aantal vragen voor informatie	33	31
Totaal aantal klachten over de FOD Economie	49	59

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Aantal ontvangen klachten per type kanaal

	2021	2020
Mondeling (onthaal)	0	0
Brief en papieren klachtenformulier	2	2
Telefoon	0	0
Fax	0	0
E-mail (extern + intern)	92*	79
Onlineklachtenformulier	53*	76

Bron: FOD Economie.

*: In 7 gevallen werden zowel e-mail als klachtenformulier gebruikt

Tabel 3. Behandeling

	2021	2020
Gemiddelde doorlooptijd (in werkdagen volgens de procedure van de FOD Economie)	2,9	3,0
Gemiddelde doorlooptijd (in kalenderdagen zoals gevraagd door de FOD BOSA)	4,3	4,3
Percentage behandelde klachten binnen de vooropgestelde doorlooptijd	99 %	99 %
Aantal gegronde klachten	13	18
Aantal nog openstaande klachten (einde periode)	2	1

Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Analyse en rapportering

Periodiciteit van de rapportering	Jaarlijks	
Aantal klachten over het gedrag van de behandelende ambtenaar	9	7
Aantal klachten over de kwaliteit van het product of geleverde dienst	23	33
Aantal klachten over de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering	8	16
Aantal klachten over de klachtenbehandeling	9	3
Aantal klachten van de 1e naar de 2e lijn (federale ombudsman)	0	0
Aantal klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State	0	0
Aantal klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank	0	0

Bron: FOD Economie.

Naast 49 klachten over de FOD Economie kwamen er bij de klachtencoördinator ook 58 klachten over andere organisaties en 33 informatievragen toe.

15 contacten hadden betrekking op maatregelen in het kader van de coronapandemie. Het ging o.a. om het niet toegelaten worden tot een winkel zonder mondmasker, naleving van quarantainemaatregelen, een klacht tegen een door de Algemene Directie Economische Inspectie opgelegde boete, een klacht tegen de afkeuring door de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid van mondmaskers, organiseren van kinderopvang, technische problemen met het BTA-formulier, de verplichte sluiting van sommige sectoren en de niet-naleving daarvan.

3. Vergelijking met 2020

In 2021 ontving de klachtencoördinator in totaal 49 klachten over de FOD Economie, dat zijn er 10 minder dan een jaar eerder. Er waren 13 gegronde klachten tegenover 18 in 2020. Er waren klachten over

- de uitloting en uitbetaling van vergoedingen voor deelname aan enquêtes;
- het gedrag van ambtenaren van verscheidene directies;
- insinuerende bewoordingen op de website;
- blokkering van mondkmaskers;
- technische problemen met bepaalde toepassingen (Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), BTA, online enquêtes).

Niet alle klachten zijn gegrond omdat sommige klagers ten onrechte menen dat de FOD Economie bevoegd is.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenbehandeling daalde lichtjes: in 2020 bedroeg die nog 3 werkdagen, in 2021 duurde het gemiddeld 2,9 werkdagen om een klacht af te handelen. Ook wanneer de norm van de FOD BOSA in aanmerking genomen wordt (kalenderdagen i.p.v. werkdagen) blijven we met 4,3 kalenderdagen ruimschoots binnen de vereiste 15 kalenderdagen. Die resultaten zijn mede te danken aan de doorgaans snelle antwoorden van de directies.

99 % van de klachten werd binnen de vooropgestelde 15 werkdagen behandeld, een status quo tegenover 2020. Slechts 2 klachten overschreden de antwoordtermijn. Het ging enerzijds om een door de klachtencoördinator uit het oog verloren klacht (19 dagen) en anderzijds om een antwoord aan de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (19 dagen).

Qua taal waren er 90 contacten in het Nederlands, 46 in het Frans, 2 in het Duits en 2 in het Engels.

4. Actiepunten 2022

Op basis van bovenstaande gegevens over klachten worden in overleg met de betrokken algemene directies en stafdiensten twee actiepunten naar voren geschoven voor 2022.

1. FOD. De deontologische codes rond het gebruik van het professioneel e-mailadres in persoonlijke communicatie worden in herinnering gebracht en opgenomen in het integriteitsbeleid dat in 2022 uitgewerkt wordt.
2. S4. De auteurs en copywriters worden gesensibiliseerd om bij het schrijven van hun teksten bijzondere aandacht te hebben voor mogelijk verkeerde interpretaties ervan.