

# Rapport klachtenmanagement 2022

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



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

Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel  
Ondernemingsnr: 0314.595.348

-  ○ 0800 120 33 (gratis nummer)
-  ○ [facebook.com/FODEconomie](https://facebook.com/FODEconomie)
-  ○ [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)
-  ○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-  ○ [instagram.com/fodeconomie](https://instagram.com/fodeconomie)
-  ○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://youtube.com/user/FODEconomie)
-  ○ <https://economie.fgov.be>

Verantwoordelijke uitgever:  
Séverine Waterbley  
Voorzitter van het Directiecomité  
Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel

Internetversie

## Inhoud

Inleiding.....	4
1. Resultaten actiepunten 2021 .....	4
2. Rapportering klachten 2022.....	4
3. Vergelijking met 2021.....	5
4. Actiepunten 2023.....	6

## Lijst van tabellen

Tabel 1. Aantal klachten .....	4
Tabel 2. Aantal klachten per type kanaal .....	5
Tabel 3. Behandeling van klachten.....	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 2022 werd Tim Ampe, leidinggevende directie Communicatie, aangeduid als klachtencoördinator bij de FOD Economie. Hij is enerzijds het aanspreekpunt voor klagers en anderzijds verantwoordelijk voor het klachtenmanagement van de FOD. Hij wordt daarin bijgestaan door Stefaan Jacobs en Ghyslaine El Kadi.

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

Het rapport klachtenmanagement bestaat uit drie delen:

1. de resultaten van de actiepunten uit het vorige jaarrapport,
2. de rapportering van de klachten uit 2022,
3. de actiepunten voor 2023.

## 1. Resultaten actiepunten 2021

In 2021 ontving de FOD Economie 49 klachten waarvan 13 gegronde. Op basis van die klachten heeft de FOD twee actiepunten naar voren geschoven voor 2022. Hieronder herhalen we die actiepunten en beschrijven we welke resultaten behaald werden.

1. Op FOD-niveau: 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 zal uitgewerkt worden.

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

2. Op het niveau van de directie Communicatie (S4): de auteurs en copywriters zullen gesensibiliseerd worden om bij het schrijven van hun teksten bijzondere aandacht te hebben voor mogelijk verkeerde interpretaties ervan.

**Resultaat:** de copywriters proberen zich in te leven in het doelpubliek van de teksten om na te gaan of de tekst door dat doelpubliek wel begrepen wordt zoals het hoort. Bij twijfel nemen ze contact op met de auteurs om suggesties te doen. Het is echter niet mogelijk om op alle mogelijke interpretaties te anticiperen.

## 2. Rapportering klachten 2022

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

Tabel 1. Aantal klachten

	2022	2021
Aantal contacten	850	140
Aantal klachten ontvangen van de federale ombudsman/-vrouw waar nog geen eerstelijnsbehandeling voor was	32	10
Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (kabinet, parlement, ...)	0	0
Aantal klachten voor een andere organisatie	192	58
Aantal vragen voor informatie	6	33
Totaal aantal klachten over de FOD Economie	652	49

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Aantal klachten per type kanaal

	2022	2021
Mondeling (onthaal)	0	0
Brief en papieren klachtenformulier	7	2
Telefoon	0	0
Fax	0	0
E-mail (extern + intern)	388*	92
Onlineklachtenformulier	458*	53

\*: In 3 gevallen werden zowel e-mail als klachtenformulier gebruikt.  
Bron: FOD Economie.

Tabel 3. Behandeling van klachten

	2022	2021
Gemiddelde doorlooptijd (in kalenderdagen zoals gevraagd door de FOD BOSA)	7,7	4,3
Percentage behandelde klachten binnen de vooropgestelde doorlooptijd	86 %	99%
Aantal gegronde klachten	57	13
Aantal nog openstaande klachten (einde periode)	103*	2

\* Op 20 december werden 20.000 aanvragen van de mazoutpremie verworpen. Daardoor ontvingen we een 100-tal klachten die, gelet op de sluiting van de FOD tussen Kerstmis en Nieuwjaar, niet meer beantwoord konden worden in 2022.  
Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Analyse en rapportering

Periodiciteit van de rapportering	Jaarlijks	
	Aantal klachten over het gedrag van de behandelende ambtenaar	6
Aantal klachten over de kwaliteit van het product of geleverde dienst	46	33
Aantal klachten over de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering	1	16
Aantal klachten over de klachtenbehandeling	5	3
Aantal meldingen van een technisch incident	62	
Aantal vragen om informatie	6	
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 652 klachten over de FOD Economie kwamen er bij de klachtencoördinator ook 192 klachten over andere organisaties en 6 informatievragen toe.

### 3. Vergelijking met 2021

In 2022 ontving de klachtencoördinator in totaal 652 klachten over de FOD Economie, dat zijn er 603 meer dan een jaar eerder, wat alles te maken had met de energiepremies. Gelet op de ruim 800.000 aanvragen voor de stookoliecheque van 300 euro en de ruim 200.000 aanvragen voor de verwarmingspremie van 100 euro, was die stijging te verwachten maar blijft ze relatief beperkt. Die klachten zijn als onterechte klachten opgenomen omdat de oorzaak dikwijls lag bij een

verkeerd ingevuld aanvraagformulier of bij ontbrekende gegevens van leveranciers, syndici of verhuurders. Er waren 57 gegronde klachten tegenover 13 in 2021. Er waren klachten over:

- problemen bij het aanvraagformulier voor de mazoutpremie. Die problemen werden na enkele dagen opgelost;
- onvriendelijke ambtenaren in het contactcenter, enquêteurs;
- de onbereikbaarheid van het contactcenter;
- verouderde prijzen van stookolieproducten op de website.

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

De gemiddelde doorlooptijd wanneer de norm van de FOD BOSA in aanmerking genomen wordt (kalenderdagen i.p.v. werkdagen) bedraagt 7,7 kalenderdagen, waarmee ruimschoots binnen de vereiste 15 kalenderdagen gebleven wordt. Die resultaten zijn mede te danken aan de doorgaans snelle antwoorden van de directies.

86 % van de klachten werd binnen de vooropgestelde 15 werkdagen behandeld, een redelijk sterke daling tegenover vorig jaar. Dat heeft alles te maken met het grote aantal klachten over de energieprijzen. Daardoor ontstond er een toch wat achterstand in de verwerking van de klachten, zowel bij de klachtencoördinator als bij de diensten.

Qua taal waren er 516 contacten in het Nederlands, 313 in het Frans, 17 in het Duits en 4 in het Engels.

## 4. Actiepunten 2023

Op basis van bovenstaande gegevens over klachten wordt in overleg met de betrokken algemene directies en stafdiensten volgend actiepunt naar voren geschoven voor 2023.

1. Op FOD-niveau: de FOD zal proberen om de beslissingen bij allerhande aanvragen beter te motiveren en welke stappen de burger verder kan ondernemen.