

Rapport over het klachtenmanagement 2023

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



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

Vooruitgangsstraat 50
1210 Brussel
Ondernemingsnr.: 0314.595.348

-  ○ 0800 120 33 (gratis nummer)
-  ○ facebook.com/SPFEco
-  ○ [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)
-  ○ linkedin.com/company/fod-economie (tweetalige pagina)
-  ○ instagram.com/spfecoco
-  ○ 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 van de actiepunten 2023	5
2. Rapportering van de klachten uit 2023	6
3. Vergelijking met 2022	8
4. Actiepunten 2024 en daarna	9

Lijst van de tabellen

Tabel 1. Aantal ontvangen dossiers per maand	6
Tabel 2. Kanalen voor het ontvangen van dossiers waarbij de FOD al dan niet betrokken is, volgens herkomst	6
Tabel 3. Aantal dossiers energiepremies	7
Tabel 4. Communicatiekanalen voor dossiers	7
Tabel 6. Analyse en rapportering	7

Inleiding

Om dit verslag in te leiden, brengen we enkele belangrijke data in herinnering:

- In 2011 werd de FOD Economie lid van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Dat netwerk heeft als doel tot een uniforme klachtenbehandeling te komen in de federale overheidsdiensten.
- Begin 2022 werd Tim Ampe, directeur van de directie Communicatie, aangeduid als klachtencoördinator bij de FOD Economie.

Het **klachtenmanagement** wordt geregeld door omzendbrief 626 (oorspronkelijk omzendbrief nr. 23289 van 14 maart 2013 met errata om de naam te wijzigen op 31 mei 2013). Het stelt **burgers die gebruikmaken van diensten** van de FOD Economie in staat om een klacht in te dienen tegen de geleverde diensten. Het doel is dus tweeledig:

1. aanklagers een contactpunt bieden en
2. een gecentraliseerd klachtenbeheer bij de FOD Economie verzekeren.

Alvorens de voornaamste statistieken over de ontvangen klachten voor 2023 te presenteren, is het belangrijk om te onthouden dat dienstverlening essentieel is in de behandeling van klachten.

Sinds het begin van de energiecrisis bevindt de dienst Klachtenmanagement zich in een uitzonderlijke situatie, omdat hij wordt overstelpt met vragen van burgers over de **voortgang** van hun dossier rond energiepremies. Strikt genomen ging het niet om klachten over de dienstverlening van de FOD Economie, maar wel om talrijke vragen van burgers over de voortgang van hun dossier voor energiepremies die niet automatisch waren toegekend. Daarnaast kreeg de dienst ook veel uitingen van ontevredenheid, zonder concreet verzoek.

De dienst deed zijn uiterste best om de grote achterstand in de behandeling van de dossiers weg te werken, maar tijdens de zomer kwamen er nog dagelijks talrijke nieuwe klachten en aanvragen binnen, vooral over de bijkomende energiemaatregelen die bekend staan als het basispakket 2 voor de maanden januari, februari en maart 2023.

Het verslag over het klachtenbeheer 2023 bestaat uit vier delen:

1. de resultaten van de actiepunten uit het vorige jaarverslag
2. de rapportering van de klachten uit 2023
3. een vergelijking met 2022
4. de actiepunten voor 2024 en daarna

1. Resultaten van de actiepunten 2023

Het actiepunt uit het vorige jaarverslag luidt als volgt: *de FOD zal proberen om de beslissingen bij allerhande vragen beter te motiveren en de stappen mee te delen die de burger verder kan ondernemen.*

De dienst van de klachtencoördinator is het belangrijkste aanspreekpunt voor burgers die een klacht hebben over de dienstverlening van een bepaalde dienst van de FOD Economie.

De dienst Klachtenmanagement gaat eerst na of de klacht wel degelijk gaat over een **dienst die de FOD Economie geleverd** heeft en bijvoorbeeld niet over een klacht van een consument over een dienst van een onderneming. In dergelijke gevallen zijn de bevoegde bemiddelingsdiensten verantwoordelijk en wordt de burger doorverwezen naar de juiste instelling.

In die zin speelt de klachtencoördinator een belangrijke rol om burgers te begeleiden doorheen de verschillende mogelijke stappen om een oplossing te vinden voor een probleem. Veel klachten gaan over problemen met handelsbetrekkingen tussen consumenten en ondernemingen en zijn dus niet ontvankelijk in de zin van omzendbrief 626, die in de inleiding van dit verslag wordt vermeld.

De dienst Klachtenmanagement is zich bewust van zijn rol in de beeldvorming over de FOD Economie en van zijn talrijke bevoegdheden. De dienst geeft graag advies aan burgers, ook als een klacht *stricto sensu* niet ontvankelijk is, maar wel verband houdt met zijn competenties. In dergelijke gevallen maakt de dienst in de mate van het mogelijke gebruik van de interne expertise van de FOD Economie om de klager gedetailleerde informatie te verstrekken en hem of haar door te verwijzen naar de bevoegde instantie, bijvoorbeeld in het geval van een handelsgeschil.

2. Rapportering van de klachten uit 2023

De klachten die de FOD Economie binnenkrijgt worden gerapporteerd volgens de voorschriften van de FOD BOSA in het kader van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement en de omzendbrief 626.

Gezien de tijd die nodig is om dit verslag op te stellen en te vertalen in 3 talen (FR, NL, DE) zodat het kan worden bekrachtigd door de nodige instanties voordat het wordt voorgelegd aan het Directiecomité van de FOD Economie, was de datum waarop de gegevens het laatst werden geregistreerd **22 december 2023**.

In de tabellen die volgen, wordt de term “dossiers” gebruikt, zowel voor de klachten over de diensten van de FOD Economie als voor de verzoeken om informatie of andere mededelingen van burgers aan de FOD Economie.

Voor de duidelijkheid worden de gegevens in de tabellen geanalyseerd bij punt 3.

Tabel 1. Aantal ontvangen dossiers per maand

	2023	2022
januari	261	21
februari	301	21
maart	320	21
april	364	10
mei	383	19
juni	375	12
juli	173	64
augustus	115	36
september	105	77
oktober	171	201
november	82	167
december	44	201
Totaal	2.694	850

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Kanalen voor het ontvangen van dossiers waarbij de FOD al dan niet betrokken is, volgens herkomst

	2023	2022
Over de FOD	2.473	562
• Ontvangen van een andere overheidsdienst	50	8
• Ontvangen via het Contact Center	0	1
• Ontvangen via de federale Ombudsman, zonder eerstelijnsverwerking	169	23
• Ontvangen via de online klachtenprocedure	2.254	529
• Ontvangen van het politiek niveau (kabinet, parlement ...)	0	0
Bestemd voor een andere organisatie	221	288
• Ontvangen van een andere overheidsdienst	3	8
• Ontvangen via het Contact Center	0	0
• Ontvangen via de federale Ombudsman, zonder eerstelijnsverwerking	7	9
• Ontvangen via de online klachtenprocedure	211	271
• Ontvangen van het politiek niveau (kabinet, parlement ...)	0	0
Totaal aantal ontvangen dossiers	2.694	850

Bron: FOD Economie.

Tabel 3. Aantal dossiers energiepremies

	2023	2022
Aantal dossiers m.b.t. energiepremies	2.305	599
Aantal vragen om algemene informatie	2.186	106

Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Communicatiekanalen voor dossiers

	2023	2022
Mondeling (onthaal)	0	0
Brief en papieren klachtenformulier	11	7
E-mail	1.214	385
Klacht via de website	1.434	455
Klachtenformulier website, verstuurd per mail	34	3
Klachtenformulier website, verstuurd per post	1	0
Aantal ontvangen dossiers	2.694	850

Bron: FOD Economie.

Tabel 5. Behandeling van dossiers

	2023	2022
Gemiddelde doorlooptijd in dagen (volgens de norm van 15 kalenderdagen van de FOD BOSA)	55	9
Gemiddelde doorlooptijd in werkdagen (15 werkdagen maximaal toegestaan)	40	7
Percentage behandelde klachten binnen de vooropgestelde doorlooptijd	51 %	99 %
Aantal gegronde klachten	57	32
Aantal nog openstaande klachten op 22.12.2023	140 ¹	103
Aantal ontvangen dossiers	2.694	850

Bron: FOD Economie.

Tabel 5. Analyse en rapportering

	2023	2022
Aantal klachten over het gedrag van de behandelende ambtenaar	18	6
Aantal klachten over de klachtenbehandeling	17	5
Aantal klachten over de kwaliteit van het product of de geleverde dienst	137	46
Aantal klachten over de afhandeling (procedure) van de product- of dienstverlening	69	1
Aantal meldingen van een technisch incident	50	62
Aantal vragen om informatie	2.403	6
Aantal klachten van de 1e naar de 2e lijn (federale Ombudsman)	0	0

¹ Laatst geregistreerde gegevens op 22 december 2023 omwille van de statistische doeleinden.

Aantal klachten die ook het onderwerp zijn van een procedure bij de Raad van State	0	0
Aantal klachten die ook het onderwerp zijn van een procedure bij een andere rechtbank	0	0

Bron: FOD Economie.

3. Vergelijking met 2022

De verschillende tabellen van dit jaarverslag Klachtenmanagement 2023 geven cijfers voor 2022 ter vergelijking met de cijfers voor 2023.

De cijfers voor 2022 kunnen echter enigszins afwijken van die van het jaarverslag 2022, door de afsluitdatum voor de registratie van de resultaten van het jaarverslag Klachtenmanagement 2022.

Voor dit jaarverslag 2023 hebben de cijfers voor 2022 betrekking op het volledige jaar, d.w.z. van 1 januari 2022 tot 31 december 2022.

Zoals vermeld in de inleiding bevindt de dienst Klachtenmanagement zich sinds het begin van de energiecrisis in een uitzonderlijke situatie, waarbij burgers de dienst contacteerden als ze de bevoegde diensten voor energiepremies, die ook verzadigd waren, niet konden bereiken.

De 2.694 ontvangen dossiers in 2023 tegenover 850 in 2022 (dat zijn er 1.855 meer) zijn grotendeels verzoeken om informatie en geen klachten over de dienstverlening van de FOD Economie. Zoals tabel 2 illustreert hadden 2.473 dossiers daadwerkelijk betrekking op de FOD Economie, terwijl 221 andere dossiers bestemd waren voor andere bevoegde federale overheidsbesturen. Vragen van fiscale aard worden bijvoorbeeld vaak ten onrechte aan de FOD Economie gericht.

Het gebruikte klachtenclassificatiesysteem (Sharepoint) laat niet toe om andere categorieën te kiezen dan die waarvoor het werd opgezet, namelijk om specifieke categorieën van klachten over de dienstverlening van de FOD Economie te identificeren.

Zoals tabel 3 illustreert, was het niet mogelijk om dossiers met **algemene informatieverzoeken** in te delen in een categorie "energie".

Als we echter kijken naar de dossiers ontvangen in 2023, dan gaat het in 2.186 dossiers om algemene informatieverzoeken (alle onderwerpen samen) en in 2.305 dossiers om de energiepremies zelf (opgesplitst in algemene informatieaanvragen, klachten en technische incidenten).

Dossiers met eenmalige mededelingen van ongenoegen van burgers, zonder specifiek verzoek van hun kant, werden geklasseerd als "algemene verzoeken om informatie". Ze vereisten geen gedetailleerd antwoord van de dienst van de klachtencoördinator.

Uit tabel 6 blijkt dat slechts 57 van de 2.694 klachten die in 2023 werden ontvangen, **gegrond waren**, tegenover 32 in 2022. Opnieuw gingen de meeste van die klachten over de energiepremies of de onbereikbaarheid van het Contact Center of de diensten die zich bezighouden met energietoelagen.

Rekening houdend met de FOD BOSA-norm (verwerkingstijd van 15 kalenderdagen i.p.v. werkdagen), bedroeg de gemiddelde verwerkingstijd van de klachten 55 kalenderdagen.

51 % van de dossiers werd verwerkt binnen de toegestane **15 werkdagen**, wat betekent dat de achterstand van de klachten aanzienlijk is toegenomen ten opzichte van 2022, als gevolg van de grote toename van het aantal ontvangen dossiers (+1.855) ten opzichte van 2022.

Wat de talen betreft, werden 1.706 dossiers ontvangen in het Nederlands, 930 in het Frans, 51 in het Duits en 7 in het Engels.

Op 22 december 2023 moesten nog 140 dossiers worden behandeld.

4. Actiepunten 2024 en daarna

De FOD Economie heeft regeringsmaatregelen geïmplementeerd om de Belgische consumenten te helpen de energiecrisis het hoofd te bieden. Die maatregelen hadden een grote impact op het leven van consumenten, vooral voor wie de premies niet automatisch kreeg.

Er kwamen dan ook tal van klachten binnen bij de klachtencoördinator van de FOD Economie en de verantwoordelijke experts van de betrokken algemene directies.

De klachtencoördinator pleit ervoor om betrokken te worden bij de implementatie van toekomstige overheidsmaatregelen die een grote impact hebben op onze economie.

Op die manier kan de FOD Economie erop toezien dat bij de uitvoering van die maatregelen rekening wordt gehouden met de mechanismen waarmee doelgroepen hun stem laten horen en indien nodig antwoorden kunnen krijgen op hun vragen.

De klachtencoördinator van de FOD Economie zou rechtstreeks toegang moeten hebben tot mogelijke specifieke programma's die gebruikt worden in geval van een toekomstige crisis, net zoals de verantwoordelijke experts binnen de gespecialiseerde algemene directies. Zo kan onder meer worden vermeden dat de klachtenachterstand groter wordt en dat de communicatie tussen de klachtencoördinator en de deskundige diensten binnen de algemene directies elkaar overlapt.

- Daarom zal de klachtencoördinator een checklist met aandachtspunten opstellen. Die bevat minimale overwegingen of acties die kunnen worden ondernomen in tijden van crisis (bv. gebruikte programma's, te contacteren deskundigen, enz.).

Tot nu toe kregen burgers geen ontvangstbevestiging wanneer ze een klacht indienden bij de klachtencoördinator.

Een ontvangstbevestiging kan hen echter geruststellen dat hun verzoek wordt behandeld en tegelijkertijd voorkomt het dat er nog meer klachten of mogelijke herinneringen naar de klachtencoördinator worden gestuurd.

- Daarom wordt er een systeem van ontvangstbevestiging ingevoerd.