


# Jaarverslag klachtenmanagement 2024

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



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

Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel  
Ondernemingsnummer: 0314.595.348

  0800 120 33 (gratis nummer)

  [facebook.com/FODEco](https://facebook.com/FODEco)

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

  [linkedin.com/company/fod-economie](https://linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)

  [instagram.com/fodeco](https://instagram.com/fodeco)

  [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 van de actiepunten voor 2024.....	5
2. Reporting van de in 2024 ontvangen klachten.....	6
3. Vergelijking met 2023 .....	9
4. Actiepunten vanaf 2025 .....	9

## Lijst van tabellen

Tabel 1. Aantal ontvangen dossiers per maand .....	6
Tabel 2. Kanalen voor de ontvangst van dossiers waarbij de FOD al dan niet betrokken is, volgens herkomst .....	7
Tabel 3. Aantal dossiers “energiepremies” .....	7
Tabel 4. Communicatiemiddelen voor de dossiers.....	7
Tabel 5. Verwerking van de dossiers .....	8
Tabel 6. Analyse en reporting van de dossiers .....	8

# Inleiding

Het **klachtenmanagement** wordt geregeld door omzendbrief 626 (oorspronkelijk omzendbrief nr. 23289 van 14.03.2013 met errata om de benaming te wijzigen op 31.05.2013). Het laat **burgers die de diensten** van de FOD Economie gebruiken toe om, indien nodig, een klacht in te dienen over die diensten. Het doel van het klachtenmanagement is dus om:

- een meldpunt te voorzien voor de klagers, en
- een gecentraliseerd beheer van de klachten binnen de FOD Economie te waarborgen.

In 2024 daalde het aantal vragen van burgers om informatie over de **stand** van hun dossier voor een energiepremie. Die vragen kunnen echter niet worden beschouwd als klachten over de dienstverlening van de FOD Economie, zoals uitgelegd in het jaarverslag klachtenmanagement 2023.

Ook dit jaar kon de klachtencoördinator dankzij de voortdurende samenwerking met de diensten van Energie het grote aantal meldingen over dergelijke verzoeken opvangen en beperken.

Begin 2024 werd een nieuwe classificatie toegevoegd aan de reporting om de dagelijkse behandeling van die kwestie te vergemakkelijken.

Tot slot werd ook een nieuwe classificatie opgenomen in de reporting 2024 om eventuele klachten van gebruikers van de diensten van de FOD Economie over zijn milieubeleid op te sporen.

Het verslag van dit jaar bestaat uit vier delen:

1. de resultaten van de actiepunten uit het vorige jaarverslag,
2. de reporting over de in 2024 ontvangen klachten,
3. de vergelijking met 2023,
4. de actiepunten voor 2024 en daarna.

# 1. Resultaten van de actiepunten voor 2024

Het jaarverslag 2023 omvatte twee actiepunten voor 2024:

1. Opstelling van een checklist met aandachtspunten of minimaal te ondernemen acties in tijden van crisis (bv. toegang tot gebruikte programma's, deskundige beheerders om contact mee op te nemen, etc.);
2. Invoering van een ontvangstbevestigingssysteem.

Met betrekking tot de minimale respons die in tijden van crisis moet worden gegeven, heeft de praktijkervaring met name de volgende vereisten aan het licht gebracht:

- een lijst bijhouden en actualiseren van **nationale contactpersonen (SPOC)** die **nuttig** zijn voor crisisbeheer;
- nadenken over **specifieke toegangen** die wederzijds verleend kunnen worden tussen de diensten aan de bron van het crisismanagement en de dienst van de klachtencoördinator (het is dan belangrijk om “klachtgericht” te denken bij specifieke crises);
- **de taken opdelen** die komen kijken bij de behandeling van klachten tijdens een crisis, zodat de inspanningen van de beheerders kunnen worden verdeeld (of op zijn minst een onderscheid maken tussen het ontvangen of behandelen van de klacht en de specifieke classificatie ervan);
- **specifieke reporting-indicatoren** identificeren om de klachten die in crisistijd worden ontvangen te differentiëren.

Eerder maakte de indiening van een klacht bij de klachtencoördinator niet systematisch het voorwerp uit van een ontvangstbevestiging bij de klager die de dienst contacteerde. Die situatie kon leiden tot meerdere communicaties voor dezelfde klacht wanneer de klager twijfels had over de afhandeling ervan. Een situatie die vooral tijdens een crisisperiode problematisch was, toen de dienst moeite had om de toevloed van nieuwe klachten bij te houden.

Sinds begin 2024 krijgen alle klachten automatisch een ontvangstbevestiging.

## 2. Reporting van de in 2024 ontvangen klachten

Klachten worden gerapporteerd in overeenstemming met de instructies van de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA) in het kader van het federaal netwerk voor klachtenmanagement en omzendbrief 626.

Gezien de tijd die nodig is om de reporting op te stellen en te vertalen in vier talen (Frans, Nederlands, Duits, Engels) zodat ze kan worden bekrachtigd door de nodige instanties voordat ze wordt voorgelegd aan de leden van het Directiecomité van de FOD Economie, is de gegevensregistratie dit jaar stopgezet op **20.12.2024**.

In de volgende tabellen wordt de term “dossiers” gebruikt omdat die het mogelijk maakt om zowel de klachten met betrekking tot de door de FOD Economie geleverde diensten als de vragen om informatie of andere mededelingen die de klagers aan de FOD Economie richten, op te nemen.

Voor de duidelijkheid worden de gegevens in de tabellen geanalyseerd in deel 3.

Tabel 1. Aantal ontvangen dossiers per maand

	2023	2024
januari	261	75
februari	301	201
maart	320	149
april	364	155
mei	384	136
juni	375	124
juli	174	91
augustus	115	73
september	105	64
oktober	171	38
november	82	46
december	47	8
<b>Algemeen totaal</b>	<b>2.699</b>	<b>1.160</b>

Bron: FOD Economie.

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

	2024	2023
<b>Betreffende de FOD Economie</b>	<b>959</b>	<b>2.478</b>
• Van een andere directie	1	5
• Van een andere overheidsinstantie	4	50
• Van het Contact Center	245	0
• Van de Federale Ombudsman zonder 1e-lijnsbehandeling	11	169
• Via de online klachtenprocedure	698	2.254
• Van het politieke niveau (kabinet, Parlement, enz.)	0	0
<b>Bestemd voor een andere organisatie</b>	<b>201</b>	<b>221</b>
• Van een andere directie	0	0
• Van een andere overheidsinstantie	1	3
• Van het Contact Center	0	0
• Van de Federale Ombudsman zonder 1 <sup>e</sup> -lijnsbehandeling	0	7
• Via de online klachtenprocedure	200	211
• Van het politieke niveau (kabinet, Parlement, enz.)	0	0
<b>Totaal ontvangen dossiers</b>	<b>1.160</b>	<b>2.699</b>

Bron: FOD Economie.

Tabel 3. Aantal dossiers over “energiepremies”

	2024	2023
Aantal dossiers over energiepremies	868	2.305
Aantal aanvragen voor algemene informatie	292	2.186

Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Communicatiemiddelen voor de dossiers

	2024	2023
Mondeling (onthaal)	0	0
Papieren klachtenbrief en -formulier	2	11
E-mail	906	1.219
Klacht via de website	252	1.434
Webformulier verstuurd via e-mail	0	34
Webformulier verstuurd per post	0	1
<b>Totaal ontvangen dossiers</b>	<b>1.160</b>	<b>2.699</b>

Bron: FOD Economie.

Tabel 5. Verwerking van de dossiers

	2024	2023
Gemiddelde doorlooptijd in <b>kalenderdagen</b> (norm van <b>15 dagen</b> vastgesteld door de FOD BOSA)	14	55
Gemiddelde doorlooptijd in <b>werkdagen</b> (maximaal <b>15 dagen</b> )	10	40
Percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld	97%	51%
Aantal gegronde klachten	4	57
Aantal klachten nog te behandelen op 22.12.2024	0 <sup>1</sup>	140
<b>Totaal ontvangen dossiers</b>	<b>1.160</b>	<b>2.694</b>

Bron: FOD Economie.

Tabel 6. Analyse en reporting van de dossiers

	2024	2023
Klachten over de houding van de ambtenaar die het dossier behandelt	2	18
Klachten over de afhandeling van de klachten	0	17
Klachten over de kwaliteit van de geleverde producten of diensten	0	137
Klachten over de afhandeling (procedure) van de geleverde producten of diensten	5	69
Aantal meldingen van een technisch incident	2	50
Aantal vragen om informatie	283	2.403
Klachten van 1e tot 2e lijn (Federale Ombudsman)	0	0
Klachten die ook het voorwerp uitmaken van een procedure bij de Raad van State	0	0
Klachten die ook het voorwerp uitmaken van een procedure in een ander rechtsgebied	0	0
Klachten over de energiepremies <sup>2</sup>	868	-

Bron: FOD Economie.

<sup>1</sup> Gegevens in aanmerking genomen op 20.12.2024 voor statistische doeleinden.

<sup>2</sup> Nieuwe indicator in 2024.



### 3. Vergelijking met 2023

In de verschillende tabellen in dit jaarverslag “Klachtenmanagement 2024” worden ter vergelijking cijfers voor het jaar 2023 gepresenteerd.

De cijfers voor 2023 kunnen echter licht afwijken van die in het jaarverslag 2023. De afsluitdatum voor de resultaten van het jaarverslag “Klachtenmanagement 2023” is vastgelegd op 22.12.2023.

Ook dit jaar contacteerden veel burgers de klachtencoördinator om informatie te krijgen over hun dossier in verband met de energiepremies.

Van de 1.160 ontvangen dossiers (al dan niet met betrekking tot de FOD Economie) hadden er 868 betrekking op dergelijke verzoeken om informatie (zie tabel 3).

Bovendien hadden slechts 959 van de 1.160 dossiers betrekking op de FOD Economie, terwijl 201 andere dossiers moesten worden doorgestuurd naar andere bevoegde federale administraties (zie tabel 2).

Het is interessant om die cijfers in detail te bekijken voor de dossiers die enkel betrekking hadden op de FOD Economie. Die konden echter niet worden gedifferentieerd in de diverse hierboven voorgestelde tabellen. De sinds 2024 geïntegreerde nieuwe indicator “energie” laat die differentiatie in de statistische vergelijkingen met 2023 immers niet toe.

Van de 959 dossiers die uitsluitend de FOD Economie aanbelangden, hadden er 96 betrekking op verzoeken om algemene informatie en 868 op energiepremies. De rest is voor 2024 precies zo uitgesplitst als in tabel 6.

Uit tabel 5 blijkt dat het aantal **gegronde klachten** op basis van de 1.160 ontvangen dossiers in 2024 slechts neerkwam op 4, tegenover 57 in 2023. Die klachten hadden betrekking op een technisch incident, een verantwoordelijke ambtenaar of de kwaliteit van de geleverde dienst.

**Rekening houdend met de norm van de FOD BOSA (verwerkingstijd van 15 kalenderdagen, in plaats van werkdagen), verbeterde de gemiddelde verwerkingstijd van klachten in 2024 aanzienlijk tot 14 kalenderdagen, tegenover 55 vorig jaar.**

**97 % van de dossiers** werd binnen **15 werkdagen** afgehandeld, opnieuw een duidelijke verbetering ten opzichte van 51 % het jaar ervoor.

Wat de talen betreft, werden 757 dossiers ontvangen in het Nederlands, 376 in het Frans, 26 in het Duits en 1 in het Engels.

### 4. Actiepunten vanaf 2025

Een aantal klachten blijft ongeclassificeerd omdat de inhoud ervan het niet toelaat om ze als zodanig te beschouwen. Die “klachten” vereisen ofwel geen specifieke behandeling of leveren, in het geval van een vraag om aanvullende informatie aan de klager, geen verduidelijking op van de klager. Daarom werd dat type klacht meestal geregistreerd onder de categorie “vraag om informatie”.

- Om in 2025 meer representatieve statistieken te kunnen voorleggen, wordt vanaf 2025 een nieuwe classificatie van “irrelevante” klachten ingevoerd.

Daarnaast kreeg de FOD BOSA, die het federaal netwerk van klachtencoördinatoren aanstuurt, de goedkeuring van de drie Colleges van Voorzitters voor zijn nota over de *vereenvoudiging van klachtenindicatoren*, opgesteld in samenwerking met het federaal netwerk. Die werd voorgelegd aan het College van Voorzitters van de federale overheidsdiensten op 12.11.2024, ref. 2024P89181.027.

Het resultaat is een vereenvoudigde lijst van klachtenindicatoren die sinds 01.01.2025 moet worden gebruikt om alle nieuwe klachten of vragen om informatie te classificeren die naar de dienst van de klachtencoördinator worden gestuurd.

- De indicatoren voor het classificeren van klachten zullen worden herzien en vereenvoudigd in overeenstemming met de nota.