

Rapport over het klachtenmanagement 2025
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

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

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

 instagram.com/fodeco

 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 2025	5
2. Rapportering van de in 2025 ontvangen klachten	6
3. Analyse en vergelijking met 2024.....	9
4. Actiepunten voor 2026 en daarna.....	9

Lijst met tabellen

Tabel 1. Aantal ontvangen dossiers per maand en per taal.....	6
Tabel 2. Ontvangstkanalen en soorten klachten	7
Tabel 3. Communicatiemiddelen voor dossiers (klacht tegen dienstverlening of niet-levering van dienst) en classificatie.....	7
Tabel 4. Dossieverwerking.....	8
Tabel 5. Analyse en reporting van dossiers.....	8

Inleiding

Het **klachtenmanagement** stelt de **burgers die gebruik maken van diensten** van de FOD Economie in staat om, indien nodig, een klacht in te dienen over die diensten. Die procedure heeft dan ook tot doel:

- een meldpunt te bieden voor mensen met een klacht;
- een gecentraliseerd beheer van klachten binnen de FOD Economie te waarborgen.

Het klachtenmanagement wordt geregeld door omzendbrief 626 (oorspronkelijk omzendbrief nr. 23289 van 14.03.2013 met errata tot wijziging van de benaming op 31.05.2013).

Als nieuwe bevoegdheid in haar organigram heeft de directie Communicatie van de FOD Economie een generieke dienst "Klachten en Meldingen" opgenomen. Die dienst neemt zowel de taken van de klachtencoördinator van de FOD Economie, als de coördinatie van meldingen, via extern kanaal, voor de FOD Economie op zich. Elk jaar publiceert hij zijn verslag over het klachtenmanagement.

Het verslag voor 2025 bestaat uit vier delen:

1. resultaten van de actiepunten uit het vorige jaarverslag,
2. reporting van de in 2025 ontvangen klachten,
3. analyse van de gegevens en vergelijking met 2024,
4. actiepunten voor 2026 en daarna.

In 2025 daalde het aantal dossiers dat de klachtencoördinator van de FOD Economie ontving sterk tot een totaal van 275 dossiers. Dat is vier keer minder dan in 2024, toen er 1.160 dossiers werden geregistreerd. Dat is grotendeels toe te schrijven aan het feit dat het project "energiepremies" op 18 december 2024 werd afgesloten.

De meeste statistische tabellen in het verslag van 2025 bevatten geen vergelijking met de cijfers van 2024, aangezien er wijzigingen werden aangebracht in de classificatie van de gegevens, hetzij op initiatief van de FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA), hetzij op initiatief van de dienst "Klachten en Meldingen".

Die wijzigingen zijn zowel bedoeld om de gegevens die in het jaarlijkse klachtenverslag moeten worden opgenomen, te vereenvoudigen (maatregelen genomen door de FOD BOSA), als om de kwaliteit van die gegevens te verbeteren door de dienst "Klachten en Meldingen".

1. Resultaten van de actiepunten 2025

In het verslag 2024 werden voor 2025 de volgende twee actiepunten voorgesteld:

1. de invoering van een nieuwe classificatie van “niet-relevante” klachten om in 2025 meer representatieve statistieken te kunnen voorleggen;
2. de herziening en vereenvoudiging van de klachtenindicatoren, zoals beschreven in de nota vereenvoudiging van de klachtenindicatoren van BOSA (College van voorzitters van de federale overheidsdiensten van 12.11.2024, ref. 2024P89181.027).

Wanneer een dossier wordt ontvangen, wordt het al dan niet geregistreerd als een “klacht over de dienstverlening”. Als het geen klacht betreft over de dienstverlening door de FOD Economie, kan het dossier onder andere worden geclassificeerd onder de nieuwe categorie “niet relevant” voor de taken van de klachtencoördinator van de FOD Economie.

De vereenvoudigde indicatoren die het netwerk van klachtencoördinatoren onder leiding van BOSA heeft aangenomen, zijn sinds het begin van het boekjaar 2025 ook in het klachtenregistratiesysteem opgenomen. Bijgevolg is een vergelijking tussen de gegevens van het boekjaar 2025 en die van het verslag 2024 voor de meeste tabellen in dit verslag niet mogelijk.

2. Rapportering van de in 2025 ontvangen klachten

De klachten worden gerapporteerd overeenkomstig de voorschriften van de FOD BOSA in het kader van het federaal netwerk "Klachtenmanagement" en omzendbrief 626.

De datum waarop de gegevens voor dit verslag werden vastgelegd is **31.12.2025**.

Wanneer in de volgende tabellen het woord "dossiers" alleen wordt gebruikt, gaat het zowel om klachten over de dienstverlening van de FOD Economie als om vragen om informatie of andere mededelingen die door de aanvragers aan de FOD worden gericht.

Voor alle duidelijkheid worden de in de tabellen vermelde gegevens in punt 3 geanalyseerd.

Tabel 1. Aantal ontvangen dossiers per maand en per taal

	2024	2025				
		DE	EN	FR	NL	TOTAAL
januari	75			8	26	34
februari	201	1		16	13	30
maart	149			2	8	10
april	155	1		3	6	10
mei	136			4	3	7
juni	124			5	29	34
juli	91			6	17	23
augustus	73			11	27	38
september	64	1		4	9	14
oktober	38			7	32	39
november	46	1	1	9	19	30
december	8			5	1	6
In totaal ontvangen dossiers	1.160	4	1	80	190	275

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Ontvangstkanalen en soorten klachten

	2025
Klachten over de geleverde dienst	34
• Andere (mondeling, telefoon, fax)	1
• E-mail	33
Dossiers “Niet-levering van dienst door de FOD”	241
• Andere (mondeling, telefoon, fax)	1
• Brief en klachtenformulier op papier	8
• E-mail	232
In totaal ontvangen dossiers	275

Bron: FOD Economie.

Tabel 3. Communicatiemiddelen voor dossiers (klacht tegen dienstverlening of niet-levering van dienst) en classificatie

	2025
Klachten over een dienstverlening van de FOD	34
Andere (mondeling, telefoon, fax)	1
Klacht over kwaliteit dienstverlening/product	1
E-mail	33
Geen relevantie	6
Klacht over kwaliteit dienstverlening/product	20
Klacht over procedure dienstverlening/product: andere (termijn, duidelijkheid, toegankelijkheid...)	2
Klacht over procedure dienstverlening/product: technisch incident	1
Klacht over procedure dienstverlening/product: geen antwoord	4
Dossiers “Niet-levering van dienst door de FOD”	241
Andere (mondeling, telefoon, fax)	1
Geen relevantie	1
Brief of klachtenformulier op papier	8
Geen relevantie	2
Klacht over kwaliteit dienstverlening/product	5
Klacht over procedure dienstverlening/product: complexiteit	1
E-mail	232
Geen relevantie	52
Klacht over energieprijzen	1
Klacht over kwaliteit dienstverlening/product	177
Klacht over procedure dienstverlening/product: andere (termijn, duidelijkheid, toegankelijkheid...)	2
In totaal ontvangen dossiers	275

Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Dossieverwerking

	2025	2024
Gemiddelde termijn in kalenderdagen (norm van 15 dagen vastgesteld door de FOD BOSA)	11	14
Gemiddelde termijn in werkdagen (15 dagen is het maximaal toegestane aantal)	8	10
Percentage klachten dat binnen de voorziene termijn werd behandeld	88 %	97 %
Aantal gegronde klachten	13	4
Aantal nog op 22.12.2024 te behandelen klachten	0	0
In totaal ontvangen dossiers	275	1.160

Bron: FOD Economie.

Tabel 5. Analyse en reporting van dossiers

	2025	2024
Klachten over de houding van de medewerker die het dossier behandelt	0	2
Klachten over de kwaliteit van de geleverde producten of diensten	26	0
Klachten over de procedure van de geleverde producten of diensten: andere (termijn, enz.)	2	0
Klachten over de procedure van de geleverde producten of diensten: technisch incident	2	2
Klachten over de procedure van de geleverde producten of diensten: geen antwoord	4	0
Aantal vragen om informatie	87	283
Klachten van de 1e tot de 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 bij een andere rechtbank	0	0

Bron: FOD Economie.

3. Analyse en vergelijking met 2024

De vereenvoudiging van de indicatoren voor het boekjaar 2025 maakt het onmogelijk om in de meeste statistische tabellen in dit verslag een vergelijking te maken met de cijfers van 2024.

Tabel 1 toont de verdeling van de geregistreerde dossiers per communicatietaal.

Van de **275 dossiers die in 2025 werden behandeld**, werd bijna 70 % in het Nederlands gecommuniceerd.

Tabel 2 vermeldt een totaal van 34 klachten weer over de FOD Economie, al dan niet gegrond.

Er werden ook 241 dossiers geregistreerd, van allerlei aard, die al dan niet onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen (bv. B2C-klachten of klachten over een andere administratie).

Veel van die dossiers werden doorverwezen naar het ConsumerConnect-platform. Het lijkt belangrijk om ze in de toekomst te kunnen kwantificeren. Dat komt aan bod in deel 4 van dit verslag.

Tabel 3 geeft weer via welke kanalen dossiers worden doorgegeven aan de klachtencoördinator, ongeacht of ze betrekking hebben op de dienstverlening van de FOD Economie. Er werden 34 klachten ontvangen over de dienstverlening (al dan niet gegrond). Daarvan werden er 6 geregistreerd en gecategoriseerd als “niet relevant” omdat de klagers onvoldoende informatie doorgaven en geen verdere stappen ondernamen.

Er werden 241 dossiers geregistreerd die geen betrekking hadden op de dienstverlening van de FOD Economie.

De meeste dossiers worden per e-mail doorgegeven en het merendeel, inclusief klachten over geleverde diensten, heeft betrekking op de “kwaliteit van de geleverde dienst/het geleverde product” in het algemeen.

De dienst van de klachtencoördinator noteerde in 2025 13 gegronde klachten van de 34 dossiers op die zijn gecategoriseerd als klacht tegen een dienstverlening van de FOD Economie (tabel 4), tegenover 4 gegronde klachten in 2024.

Rekening houdend met de norm van de FOD BOSA (behandelingstermijn van 15 kalenderdagen in plaats van werkdagen) bedraagt de gemiddelde behandelingstermijn voor klachten in 2025 11 kalenderdagen, tegenover 14 het jaar ervoor.

Bovendien werd **88 % van de dossiers** binnen de gestelde termijn van **15 werkdagen** behandeld. Van de klachten werd 74 % binnen de voorziene termijn verwerkt, wat een minder goede score is dan het jaar voordien (97 %). Dat is te wijten aan 7 dossiers die na de voorziene termijn werden behandeld, waaronder één dossier dat binnen 36 dagen werd afgehandeld.

4. Actiepunten voor 2026 en daarna

1. Automatische identificatie van dossiers

Voortaan krijgen alle dossiers die in het klachtenbehandelingssysteem worden opgenomen een automatisch en uniek identificatienummer. Tot nu toe gebeurde die identificatie handmatig, wat aanleiding gaf tot fouten en onnauwkeurigheden bij het registreren.

2. Betere identificatie van klachten over de dienstverlening van de FOD Economie

Voorheen werden de ontvangen klachten ingedeeld naargelang ze al dan niet betrekking hadden op de FOD Economie. Dat leidde soms tot interpretatiefouten bij de beheerder die verantwoordelijk was voor de registratie van de klachten. Het kwam namelijk voor dat klachten onder de bevoegdheid van de FOD Economie vielen en geregistreerd werden als klachten voor de klachtencoördinator, terwijl ze geen betrekking hadden op een dienstverlening van de FOD Economie.

Alleen klachten die verband houden met door de FOD geleverde diensten vallen onder de opdracht van de klachtencoördinator.

Er wordt dus expliciet een categorie “dienstverlening door de FOD” opgenomen in het klachtenregistratiesysteem.

3. Integratie van secundaire classificaties

De dienst “Klachten en Meldingen” merkt dat hij regelmatig informatie en signalen opvangt die relevant zijn voor de FOD Economie, zonder dat het om klachten over de dienstverlening gaat.

Tijdens de energiecrisis werd de klachtencoördinator overspoeld met vragen om informatie over energiepremies, vragen die dus grotendeels niet altijd klachten waren over een dienst van de FOD Economie en die logischerwijs niet tot de bevoegdheid van de klachtencoördinator behoorden.

Daarom werd op basis van die vaststelling vanaf het boekjaar 2026 secundaire classificaties opgenomen in het klachtenregistratiesysteem, op basis van de tot nu toe waargenomen trends:

- **Klachten die niet onder de dienstverlening van de FOD Economie vallen en bestemd zijn voor ConsumerConnect.** Burgers blijven immers te vaak consumentengeschillen doorsturen via het klachtenkanaal.
- **Klachten die niet onder de dienstverlening van de FOD Economie vallen en moeten worden doorgestuurd naar het Meldpunt.** Bedrijven wendden zich nog geregeld tot de klachtencoördinator voor b2b-geschillen, terwijl die bij het Meldpunt thuishoren.
- **Klachten die eigenlijk meldingen zijn** volgens de Europese richtlijn over klokkenluiders en die daarom moeten worden doorgestuurd naar het Whistleblower-platform van de FOD Economie. Dergelijk geval deed zich blijkbaar in 2025 slechts één keer voor.

Die actiepunten moeten mogelijke fouten- en interpretatiemarges bij de registratie en verwerking van klachten aanzienlijk verminderen, wat leidt tot een hogere kwaliteit en relevantie van de gegevens. Ze kunnen ook, indien nodig, het management helpen om specifieke maatregelen te nemen.