

Rapport klachtenmanagement 2017

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

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Resultaten actiepunten 2016	3
3. Rapportering klachten 2017	4
Vergelijking met 2016	6
4. Actiepunten.....	7

1. Inleiding

In 2011 stapte de FOD Economie mee in het Federaal Netwerk Klachtenmanagement dat als doel heeft tot een uniforme klachtenbehandeling te komen in de federale overheidsdiensten. Begin 2012 werd Chantal De Pauw, woordvoester, 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 hierbij geholpen door Stefaan Jacobs.

Sinds 2013 werkt de klachtencoördinator met een vaste klachtenprocedure en een opvolgingssysteem voor de klachten. Intussen bestaat deze werking meer dan 3 jaar.

Het rapport bestaat uit 3 delen:

- resultaten van de actiepunten uit het vorige jaarrapport,
- de rapportering van de klachten uit 2017, en
- de actiepunten voor 2018.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

2. Resultaten actiepunten 2016

In 2016 ontving de FOD Economie 45 klachten waarvan 35 gegrond. Op basis van deze klachten werden drie actiepunten naar voor geschoven voor 2017. Hieronder herhalen we deze actiepunten en beschrijven we wat de resultaten van deze actiepunten zijn.

1. S4. De Directie Communicatie maakt werk van een continue verbetering van de dienstverlening van het Contact Center van de FOD Economie. De directie blijft in 2017 investeren in opleidingen voor de medewerkers en voert in 2017 een kwaliteitscontrole in via de registratie van de gesprekken zodra het nieuwe IT-systeem hiervoor operationeel is. Daarnaast worden vanaf dat moment ook tevredenheidsbevragingen georganiseerd..

⇒ *Resultaat: De technische realisatie van UCC (Unified Communications & Collaboration) heeft veel vertraging opgelopen en is nu uitgesteld tot de tweede helft van 2018. Daardoor konden de registratie van de gesprekken en de tevredenheidsbevraging in 2017 niet gerealiseerd worden. Er is wel geïnvesteerd in het aantrekken van bijkomend personeel en een aanpassing van de interne structuur van het Contact Center om enerzijds de wachttijden voor de bellers te verminderen en anderzijds de kwaliteit van de antwoorden te verbeteren door een betere verdeling van de kennisdomeinen tussen de agenten. Uit een enquête van een onafhankelijk bureau, gespecialiseerd in mysterycalls kwam het Contact Center als het beste van 10 federale contactcenters naar voren.*

2. E8. Klantvriendelijkheid maakt deel uit van de bestuursovereenkomst voor de FOD Economie. De Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium sensibiliseert via opleidingen de enquêteurs jaarlijks rond klantvriendelijkheid. Als gevolg van een nieuwe manier van werken bij de Enquête Arbeidskrachten waardoor er minder enquêteurs worden ingezet, vindt er in 2017 ook een evaluatie plaats van de enquêteurs.

⇒ *Resultaat: Na de evaluatie werd de samenwerking met één enquêteur stopgezet. Deze evaluaties zullen ook in 2018 verdergezet worden. Er zijn 70 nieuwe enquêteurs aangeworven waardoor de mogelijkheid wordt gecreëerd om minder goede elementen te vervangen.*

3. Klantvriendelijkheid maakt deel uit van de bestuursovereenkomst voor de FOD Economie. De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid nam in 2016 al initiatieven om tot een beter beheer van de antwoorden op vragen van stakeholders te komen. In 2017 zal daarnaast ook de eerste lijn overgenomen worden door het Contact Center van de FOD Economie, in overleg met de AD Kwaliteit en Veiligheid.

⇒ *Resultaat: Het Contact Center heeft de eerste lijn voor de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid overgenomen. In overleg met de directie zijn de meest voorkomende vragen en daarbij horende antwoorden opgesteld, waardoor de burgers en ondernemingen sneller een antwoord krijgen op hun vragen. Daarnaast werd een tweede lijn opgezet waardoor vragen die niet door de agenten zelf beantwoord kunnen worden, intern naar de bevoegde dienst of persoon doorgestuurd kunnen worden.*

3. Rapportering klachten 2017

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

Ontvangst	2017	2016
1. Aantal ontvangen klachten via de procedure	70	45
2. Aantal klachten ontvangen van de federale ombudsman/-vrouw waar nog geen eerstelijnsbehandeling voor was	7	2
3. Aantal klachten ontvangen van het politiek niveau (kabinet, parlement, ...)	1	1
4. Aantal klachten voor een andere organisatie	25	13
5. Totaal aantal ontvangen klachten (= 1 + 2 + 3 - 4)	53	35
Aantal ontvangen klachten per type kanaal		
Mondeling (onthaal)	0	0
Brief en papieren klachtenformulier	4	0
Telefoon	0	0
Fax	0	1
E-mail (extern + intern)	68	22
Onlineklachtenformulier	21	12

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Behandeling	2017	2016
Gemiddelde doorlooptijd (in werkdagen volgens de procedure van de FOD Economie)	5,3	6
Gemiddelde doorlooptijd (in kalenderdagen zoals gevraagd door de FOD BOSA)	7,7	8,6
Percentage behandelde klachten binnen de vooropgestelde doorlooptijd	95 %	97 %
Aantal gegronde klachten	16	15
Aantal nog openstaande klachten (einde periode)	2	0
Analyse en rapportering		
Periodiciteit van de rapportering	jaarlijks	
Aantal klachten over het gedrag van de behandelende ambtenaar	3	4
Aantal klachten over de kwaliteit van het product of geleverde dienst	30	24
Aantal klachten over de afhandeling (procedure) van de product- of dienstlevering	17	7
Aantal klachten over de klachtenbehandeling	3	0
Aantal klachten van de 1e naar de 2e lijn (federale ombudsman)	0	1
Aantal klachten ook onderwerp van procedure bij Raad van State	0	0
Aantal klachten ook onderwerp van procedure bij andere rechtbank	0	0

5

Naast 53 klachten over de FOD Economie kwamen er bij de klachtencoördinator ook 25 klachten over andere organisaties en 13 informatievragen toe.

Vergelijking met 2016

In 2017 ontving de klachtencoördinator in totaal 53 klachten over de FOD Economie, dat zijn er 17 meer dan een jaar eerder. Er was 1 gegronde klacht meer dan vorig jaar, 16 tegenover 15. Enerzijds zijn er meer klachten geweest betreffende de gegevens in KBO, alhoewel de meesten ongegrond waren, en anderzijds zijn er ook heel wat klachten over het niet krijgen van een afzonderlijk antwoord op meldingen aan het Meldpunt, niettegenstaande duidelijk op de website is vermeld dat er geen communicatie over de meldingen wordt gevoerd. Blijkbaar verwachten nog heel wat klagers dat E7 op hun individuele meldingen ingaat.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenbehandeling nam licht af: in 2016 bedroeg die nog 6 werkdagen, in 2017 duurde het gemiddeld slechts 5,3 werkdagen om een klacht af te handelen wat ruimschoots binnen de vooropgestelde 15 werkdagen is.

95 % van de klachten werd binnen de vooropgestelde 15 werkdagen behandeld, een lichte terugval tegenover 2016. In 1 geval ging het om een klager die steeds opnieuw over hetzelfde geval klaagde, dat trouwens niet tot de bevoegdheid van de FOD behoorde, waardoor de directie in eerste instantie de polemiek wenste te stoppen door niet meer te reageren. Uiteindelijk is besloten om toch nog een laatste keer te antwoorden. De klacht is nu definitief afgesloten. Een tweede geval betrof een bevoegdheidsbetwisting tussen de FOD's Economie en Financiën waardoor er eerst onderling overleg moest gepleegd worden over wie wat ging doen. De complexiteit van de onderzoeken kan er ook toe leiden dat wat meer tijd nodig is om een onderbouwd antwoord te formuleren.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

4. Actiepunten

Op basis van bovenstaande gegevens over klachten worden in overleg met de betrokken algemene directies en stafdienst drie actiepunten naar voor geschoven voor 2018.

1. S4. De invoering van de registratie van de gesprekken en de tevredenheidsenquête blijven actiepunten omdat beide toelaten de kwaliteit van de dienstverlening en de informatieverstrekking te verbeteren. Daarnaast worden opleidingen voorzien om de agenten aan te leren de telefoongesprekken op een professionele manier te voeren zodat die in de beste omstandigheden kunnen plaatsvinden.
2. E3. De dienst belast met het uitbetalen van vorderingen van de schuldbemiddelaars kampt met een achterstand waardoor de dossiers een te lange doorlooptijd hebben. De directie neemt enerzijds maatregelen om de bestaande achterstand zo snel mogelijk weg te werken en anderzijds om te vermijden dat een langdurige onbeschikbaarheid van sommige personeelsleden opnieuw tot een achterstand leidt.
3. E6. De communicatie met de Dienst Metrologie van de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid verliep soms zeer moeilijk door de langdurige afwezigheid of pensionering van de vermelde contactpersonen. De directie neemt de nodige maatregelen om de contacten steeds te kunnen opvolgen door o.a. het gebruik van dienst-e-mailadressen of -telefoonnummers en het sensibiliseren van de medewerkers om bij langere afwezigheden te voorzien in een doorverwijzing naar beschikbare collega's.