

## Warum gibt es einen neuen Beschwerdeweg?

Die Mitarbeiter der öffentlichen Dienste in der Deutschsprachigen Gemeinschaft bemühen sich jeden Tag darum, gute Arbeit zu leisten. Dennoch kommt es vor, dass Bürger mit der erbrachten Dienstleistung oder der getroffenen Entscheidung nicht zufrieden sind und sich deshalb beschweren möchten.

Das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft hat daher einen neuen und einheitlichen Beschwerdeweg eingeführt. So werden die Rechte der Bürger gestärkt und die Dienstleistungen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft verbessert.

## Welche Einrichtungen sind betroffen?

Der neue Beschwerdeweg betrifft:

- die Dienste der Deutschsprachigen Gemeinschaft, wie das Ministerium, das Arbeitsamt, die Dienststelle für selbstbestimmtes Leben usw.,
- die Dienste der Gemeinden und der öffentlichen Sozialhilfezentren,
- andere öffentliche Einrichtungen, wie Museen, Bibliotheken, Altenheime, Schulen usw.



## Beschwerdeauskunft

unabhängig und bürgernah

### Noch Fragen?

Die Beschwerdeauskunft erteilt Ihnen weitere Informationen telefonisch, per E-Mail oder auf Termin.

### Beschwerdeauskunft

Neustraße 119 · 4700 Eupen  
buerger@beschwerde-auskunft.be  
Kostenlose Rufnummer: 0800 988 88  
www.beschwerde-auskunft.be

### Öffnungszeiten

MO: Nur auf Termin  
DI: 9.00-13.00 und 14.00-18.00  
MI: 9.00-13.00  
DO: 9.00-13.00  
FR-SO: geschlossen



Si vous souhaitez recevoir ces informations en français, n'hésitez pas à nous contacter.



## Unzufrieden mit einem öffentlichen Dienst?

## Entdecken Sie den neuen Beschwerdeweg!

Verantwortlicher Herausgeber:

Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft  
Stephan Thomas - Greffier  
Platz des Parlaments 1 · B-4700 EUPEN

## Sie möchten sich beschweren?

Reichen Sie eine Beschwerde bei dem Dienst ein, der die Entscheidung getroffen hat:

- per Brief,
- per E-Mail,
- per Telefon oder
- direkt vor Ort.

Sie können auch eine andere Person bitten, in Ihrem Namen eine Beschwerde einzureichen.



### Gut zu wissen!

Damit Ihre Beschwerde bearbeitet werden kann, muss sie **schriftlich verfasst** werden.

Bei Bedarf erhalten Sie von diesem Dienst Hilfestellung beim Ausformulieren Ihrer Beschwerde.

## Wie geht es weiter?

Sie erhalten **umgehend** eine **Empfangsbestätigung** (per Brief oder per E-Mail). Danach prüft der Dienst, ob die Beschwerde zulässig ist.

## Infoschreiben zur Zulässigkeit

Nach **maximal 14 Tagen** erhalten Sie eine schriftliche Mitteilung darüber, ob Ihre Beschwerde zulässig ist oder nicht.



### Ihre Beschwerde ist zulässig!

Die schriftliche Mitteilung enthält Ihren Ansprechpartner, die Bearbeitungsfrist und den Bearbeitungsweg.

### Infoschreiben zum Ergebnis der Bearbeitung

Nach **maximal 45 Tagen** erhalten Sie eine schriftliche Mitteilung, in der der Dienst Ihnen erklärt:

- wie er zu dem Ergebnis gekommen ist,
- was er unternommen hat,
- welche weiteren Schritte Sie unternehmen können.



### Sie sind zufrieden.

Die Untersuchung ist abgeschlossen!



### Ihre Beschwerde ist nicht zulässig!

Die schriftliche Mitteilung enthält eine Erklärung,

- weshalb die Beschwerde nicht zulässig ist,
- welche weiteren Schritte Sie unternehmen können.



### Gut zu wissen!

Ist ein anderer Dienst zuständig, leitet der Dienst Ihre Beschwerde weiter, es sei denn, Sie sind nicht damit einverstanden.



### Sie sind nicht zufrieden.

**Der Ombudsdienst vermittelt zwischen Ihnen und dem öffentlichen Dienst.**

Er ist unabhängig und untersucht Ihre Beschwerden kostenlos.



**Ombudsdienst  
der Deutschsprachigen  
Gemeinschaft Belgiens**

**Ombudsdienst der DG**

Platz des Parlaments 1 · 4700 Eupen  
beschwerde@dg-ombudsdienst.be  
Kostenlose Rufnummer: 0800 987 59



**Beschwerde  
auskunft**

unabhängig und bürgernah