

# Beschwerden über unsere Dienstleistung? ... Lassen Sie es uns wissen!

Jeden Tag sind föderale Beamte von FÖD Kanzlei des Premierministers bereit, Ihnen zu helfen. Sie tun alles, um Ihnen eine gute Dienstleistung zu erbringen.

Es kann aber passieren, dass Sie nicht zufrieden sind.

Um einen Fehler zu berichtigen, können Sie sich stets an den föderalen Beamten wenden, der für die Behandlung Ihrer persönlichen Akte zuständig ist.

Werden Sie jedoch nicht beachtet, können Sie ganz einfach eine Beschwerde einreichen. Unser Kundendienst behandelt Ihre Beschwerde und schlägt Ihnen eine Lösung vor oder berichtigt den Fehler.

Dank Ihrer Beschwerde Kanzlei des Premierministers gleichartige Beschwerden vermeiden und können wir unsere Arbeit und Dienstleistung verbessern.

Kurz: Beschwerden über unsere Dienstleistung?  
... Lassen Sie es uns wissen!

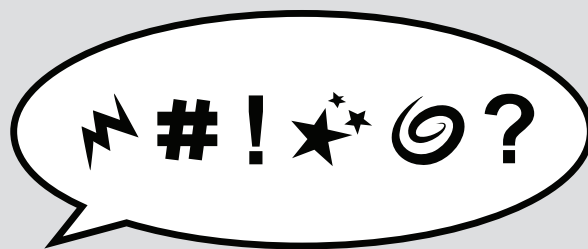
## Kontaktangaben

Rue Ducale 4 - 1000 Brüssel

Tel. 02 501 02 11

E-mail : [beschwerden@kanzlei.belgium.be](mailto:beschwerden@kanzlei.belgium.be)

Website : [www.kanzlei.belgium.be](http://www.kanzlei.belgium.be)



## Beschwerden über unsere Dienstleistungen?

### Lassen Sie es uns wissen!





## Wie reichen Sie eine Beschwerde ein?

Jede Person, jedes Unternehmen oder jede Einrichtung, die eine Dienstleistung von FÖD Kanzlei des Premierministers in Anspruch nehmen, können eine Beschwerde einreichen.

## Welche Beschwerden können Sie einreichen?

- Sie können eine Beschwerde einreichen, wenn Sie nicht zufrieden sind mit:
- der erbrachten Dienstleistung oder dem gelieferten Produkt
  - der Qualität der Dienstleistung
  - der Behandlung durch den föderalen Beamten
  - der Anwendung der Gesetzgebung

## Welche Beschwerden werden nicht angenommen?

- anonyme Beschwerden
- Beschwerden über Fakten, die einige Jahre alt sind
- Beschwerden, die nicht zur Zuständigkeit von FÖD Kanzlei des Premierministers gehören

**Achtung: eine Beschwerde ist kein Einspruch!**

Wenn Sie eine Verwaltungsentscheidung für nichtig erklären lassen wollen, müssen Sie einen Einspruch einreichen. Das Einspruchsverfahren wird immer auf der Mitteilung der Verwaltungsentscheidung vermerkt.

## Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Sie erhalten eine Empfangsbestätigung mit einer einzigartigen Verzeichnisnummer. Innerhalb von 30 Tagen erhalten Sie:

- eine begründete Antwort
- eine Berichtigung
- eine Lösung

## Noch stets keine Lösung?

Wenn unser Kundendienst Ihnen nicht oder nicht ausreichend helfen kann, können Sie sich an den föderalen Ombudsmann wenden. Er ist vollständig unabhängig, gehört keiner föderalen Behörde an und untersucht Ihre Beschwerden kostenlos und unparteiisch.

### Angaben:

[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)  
Leuvenseweg 48 bus 6  
1000 Brüssel  
Kostenlose Rufnummer  
0800 99 962