

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

Jeden Tag sind föderale Beamte von LJU 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.

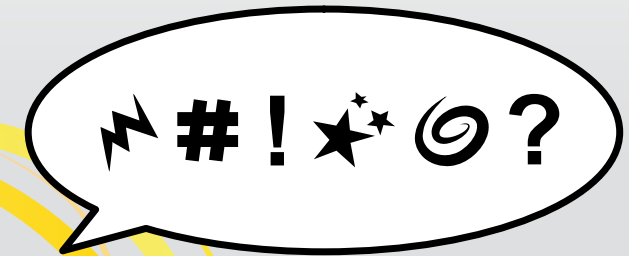
Werden Sie jedoch nicht beachtet, können Sie ganz einfach eine Beschwerde einreichen. Unser Kundendienst behandelt Ihre Beschwerde und schlägt Ihnen eine Lösung vor oder berichtigt den Fehler.

Dank Ihrer Beschwerde kann das LJU gleichartige Beschwerden vermeiden und können wir unsere Arbeit und Dienstleistung verbessern.

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

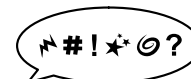
Kontaktangaben

- Tel : 02/627.97.65
- Adresse : rue Montagne aux Herbes Potagères 48 - 1000 Brüssel
- E-Mail : lju@lju.fgov.be
- Website : www.lju.fgov.be



Beschwerden über unsere Dienstleistungen?

Lassen Sie es uns wissen!



Verantwortlicher Herausgeber: Luc Vanneste
Generalverwalter

Beschwerden über unsere Dienstleistungen?

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Jede Person, jedes Unternehmen oder jede Einrichtung, die eine Dienstleistung vom LJU 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

Ihre Beschwerde muss sich auf jeden Fall auf die Angelegenheiten beziehen, die zur Zuständigkeit vom LJU gehören.

Einige Beispiele:

- Die Antwort des LJU lässt zu lange auf sich warten;
- Die bekommene Auskünfte sind nicht exakt genug oder bestimmte Formulare sind wenig deutlich (Formulare, Briefe, Broschüre, Webseite);
- Der Empfang an unseren Schaltern lässt viel zu wünschen übrig;
- usw....

Welche Beschwerden werden nicht angenommen?

Folgende Beschwerden werden nicht angenommen:

- anonyme Beschwerden
- Beschwerden über Fakten, die einige Jahre alt sind
- Beschwerden, die nicht zur Zuständigkeit vom LJU 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.

Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?

Sie können unseren Kundendienst unter folgenden Angaben erreichen:

- Tel: 02/627.97.65
- über das Online-Formular: www.lju.fgov.be >Kontakt
- per Mail: beschwerden@lju.fgov.be
- per Brief:
LJU - Dienst Beschwerdenmanagement
rue Montagne aux Herbes Potagères 48 -
1000 Brüssel

Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Sie erhalten eine Empfangsbestätigung mit einer einzigartigen Verzeichnisnummer. Innerhalb von 20 Tagen erhalten Sie:

- eine begründete Antwort
- eine Berichtigung
- eine Lösung

Jedes Jahr bewerten wir alle Beschwerden und stellen wir einen Aktionsplan auf, um unsere Arbeit und Dienstleistung verbessern zu können.

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
Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brüssel
Kostenlose Rufnummer
0800 99 962