

Wir helfen Ihnen gerne  
bei folgenden Diensten  
**in der DG:**

- ✓ Dienste des Ministeriums
- ✓ Erwachsenenbildung
- ✓ Schulen
- ✓ Behindertentagesstätten
- ✓ ÖSHZ
- ✓ Parlament
- ✓ Rotes Kreuz
- ✓ Altenheime
- ✓ Gemeinden
- ✓ Museen
- ✓ Tourist-Info
- ✓ Bibliotheken
- ...

Mehr Informationen finden Sie  
auf unserer **Webseite**.

Wir können  
**nicht helfen**  
bei:

- ✗ Handwerkern
- ✗ Einzelhandel
- ✗ Arztpraxen
- ✗ Gastronomie/Imbissbuden
- ✗ Hotels/Jugendherbergen
- ✗ Sportvereinen
- ✗ Karnevalsvereinen

...

### **Wir verarbeiten keine Beschwerden.**

Wir leiten keine Beschwerden weiter.  
Wir können keine Auskunft über  
Dienste mit Hauptsitz außerhalb der  
Deutschsprachigen Gemeinschaft  
Belgiens geben (z.B. Post oder Kranken-  
kasse).



Online-Flyer: Français,  
English, العربية, Türkçe,  
русский язык,  
українською.

Ostbelgien 

**Wehren  
Sie sich,  
aber richtig!**

 **0800 9 88 88**



**Beschwerde  
auskunft**

unabhängig und bürgernah



## Was tun?

Sie sind unzufrieden mit einem Dienst in der DG und **möchten sich beschweren! Aber wie? Und wo?**

Behörden und öffentliche Einrichtungen in der DG haben eine eigene, interne Beschwerdestelle. Zulässige Beschwerden werden dort empfangen und auch verarbeitet. **Wann ist eine Beschwerde zulässig? Welche Einrichtungen haben eine interne Beschwerdestelle?**

Sie stecken bereits in einem Beschwerdeverfahren und **kennen die nächsten Schritte nicht?**



## Beschweren!



### Die Beschwerdeauskunft:

- ▶ informiert Sie über die Schritte zu einer zulässigen Beschwerde
- ▶ liefert Antworten zum Beschwerdemanagement in der DG
- ▶ bietet Orientierungshilfe, damit Sie den richtigen Ansprechpartner finden.



Unser Dienst ist **kostenlos** und neutral.

Wir sprechen **Deutsch und Französisch.**

Auf Wunsch können Sie sich von einem Mitarbeiter des Übersetzungsdienstes „Traduko“ begleiten lassen.

## Wir helfen Ihnen bei Beschwerden über öffentliche Dienste in der DG.

 **0800 9 88 88**

### E-Mail & Webseite:

buerger@beschwerde-auskunft.be  
www.beschwerde-auskunft.be

### Öffnungszeiten:

Mo.:	auf Termin
Di.:	9-13 Uhr & 14-18 Uhr
Mi.-Do.:	9-13 Uhr
Fr.-So.:	geschlossen



\*Anrufe aus dem belgischen Festnetz sind kostenlos.

**VSZ**

Verantwortlicher Herausgeber:  
Verbraucherschutzzentrale  
Neustraße 119, 4700 Eupen