

Pourquoi existe-t-il une nouvelle voie de recours ?

Les collaborateurs des services publics de la Communauté germanophone s'efforcent chaque jour de fournir un travail de qualité. Cependant, il peut arriver que des citoyens ne soient pas satisfaits du service fourni ou d'une décision prise et souhaitent se plaindre.

Le Parlement de la Communauté germanophone a donc introduit une nouvelle voie de recours unifiée. Les droits des citoyens s'en retrouvent ainsi renforcés et les services en Communauté germanophone améliorés.

Quels sont les établissements concernés ?

La nouvelle voie de recours concerne :

- les services de la Communauté germanophone, comme le ministère, l'agence pour l'emploi (ADG), le service pour une vie autonome (DSL), etc,
- les services des administrations communales et des centres publics d'aide sociale (ÖSHZ)
- les autres institutions publiques, telles que les musées, les bibliothèques, les maisons de retraite, les écoles, etc.



Beschwerde auskunft

unabhängig und bürgernah

Encore des questions ?

Le service de renseignements sur les plaintes « Beschwerde Auskunft » vous fournira de plus amples informations par téléphone, par e-mail ou sur rendez-vous.

Beschwerdeauskunft

Neustraße 119 · 4700 Eupen
buerger@beschwerde-auskunft.be
Numéro d'appel gratuit : 0800 988 88
www.beschwerde-auskunft.be

Heures d'ouverture

LU: sur rendez-vous uniquement
MA: 9.00-13.00 und 14.00-18.00
ME: 9.00-13.00
JE: 9.00-13.00
VE-DI: fermé



Do you require this information in another language? Please have no hesitation in contacting us.



Mécontent d'un service public ?

Découvrez la nouvelle voie de recours !

Editeur responsable :

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

Vous souhaitez déposer une plainte ?

Déposez une plainte auprès du service qui a pris la décision :

- par lettre,
- par courrier électronique,
- par téléphone ou
- directement sur place.

Vous pouvez également demander à une autre personne de déposer une plainte en votre nom.



Bon à savoir !

Pour que votre plainte puisse être traitée, elle doit être **rédigée par écrit**.

Si nécessaire, ce service pourra vous aider à rédiger votre plainte.

Que se passe-t-il ensuite ?

Vous recevez **immédiatement** un **accusé de réception** (par lettre ou par e-mail).
Ensuite le service examine si la plainte est recevable.

Courrier d'information sur la recevabilité de la plainte

Dans un délai de **14 jours maximum**, vous recevrez une notification écrite vous indiquant si votre plainte est recevable ou non.



Votre plainte est recevable !

Vous recevez une communication écrite qui mentionne le nom de votre interlocuteur et le délai ainsi que le moyen de traitement de votre plainte.

Courrier d'information sur le résultat du traitement

Après un **maximum de 45 jours**, vous recevrez une communication écrite dans laquelle le service vous expliquera :

- sa conclusion et comment il y est arrivé,
- ce qu'il a entrepris,
- quelles autres démarches vous pouvez entreprendre.



Vous êtes satisfait.

L'enquête est terminée !



Votre plainte n'est pas recevable !

Vous recevez une communication écrite qui vous explique :

- pourquoi le recours n'est pas recevable,
- quelles autres démarches vous pouvez éventuellement entreprendre.



Bon à savoir !

Si c'est un autre service qui est compétent, le service lui transmettra votre plainte, sauf avis contraire de votre part.



Vous n'êtes pas satisfaits.

Le service de médiation « Ombudsdienst » sert d'intermédiaire entre vous et le service public.

Ce service est indépendant et examine gratuitement vos plaintes.



**Ombudsdienst
der Deutschsprachigen
Gemeinschaft Belgiens**

Ombudsdienst der DG

Platz des Parlaments 1 · 4700 Eupen
beschwerde@dg-ombudsdienst.be
Numéro d'appel gratuit : 0800 987 59



**Beschwerde
auskunft**

unabhängig und bürgernah