

Nous vous aidons volontiers dans le cadre des services suivants de la DG
(Communauté germanophone):

- ✓ Les services du ministère
- ✓ La formation pour adultes
- ✓ Les écoles
- ✓ Les centres de jour pour personnes handicapées
- ✓ Le CPAS
- ✓ Le parlement
- ✓ La Croix-Rouge
- ✓ Les maisons de retraite
- ✓ Les communes
- ✓ Les musées
- ✓ Les bureaux du tourisme
- ✓ Les bibliothèques
- ...

Vous trouverez plus d'informations sur notre page web.

Nous **ne pouvons pas vous aider** dans les domaines suivants:

- ✗ les artisans
- ✗ les commerces de détail
- ✗ les cabinets médicaux
- ✗ la gastronomie/les bistrots
- ✗ les hôtels/auberges de jeunesse
- ✗ les clubs de sport
- ✗ les sociétés carnavalesques
- ...

Nous ne traitons aucune plainte.

Nous ne transmettons aucune plainte. Nous ne pouvons donner aucun renseignement au sujet de services dont le siège principal se trouve en dehors de la Communauté germanophone de Belgique (ex : la poste ou les mutuelles)



Online-Flyer: Deutsch, Nederlands, Français, English, عربي, Türkçe, русский, українська.

Ostbelgien 

Défendez-vous, mais correctement!

 **0800 9 88 88**



Beschwerdeauskunft

Info-Plaintes



Que faire?

Vous n'êtes pas satisfait d'un service en Communauté germanophone et vous voulez vous plaindre. **Mais comment ? et où ?**

Les autorités et les services de la DG ont leur propre service de réclamation interne qui réceptionne et traite les plaintes recevables. **Quand une plainte est-elle recevable ? Quelles institutions possèdent un service interne de plaintes ?**

Vous vous trouvez déjà dans une procédure de réclamation et vous ne connaissez pas les étapes suivantes ?



Se plaindre!



Le service Info-Plaintes:

- ▶ Vous informe sur les étapes à suivre pour déposer une plainte recevable
- ▶ Fournit des réponses au sujet de la gestion des plaintes au sein de la DG
- ▶ Vous conseille pour vous aider à trouver la bonne personne à qui vous adresser.



Notre service est gratuit et neutre. Nous parlons allemand et français. Sur demande, nous pouvons faire appel au service de traduction TRADUKO pour vous accompagner en d'autres langues.

Nous vous aidons dans le cadre de plaintes concernant les services publics de la DG.

 **0800 9 88 88**

E-Mail & Page web:

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

Heures d'ouverture:

| | |
|------------|--------------------------|
| Lun.: | sur rendez-vous |
| Mar.: | 9h00-13h00 & 14h00-18h00 |
| Mer.-Jeu.: | 9h00 – 13h00 |
| Ven.-Sam.: | fermé |



*appels depuis réseau fixe belge gratuits.

VSZ

Éditeur responsable :
Verbraucherschutzzentrale
Neustraße 119, 4700 Eupen