

Wij helpen u graag bij de
volgende diensten
in de DG:

- ✓ Diensten van ministeries
- ✓ Volwassenenonderwijs
- ✓ Scholen
- ✓ Dagverblijven voor gehandicapten
- ✓ OCMW's
- ✓ Parlement
- ✓ Rode Kruis
- ✓ Bejaarden-tehuizen
- ✓ Gemeenten
- ✓ Musea
- ✓ Toeristische diensten
- ✓ Bibliotheken

...

Meer informatie vindt u op onze
website.

Wij kunnen
NIET HELPEN
bij:

- ✗ Ambachtslieden
- ✗ Detailhandel
- ✗ Dokterspraktijken
- ✗ Gastronomie/snackbars
- ✗ Hotels/jeugdherbergen
- ✗ Sportverenigingen
- ✗ Carnavalsverenigingen

...

**Wij behandelen geen
klachten.**

We sturen geen klachten door. We kunnen geen informatie verstrekken over diensten die buiten de Duitstalige Gemeenschap van België gevestigd zijn (bijv. de post of een ziekenkas).



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

**Verweer u
op de juiste
manier!**

 **0800 9 88 88**



**Beschwerde
auskunft**

onafhankelijk en dicht bij de burger



Wat nu?

U bent ontevreden over een dienst in de DG en **u wilt klacht indienen! Maar hoe? En waar?**

De autoriteiten en openbare instellingen in de DG hebben een eigen, intern klachtenbureau. Ontvankelijke klachten worden daar ontvangen en ook behandeld.

Wanneer is een klacht ontvankelijk? Welke instellingen hebben een intern klachtenbureau?

U bent al betrokken bij een klachtenprocedure en **u kent de volgende stappen niet?**

Dien een klacht in!



Het klachten- en informatiebureau:

- informeert u over de stappen naar een ontvankelijke klacht,
- geeft antwoorden over het klachtenbeheer in de DG,
- helpt u de juiste contactpersoon te vinden.



Onze dienstverlening is **gratis** en neutraal. Wij spreken **Duits en Frans**. Indien gewenst kunt u zich laten begeleiden door een medewerker van de vertaaldienst **"Traduko"**.

Wij kunnen u helpen met klachten over de openbare dienstverlening in de DG.

 **0800 9 88 88**

E-mail & website:

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

Openingsuren:

Ma.: op afspraak
Di.: 9-13 uur & 14-18 uur
Wo.-do.: 9-13 uur
Vr.-za.: gesloten



VSZ

*Oproepen vanaf Belgische vaste lijnen zijn gratis.

Verantwoordelijke uitgever:
Verbraucherschutzzentrale
Neustraße 119, 4700 Eupen

