



Charta des LfA für einen auf den Kunden ausgerichteten öffentlichen Dienst

Wer sind wir?

Im Rahmen der belgischen sozialen Sicherheit ist das Landesamt für Arbeitsbeschaffung (LfA) verantwortlich für die Umsetzung:

- des Systems der Arbeitslosenversicherung.
- des Systems der Laufbahnunterbrechung und des Zeitkredits.
- gewisser Beschäftigungsmaßnahmen.

Was machen wir?

Wir befinden zügig und richtig über Ihren Anspruch auf:

- Arbeitslosenunterstützungen und Arbeitslosenunterstützungen mit Betriebszuschlag (vormalige Frühpension) (die Zahlung wird von den Zahlstellen abgewickelt).
- ergänzende Unterstützungen bei Teilzeitarbeit oder zeitweiliger Arbeitslosigkeit (die Zahlung wird von den Zahlstellen abgewickelt).
- Zulagen im Rahmen der Laufbahnunterbrechung oder des Zeitkredits (die Zahlung wird vom LfA selbst getätigt).
- Entschädigungen bei der Schließung eines Unternehmens (die Zahlung wird vom LfA selbst getätigt).

Wir kontrollieren, ob die Vorschriften korrekt angewendet werden, indem wir:

- den Betrug durch Leistungsempfänger und Arbeitgeber vorbeugen und bekämpfen.
- zu Unrecht bezogene Leistungen zurückfordern.
- die Bemühungen um Arbeit der Arbeitslosen rechtmäßig beurteilen.

Wir fördern die Beschäftigung, indem wir:

- Bescheinigungen zum Zwecke einer Beschäftigungsaufnahme ausstellen.
- bei der Beschäftigung schwer vermittelbarer Arbeitsloser einen Teil der Entlohnung übernehmen.
- das System der Dienstleistungsschecks organisieren.
- die Einhaltung der Pflicht zur Ersetzung des Mitarbeiters bei Arbeitslosigkeit mit Betriebszuschlag kontrollieren.

Wofür entscheiden wir uns?

Eine qualitativ hochwertige Dienstleistung, indem wir:

- Ihre Akte in angemessener und kurzer Frist bearbeiten.
- Ihre Fragen deutlich und schnell beantworten.
- einen professionellen und angenehmen Empfang in leicht zugänglichen Räumlichkeiten organisieren.

- die Zufriedenheit unserer Kunden regelmäßig messen und Verbesserungsaktionen durchführen.
- alle Beschwerden über unsere Dienstleistungen bearbeiten (siehe. Website des LfA – Kontakt – Wie reichen Sie eine Beschwerde ein?).

Eine klare Information, indem wir:

- in unseren Büros und auf unserer Website (www.lfa.be) Broschüren und Infoblätter, usw. zur Verfügung stellen.
- die Lesbarkeit unserer Formulare und Briefe optimieren.

Eine korrekte Anwendung der Regeln, indem wir:

- Qualitätskontrollen in Bezug auf die getroffenen Entscheidungen durchführen.
- unsere Kunden gerecht und unvoreingenommen, ohne jegliche Form der Diskriminierung, behandeln.

Was erwarten wir von Ihnen?

Geben Sie uns zügig alle Auskünfte, die zur Bearbeitung Ihrer Akte notwendig sind. Teilen Sie uns auch jede Änderung in Ihrer Situation mit (neue Adresse, Änderung der Haushaltszusammensetzung, ...). Achten Sie darauf, dass die Informationen, die Sie uns mitteilen, vollständig sind und genau stimmen.

Lesen Sie aufmerksam alle Dokumente, die Sie bekommen oder unterschreiben. Diese Dokumente enthalten Informationen über Ihre Rechte und Pflichten.

Seien Sie höflich mit unseren Mitarbeitern und anderen Kunden.