



⚡ # ! ★★ 🌀 ?

**Beschwerden über
unsere Dienstleistungen?**

Teilen Sie
es uns mit!

Wie reichen Sie eine Beschwerde ein?

Jede Person, jedes Unternehmen und jede Einrichtung, die Leistungen des Landesamtes für Arbeitsbeschaffung (LfA) oder des Fonds für die Entschädigung der bei Betriebsschließungen entlassenen Arbeitnehmenden (Betriebsschließungsfonds – BSF) in Anspruch nimmt, kann eine Beschwerde einreichen.

Welche Beschwerden können Sie einreichen?

Sie können eine Beschwerde einreichen, wenn Sie nicht zufrieden sind, mit:

- der erbrachten Dienstleistung oder dem gelieferten Produkt
- der Qualität der Dienstleistung
- der Bearbeitung Ihrer Akte durch den föderalen Beamten
- der Anwendung der Gesetzgebung

Ihre Beschwerde muss sich auf Angelegenheiten beziehen, die in die Zuständigkeit des LfA oder des BSF fallen. Dazu gehören:

- materielle Irrtümer oder offensichtliche Rechtsfehler des LfA oder des BSF;
- fehlende oder verweigerte Informationen;
- mangelhafte Informationen;
- Interventionen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Beschwerden über unsere Dienstleistung?

... Lassen Sie es uns
wissen!

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landesamtes für Arbeitsbeschaffung und des Betriebsschließungsfonds sind für Sie da. Sie setzen alles daran, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten.

Es kann aber passieren, dass Sie nicht zufrieden sind.

Um einen Fehler zu berichtigen, können Sie sich stets an den föderalen Beamten wenden, der für die Bearbeitung Ihrer persönlichen Akte zuständig ist.

Wurde Ihr Anliegen noch immer nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst, können Sie in zweiter Linie eine Beschwerde einreichen. Unser Kundendienst wird sich Ihrem Anliegen annehmen und versuchen, eine Lösung zu finden oder den Fehler zu beheben.

Jede Beschwerde hilft dem Landesamt für Arbeitsbeschaffung und dem Betriebsschließungsfonds, seine Arbeit und seinen Service zu verbessern und ähnliche Fälle in Zukunft zu vermeiden.

Kurzum: Beschwerden über unsere Dienstleistung? ... **Teilen Sie es uns mit!**

Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Sie erhalten eine Empfangsbestätigung mit einer einheitlichen Registrierungsnummer. Innerhalb von **20** Tagen erhalten Sie :

- eine mit Gründen versehene Antwort;
- eine Berichtigung;
- eine Lösung.

Jedes Jahr werten wir alle Beschwerden aus und erstellen einen Aktionsplan, um unsere Arbeit und unsere Dienstleistungen zu verbessern.

Die Qualität unserer Dienstleistungen ist uns sehr wichtig. Neben der individuellen Bearbeitung Ihrer Beschwerde nutzen wir Ihre Rückmeldungen auch, um unseren Service kontinuierlich zu optimieren.

Noch immer keine Lösung?

Der Föderale Ombudsmann kann Ihnen möglicherweise weiterhelfen. Als unabhängige und neutrale Instanz untersucht er Beschwerden über die Dienstleistungen föderaler Behörden – kostenlos und unparteiisch.

Kontakt:

www.föderalerombudsmann.be
0800 99 961 (kostenlos)

Welche Beschwerden werden nicht angenommen?

Nicht angenommen werden:

- anonyme Beschwerden;
- telefonische Beschwerden;
- Beschwerden über Begebenheiten, die einige Jahre zurückliegen;
- Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit des LfA fallen.

Wichtig: Eine Beschwerde ist kein Rechtsmittel!

Um eine Verwaltungsentscheidung anzufechten, müssen Sie Klage beim zuständigen Arbeitsgericht erheben. Informationen dazu finden Sie in der Verwaltungsentscheidung.

Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?

- Über unsere Website
 - [Online-Beschwerdenformular LfA](#)
 - [Online-Beschwerdenformular BSF](#)
 - Per Post : Laden Sie das Formular herunter und füllen Sie es aus. Senden Sie es dann
 - an das für Ihren Wohnsitz zuständige LfA-Büro, zu Händen des Beschwerdekordinators.
 - An das BSF, zu Händen des Beschwerdekordinators Boulevard de l'Empereur 7, 1000 Brüssel.
- Privatpersonen herunter

Kontaktangaben

Wenden Sie sich vorzugsweise an den Betriebsschließungsfonds bzw. an Ihr lokales LfA-Büro. Die Adresse Ihres LfA-Büros finden Sie auf der Website.

Zentralverwaltung des LfA

- Adresse : Boulevard de l'Empereur 7
1000 Bruxelles
- Tel : 02 515 44 44
- Website : www.lfa.be

BSF

- Adresse : Rue de l'Escalier 38
1000 Bruxelles
- Tel : 02 513 77 56
- Website : www.lfa.be/fsu

Verantwortlicher Herausgeber :
Landesamt für Arbeitsbeschaffung
Generalverwalter
Boulevard de l'Empereur 7, 1000 Brüssel
Pflichtabgabe : 01.11.2024/900.30.010



Beschwerden über
unsere Dienstleistungen?