



Engagements des Föderalen Öffentlichen Dienstes Inneres

1



Transparenz

Über unsere Websites, soziale Medien, Chatbots usw. gewährleisten wir die Transparenz von:

- ✓ Informationen
- ✓ Dienstleistungen
- ✓ Verfahren

Der Verlass auf Transparenz umfasst:

- ✓ die Schritte der Verfahren
- ✓ ihre Dauer

2



Qualität der Informationen Klarheit der Texte

Unsere Informationen:

- ✓ sind korrekt
- ✓ sind zuverlässig
- ✓ werden aktualisiert

Unsere Sprache ist:

- ✓ deutlich
- ✓ präzise
- ✓ verständlich

Mitarbeiter werden im Hinblick auf die Lesbarkeit ihrer Texte geschult.

3



Fristen

Die Fristen werden immer mitgeteilt:

- ✓ die gesetzlich festgelegten Fristen
- ✓ andere Fristen

Wenn eine Frist verlängert wird (aufgrund unvorhergesehener Umstände), wird die neue Frist mitgeteilt.

Sie können jederzeit prüfen, welche Frist für Sie gilt.

4



Verfügbarkeit

Sie haben die Möglichkeit, jemanden zu kontaktieren:

- ✓ bei Fragen
- ✓ zum Sachstand eines Vorgangs

Kontakt



32+2 488 10 00
Jeden Werktag



Kontaktformular

Brief
Adresse: Rue de Louvain &, 1000 Brüssel

Die Verfahren sind so weit wie möglich automatisiert: Sie müssen also nichts selbst tun.

Unsere Dienstleistungen sind hauptsächlich digitaler Art. Sie haben Zugang dazu:

- ✓ 24 Stunden/Tag
- ✓ an 7 Tagen

Bei der Entwicklung unserer Online-Anwendungen steht die Benutzerfreundlichkeit an erster Stelle.

Wir bieten Ihnen Unterstützung bei der Nutzung unserer digitalen Anwendungen.

Wir hören uns Ihre spezifische Situation an.

Soweit möglich, antworten wir über den von Ihnen bevorzugten Kanal.

Wir verwenden Daten, die bereits bei anderen öffentlichen Verwaltungen verfügbar sind (gemäß dem Only Once-Gesetz).

Wenn Ihr Anliegen nicht in unsere Zuständigkeit fällt, verweisen wir Sie an die zuständige Dienststelle.



***Unsere Serviceangebot entwickelt sich ständig weiter.
Ihr Feedback wird zur Verbesserung unseres Serviceangebots verwendet.***