



## Engagements des Föderalen Öffentlichen Dienst (FÖD) Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie

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



0800 120 33 (gebührenfrei)

Jeden Werktag:

Von 9 Uhr bis 17 Uhr

Außerhalb der Öffnungszeiten können Sie:

- uns eine Nachricht hinterlassen
- die Rückrufoption nutzen
- uns eine E-Mail schicken: [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)
- unser [Kontaktformular](#) verwenden



Sie können uns kontaktieren:

- 24 Stunden am Tag über unsere Webseite: <https://economie.fgov.be/>. Dort finden Sie alle nötigen Informationen über unsere Zuständigkeiten, Tätigkeiten, Kontaktdaten, Struktur, Broschüren, Formulare usw.
- 24 Stunden am Tag über die Webseite von Statistics Belgium: <https://statbel.fgov.be/>, wo Statistiken, statistische Veröffentlichungen und methodologische Erläuterungen verfügbar sind.
- 24 Stunden am Tag über die sozialen Medien:
  - Twitter: [@spfeconomie](https://twitter.com/spfeconomie)
  - Facebook: <https://facebook.com/SPFEco>
  - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/fod-economie>
- von 9 Uhr bis 17 Uhr in unserem Kontaktzentrum, der Ihre allgemeinen Fragen bezüglich der Zuständigkeiten des FÖD Wirtschaft beantwortet:
  - Tel.: 0800 120 33 (kostenlos Nummer)
  - Fax: 0800 120 57 (kostenlos Nummer)
  - E-Mail: [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)
- von 8 Uhr bis 17 Uhr an der Rezeption in unseren Brüsseler Gebäuden. Was die [Gebäude](#) außerhalb Brüssel betrifft, können die Öffnungszeiten jedoch unterschiedlich sein.  
Um einen eventuell unnötigen Behördengang zu vermeiden, vereinbaren Sie am besten einen Termin mit dem Beamten, den Sie treffen möchten. Alle Gebäude unseres FÖD sind außerdem zugänglich für Personen mit einer körperlichen Behinderung.

Unsere Hauptadresse:

Föderaler Öffentlicher Dienst Wirtschaft,  
K.M.B., Mittelstand und Energie  
Rue du Progrès 50  
1210 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.