



# Engagements des Föderalen Öffentlichen Dienstes Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt

1



## Transparenz

---

Über unsere Websites und soziale Medien 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 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



### Service Center Gesundheit

Telefon (nur auf Französisch und Niederländisch)

- +32 (0)2 524 97 97 (Normaltarif)
- Jeden Werktag, von 8 bis 13 Uhr



Brief: Avenue Galilée 5/2  
- 1210 Bruxelles  
Kontaktformular  
Sie können schriftlich  
beantragen, auf Deutsch  
angerufen zu werden

### Soziale Medien

- Facebook
- X (Twitter)

---

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.

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.***