



Josephine-Koch-Service V.o.G.

Informationsheft Beschwerde- management



Verantwortlicher Herausgeber – Josephine-Koch-Service,
Doris Wertz, Geschäftsführerin / Stand August 2025

Der Josephine-Koch-Service (JKS) v.o.g.

ist eine ehrenamtliche Organisation im sozialen Bereich und auch wenn wir stets bemüht sind, alles richtig zu machen, so professionell

und diskret wie möglich alle Anfragen umzusetzen, kann es passieren, dass Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind.

Daher möchten wir Ihnen mitteilen, dass es ein neu eingerichtetes Beschwerdemanagement der Deutschsprachigen Gemeinschaft gibt und Sie somit jederzeit die Möglichkeit erhalten, bei Bedarf, selber, oder durch eine rechtsfähige Person, eine Beschwerde über den JKS einzureichen.

Ostbelgien



Mit Unterstützung
der Deutschsprachigen
Gemeinschaft Belgiens



Zum einen können wir uns nur verbessern, wenn wir wissen was wir falsch machen und zum anderen, ist es unser Anspruch zu helfen und Menschen unterstützend zur Seite zu stehen und nicht zu verärgern.

Ganz im Sinne von:

Sind Sie mit uns nicht zufrieden, so sprechen Sie uns an.

Sind Sie jedoch zufrieden, dann erzählen Sie es weiter.

- ✓ **Wie können Sie sich beschweren?**
- ✓ **Wer ist Ihr Ansprechpartner?**
- ✓ **Wie geht es weiter, wenn Sie trotz des persönlichen Gesprächs eine Beschwerde über den JKS einreichen wollen?**
- ✓ **Anlaufstelle Beschwerdemanagement der Deutschsprachige Gemeinschaft**



✓ Wie können Sie sich beschweren?

Der einfachste und unkomplizierteste Weg ist ein persönliches Gespräch!

Unter der Rufnummer **Tel.: 087-56 98 44** erreichen Sie uns

von Montag – Donnerstag von 09.00 – 17.00 Uhr; Freitag von 09.00 – 12.30 Uhr oder per E-Mail an: **info@jks-eupen.be**

Sie haben jederzeit die Möglichkeit eine Nachricht mit ihrer Rufnummer auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen; wir rufen Sie schnellstmöglich zurück.

✓ Wer ist Ihr Ansprechpartner im JKS?

Fragen Sie nach einer der folgenden Personen:

Frau Doris Wertz, Geschäftsleitung oder

Frau Birgit Cormann, Koordinatorin Sekretariat Fahrtanfragen

Frau Caroline Loslever, Direktionsassistentin



✓ Wie geht es weiter, wenn Sie trotz des persönlichen Gesprächs eine Beschwerde über den JKS einreichen wollen?

Das Formular, um eine Beschwerde einzureichen erhalten Sie jederzeit auf Anfrage oder können sich dieses digital von unserer Website:

www.jks-eupen.be runterladen.

Dieses **Beschwerdeformular** erhalten Sie auf Anfrage ebenfalls bei der **Beschwerdeauskunft der Deutschsprachigen Gemeinschaft.**

Sollten wir intern zu keiner Einigung kommen, können Sie sich aber auch an den Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens wenden, Platz des Parlaments 1, 4700 Eupen.

Mit der kostenlosen Rufnummer: 0800 987 59



Beschwerdeformular

Bitte füllen Sie das Formular aus und schicken es uns per Post oder E-Mail zu.
Wir werden Ihre Beschwerde sorgfältig prüfen und Sie innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt über die weiter vorgehensweise informieren.

Persönliche Angaben *

 Vorname _____ Name _____
Adresse _____
Postleitzahl _____ Gemeinde _____

Angaben des Vermittlers * (falls Sie selbst nicht aktiv werden können)

 Vorname _____ Name _____
Adresse _____
Postleitzahl _____ Gemeinde _____

Erreichbarkeit

 E-Mail-Adresse _____  Telefonnummer _____

Nähere Angabe zur Beschwerde *

Datum des Vorfalls _____ Ort des Vorfalls _____

 **Beschreibung der Beschwerde**
Bitte beschreiben Sie den Vorfall so detailliert wie möglich

 Beigefügte Dokumente

 **Datum und Unterschrift** *
Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass Ihre Angaben der Wahrheit entsprechen.

Datenschutz

Die Beschwerdestelle ist verantwortlicher Verarbeiter Ihrer Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (EU) Nr. 2016/679 vom 27. April 2016 und den entsprechenden Ausführungsbestimmungen. Sie verwendet die vorliegenden Daten nur für den Zweck der Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

Die maximale Aufbewahrungsdauer der Daten beträgt 10 Jahre.

Datenschutz-Beschwerden können an die Datenschutzbehörde, Rue de la Presse 35, 1000 Brüssel, gerichtet werden.

Für weitere Informationen: <https://www.datenschutzbehörde.be>.

Ich habe die Erläuterungen zum Datenschutz zur Kenntnis genommen und bin einverstanden, dass die Beschwerdestelle meine Daten zum angegebenen Zweck und für den angegebenen Zeitraum verwendet. Ich kann dieses Einverständnis jederzeit, formlos und ohne Begründung beim Datenschutzbeauftragten widerrufen. *

Hinweis zur Einordnung des Beschwerdeverfahrens

Das Einreichen einer Beschwerde mit Hilfe des vorliegenden Formulars setzt nicht die Fristen und Formen aus, die vom Gesetzgeber für verwaltungsrechtliche oder gerichtliche Einsprüche vorgegeben werden.]

Ich nehme den Hinweis zur Kenntnis, dass das vorliegende Formular auf eine pragmatische Beilegung einer Beschwerde im Sinne des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zielt, d.h. die Fristen und Formen unberührt lässt, die vom Gesetzgeber für verwaltungsrechtliche oder gerichtliche Einsprüche vorgegeben sind.

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder





Nach Erhalt des ausgefüllten Beschwerdeformulars, bestätigt der JKS unmittelbar anhand einer Empfangsbestätigung, dass eine Beschwerde eingegangen ist. Dies kann per Post oder Mail erfolgen.

Anhand des Informationsschreibens (siehe Abbildung auf der nächsten Seite), schickt Ihnen der JKS innerhalb von 14 Tagen eine Bestätigung zu, ob Ihre Beschwerde als zulässig oder unzulässig eingestuft worden ist.

Beispiele unzulässiger Beschwerde wären: Anonymisierte Beschwerden, nachweislich unbegründete Beschwerden oder solche, die mit einem Jahr Verzögerung eingereicht wurde, etc.





Muster Informationsschreiben

Die helfende Hand



Name des Beschwerdeführers
Strasse und Hausnummer

PLZ, Ort

Datum:

Betreff: Informationsschreiben zur Unzulässigkeit Ihrer Beschwerde

Sehr geehrter Herr...,
Sehr geehrte Frau...

hiermit teilen wir Ihnen mit, dass Ihre Beschwerde, welche wir am TT.MM.JJJJ erhalten haben, nicht zulässig ist.

Erläuterung zur Unzulässigkeit

Ihre Beschwerde ist unzulässig weil:

Sollten Sie mit diesem Ergebnis nicht einverstanden sein, können Sie sich an den Ombudsdienst wenden:

Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Platz des Parlaments 1, 4700 Eupen
Tel +32 (0)800 98759 (gratis)
<http://www.dg-ombudsdienst.be>

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

DANKE
FÜR IHRE
SPENDE!

KONTO
BE53 7311 0685 3353

JOSEPHINE-KOCH-SERVICE v.o.g.
Hulengasse 4-8
B - 4700 Eupen

KONTAKT
Tel.: +32 (0)87 56 98 44
info@jks-eupen.be

KONTO BE53 7311 0685 3353
NATIONALNUMMER 04-43683275
WWW.JKS-EUPEN.BE

Bitte scannen:
es ist unerlässlich für
eine gültige Steuer-
bescheinigung



Die helfende Hand



Name des Beschwerdeführers
Strasse und Hausnummer

PLZ, Ort

Datum:

Betreff: Informationsschreiben zur Zulässigkeit Ihrer Beschwerde

Sehr geehrter Herr...,
Sehr geehrte Frau...

hiermit teilen wir Ihnen mit, dass Ihre Beschwerde, welche wir am TT.MM.JJJJ erhalten haben, zulässig ist.

Ihr Ansprechpartner ist Frau Doris Wertz, Geschäftsführerin des JKS oder auch Frau Birgit Cormann, Koordinatorin für Fahrtanfragen und beide, die Verantwortlichen und Ansprechpartner bei Beschwerden.

Die Bearbeitungsdauer beträgt 45 Tage nach Einreichen.

Über den weiteren Verlauf der Bearbeitung sowie das Ergebnis, werden Sie schriftlich per Post informiert.

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

DANKE
FÜR IHRE
SPENDE!

KONTO
BE53 7311 0685 3353

JOSEPHINE-KOCH-SERVICE v.o.g.
Hulengasse 4-8
B - 4700 Eupen

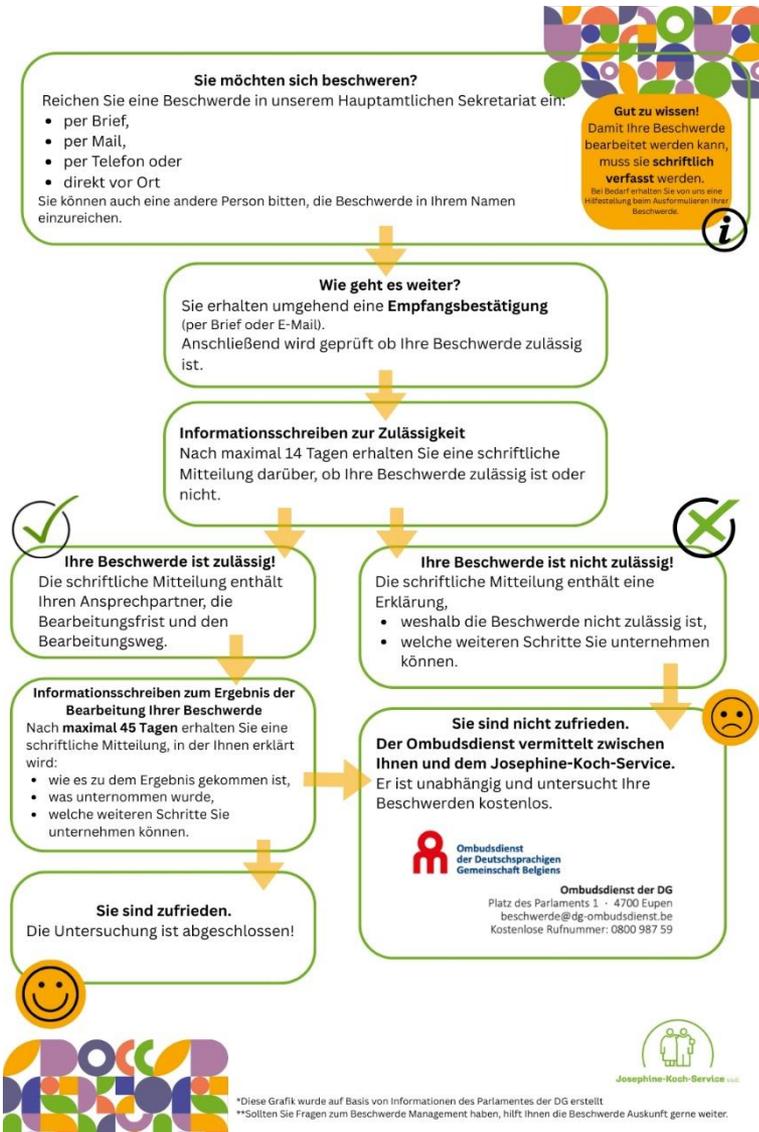
KONTAKT
Tel.: +32 (0)87 56 98 44
info@jks-eupen.be

KONTO BE53 7311 0685 3353
NATIONALNUMMER 04-43683275
WWW.JKS-EUPEN.BE

Bitte scannen:
es ist unerlässlich für
eine gültige Steuer-
bescheinigung



Mit solchen Dokumenten bestätigt der JKS innerhalb von 14 Tagen nach Einreichen Ihrer Beschwerde, ob diese zulässig oder unzulässig ist und informiert Sie über den Stand Ihrer Beschwerde und den weiteren Verlauf bzw. Vorgehensweise.



Vorgeschriebener Verlauf im Überblick.

Nach wie vor, würden wir uns ein persönliches Gespräch wünschen, denn es ist für alle Beteiligten die erfolgreichste Variante.



Die helfende Hand



Josephine-Koch-Service V.o.G.

Eindrücke unserer ehrenamtlichen Dienste



Empfangsdienst & Krankenbesuchsdienst im Hospital sowie Fahrdienst & Sekretariat für Fahrtenfragen

Ostbelgien



Mit Unterstützung
der Deutschsprachigen
Gemeinschaft Belgiens



Die helfende Hand



Josephine-Koch-Service V.o.G.

Viertelessen, Mittendrin, Hausbesuche & Kränzchen



Ostbelgien



Mit Unterstützung
der Deutschsprachigen
Gemeinschaft Belgiens





Josephine-Koch-Service V.o.G.

Hufengasse 4-6

4700 Eupen

Tel.: 087- 56 98 44

E-Mail: info@jks-eupen.be

Website: www.jks-eupen.be



Respektvoll

miteinander

umgehen

