

CHARTA FÜR EINE BÜRGERNAHE HFA

*Einseitige verbindliche Erklärung
an den Kunden der HFA*



KAPITEL 1 | UNSERE WERTE

Wir, die Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen, sind ein öffentlicher Dienst der sozialen Sicherheit, deren Tun auf den Prinzipien des öffentlichen Dienstes beruht, unter anderem die Zugänglichkeit, die Gleichberechtigung für alle, sowie die juristische Sicherheit.

Wie möchten diejenigen, die sich an uns wenden, aktiv begleiten in allen Aspekten der Arbeitslosengesetzgebung, sowie in allen Aspekten der sozialen Sicherheit im weitesten Sinne, die mit den Unterstützungen, die wir auszahlen, in Verbindung stehen (Kinderzulagen, Krankheit-Invalidität).

Wir verpflichten uns als öffentlicher Dienst der sozialen Sicherheit:

- Jede Person, die sich an uns wendet, in der Ausübung ihrer Rechte im Sektor Arbeitslosigkeit zu begleiten;
- Die Auszahlungen der Arbeitslosenunterstützungen oder artverwandter vorzunehmen.

Um dieses Ziel zu erreichen:

- **Geben wir genaue und verständliche Informationen über die Rechte und Pflichten.**

Wir geben vollständige, genaue und verständliche Informationen, um es Ihnen zu ermöglichen, Ihre Rechte geltend zu machen und Ihre Situation zu verstehen.

In diesem Zusammenhang bemühen wir uns, Ihnen zur Verfügung zu stehen und Ihnen einen hochwertigen Empfang zu bereiten.

- **Vervollständigen und verwalten wir gewissenhaft die Akten,**

Wir vervollständigen und verwalten Ihre Akte mit dem Ziel, Ihnen schnell die gewünschte Information zu geben und die Ihnen zustehenden Unterstützungen zu bezahlen.

Um dies zu erreichen bearbeiten wir Ihre Akte mit größter Genauigkeit und Wachsamkeit.

- **Zahlen wir die Unterstützungen genau und schnell.**

Da wir im Wesentlichen Ersatzeinkünfte auszahlen, verpflichten wir uns, im Rahmen der öffentlichen Gelder, die uns gemäss der bestehenden Gesetzgebung zur Verfügung gestellt werden, die Auszahlungen schnell vorzunehmen.

KAPITEL 2 | UNSER ENGAGEMENT

Wir entscheiden uns für:

Einen kundenfreundlichen Dienst

Im täglichen Kontakt mit unseren Kunden setzen wir auf die Zugänglichkeit und einen kundenfreundlichen Empfang, der den Bedürfnissen eines jeden angepasst ist.

Unser Ziel ist es, jedem so gut wie möglich und unter den besten Voraussetzungen zu helfen. Deswegen sind wir hilfsbereit und effizient.

Juristische Sicherheit und Gleichberechtigung

Diejenigen, die unsere Hilfe brauchen, müssen überall auf die gleiche Art und Weise bedient werden. Diejenigen, die in derselben Situation sind, müssen die gleichen Rechte und Pflichten haben.

Wir treffen alle Maßnahmen, um Gleichberechtigung zu garantieren und Diskriminierungen zu vermeiden.

Die Sorge um das Wohlergehen des Personals, das geschult, motiviert und unterstützt eine aktive Rolle in der Verwirklichung der Ziele spielt

Um unsere Ziele zu erreichen ist es wichtig, über kompetente und motivierte Mitarbeiter zu verfügen.

Deswegen müssen wir als Behörde in unsere menschlichen Ressourcen investieren. Schulungen und Information des Personals müssen einen hohen Stellenwert einnehmen. Wir müssen dafür sorgen, dass unsere Mitarbeiter Ihre Aufgaben in einem funktionellen und gesunden Umfeld ausüben und dass Ihnen die erforderlichen Mittel zur Verfügung gestellt werden.

Wir müssen das bestmögliche soziale Betriebsklima schaffen. Um dies zu erreichen brauchen wir ein Klima der Offenheit, der Kommunikation, des Zuhörens und der Zusammenarbeit.

Insbesondere muss darauf geachtet werden, auch intern einen qualitativen Dienst anzubieten, der zu gegebener Zeit allen Mitarbeitern die gleichen Rechte gibt.

Teamarbeit

Wir legen Wert darauf, dass ein positiver und effizienter Teamgeist das Personal in der Ausübung seiner Aufgaben leitet.

Die Teamarbeit verbessert die Qualität und die Effizienz, und begünstigt die gegenseitige Unterstützung.

Eine effiziente Verwaltung der Mittel

Eine korrekte Ausführung der Aufgaben benötigt menschliche Ressourcen sowie die nötigen Mittel. Diese müssen rational zwischen den verschiedenen Bereichen aufgeteilt werden.

Wir verpflichten uns, unsere menschlichen Ressourcen und materiellen Möglichkeiten fachgerecht und effizient zu nutzen.

Offenheit für Neues

Wir haben den Ehrgeiz, eine für Neuerungen offene Behörde zu sein. Wir wollen nicht passiv auf Neuerungen warten, sondern selbst innovativ sein, indem wir rechtzeitig mittels Präventionsmaßnahmen,...etc. neue Entwicklungen vorbereiten.

Eine effiziente interne und externe Kommunikation

Eine gute Kommunikation verlangt den guten Willen eines Jeden. Wichtig sind auch gute Kommunikationsmöglichkeiten, die den verschiedenen Empfängern angepasst sind.

Die Kommunikation muss schnell verbreitet werden, an die Kunden und externe Partner sowie an das Personal.

Die Transparenz unseres Aufbaus sowie unserer Verfahrensweise

Die anzuwendende Gesetzgebung ist sehr komplex. Wir möchten, im Rahmen des Möglichen, die Verfahrensweise vereinfachen, sowie die verschiedenen Etappen begrenzen. Wir streben klare Strukturen und verständliche Regeln an.

Wir setzen auch auf die Transparenz unseres Aufbaus und der Verfahrensweise hinsichtlich der Benutzer.

Die Zusammenarbeit mit allen betroffenen Parteien

In der Ausübung unserer Aufgaben sind wir in ständiger Interaktion mit anderen Diensten der sozialen Sicherheit. Um unser Ziel optimal zu erreichen ist eine gute Zusammenarbeit mit diesen Partnern unerlässlich.

Nous réalisons:

Zugänglichkeit

- **Telefonisch**

Unsere Büros sind zwischen 9 und 12 Uhr und von 13 bis 16 Uhr telefonisch erreichbar. Sie finden die Kontaktdaten Ihrer Zahlstelle auf unserer Internetseite (<http://www.capac.fgov.be>), aber auch im Telefonbuch.

- **Am Schalter**

Unsere Schalter sind mindestens 22 Stunden/Woche für Sie geöffnet. Wir garantieren die Öffnung Ihrer Zahlstelle zu den auf unserer Webseite (<http://www.capac.fgov.be>) angegebenen Stunden. Ihre Zahlstelle kann Sie auch auf Terminabsprache empfangen.

- **E-Mail**

Sie können Ihre Fragen 24 Stunden/24 stellen **par notre formulaire en ligne sur notre site Internet** : www.capac.fgov.be.

- **Über die Internet Seite**

Auf unserer Internetseite können Sie alle Informationen über die Arbeitslosengesetzgebung finden (<http://www.capac.fgov.be>)

- **Meine Akte HFA**

Sie können über unsere Internetseite www.capac.fgov.be und mit Hilfe Ihres Ausweises und des Pin Kodes Ihre Akte online einsehen. Sie können so die Bearbeitung Ihrer Akte verfolgen, Ihre Auszahlungen einsehen und Bescheinigungen ausdrucken.

Empfangsbestätigung

Wir schicken Ihnen innerhalb von 5 Tagen nach Eingang Ihrer Anfrage eine Empfangsbestätigung, wenn wir sie nicht innerhalb von 15 Tagen bearbeiten können.

Weiterleitung einer irrtümlichen Anfrage

Wenn Ihre Anfrage nicht die HFA betrifft, leiten wir sie sofort an den zuständigen öffentlichen Dienst oder die Behörde weiter. Sie werden darüber gleichzeitig in Kenntnis gesetzt.

Internet Seite

Unsere Web Site wird regelmäßig aktualisiert. Sie beinhaltet unter anderem die vollständigen Angaben Ihrer Zahlstelle.

Auswertung der Qualität

Unsere Behörde verfügt über leistungsfähige Mittel (**Balanced Scorecards**), mit Hilfe derer unsere Engagements gemessen werden.

Die Ergebnisse werden regelmäßig an unsere Aufsichtsbehörde weitergeleitet.

Reaktivität

Die Resultate unserer **Balanced Scorecards** werden in Aktionspläne umgewandelt um unseren Dienst an Ihnen ständig zu verbessern.

Zufriedenheitsumfrage

Wir führen regelmäßig Umfragen aus, die es uns erlauben, Ihre Zufriedenheit mit unserer Dienstleistung zu messen und unsere Dienste somit zu verbessern.

KAPITEL 4 | NÜTZLICHE INFORMATIONEN

Beschwerden über unser Dienstleistungen

Wenn Sie nicht mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind oder Bemerkungen haben, können Sie über unseren Beschwerdekoordinator eine Beschwerde einreichen.

Wir arbeiten ständig an der Verbesserung unserer Dienstleistungen.

Die HFA garantiert Ihnen eine Antwort innerhalb von 10 Tagen ab Erhalt der Beschwerde.

Wie reichen Sie eine Beschwerde bei der HFA ein?

- Online – mittels des Onlineformulars auf unserer Website www.hfa.gov.be
- Telefonisch – über die Nummer 02/209.13.24, während der Bürozeiten
- Par fax – au numéro 02/209.13.97
- Per Schreiben an den Beschwerdekoordinator, Rue de Brabant 62, 1210 Bruxelles
- Mündlich – in allen Zahlstellen der HFA

Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Ihre Beschwerde wird mit Sorgfalt und Diskretion behandelt.

Wir überprüfen, ob Ihre Beschwerde zulässig ist und nützliche und genügende Informationen für eine weitere Bearbeitung enthält.

Eine anonyme Beschwerde wird als unzulässig betrachtet.

Nach Überprüfung Ihrer Akte können Sie innerhalb von 10 Kalendertagen mit einer Antwort rechnen.

Sie sind mit unserer Antwort unzufrieden?

Wenn Sie mit unserer Antwort unzufrieden sind, können Sie sich an den **föderalen Beschwerdekoordinator** wenden. Per E-Mail an contact@mediateurfederal.be oder per Post an die folgende Adresse : Rue de Louvain 48 boîte 6, 1000 Bruxelles

Ihre Pflichten gegenüber der HFA

- Um die Auszahlung der beantragten Unterstützungen zu garantieren, ist es wesentlich, uns alle Informationen zu geben, die wir erfragen und dies in der Frist, die wir Ihnen mitteilen.
- Es ist wichtig, dass die übermittelten Informationen korrekt und vollständig sind, Deswegen müssen Gesetze und die bestehenden Gesetzgebung respektiert werden.