



# Engagements des Föderalen Öffentlichen Dienstes Auswärtige Angelegenheiten, Außenhandel und Entwicklungszusammenarbeit

## 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 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+ (0)2 501 81 11 (Normaltarif)  
Jeden Werktag von 07.30 bis 18.00 Uhr  
Außerhalb der Öffnungszeiten können  
Sie uns eine Nachricht hinterlassen

Für **dringende** konsularische Dienstleistungen ist der FÖD  
Auswärtige Angelegenheiten auch außerhalb der Arbeitszeit  
erreichbar (+32 (0)2 501 81 11).

Falls Sie dringende konsularische Hilfe vor Ort im Ausland  
benötigen, können Sie auch [die Notrufnummer der örtlichen  
belgischen Vertretung](#) wählen.



- Brief: Karmelietenstraat / rue des Petits Carmes 15,  
1000 Brüssel, Belgien
- [Kontaktformular](#)

### Legalisation von Dokumenten

Für die Legalisation von Dokumenten/Urkunden können Sie am  
Schalter in Brüssel, Karmelietenstraat 27, rue des Petits Carmes  
vorstellig werden. Der Schalter ist von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr geöffnet  
(nur nach Vereinbarung). Vereinbaren Sie hier [einen Termin](#).

---

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.*