

Ein Problem mit der Verwaltung?



Kontaktieren Sie
den **Föderalen Ombudsmann**

der föderale **Ombudsmann**

Verantwortlicher Herausgeber: G. Herman und C. De Bruecker

Fotos: K. Van den Bossche und S. Casoli

Entwurf, Layout und Druck: Zentrale Druckerei der Abgeordnetenkommer

Reproduktion für Zwecke des Unterrichtes und nicht kommerzielle Zwecke ist erlaubt, wenn die Quelle vermeldet wird.

Diese Broschüre wird veröffentlicht auf www.foderalerombudsmann.be

Von dieser Broschüre ist ebenfalls eine französischsprachige Version erschienen unter dem Titel

'Un problème avec l'administration? Contactez le Médiateur fédéral!'

D/2016/13.380/5

“

Für viele Dinge in Ihrem Alltag wenden Sie sich an den Staat. Meistens bleiben Sie nicht dabei stehen, da alles nach Wunsch verläuft.

Aber manchmal läuft etwas schief und Sie haben ein unerwartetes Problem.

Dann können Sie sich an den Föderalen Ombudsmann wenden.

In dieser Broschüre entdecken Sie, wie der Föderale Ombudsmann Ihnen helfen kann und was Sie tun müssen, um diese Hilfe zu erhalten.

”

Wer sind wir ?



Catherine De Bruecker
Föderale Ombudsfrau

Catherine De Bruecker (48) wohnt mit ihrem Lebensgefährten in Brüssel. Sie haben zwei Töchter von 14 und 18 Jahren.

Als ausgebildete Juristin, spezialisiert in europäischem Recht, hat sie ihre Karriere bei der Anwaltskammer von Nivelles begonnen. Dort hat sie die notwendige Arbeitserfahrung in der Praxis machen können. Aber schnell hat sie sich auf neue Methoden der Konfliktlösung konzentriert.

1999 kam sie zur gerade ins Leben gerufenen Einrichtung des Föderalen Ombudsmanns. 2005 wurde sie dann schließlich selbst Ombudsfrau. Das Parlament hat ihr ein zweites Mandat im Jahr 2013 zugewiesen.

„Mehr als früher gehe ich davon aus, dass unsere Gesellschaft mehr Zusammenhalt benötigt, um den Glauben in unser demokratisches Modell zu unterstützen. In einer immer komplexeren Gesellschaft wird auch von der Verwaltung ausgegangen, dass sie immer wieder ihr Bestes tut. Meine Funktion bietet mir eine einmalige Gelegenheit, den Ruf nach Effizienz mit der Notwendigkeit der Gesetzgebung, der Menschlichkeit und der Aufmerksamkeit für schwache Gruppen zu versöhnen. So dass niemand aus dem Boot fällt“.

Guido Herman (62) wohnt nach vielen Irrfahrten wieder in seiner Geburtsstadt Brügge, wo er sich gerne aufhält.

Er studierte Wirtschaft an der Vrije Universiteit Brussel, war dort und im Ausland in der Forschung tätig, arbeitete für Europa, war Krankenhausdirektor und später Ombudsmann für Zugreisende. Außerdem ist er Vorsitzender des belgischen Netzwerks für Ombudsleute.

„Mein heutiger Auftrag gibt mir die Möglichkeit, mich am Aufbau einer wichtigen Vertrauensbeziehung zwischen dem Bürger und der Verwaltung zu beteiligen. Der Auftrag der föderalen Verwaltung ist nicht zu unterschätzen; sie muss zielsicher und auf Menschenmaß arbeiten, in einer sich schnell ändernden Gesellschaft; sie muss gerecht handeln und die Schwächeren achten. Der Erfolg dieses Auftrages ist ein Schlüsselement dafür, dass die demokratischen Einrichtungen geschätzt werden. Aufbauend und unter Einhaltung aller Standpunkte dauerhafte Lösungen im Interesse der Bürger und der Bürgerinnen suchen, das ist für mich der rote Faden in meiner Arbeit.“



Guido Herman
Föderaler Ombudsmann

Wie können wir helfen ?

Sie haben ein Problem mit einer **föderalen öffentlichen Stelle**, zum Beispiel weil Sie:

- ohne Erfolg auf eine Antwort warten;
- ein Beamter Sie unfreundlich behandelt hat;
- denken, dass Ihre Akte nicht korrekt behandelt wurde;
- die öffentlichen Dienste nicht erreichen können, wenn es nötig ist;
- ...?

Dann können Sie beim Föderalen Ombudsmann eine **Beschwerde** einreichen.

Wir suchen dann **eine Lösung**, indem wir Ihre Beschwerde gründlich untersuchen, unter Berücksichtigung aller Standpunkte der Parteien. Dabei beziehen wir uns nicht nur auf Gesetzgebungen und Verordnungen, sondern auch auf Regeln des Fairplay.

Wir treten nicht als Anwalt oder Richter auf.



Ihre Beschwerde kann auch anderen Menschen helfen. Wir fordern schließlich vom Staat, die Sache für jeden Recht zu setzen, der sich in der gleichen Lage befindet.

Was müssen Sie tun?

1. Zuerst kontaktieren Sie den öffentlichen Dienst selbst

Zuerst kontaktieren Sie die Mitarbeiter des **öffentlichen Dienstes**, mit dem Sie ein Problem haben, und bieten ihnen die Möglichkeit, die Situation zu korrigieren. Irren ist immerhin menschlich, sicher in komplexen Akten.

Sie nehmen Kontakt auf mit der **Beschwerdestelle** des betroffenen öffentlichen Dienstes. Diese sucht ebenfalls eine Lösung für Ihr Problem.

Jeder föderale Dienst verfügt über eine eigene Beschwerdestelle.
Das erkennen Sie an diesem Logo:



Eine Übersicht aller Beschwerdedienste finden Sie auf www.belgium.be/nl/klachten.

2. Nicht zufrieden? Dann kontaktieren Sie uns.

Haben Sie den ersten Schritt gemacht, aber es wurde keine Lösung gefunden? Oder sind Sie immer noch nicht mit der Antwort des öffentlichen Dienstes zufrieden?

Wenden Sie sich an den
Föderalen Ombudsmann!



Reichen Sie eine Beschwerde ein unter
www.federaalombudsman.be

Wenn Sie eine Frage haben, rufen Sie die Gratisnummer an
0800 99 962.



Wir nehmen Kontakt mit dem betroffenen öffentlichen Dienst auf und untersuchen Ihre Akte gründlich. Wenn nötig, schauen wir alles von A bis Z nach.

Sie erfahren immer das **Ergebnis** dieser Untersuchung:

1. Entweder hat der öffentliche Dienst **nicht korrekt** gehandelt. In diesem Fall fordern wir ihn auf, den Mangel zu beheben.
2. Oder der öffentliche Dienst hat **wohl korrekt** gehandelt oder wir können nicht eingreifen. Dann erklären wir, warum.

Wann geht es für Sie los?

Drei Bedingungen:

1. Ihre Beschwerde muss sich auf einen **föderalen öffentlichen Dienst** beziehen, der zuständig ist für unter anderem:
 - Ihre Steuern (Föderaler Öffentlicher Dienst Finanzen)
 - Ihr Nummernschild (Direktion Zulassung von Fahrzeugen oder KZS)
 - die Auszahlung für Arbeitslose (Landesamt für Arbeitsbeschaffung oder LFA)
 - Ihre Sozialbeiträge als Selbständiger
 - Ihre Aufenthaltsgenehmigung (Dienst Ausländerangelegenheiten)
2. Sie müssen selbst ein **direktes Interesse** an dieser Beschwerde haben.
3. Ihr letzter Kontakt mit diesem öffentlichen Dienst darf **höchstens ein Jahr her** sein.

Welche probleme nicht?

Wir behandeln **keine Beschwerden** über:

- Pensionen (Landespensionsamt)
- öffentliche Dienste, die zuständig sind für Unterricht, Umwelt, Wohnwesen...
- Gemeinden und ein ÖSHZ
- Telekombetreiber
- Energielieferanten
- Versicherungsgesellschaften
- Banken
- die bpost und SNCB die Gerichte und Polizei

Ihr Problem betrifft keinen föderalen öffentlichen Dienst? Dann wenden Sie sich an einen anderen Ombudsdienst.

Surfen Sie nach **www.ombudsman.be** um den Ombudsdienst zu finden, der Ihnen helfen kann.

Wie arbeiten wir?

- **gratis:** Sie zahlen nichts für unsere Intervention
- **mit guten Ergebnissen:** in drei von vier Fällen erreichen wir eine Anpassung oder Korrektur der Situation
- **schnell:** in beinahe jeder zweiten Akte finden wir eine Lösung innerhalb von drei Monaten
- **unabhängig und unparteiisch:** wir gehören nicht zu einer öffentlichen Stelle
- **vertraulich:** wir sind gebunden an das Berufsgeheimnis
- **professionell:** unsere Experten verwalten Ihre Akte sorgfältig

Kontaktieren Sie uns



Online

Reichen Sie eine Beschwerde ein über www.federaalombudsman.be oder contact@federaalombudsman.be



Per Telefon

Bei Fragen rufen Sie die Gratisnummer 0800 99 962 an



Vor Ort

Kommen Sie zu uns:
Leuvenseweg 48 in Brüssel

Öffnungszeiten montags bis freitags: 9.00 bis 12.30 und 13.30 bis 17.00 Uhr, ohne Termin.

Oder nutzen Sie die Sprechstunden in Ihrer Nähe (die Adressen finden Sie hier).

Der Föderale Ombudsmann in Ihrer Nähe



① **Brüssel**

Föderaler Ombudsmann
Leuvenseweg 48
1000 Brüssel
Ohne Termin: 0800 99 962

② **Antwerpen**

Ombudsfrau der Stadt Antwerpen
De Coninckplein 25
2060 Antwerpen
Auf Termin: 0800 94 843

③ **Brügge**

Dienst Ombudsmann der Stadt Brügge
Braambergstraat 15
8000 Brügge
Auf Termin: 050 44 80 90

④ Gent

Ombudsfrau der Stadt Gent
OSZH und Stadtentwicklungsbetrieb
Botermarkt 17
9000 Gent
Auf Termin: 09 266 55 00

⑤ Leuven

Ombudsfrau der Stadt Leuven
Professor Van Overstraetenplein 1
3000 Leuven
Auf Termin: 016 27 23 91

⑥ Hasselt

Provinzialbibliothek Limburg
Martelarenlaan 17
3500 Hasselt
Auf Termin: 0800 99 962

⑦ Mons

Informations- und Empfangszentrum
der Wallonischen Region
Rue de la Seuwe 18-19
7000 Mons
Auf Termin: 065 22 06 80

⑧ Charleroi

Informations- und Empfangszentrum
der Wallonischen Region
Rue de France 3
6000 Charleroi
Auf Termin: 071 20 60 80

⑨ Namür

Dienst des Ombudsmanns
der Wallonischen Region
Rue Lucien Namèche 54
5000 Namür
Auf Termin: 0800 19 199

⑩ Lüttich

Informations- und Empfangszentrum
der Wallonischen Region
Place Saint-Michel 86
4000 Lüttich
Auf Termin: 042 50 93 30

⑪ Arlon

Informations- und Empfangszentrum
der Wallonischen Region
Place Didier 42
6700 Arlon
Auf Termin: 063 43 00 30
Ein Termin ist auch möglich in
Neufchâteau oder
Marche-en-Famenne
via 0800 99 962

⑫ Wavre

Rathaus
Place des Carmes 10
1300 Wavre
Auf Termin: 0800 99 962

Vier Geschichten

Hiernach lesen Sie vier Geschichten von Menschen, die sich an den Föderalen Ombudsmann gewandt haben und für die wir eine Lösung gefunden haben. Es ist nur ein Beispiel von Tausenden von Akten, in denen wir jedes Jahr eingreifen, aber so sehen Sie, wie wir die Sachen angehen.

Alle Namen sind fiktiv. Die Menschen auf den Fotos sind nicht die Menschen hinter der Geschichte.

Sophie

Sophie kauft Fenster bei einem deutschen Lieferanten, der sie in Belgien liefert und installiert. Sie bezahlt die Rechnung mit der deutschen MWST. Etwas später führt das Steueramt eine Kontrolle dieser Rechnungen durch. Hinterher ergibt sich, dass sie zweimal die MWST bezahlen muss: an das deutsche Steueramt und an das belgische Steueramt.



*Ich musste
zweimal die MWST
bezahlen*

START



Der deutsche Lieferant hat einen Fehler gemacht: Sophie musste keine deutsche MWST bezahlen. Auf Güter, die im Ausland gekauft und in Belgien installiert werden, gilt die belgische MWST. Der deutsche Lieferant hätte die belgische MWST auf die Rechnung setzen müssen und diese dem belgischen Steueramt zahlen müssen. Sophie schreibt und ruft die deutsche Firma an, erhält aber keine Reaktion. Auch mit dem belgischen Steueramt ist keine Lösung zu finden.



Sophie kontaktiert deshalb den Föderalen Ombudsmann. Allein schafft sie es immerhin nicht, die Deutsche MWST zurück zu bekommen. Sie kann nur mit dem guten Willen des deutschen Lieferanten rechnen. Das belgische Steueramt kann Sophie bei diesem komplexen Problem helfen. Darum diskutiert der Föderale Ombudsmann mit dem Steueramt und fordert es auf, die deutsche Firma direkt zu kontaktieren.



Dieses Gespräch sorgt für einen Durchbruch. Das Steueramt fordert die MWST direkt von der deutschen Firma zurück. Der Föderale Ombudsmann informiert sie auch, dass die deutsche Firma die belgische MWST bezahlt hat. So muss Sophie selbst nichts mehr tun und ist mit ihrer Rechnung in Ordnung.

Hanna

Hanna beginnt mit einer Ausbildung zur Tagesmutter. Während ihrer Ausbildung hat sie das Recht, ihre Arbeitslosenunterstützung zu behalten, unter der Bedingung, dass sie hierzu einen Antrag stellt. Sie reicht im Dezember das Formular bei der öffentlichen Einrichtung für Auszahlungen ein. Aber ihr Antrag wird erst im Januar behandelt und dadurch verliert Hanna einen Teil ihrer Auszahlungen.



*Meine
Auszahlung war
niedriger als
erwartet*

START



Als Hanna bei der Auszahlungseinrichtung ankommt, rät die Rezeptionistin ihr, das Antragformular in den Briefkasten zu werfen. Das Dokument muss dem Landesamt für Arbeitsvermittlung gesandt werden, welches die Akte genehmigen muss. Normalerweise dauert das einige Tage... wenn der Briefkasten regelmäßig geleert wird. Da es kurz vor Jahresende ist, passiert das aber nicht. Das Landesamt erhält das Formular erst im Januar und gibt sein Einverständnis, die Verspätung hat aber Folgen: das Arbeitslosengeld von Hanna wird um 5 Euro pro Tag herabgesetzt.



Der Föderale Ombudsmann fordert die Auszahlungseinrichtung auf, den Betrag, den Hanna verloren hat, zu zahlen. Es ist deutlich, dass die Einrichtung ein Problem der internen Organisation hat: der Briefkasten wird nicht jeden Tag geleert und die Rezeptionistin hat Hanna darüber nicht informiert. Wenn die Einrichtung Hannas Formular schneller zum Landesamt gesandt hätte, wäre ihr Arbeitslosengeld nicht gekürzt worden.



Die Auszahlungseinrichtung erkennt an, dass in ihrer internen Organisation etwas schief gelaufen ist und zahlt Hanna 130 Euro zurück. Das ist der Betrag, den Hanna verlor, weil die Einrichtung ihren Antrag zu spät an das Landesamt für Arbeitsvermittlung gesandt hat.

Ahmed

Ahmed ist verheiratet und Vater von sieben Kindern. Da er in Belgien wohnt und seine Frau und Kinder in Frankreich sind, betrachtet der Steuerdienst ihn als geschieden, ohne Kinder zu Lasten. Darum verändert das Steueramt jedes Mal seinen Familienstatus auf der Steuererklärung. Ahmed ist damit nicht einverstanden. Seine Steuerangaben stimmen so nicht mit seiner reellen Situation überein. Er fechtet bereits seit drei Jahren diese Anpassungen an, aber ohne Ergebnis.



*Eine Frau und
7 Kinder, aber fürs
Steueramt keine
Familie*

START



Der Steuerdienst betrachtet Ahmed und seine Frau als geschieden, da sie den größten Teil der Zeit nicht zusammen wohnen. Aber am Wochenende fährt Ahmed regelmäßig zu seiner Familie nach Frankreich. Obwohl Ahmed mit den Quittungen der Tankstelle beweisen kann, dass er am Wochenende nach Frankreich fährt, bleibt der Steuerdienst bei seinem Standpunkt.



Der Föderale Ombudsmann klopft beim Steuerdienst an und stellt fest, dass das Steueramt das Gesetz nicht einhält. Das Gesetz schreibt nämlich vor, dass ein Ehepaar als geschieden betrachtet werden kann, wenn es nicht mehr unter einem Dach wohnt und nicht zusammen leben will, was hier nicht der Fall ist. Ahmed will schon mit einer Frau und den Kindern zusammen wohnen. Drei der sieben Kinder sind sogar während des Streits mit dem Steueramt geboren. Der Föderale Ombudsmann fordert das Steueramt auf, seine Entscheidung zu prüfen.



Erst weigert das Steueramt sich, aber später nimmt es den Vorschlag des Föderalen Ombudsmanns doch an. Die Steuern von Ahmed des Vorjahres werden neu berechnet und der korrekte Betrag wird erstattet. Ahmed kann ferner in der Zukunft den Steuerfreibetrag in Anspruch nehmen, auf den er als Vater von sieben Kindern Anrecht hat.

Brunhilde

Als Brunhilde das Erbe ihrer Großtante regeln will, vernimmt sie vom Notar, dass auch ihre Nichte Sara anwesend sein muss. Aber Sara ist bereits 1990 verstorben. Ihr Tod steht jedoch nirgends in einem Verzeichnis, so dass Sara offiziell noch lebt. Brunhilde hat noch eine Sterbeurkunde der Gemeindeverwaltung. Eine unbegreifliche Situation, die bei der Familie viele Emotionen zur Folge hat.



*Meine
verstorbene Nichte
lebte offiziell
noch*

START



Die Gemeindeverwaltung weigert sich jedoch, die Sterbeurkunde, die Brunhilde vorlegt, als gültig zu betrachten. Allerdings hat die Gemeindeverwaltung selbst diese Urkunde 1990 aufgestellt. Warum weigert sie sich, es 25 Jahre später anzuerkennen? Sara war im Jahr 1990 für kurze Zeit verschwunden und ihr Leichnam wurde erst einige Tage später identifiziert. Saras Tod ist damals jedoch nie in ein Verzeichnis notiert worden. Ein Fehler, der 15 Jahre später noch immer Schaden zufügt. Obwohl Brunhilde eine Sterbeurkunde hat, ist Sara offiziell noch immer am Leben.



Brunhilde wendet sich an den Föderalen Ombudsmann. Dieser fragt die Gemeindeverwaltung, die schwierige Situation zu berücksichtigen und alles Notwendige zu tun, um die Sterbeurkunde von Brunhilde als gültig zu betrachten. Die Gemeindeverwaltung weigert sich jedoch, darauf einzugehen. Der Föderale Ombudsmann vermittelt zwischen den betroffenen öffentlichen Stellen und fordert nochmals eine vernünftige Lösung. Schließlich wird die Akte der Staatsanwaltschaft überreicht, um ein Verfahren vor Gericht zu beginnen.



Das Gericht urteilt, dass die Gemeindeverwaltung den Tod von Sara in ihrem Verzeichnis aufnehmen muss. So wird der Tod endlich offiziell registriert. Nach einer langen und emotionalen Geschichte kann Brunhilde das Erbe ihrer Großtante abschließen.

