

**72** (2010-2011) Nr. 1

# PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

SITZUNGSPERIODE 2010-2011

Eupen, den 31. März 2011

**JAHRESBERICHT DES OMBUDSMANNS DER  
DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

**SEPTEMBER 2010 BIS DEZEMBER 2010**

**INHALTSVERZEICHNIS**

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>Einleitung</b> .....	4
<b>Teil 1 - Bilanz 2010</b> .....	6
1. Kontaktaufnahme .....	7
2. Netzwerkbildung .....	7
3. Öffentlichkeitsarbeit - Kontakt mit dem Bürger .....	8
4. Ombudsnormen - Der Leitfaden bei der Analyse von Akten .....	10
5. Beschwerdeverfahren .....	12
<b>Teil 2 - Strategie zur Ausübung des Mandats</b> .....	15
<b>Anlage</b> .....	17

## VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren, sehr geehrte Parlamentsmitglieder,

2010 war ein Jahr des Aufbaus. Ein Jahr, in dem den Bürgern der Deutschsprachigen Gemeinschaft eine neue Dienstleistung angeboten wurde, die in modernen, bürgerfreundlichen Rechtsstaaten nicht mehr wegzudenken ist. Diese neue bürgerbezogene Dienstleistung reiht sich nahtlos in die Logik der Entwicklung der letzten Jahre ein, die das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft beschlossen und unterstützt hat. Auf nationaler Ebene beschäftigen sich Arbeitsgruppen mit der Stärkung der Bürgerrechte im Rahmen der Abänderung der Verfassung. Nennenswert sind hier zum Beispiel die unter Federführung des föderalen Ombudsdienstes geleiteten Überlegungen, das Recht eines jeden Bürgers auf Bearbeitung einer Beschwerde gegen eine Verwaltungsentscheidung durch eine unabhängige außergerichtliche Instanz wie den Ombudsmann in der Verfassung zu verankern. Um die außergerichtliche Lösung von Konflikten voranzutreiben und somit die für den Bürger oft langen und mühsamen juristischen Prozeduren zu vermeiden, wird ebenfalls erwogen, die Frist, innerhalb der eine Nichtigkeitsklage (60 Tage nach Mitteilung der Entscheidung - Artikel 14 §1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat vom 12. Januar 1973) beim Staatsrat eingereicht werden kann, durch den Gang zum Ombudsmann zu unterbrechen. Schließlich ist die Entwicklung der vergangenen Jahre in Europa zu erwähnen, speziell der Vertrag von Lissabon und die Charta der Grundrechte, die mit dem Ziel eingeführt wurde, den Bürgern die Europäische Union näher zu bringen und eine transparente, bürgerfreundliche EU-Verwaltung zu ermöglichen.

Diese Entwicklungen werden sicherlich durch den Bürger begrüßt. Dieser strebt in der Tat mehr und mehr eine aktive, partizipative Rolle in der Verwaltungsdemokratie an, und zwar nicht nur beim Urnengang. Eine Bestätigung hierfür liefert sicherlich die neulich abgeschlossene Umfrage des Europäischen Ombudsmanns, in der ein Drittel der befragten Bürger (20.000 Personen europaweit) angaben, dass das Recht auf eine gute, transparente Verwaltung für sie das wichtigste Bürgerrecht sei, gleich hinter dem Recht, sich in der Europäischen Union frei zu bewegen und aufzuhalten. Das Resultat dieser Umfrage und ein überwiegend positives Echo aus der hiesigen Bevölkerung bestätigen, dass das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft am 26. Mai 2009 mit der Verabschiedung des Dekrets zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft eindeutig einen weiteren positiven Schritt in Richtung einer bürgerfreundlichen Gemeinschaft gesetzt hat.

2010 war ein Jahr des Aufbaus. 2011 soll dieses Fundament dem Bürger dienlich sein.  
Eupen, im März 2011

Cédric Langer  
Ombudsmann

## **EINLEITUNG**

2010 hat der Ombudsmann sich hauptsächlich damit befasst, eine neue bürgerfreundliche und bürgernahe Dienstleistung aufzubauen. Als Fahrplan hierfür diente die Präsidiumsvorlage Nr. 14 vom 10. Mai 2010, die von Herrn Thomas, Greffier des Parlaments, zugestellt wurde. Folgender Auftrag wurde darin formuliert:

- Ausarbeitung eines Beschwerdeverfahrens: Abläufe, Anschaffung einer Software,
- Überwachung der Einhaltung der Kinderrechts- und Behindertenrechtskonvention sowie der Chancengleichheitsrichtlinien: Kontaktaufbau zu Einrichtungen innerhalb der Deutschsprachigen Gemeinschaft und in den anderen Gliedstaaten Belgiens, Beschreibung der zu bewerkstellenden Aufgaben, Netzwerkbildung,
- Kontaktaufnahme mit dem Bürger: Die Kommunikation und Verfügbarkeit sollte benutzerfreundlich und flexibel gestaltet werden,
- Kontakt zur Regierung und zu den Behörden,
- Netzwerkbildung im In- und Ausland,
- Öffentlichkeitsarbeit: Entwicklung und Veröffentlichung eines Auslegefaltblatts, Aufbau einer eigenen Webseite, Bekanntmachung in den Medien (Pressekonferenz, Informationsveranstaltungen und allgemeine Berichterstattung, Anzeigen, Werbespots usw.).

Im Rahmen der zugestandenen Mittel und der zugestandenen Zeit, um das Amt auszuüben, sind diese Aufgaben so gut und so sorgfältig wie möglich erfüllt worden. Diese Einschätzung muss allerdings aufgrund der folgenden drei Einschränkungen nuanciert werden.

Die erste Einschränkung bezieht sich auf die Ausarbeitung einer Geschäftsordnung. Nach entsprechendem Meinungsaustausch mit Kollegen aus dem Inland ist die Entscheidung getroffen worden, erst grundlegende Erfahrungen in der Aktenverwaltung abzuwarten, bevor eine derartige Regelung aufgebaut wird. Die Spezifität der Lage des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der nur über zehn Stunden in der Woche verfügt, um das Mandat auszuführen, ist hier ausschlaggebend. Prozeduren und Arbeitsabläufe können nicht eins zu eins aus der Arbeitsweise anderer Dienste kopiert werden, sondern sollten eine gewisse Flexibilität gewährleisten, die dem Bürger eine optimale Sachbearbeitung garantiert. Um diese auf die Deutschsprachige Gemeinschaft zugeschnittenen Abläufe zu testen und im Rahmen einer Geschäftsordnung für die Zukunft festzuhalten, wäre es sinnvoll, auf die Erfahrungen eines kompletten Amtsjahrs zurückgreifen zu können. Zum Vergleich sei der Vlaamse Ombudsdienst erwähnt, der 2010, also mehrere Jahre nach seiner Gründung, im Parlament eine verbindliche Geschäftsordnung (Huishoudelijk Reglement van de Vlaamse Ombudsdienst) hinterlegt hat. Ziel ist es, Ende 2011 dem Parlament diese Geschäftsordnung zur Abstimmung vorzulegen. Dennoch soll im Rahmen dieses Berichts über die aktuell laufende Beschwerdenprozedur berichtet werden.

Die zweite Einschränkung bezieht sich auf die unter 2.2 in der Präsidiumsvorlage vorgesehene Klärung der sogenannten Zusatzkompetenzen des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Hier ist leider festzustellen, dass die zur Klärung der Aufgaben und zur Netzwerkbildung im Rahmen der Überwachung der Einhaltung der Kinderrechts- und Behindertenrechtskonventionen sowie der Chancengleichheitsrichtlinien ergriffenen Initiativen nicht zu Ende geführt werden konnten. Diese Arbeit kann aufgrund der inzwischen erfolgten Anpassung des Grundlagendekrets nicht weiter genutzt werden. Aus Respekt vor der hoheitlichen Entscheidung des Parlaments, über die die Volksvertreter nach bestem Wissen und Gewissen im Rahmen des Votums des Programmdekrets 2011 über die Rolle des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft in obengenannten Konventionen und Richtlinien beraten, debattiert und beschlossen haben, wird in diesem Jahresbericht nicht auf diesen großen Teil der 2010 verrichteten Arbeit eingegangen. Falls dies dennoch gewünscht wird, kann eine detaillierte, transparente Übersicht der geknüpften Kontakte und der vergleichbaren teils kreativen Lösungen, die im In- und

Ausland in diesen Bereichen von den Ombudsdiensten praktiziert werden, vorgelegt werden.

Eine letzte Einschränkung bezieht sich auf die Kommunikation. Angesichts der 2010 verfügbaren Mittel konnte das anvisierte Ziel nicht erreicht werden, nämlich die allgemeine Bekanntmachung des Ombudsmanns und seiner neuen Dienstleistung. Über diesen Aspekt wird in einem späteren Abschnitt noch eingehender berichtet.

Der vorliegende Bericht ist wie folgt aufgeteilt: Der erste Teil befasst sich mit der bisherigen Bilanz. Der zweite Teil behandelt die Bestrebungen und Leitprinzipien, die als Strategie für die Ausübung des Mandats betrachtet werden können.

## **TEIL 1**

### **BILANZ 2010**

Wie schon angesprochen, lagen die Schwerpunkte im Jahr 2010 bei der Wahrnehmung der klassischen Ombudsaufgaben auf folgenden Aspekten:

1. Kontaktaufnahme
2. Netzwerkbildung
3. Öffentlichkeitsarbeit – Kontakt mit dem Bürger
4. Ombudsnormen – Der Leitfaden bei der Analyse von Akten
5. Beschwerdeverfahren

## 1. Kontaktaufnahme

Die ersten Monate der Amtszeit galten der Kontaktaufnahme.

Während dieser Zeit stand die Frage im Mittelpunkt, welchen Nutzen der Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft aus der Schaffung des Amtes des Ombudsmanns zieht. Nach welchen Leitprinzipien sollen sich dessen Amtshandlungen künftig richten?

„Mitten drin statt nur dabei“. Mit diesen Worten könnte das bevorzugte Bürgerschaftskonzept resümiert werden, das Dreh- und Angelpunkt der Mandatsausübung werden soll. Nach dieser Vorstellung artikuliert sich der Ombudsmann als Garant für die Stärkung der Handlungskompetenz der Bürger und die Achtung der Bürgerrechte im Verwaltungswesen und in der allgemeinen öffentlichen Dienstleistungskultur. Hier setzt der Ombudsdienst u. a. auf Information über Bürgerrechte, Unterstützung der Beschwerdeführer, Vereinfachung von Verwaltungsabläufen, die sich angesichts der institutionellen Komplexität Belgiens für den Bürger als Irrweg entpuppen.

Während dieser Periode wurde ebenfalls Kontakt mit den in Artikel 2 des Dekrets vom 26. Mai 2010 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft (hiernach „das Dekret“) beschriebenen Verwaltungsbehörden aufgenommen. Die Schaffung des Ombudsmanns wurde von diesen Behörden allgemein als sehr positiv gewertet. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit wird als sehr konstruktiv bewertet. Bei diesen Kontakten konnten Absprachen über Handlungsabläufe und Handlungstermine getroffen werden. Um diese zu formalisieren und um zu vermeiden, dass sie personengebundene Absprachen bleiben, wird im zweiten Quartal eine Absichtserklärung zur Unterzeichnung vorgeschlagen. Diese baut weitgehend auf dem Vorbild der Absichtserklärung zwischen dem „Médiateur de la Communauté Française“ und dem Ministerium der Französischsprachigen Gemeinschaft auf und schließt an das unter Punkt 4 beschriebene Beschwerdeverfahren an.

Konkret konnten folgende Kontakte genommen werden: Dienststelle für Personen mit Behinderung, Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft (Generalsekretär, Fachbereichsleiter), Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft

## 2. Netzwerkbildung

Man sollte das Rad nicht neu erfinden, man sollte es dennoch der Größe seines Gefährts anpassen.

Erfahrungsaustausch mit Kollegen aus dem In- und Ausland sind in der Aufbauphase wichtig gewesen und werden es in Zukunft auch bleiben.

Vor dem Hintergrund des raschen Aufbaus einer operativen, effizienten Dienstleistung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft waren die Kontakte im Rahmen bestehender Netzwerke von großer Wichtigkeit: In Gesprächen mit Kollegen im Inland in den Bereichen Prozeduren, Ombudsnormen und -prinzipien, Kommunikation mit dem Bürger, Kommunikation mit den Behörden konnte der Ombudsdienst auf wichtige und teilweise jahrelang erprobten Erfahrungen aufbauen. In diesem Zusammenhang wird bei der CPMO (*Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans*) offiziell der Antrag gestellt, diesem Netzwerk beizutreten. Dieses Netzwerk fördert die Zusammenarbeit der Ombudsdienste durch den Austausch von Informationen und Erfahrungen sowie die Anstellung gemeinsamer Überlegungen rund um zentrale Themen der Ombudsarbeit.

Ein weiteres wichtiges Netzwerk ist das Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten unter Schirmherrschaft des Europäischen Ombudsmanns. Dies ist europaweit das wichtigste Netz für den Austausch von Erfahrungen und vorbildlichen Verfahren. Das Netzwerk exis-

tiert in Form einer Internetplattform sowie eines zweijährlichen Treffens der regionalen Ombudsmänner und –frauen. Dieses Netzwerk ist ebenfalls deshalb interessant, weil es den Kontakt zu Kollegen ermöglicht, die ihren Dienst in vergleichbaren Größenordnungen aufgebaut haben (Vorarlberg, Tirol, Kantonale Ombudsdienste in der Schweiz,...).

Erwähnenswert ist hier auch der Kontakt zu unserem direkten Nachbarn aus Rheinland-Pfalz, insbesondere zu dessen Ombudsmann, Herr Dieter Burgard, der seit dem 28. April 2010 als Bürgerbeauftragter des Landes Rheinland-Pfalz tätig ist und Herrn Ullrich Galle nach 15-jähriger Amtszeit ablöst.

Des Weiteren ist die Netzwerkarbeit auf nationaler Ebene - besonders für den Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft - in der tagtäglichen Arbeit von äußerster Wichtigkeit, nämlich für die Weiterleitung der Beschwerden, die nicht im Zuständigkeitsbereich des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen. Hier sei erwähnt, dass die Bürger im Rahmen ihrer Kontakte mit dem Ombudsmann wenig Verständnis für die komplexe institutionelle Lage Belgiens aufbringen können. Es ist also von entscheidender Bedeutung, sie gegebenenfalls an den korrekten Amtskollegen weiterzuleiten und sie in den unternommenen Schritten auch (an)ständig zu begleiten und zu informieren. Die Identifizierung des adäquaten Ansprechpartners wird durch diese Netzwerke um ein Vielfaches vereinfacht und beschleunigt.

Konkret wurden zu folgenden Ombudsdiensten oder Institutionen Kontakte aufgebaut: Médiateur de la Région Wallonne, Médiateur de la Communauté française, Vlaamse Ombudsman, Föderale Ombudsmänner, Médiateur des Pensions, Médiateur Energie, CPMO Netzwerk, Europäischer Ombudsmann, Präsident des IOI („International Ombudsman Institute“) und Österreichischer Volksanwalt, Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Ombudsleute während eines zweitägigen Seminars in Innsbruck u. a. Ombudsleute aus dem Vorarlberg, Tirol und Südtirol, Bürgerbeauftragter des Landes Rheinland-Pfalz, etc.

### **3. Öffentlichkeitsarbeit – Kontakt mit dem Bürger**

Zeitgleich wurden Kommunikationsmittel entwickelt und ausgearbeitet, die einen bürger-nahen, bürgerfreundlichen und zugänglichen Dienst kennzeichnen.

#### *Zugänglichkeit*

Eine optimale Zugänglichkeit zu gewährleisten, ist grundlegend für jeden Ombudsdienst. Hier geht es nicht nur um Zugänglichkeitsmodalitäten (Telefon, Internet, Sprechstunden,...), sondern ebenfalls um Bürgernähe im weitesten Sinne und darum, wie die Bürger die Rolle des Ombudsmanns verstehen. Der Bürger muss verstehen können und wissen, wofür und unter welchen Bedingungen er den Ombudsmann beanspruchen kann und wie er ihn einfach und barrierefrei erreichen kann. Die Kommunikation spielt im Ombudswesen eine zentrale Rolle. Die ersten Monate der Tätigkeit – vom 1. September bis zum 31. Dezember 2010 - haben dies bestätigt und erste Schwächen aufgedeckt.

Im ersten Teil werden die entwickelten Kommunikationsmittel beschrieben, im zweiten Teil werden diese kritisch unter die Lupe genommen.

#### 1. Maßnahmen zur Förderung der Kommunikation

##### *Internetauftritt*

Seit dem 1. September 2010 tritt der Ombudsmann unter [www.dg-ombudsmann.be](http://www.dg-ombudsmann.be) im Internet auf. Hier werden sowohl in deutscher als auch in französischer Sprache neben der Information über die Handlungsmöglichkeiten und Kompetenzen des Ombudsmanns allgemeine Informationen zur Kontaktaufnahme angeboten:

- Online Kontaktformular
- E-Mail - Informationen über Sprechstunden
- Informationen über Möglichkeiten der telefonischen Kontaktaufnahme

#### *Faltblatt*

Ein Faltblatt mit der Beschreibung der Dienstleistung des Ombudsmanns wurde ebenfalls am 1. September in tausendfacher Auflage veröffentlicht.

Die Faltblätter sind in den Gemeindehäusern sowie im Parlament erhältlich. Jede Gemeinde hat rund 150 Exemplare erhalten.

Im ersten Halbjahr 2011 sollen diese ebenfalls im Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft sowie im Dienstleistungszentrum Triangel und in den sonstigen Verwaltungsbehörden ausgelegt werden.

#### *Medien*

Am 6. September konnte der Ombudsmann seine Dienstleistungen für den Bürger im Rahmen einer Pressekonferenz vorstellen. In der Folge erschienen mehrere Presseartikel und wurden Beiträge auf lokalen TV- und Radiokanälen verbreitet.

#### *Verfügbarkeit*

Die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme wurden benutzerfreundlich und flexibel gestaltet.

Der Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft kann per Post, Telefon, E-Mail oder über das Online-Beschwerdeformular erreicht werden. Er ist telefonisch werktags immer zwischen 9 Uhr und 17 Uhr erreichbar; hierfür wurde eine Gratisnummer eingerichtet (0800/98759). Die Annahme der Telefonate erfolgt bei Verfügbarkeit direkt, ansonsten innerhalb von 24 Stunden.

Wöchentliche Sprechstunden werden auf der Internetseite angekündigt. Auf Nachfrage und nach terminlicher Rücksprache besteht ebenfalls die Möglichkeit, diese Sprechstunden außerhalb der gängigen Arbeitszeiten zu legen.

Die kostenlose Telefonnummer wird am meisten von den Bürgern genutzt. Jeden Mittwoch werden Sprechstunden gehalten.

Diese diversen, flexiblen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme haben es ermöglicht, dass 43 Personen zwischen Anfang September 2010 und Ende Dezember 2010 mit dem Ombudsmann Kontakt aufgenommen haben. Jedoch ist hier wiederum festzustellen, dass der Dienst bei der Bevölkerung unzureichend bekannt ist, um einen effektiven und effizienten Mehrwert darstellen zu können; der Kommunikationsaufwand sollte deshalb gesteigert werden.

## 2. Analyse der Kommunikation

Der Ombudsmann kann nur durch eine Verstärkung der Kommunikation an Bürgernähe gewinnen. Folglich wird der Ombudsdienst regelmäßig in den Lokalzeitungen inserieren. Des Weiteren wird für das zweite Halbjahr 2011 mit der Unterstützung der inländischen Ombudsdienste eine Radiokampagne anvisiert. Letztere stellen dem Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft ihre Kampagnenkonzepte zur Verfügung.

2010 waren die Mittel weitgehend unzureichend, um zu gewährleisten, dass eine breite Masse der Bevölkerung über den Ombudsmann und seine Dienste informiert werden konnte. 2011 müsste folglich mehr in diesen Bereich investiert werden.

Bezüglich der Zugänglichkeit der Information ist noch viel zu bewerkstelligen. Zum Beispiel: Nicht nur Erwachsene bilden das Zielpublikum für die Dienstleistungen des Ombudsmanns. Kinder und Jugendliche haben gemäß internationalen Konventionen ebenfalls das Recht, sich an eine unabhängige Instanz zu wenden und gegebenenfalls dort Beschwerde einzureichen. Damit dies möglich ist, muss die Information diesem Zielpublikum natürlich angepasst werden – durch sprachlich angepasste Inhalte und eine kinder- und jugendgerechte Erläuterung des Dienstes.

Um Personen mit einer Behinderung unsere Kommunikation zugänglich zu machen, wird in naher Zukunft eine „Any-Surfer“-Zertifizierung (siehe [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be)) der Webseite angestrebt, die sowohl eine physische als auch eine inhaltliche Zugänglichkeit gewährleistet.

Die Auswirkung dieser erweiterten Kommunikationskampagne und der durchgeführten Anpassung der Kommunikation werden natürlich auch statistisch festgehalten. Dementsprechende Schlussfolgerungen werden im kommenden Jahresbericht mitgeteilt, dies mit dem Ziel einer sinnvollen, optimalen Verteilung der Ressourcen.

#### **4. Ombudsnormen – Der Leitfaden bei der Analyse der Akten**

Artikel 18 des Dekrets bezieht sich auf die Prüfung der Beschwerden. Hier wird Folgendes vorgesehen: „Der Ombudsmann prüft beanstandetes Verhalten auf Recht- und Zweckmäßigkeit, Angemessenheit, Korrektheit und Billigkeit [...]“

Um die inhaltliche Untersuchung aller Akten objektiv strukturiert, effizient und gleichmäßig durchführen und um eine Qualifizierung dieser Akten erstellen zu können, wurde ein Katalog von Ombudsnormen erstellt, der die in Artikel 18 formulierten Prüfkriterien objektiviert. Diese Normen gelten in gewissem Maße als Leitfaden in der Analyse der Akten; sie sind größtenteils vom europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis vom 13. September 2000 abgeleitet und wurden an die Ombudsarbeit in der Deutschsprachigen Gemeinschaft angepasst. Solche Normen werden von den meisten Ombudsdiensten geführt, um ihre Arbeit zu systematisieren.

Hier wird zwischen Angemessenheitsnormen (1 bis 6) und Sorgfaltsnormen (7 bis 11) unterschieden:

*Erste Norm: Respekt des Legalitätsprinzips - Rechtmäßigkeit*

Die korrekte Anwendung des gängigen Regelwerks ist das Fundament eines jeden Rechtsstaats. Was illegal ist, ist ungehörig.

*Zweite Norm: Rechtssicherheit*

Die Bürger müssen unmissverständlich wissen können, welche ihre Rechte und Pflichten sind. Dabei ist auf die Rechtsklarheit, die Verständlichkeit, die Beständigkeit und die Nichtrückwirkung der angewandten Normen zu achten.

*Dritte Norm: Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit*

In der Abwägung der Entscheidungsmöglichkeiten wurde den Belangen des Bürgers genügend Rechnung getragen. Die Verwaltung setzt alle Mittel ein, um die Nachteile für den Bürger so gering wie möglich zu halten. Eine ausgesprochene Sanktion der Verwaltung steht im Verhältnis zu dem Fehler des Bürgers.

*Vierte Norm: Objektivität, Gleichmäßigkeit und Unparteilichkeit*

Bedienstete entscheiden stets objektiv, gleichmäßig und unparteiisch sowie im Interesse der Gemeinschaft und zum Wohl der Allgemeinheit. Gleiche Fälle werden identisch und unparteiisch behandelt.

*Fünfte Norm: Ausreichende Begründung*

Die Verwaltung verdeutlicht und begründet auf adäquate Art und Weise ihre Entscheidungen und ihre Haltung und informiert ausreichend über die Grundlagen der Entscheidung.

*Sechste Norm: Billigkeit*

Diese Ombudsnorm analysiert, ob die Anwendung des allgemeinen Rechts im Einzelfall nicht zu hart und dadurch ungerecht ausfällt. Sie ergänzt als letzte Angemessenheitsnorm die Kontrolle des Legalitätsprinzips und strebt eine Vermeidung oder eine Milderung einer als hart empfundenen Einzelentscheidung an.

*Siebte Norm: Korrekte Behandlung*

Die Verwaltung oder der Verwaltungsangestellte tritt in seinen Kontakten mit dem Bürger angemessen, höflich und hilfsbereit auf.

*Achte Norm: Aktive Dienstleistung - Informationspflicht*

Die Verwaltung antwortet nicht nur auf die Fragen der Bürger. Sie erteilt auch Informationen, die den Bürger in seiner Sache weiterbringen können und die nicht unbedingt angefragt waren. Sie erteilt allgemeine Auskünfte über das Verwaltungsverfahren als solches und informiert den Bürger innerhalb der im jeweiligen Verfahren festgelegten Fristen korrekt und transparent.

Soweit das Regelwerk es vorsieht, enthalten bekanntgegebene Entscheidungen Angaben zu deren Anfechtbarkeit. Ebenso sollte angegeben werden, wie die Entscheidungen angefochten werden können (Name und Anschrift der Person bzw. Dienststelle oder Einrichtung).

*Neunte Norm: Einfache Erreichbarkeit*

Die Verwaltungsdienste müssen sowohl telefonisch als persönlich erreichbar sein. Dies kann durch breite und bürgerfreundliche Öffnungszeiten erreicht werden, aber auch durch die Angabe des Sachbearbeiters auf der Korrespondenz.

*Zehnte Norm: Gute Ausführungspraxis, verwaltungstechnische Präzision und Kontrolle*

Eine gute Verwaltung arbeitet präzise, reagiert lösungsorientiert, korrigiert ihre Fehler unverzüglich, organisiert internes Qualitätsmanagement und verfügt über ein angemessenes und effizientes internes Beschwerdemanagement (dies gilt sicherlich für Beschwerden erster Linie). Diese Faktoren verstärken das allgemeine Vertrauen des Bürgers in die Verwaltung.

*Elfte Norm: Angemessene Bearbeitungsfrist*

Die Verwaltung bearbeitet die Anfragen oder Akten der Bürger im festgelegten oder in einem angemessenen Zeitraum.

## 5. Beschwerdeverfahren

Um das Beschwerdeverfahren zu unterstützen, hat der Ombudsmann eine spezifische Software zur Aktenverwaltung angeschafft. Die Software „Complaints Manager“ wird von zahlreichen Ombudsdiensten in Belgien, aber ebenfalls vom luxemburgischen Ombudsmann benutzt. Diese Software ermöglicht eine zentralisierte, ablaforientierte Abhandlung der Akten.

In der Bearbeitung der Beschwerden wird zwischen fünf Phasen unterschieden:

- Empfang der Beschwerde oder der Informationsanfrage,
- Annehmbarkeits- und Zuständigkeitsprüfung,
- Untersuchung,
- Qualifizierung und weiterer Verlauf,
- Information des Beschwerdeführers.

Als Abschluss der Erläuterungen des Beschwerdeverfahren ziehen wir erste Schlüsse über das Jahr 2010.

### 1. Empfang der Beschwerden oder der Informationsanfrage

2010 wurden nur 43 Anfragen an den Ombudsdienst gerichtet. Die Gründe hierfür wurden schon oben angesprochen. Diese 43 Anfragen gliedern sich wie folgt:

13 waren reine Informationsanfragen: „Wo muss ich mich melden...?“, „Ich bekomme keine Antwort, an wen muss ich mich wenden?“ , „Wer ist zuständig für...?“ Hier ist festzustellen, dass der Ombudsmann in Zukunft in diesen Materien eine wichtige Rolle spielen wird. In der Tat hat dies damit zu tun, dass der Bürger sich einerseits immer mehr im komplexen Staatsgefüge und in der Verteilung der Kompetenzen verliert. Dies gilt sicherlich für den älteren Teil der Bevölkerung, der den großen Anteil dieser reinen Informationsanfragen ausmacht. Andererseits hat es damit zu tun, dass die Bürger den Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft als denjenigen erkennen, der sich um das Gebiet der Deutschsprachigen Gemeinschaft kümmert, ungeachtet der ihnen fernen Kompetenzverteilungen. Um dies richtigzustellen, wird die Kommunikation ab dem kommenden Jahr verstärkt an exemplarischen Fallbeispielen ausgerichtet, so wie viele andere Ombudsdienste es tun. Diese sollten dazu führen, dass der Bürger eine bessere Einsicht in die Handlungsmöglichkeiten des Ombudsmanns bekommt.

Denn das Schlimmste ist, einem Bürger, der mit seinem Problem oft an viele verschlossene Türen geklopft hat, sagen zu müssen: „Es tut mir leid, ich kann nichts für Sie tun“. Dies ist noch nicht passiert. Es sollte auch niemals vorkommen. Ein letzter Faktor - und kein unwichtiger - ist sicherlich die Sprache, die die Zugänglichkeitsgrenze um ein Vielfaches verschlechtert.

19 Beschwerden entzogen sich dem Kompetenzfeld des Ombudsmanns. Hier lag die Zuständigkeit bei anderen Ombudsdiensten. Die Beschwerden wurden folglich nach der Annehmbarkeitsprüfung weitergeleitet. Hier sei wieder die Wichtigkeit der Netzwerke von Kontakten erwähnt, die es ermöglichen, völlig unkompliziert den adäquaten Dienst oder Sachbearbeiter zu finden.

2011 habe sich der Ombudsdienst zum Ziel gesetzt, den Werdegang der weitergeleiteten Akten regelmäßiger zu verfolgen: Sind die Akten der Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft gut bearbeitet worden? Ist der Bürger mit der Sachbearbeitung zufrieden und wie kann diese in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Dienst optimiert werden?

Elf Beschwerden bezogen sich auf eine Kompetenz der Deutschsprachigen Gemeinschaft und konnten somit durch den Ombudsmann auf ihre Annehmbarkeit geprüft werden.

## 2. Analyse der Annehmbarkeit und der Zuständigkeit

Die Annehmbarkeit der Beschwerden wird in Artikel 15 des Dekrets geregelt. Hier sei erwähnt, dass sowohl die Annehmbarkeit der Akten, für die der Ombudsdienst selbst zuständig ist, als auch die der Akten, für die ein anderer Ombudsdienst zuständig ist, geprüft wird. Das wurde mit diesen Diensten so vereinbart. So wird z. B. in einer Analyse erster Linie geprüft, ob die beim Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft eingeleitete Beschwerde die Hürde der Annehmbarkeitsanalyse des zuständigen Ombudsdienstes nehmen kann. Im Zweifelsfall wird die Akte in jedem Fall weitergeleitet.

Von den elf Beschwerden, die in den Kompetenzbereich des Ombudsmanns fielen, wurden sechs für unzulässig erklärt.

Bei der Ablehnung hat der Ombudsdienst sich auf folgende im Dekret festgehaltene Kriterien gestützt:

- Der Ombudsmann akzeptiert prinzipiell keine anonymen Beschwerden. Er teilt dem Beschwerdeführer, der sich telefonisch meldet, dies mit, versucht jedoch nicht, ihn *per se* umzustimmen.
- Der Beschwerdeführer muss eigens Schritte unternommen haben. Der Ombudsmann handelt nicht „anstelle“ eines Beschwerdeführers. Er vermittelt im Streitfall, dann wenn kein Vorankommen für den Beschwerdeführer mehr möglich ist.
- Die Fakten waren unbegründet und lagen zudem noch fünf Jahre zurück.

## 3. Untersuchung

Die inhaltliche Untersuchung läuft wie im in Anlage 1 präsentierten Schema ab. Diese Untersuchung fußt auf Unterlagen, die der Beschwerdeführer übermitteln konnte, auf die Antwort der Verwaltung auf Informationersuche des Ombudsmanns, auf Recherchen und Analysen. Bei der Untersuchung der Akte dienen die Ombudsnormen immer als Analyse-raster.

## 4. Qualifizierung und weiterer Verlauf

Jedem bearbeiteten Dossier wird eine Qualifizierung gegeben. Hier wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

- (Teilweise) begründet  
In diesem Fall wurden eine oder mehrere Ombudsnormen verletzt. Hier wird verfolgt, wie die Verwaltung den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann. In diesem Rahmen werden Empfehlungen formuliert.
- Gerechtfertigte Bemerkung  
Das ist eine Beschwerde oder eine Frage, die nützlich sein kann, um die Dienstleistung der Verwaltung zu verbessern. Hier wird keine Ombudsnorm ernsthaft verletzt.
- Unbegründete Beschwerde  
Hier wird festgestellt, dass die Verwaltung keine Ombudsnorm verletzt hat.
- Kein Urteil möglich  
In diesen Fällen ist es nach eingehender Prüfung nicht möglich festzustellen, ob eine oder mehrere Ombudsnormen verletzt wurden.

Im Rahmen der zwei ersten Qualifikationen kann das Mediationsverfahren starten. Dieses erfolgt meistens schriftlich, aufbauend auf durch den Ombudsmann erstellten Empfehlungen. Die Vermittlung kann jedoch ebenfalls, falls es erwünscht wird, in der Form eines sogenannten Mediationsgesprächs stattfinden.

### 5. Information des Beschwerdeführers

In jedem Stadium der Beschwerde werden der Beschwerdeführer und die Verwaltung unmittelbar über den Verlauf der Akte informiert. Dies ist wichtig für die Transparenz unserer Arbeit und soll 2011 durch eine bessere Nutzung aller Möglichkeiten der Beschwerde-Software noch durch einen systematisierten Ablauf unterstützt und verbessert werden.

#### *Fazit über die 2010 behandelten Akten:*

2010 wurden somit fünf Akten direkt vom Ombudsmann bearbeitet. Zwei dieser Akten sind zum jetzigen Zeitpunkt noch in Bearbeitung und können nicht kommentiert werden. Die drei restlichen, abgeschlossenen Akten wurden wie folgt qualifiziert:

Zwei Beschwerden waren gerechtfertigte Bemerkungen. Eine Beschwerde war unbegründet.

Diese 2010 bearbeiteten Akten erlauben es noch nicht, repräsentative Schlüsse über die Arbeitsweise der Verwaltungsbehörden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu ziehen. Dies wäre sicherlich voreilig.

## TEIL 2

### STRATEGIE ZUR AUSÜBUNG DES MANDATS

Bis zum Ablauf der Amtszeit strebt der Ombudsmann als alternativer und außergerichtlicher Ansprechpartner eine Steigerung seiner Effektivität und seines Bekanntheitsgrads an. Durch seine Arbeit soll der Bürger langfristig zum Mittelpunkt der Verwaltungskultur in der Deutschsprachigen Gemeinschaft werden.

Folgende Prinzipien orientieren die Arbeit des Ombudsmanns:

- Integrität: Der Ombudsmann handelt unparteiisch, objektiv, aufrichtig, vertrauenswürdig und mit Taktgefühl.
- Fairness: Er bemüht sich um eine vernünftige und faire Abwägung von Rechten und Interessen.
- Rechenschaftspflicht: Seine Rechenschaftspflicht ist nicht losgelöst von seiner Unabhängigkeit zu betrachten; der Ombudsmann arbeitet so transparent wie möglich; er erklärt und begründet seine Entscheidungen korrekt.
- Dialog: Der Ombudsmann ist aufgeschlossen, aufmerksam, begegnet seinen Mitmenschen mit Achtung und versucht sich an ihre Stelle zu versetzen. Seine Ausdrucksweise ist klar und verständlich.
- Dienstleistungskultur: Der Ombudsmann steht im Dienste der Bürger und bemüht sich um ein höchstes Maß an Dienstleistungsqualität; er lernt aus eigenen und fremden Erfahrungen; er entschuldigt sich für die Fehler, die er begangen hat, und tut sein Bestes, um sie zu korrigieren.

Folgende Ziele setzt der Ombudsmann sich für die Zukunft:

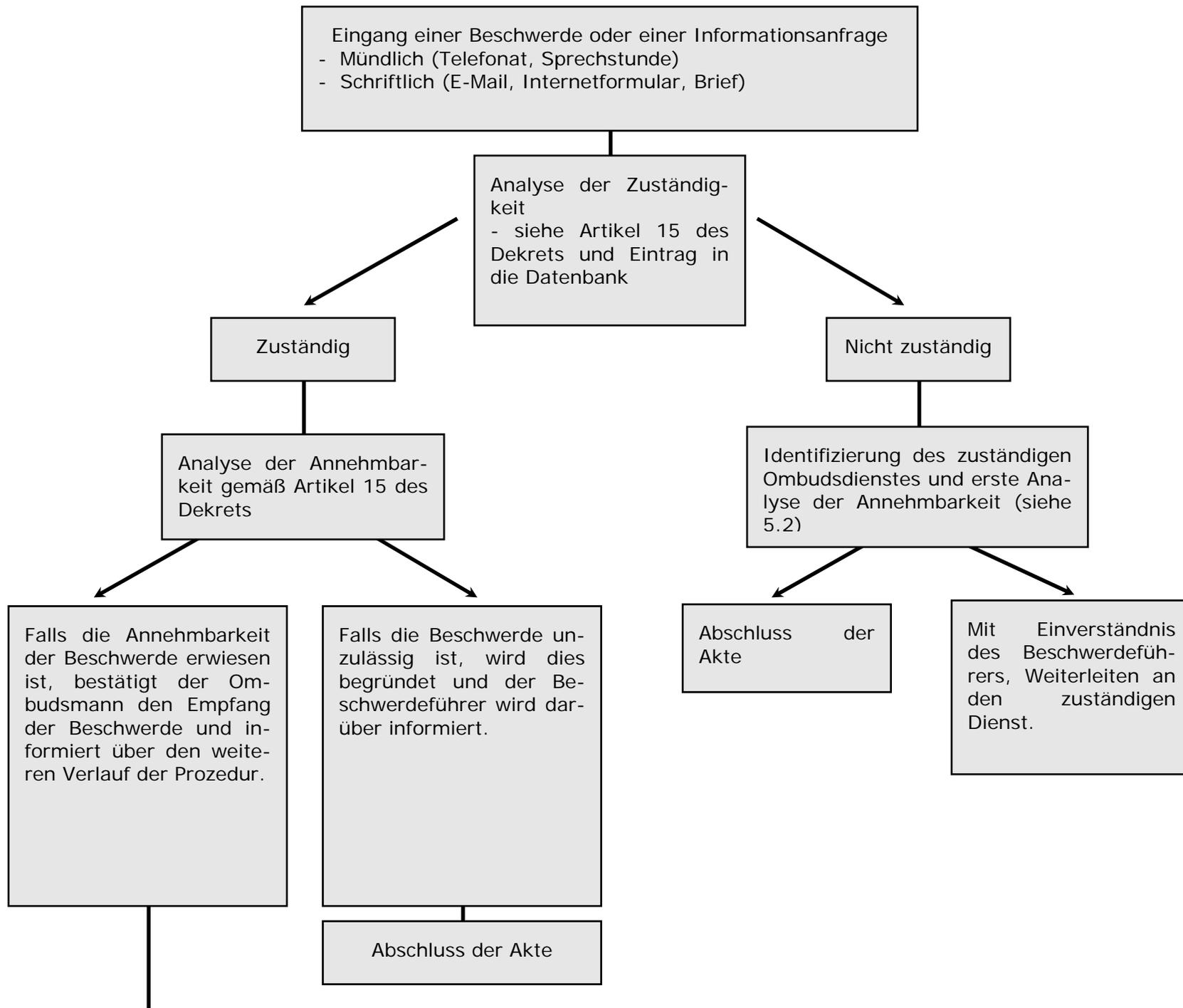
1. Zuhören: Der Ombudsmann hat stets ein offenes Ohr für den Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Dazu gehört auch, die Meinung der Beschwerdeführer zur Arbeitsweise des Ombudsmanns einzuholen, um so die Qualität seiner Dienstleistung zu steigern.
2. Fokussieren: Im Mittelpunkt der Arbeit des Ombudsmanns steht der Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Die verfolgten Ziele richten sich permanent auf eine Verbesserung seiner Lage.
3. Leistung steigern: Die Ressourcen des Ombudsmanns werden so wirksam und rationell wie möglich eingesetzt, um zu schnellen und dennoch guten Ergebnissen zu kommen.
4. Überzeugen: Die Arbeit des Ombudsmanns soll einen positiven Einfluss auf die Verwaltungskultur in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ausüben.
5. Kommunizieren: Die Dienstleistungen des Ombudsmanns werden der Öffentlichkeit durch aktive Kommunikation näher gebracht. Durch seine Arbeit stärkt der Ombudsmann die Grundrechte der Bürger und macht diese allgemein bekannt.

Abschließend betrachtet kommt die Arbeit des Ombudsmanns einem permanenten Lernprozess gleich, in dem die Methodik und die Ressourcennutzung zum Beschwerdemanagement ständig überprüft und zum Nutzen der Bürger optimalisiert werden.



ANLAGE

WORKFLOW



Information der zuständigen Verwaltungsbehörde über die gegen sie gerichtete Beschwerde, die durch den Ombudsmann untersucht wird.

Zusammenfassung der Beschwerde. Formulierung eines Informationsersuchs in Form eines Briefes an den zuständigen Abteilungsleiter der betroffenen Verwaltungsbehörde. Falls die Beschwerde einen ÖD betrifft wird dem zuständigen Direktor ein Brief zugestellt.

Die Verwaltung/ÖD verfügt über einen angemessenen und bilateral festgelegten Zeitraum, um die angefragte Information zu übermitteln bzw. die gestellte Frage zu beantworten.

Empfang der Antwort der Verwaltungsbehörde und Anfang der Prüfungsphase anhand der Ombudsnormen.

```
graph TD; A[Qualifizierung (siehe 5.5)] --> B[Falls die Beschwerde (teilweise) begründet ist, oder sie als gerechtfertigte Bemerkung qualifiziert werden kann, wird verfolgt wie die Verwaltung den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann. Hierzu werden Empfehlungen formuliert. Falls erforderlich, versammelt er die Protagonisten im Rahmen eines Mediationsgesprächs.]; B --> C[Abschluss der Akte in Form einer Berichterstattung. Diese dient als Grundlage für den jährlich zu erstellenden Jahresbericht.];
```

Qualifizierung (siehe 5.5)

Falls die Beschwerde (teilweise) begründet ist, oder sie als gerechtfertigte Bemerkung qualifiziert werden kann, wird verfolgt wie die Verwaltung den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann. Hierzu werden Empfehlungen formuliert. Falls erforderlich, versammelt er die Protagonisten im Rahmen eines Mediationsgesprächs.

Abschluss der Akte in Form einer Berichterstattung. Diese dient als Grundlage für den jährlich zu erstellenden Jahresbericht.